Cisco

Webex WFO Uputstvo za upotrebu

Za raspoređivanje sa klasičnim WFM

Prvi put objavljeno: Juli 10, 2020
Poslednje izmene: septembar 19, 2025

Sedište u Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS(6387)
Faks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE VEZANE ZA PROIZVOD U OVOM UPUTSTVU MOGU SE MENJATI BEZ OBAVEŠTENJA. VERUJE SE DA SU SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM UPUTSTVU TAČNE, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ BILO KOJE VRSTE GARANCIJE, IZRIČITE ILI PODRAZUMEVANE. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU UPOTREBU BILO KOG PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENA GARANCIJA ZA PRATEĆI PROIZVOD SU NAVEDENE U PAKETU INFORMACIJA KOJI JE ISPORUČEN SA PROIZVODOM I OVDE UKLJUČENE KAO REFERENCA. AKO NE MOŽETE DA PRONAĐETE LICENCU ZA SOFTVER, KONTAKTIRAJTE SVOG PREDSTAVNIKA KOMPANIJE CISCO DA BISTE DOBILI ODGOVARAJUĆI PRIMERAK.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja je adaptacija programa koji je razvio Univerzitet u Kaliforniji, Berkli (UCB) kao deo UCB verzije javnog domena UNIX operativnog sistema. Sva prava zadržana. Autorska prava © 1981, Regenti Univerziteta u Kaliforniji.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJU DRUGU GARANCIJU OVDE, SVI FAJLOVI DOKUMENATA I SOFTVER OVIH DOBAVLJAČA SU OBEZBEĐENI "ONAKO KAKO JESTE" SA SVIM KVAROVIMA. CISCO I GORENAVEDENI SNABDEVAČI ODRIČU SE SVIH GARANCIJA, IZRIČITIH ILI PODRAZUMEVANIH, UKLJUČUJUĆI, ALI NE OGRANIČAVAJUĆI SE NA PRODAJU, PRILAGOĐENOST ODREĐENOJ SVRSI I NEKRŠENJE ILI PROIZIŠLE IZ ISPORUKE, KORIŠĆENJA ILI PROCESA PRODAJE.

NI U KOM SLUČAJU CISCO ILI NJEGOVI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE INDIREKTNE, POSEBNE, POSLEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČAVANJA, GUBITAK DOBITKA ILI GUBITAK ILI ŠTETU KOJI NASTANE KOJI NASTANE ILI JE NJEGOVI DOBAVLJAČI OBAVEŠTENI O MOGUĆNOSTI TAKVE ŠTETE.

Nijedna adresa Internet protokola (IP) i telefonski brojevi koji se koriste u ovom dokumentu nemaju nameru da budu stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primeri, izlaz komandnog prikaza, dijagrami topologije mreže i druge figure uključene u dokument prikazani su samo u ilustrativne svrhe. Svako korišćenje stvarnih IP adresa ili telefonskih brojeva u ilustrativnom sadržaju je nenamerno i slučajno.

Sve štampane kopije i duple kopije ovog dokumenta smatraju se nekontrolisanim. Pogledajte trenutnu onlajn verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 kancelarija širom sveta. Adrese i brojevi telefona su navedeni na sajtu Cisco na # www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logotipi su zaštitni znaci ili registrovani zaštitni znaci Cisco-a i/ili njegovih filijala u SAD i drugim zemljama. Da biste videli listu Cisco zaštitnih znakova, idite na ovaj URL: www.cisco.com/go/trademarks. Pomenuti zaštitni znakovi trećih strana su vlasništvo njihovih vlasnika. Upotreba reči partner ne podrazumeva partnerski odnos između kompanije Cisco i bilo koje druge kompanije. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Sva prava zadržana.

Sadržaj

Sadržaj ____ **3**

Konfigurišite Webex WFO ____ **33**

Prijavite se na Webex WFO ____ 33

Promena lozinke ____ 34

Odjavljivanje ____ 36

Konfigurišite stanara ____ 36

Konfigurišite ACD ____ 37

Podešavanja veze za Cisco Unified Contact Center Enterprise ____ 38

Podešavanja veze za Cisco Unified Contact Center Express ____ 42

Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center ____ 47

Integrisanje osnovnih konfiguracijskih podataka ____ 48

Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center 2.0 ____ 51

Podešavanja veze za Avaya CM sa Kontakt centrom Elite ____ 54

Podešavanja veze za Avaya IP Office sa ACCS ____ 59

Podešavanja veze za Five9 ____ 60

Podešavanja veze za Genesis Cloud ____ 65

Podešavanja veze za InContact ____ 67

Podešavanja veze za generičke ACD ____ 67

Podešavanja veze za Amazon Connect ____ 67

Podešavanja veze za Serenova ____ 70

Serenova Tabela stanara ____ 71

Sinhronizacija podataka o konfiguraciji jezgra ____ 73

Podešavanja veze za Eventide NekLog ____ 77

Unos metapodataka ____ 79
Podešavanja veze za Tvilio Flek ____ 80
Podešavanja veze za UJET ____ 86
Konfigurišite globalna podešavanja ____ 87
Preuzmite Smart Desktop i Webex WFO Data Server instalatere ____ 92
Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i vrstama snimanja ____ 93
Konfigurišite Extension Mobility za Cisco Mrežno snimanje ____ 97
Standard Extension Mobility ____ 97
Konfiguracija udruženja uređaja ____ 97
Kako to funkcioniše ____ 97
Extension Mobility Unakrsni klaster ____ 98
Konfiguracija udruženja uređaja ____ 98
Kako to funkcioniše ____ 98
Saznajte više o Webex WFO sa SAVETOM ____ 99
Kako se podaci sinhronizuju između ACD i Webex WFO ____ 100
Kako se podaci o agentima sinhronizuju između ACD i Webex WFO ____ 101
Kako se timski podaci sinhronizuju između ACD i Webex WFO ____ 101
Sinhronizujte podatke o redu usluga ____ 102
Konfigurišite metod autentifikacije ____ 103
Omogući podrazumevanu autentifikaciju ____ 107
Konfigurišite SAML autentifikaciju ____ 108
Konfigurisanje provajdera identiteta ____ 108
Upravljanje sertifikatima pružaoca usluga za Webex WFO ____ 117
Promenite svrhu ACD ID ____ 118

Konfigurišite politiku lozinke 119
Ograničite pristup određenim IP adresama 121
Tabela opsega IP adresa 122
Lokalno raspoređivanje 122
Konfigurišite server podataka 123
Konfiguracija servera podataka u okruženjima sa više stanara 123
Opisi polja 123
Konfigurišite Cisco IP Phone Kontrole usluga 127
Podešavanja servera podataka za Serenova ACD 129
Povežite se sa serverom Active Directory 129
O Active Directory konfiguraciji 132
Potvrdu identiteta 132
Sinhronizaciju 132
Odgovarajući korisnici 133
Sinhronizacija uparen korisnika 136
Neuporedivi sinhronizovani korisnici 136
Pregled Active Directory sinhronizacije rezultata 140
Konfigurišite skladište 141
Konfigurišite profile za skladištenje 142
Pregled skladištenja 142
Razumevanje profila za skladištenje 142
Razumevanje politike skladištenja 142
Dodajte eksterne lokacije za skladištenje 146
Konfigurišite QM podešavanja arhive 152

Konfigurišite upravljanje kvalitetom 154
Konfigurišite QM globalna podešavanja 154
O prioritetu snimanja ekrana 155
Konfigurišite QM za snimanje 156
Upravljajte telefonskim serverima 156
Upravljajte prilagođenim poljima metapodataka 158
Cisco polja metapodataka 161
Kako funkcionišu korenski pozivi i pomirenje 165
Konfigurišite telefonske grupe 165
Konfigurišite Avaya Communication Manager 170
Podešavanje lozinke Avaya DMCC uređaja 170
Konfigurišite Avaya SBCE za SIPREC snimanje 172
Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager 177
Konfigurišite Genesis 180
Dodajte ankete nakon poziva u kontakte 181
Konfigurisanje provajdera online anketa 181
Obeležavanje kontakata za distribuciju online anketa 184
Konfigurišite upravljanje radnom snagom 185
Konfigurišite redove usluga 185
Upravljajte brojevima direktorijuma 186
Upravljanje brojevima direktorijuma 187
Upravljajte tipovima servisnih redova 187
Kreiranje, uređivanje i brisanje tipova servisnih redova 188
Upravljajte redovima usluga 188

Sinhronizovana / nesinhronizovana okruženja 188
Redovi virtuelnih usluga 189
Precizni redovi 190
Upravljajte grupama reda usluga 197
Upravljajte mapiranjem veština 198
Upravljajte grupama sa više veština 199
Upravljajte datumima zatvaranja reda usluga 201
Kopiranje zatvorenih datuma 201
Konfigurišite skupljanje 202
Upravljajte kategorijama skupljanja 203
Upravljajte nedeljama skupljanja 204
Upravljajte scenarijima skupljanja 205
Upravljajte rasporedom agenata 207
Integrišite se sa sistemom upravljanja ljudskim resursima 207
Uvoz detalja datoteke 208
Izvoz detalja datoteke 209
Prilagodite kada se rasporedi objavljuju 211
Ograničite sposobnost supervizora da uređuje raspored 213
Kreiranje toka posla 215
Upravljanje pravilima za uređivanje rasporeda 215
Rad sa istorijskim podacima 216
Pregledajte i uredite istorijske podatke 216
Polja tabele istorijskih podataka 218
Spajanje istorijskih podataka 219

Izračunajte tačnost prošlih prognoza 220
Snimanje istorijskih podataka 221
Uvoz istorijskih podataka 222
Kreirajte opise za kodove razloga 224
Prilagodite mapiranje stanja pridržavanja 226
ACD ID-ovi i kodovi razloga 228
Mapiranje stanja pridržavanja za redove neinteraktivnih usluga 228
Konfigurišite sistemske WFM postavke 229
Definišite WFM period zadržavanja 233
Upravljajte vrednostima metapodataka aktivnosti 234
O metapodacima aktivnosti 236
Dodeljivanje podrazumevanih vrednosti metapodataka aktivnosti 236
Premošćivanje podrazumevanih vrednosti metapodataka 237
Konfigurišite Teleopti 237
Konfigurišite analitiku 238
Administrirajte i održavajte Webex WFO 240
Nadgledajte status servera podataka 240
Preuzmite dnevnike servera podataka 241
Konfigurišite gamifikaciju 243
Prikupite podatke o performansama za gamifikaciju 243
Konfigurišite nivoe gamifikacije 244
Opisi polja 245
Upravljajte kategorijama performansi gamifikacije 245
Opisi polja 246

Konfigurišite tačke gamifikacije 247
Opisi polja 248
Konfigurišite KPI 249
Revizija korisničkih i sistemskih promena 251
Pratite veze sa serverom Webex WFO 255
Pratite planirani izvoz masovnih kontakata 258
Konfigurišite obaveštenja 260
Vrste obaveštenja 262
Obaveštenja administratora stanara i korisnika 263
Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom 276
Upravljajte korisnicima 281
Kako licence funkcionišu 281
Model licenciranja 281
Licenciranje, uloge i dozvole 281
Licence za podatke 282
Webex WFO pristupne dozvole 283
Licenca za bot analitiku 283
Uvid u licence 284
Višak 284
Primeri korisnika sa više uloga 285
Primer 1: QM agent koji je takođe evaluator 285
Primer 2: QM agent koji je takođe zakazan korišćenjem WFM 285
Funkcije dostupne sa licencama QM i Analitics 285
Kreirajte API korisnika 289

Uvoz i izvoz korisnika 290
Imena vremenskih zona 294
Upravljajte više korisnika 303
Upravljajte korisničkim profilima 304
ACD korisničkih profila 305
Snimanje korisničkih profila 306
Premostite korisničke profile 306
Primer korisničkih profila 307
Spajanje korisnika 310
Kako funkcioniše spajanje korisnika 312
Informacije o korisniku 312
Korisnički podaci 313
Premostite korisničke profile 314
Upravljajte hotelskim korisnicima 315
Upravljajte ulogama i dozvolama 315
Webex WFO licenciranje 316
Dozvole 317
Dodelite odredišne stranice korisnicima 391
Omogućite korisnicima pristup Data Ekploreru 393
TURN isključeno Data Ekplorer 395
Upravljajte timovima 396
Timovi za uvoz i izvoz 398
Upravljanje grupama 400
Grupe za uvoz i izvoz 401

Upravljanje prikazima 402

Snimite i procenite kontakte 407

Snimanje kontakata 407

Automatizujte QM tokove posla 408

Konfigurisanje pravila 413

Konfigurisanje uslova 413

Konfigurisanje akcija 415

Kako funkcioniše administracija toka posla 416

Vrste događaja 416

Dnevni događaji 416

Kraj događaja interakcije 416

QM konflikti toka posla 417

Uslovne izjave 417

Upravljajte politikama zadržavanja podataka za QM i analitiku 418

Konfigurišite postepeno otpremanje 420

Konfigurišite server podataka za otpremanje 422

Kreirajte postepenu lokaciju za skladištenje otpremanja 422

Omogućite faziranu komponentu otpremanja 423

Koristite IP adrese za povezivanje agenata sa Staged Upload Data Serverom 424

Koristite timove za povezivanje agenata sa Staged Upload Data Serverom 424

Koristite i IP adrese i timove da biste povezali agente sa Staged Upload Data Server

KSNUMKS - Kreirajte pravilo za postepeno otpremanje 425

Upravljajte šta kontakti se snimaju 428

Izvoz kontakt metapodataka 430

Snimanje na zahtev ____ 431
Kako funkcionišu kontrole snimanja ____ 434
Bezbednosne funkcije za snimke ____ 436
Pogledaj izveštaje o snimanju ____ 436
Kako funkcioniše sintaksa tekstualne pretrage ____ 436
Prilagodite kolone na stranici Interakcije ____ 443
Opisi kolona ____ 443
Slušajte audio kontakt ____ 453
O tišini i razgovoru o događajima ____ 456
Gledajte snimak ekrana kontakta ____ 457
Primeri scenarija kontakata ____ 458
Bracketed i isprepleteni snimci poziva ____ 458
Slepi prenos ____ 459
Konferencijski pozivi ____ 459
Konferencija pod nadzorom ____ 459
Držite sa pozivom na drugoj liniji ____ 459
Preskočite napred i nazad u snimku ____ 460
Pogledaj akcije agenta za kontakt ____ 460
Pogledaj podatke povezane sa kontaktom ____ 463
Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom ____ 473
Pročitajte kontakt e-pošte ____ 474
Pročitajte tekstualni kontakt ____ 474
Pročitajte kontakt za ćaskanje ____ 474
Pogledajte pregled kontakta za ćaskanje ____ 476

Pogledaj AI uvide za kontakt 477
Pročitajte transkripciju audio zapisa 481
Pogledaj analitiku fraza za kontakt 482
Pogledaj raspoloženje za kontakt 485
Sentiment za pozive 485
Sentiment za e-poštu i tekstualne kontakte 487
Preuzmite kontakte na zahtev 487
Dodelite i delite kontakte 488
Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (klasična stranica) 488
Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (nova stranica) 491
Označite kontakte za obuku ili HR 496
Označite kontakt 497
Kreirajte hiperlinkove na snimke 499
Izvoz kontakta 499
Izvoz kontakata u rasutom stanju 500
Zahtevi za licenciranje za izvoz kontakata u rasutom stanju 503
Podaci uključeni u masovni izvoz kontakata CSV fajl 504
Procenite kontakte 511
Saveti za obrasce za evaluaciju 511
Smernice za efikasne evaluacije 511
Smernice za pitanja za evaluaciju 512
Pitanja o ključnim pokazateljima učinka (KPI) 513
Kako se KPI pitanja postižu 514
Bodovanje zasnovano na procentima 515

O odeljcima zasnovanim na procentima ____ 515
O pitanjima zasnovanim na procentima ____ 515
Kako se postižu procene zasnovane na procentima ____ 517
Moguće tačke ____ 517
Osvojeni bodovi ____ 518
Procenat rezultata ____ 519
Bodovanje zasnovano na tačkama ____ 519
Automatski dodelite preglede, procene i kalibracije (klasična stranica) ____ 520
Automatski dodelite procene, kalibracije i preglede (nova stranica) ____ 524
Ručno dodelite pregled, procene i kalibracije ____ 532
Označite kontakt za kalibraciju ____ 533
Kalibrirajte evaluatore ____ 533
Izveštaj o kalibraciji evaluacije ____ 534
Analizirajte podatke o evaluaciji ____ 534
Pogledaj izveštaje o evaluaciji ____ 534
Konfigurišite predviđanja ____ 535
Prediktivni rezultati neto promotera ____ 535
Prediktivni rezultati evaluacije ____ 536
Najbolje prakse ____ 537
Opšte ____ 537
Prediktivni rezultati neto promotera ____ 538
Prediktivne procene ____ 538
Razlike između prediktivnih rezultata i ručnih rezultata ____ 539
Razlike među ljudskim evaluatorima ____ 539

Razlike u procenjenim pozivima 539
Pratite agente u realnom vremenu 540
Kreirajte kontakt 544
Raspored ljudi 546
Kreirajte rasporede 546
Zatvoreni datumi i fiksne radne smene 547
Redosled zakazivanja 547
Prioritet servisnog reda 547
O procesu zakazivanja 548
O stranici za planiranje 548
Menadžer panela 550
O tipovima rasporeda 551
Konfigurišite dinamičko raspoređivanje 552
Upravljajte dinamičkim radnim pravilima raspoređivanja 553
Upravljajte dinamičkim asocijacijama za raspoređivanje 555
Upravljajte dinamičkim događajima zakazivanja 556
Kreiranje novog događaja 556
Pregled statusa događaja 559
Generisanje izveštaja o podsticajima za zakazivanje 559
Uredite stranicu za dinamičko raspoređivanje agenta 560
Konfigurišite dinamičku dostupnost 560
Upravljanje pravilima dinamičke dostupnosti 560
Dodjeljivanje pravila agentima 561
Upravljanje dodeljenim pravilima 562

O mojoj dostupnosti 563
Moja dostupnost za agente 563
Moja dostupnost za administratore, planere i supervizore 566
Kreirajte radne smene 568
Radne smene i vremenske zone 568
Radne smene i dinamičko raspoređivanje 569
Fiksne radne smene 569
Zadatak radne smene 570
Promenljive radne smene 570
Razumevanje grafikona parametara radne smene 570
Pregled dodeljenih radnih smena 572
Primer rotacije radne smene 575
Upravljajte uslovima rada 576
Primer 1: Radno stanje bez neplaćenih aktivnosti 579
Primer 2: Radni uslovi sa neplaćenim aktivnostima 580
Zakazivanje i neplaćene aktivnosti 580
Upravljajte profilima radnog stanja 585
Zakazivanje sa profilima radnog stanja 585
Upravljajte uslovima minimalnog / mak sata 586
Radne smene i rasporedi 586
Vremenske definicije 587
Razmatranja konfiguracije rasporeda 587
Izuzetaka 588
Preklapanje radnih smena 588

Dodelite minimalne / mak časovne uslove agentima 590
Ograničite broj agenata na raspored 591
Kreirajte distribuciju 593
Smernice za generisanje distribucije 594
Upravljanje distribucijama 595
Generisanje distribucije proizvodnje 595
Generisanje imenovane distribucije 596
Pregled distribucije 596
Rad sa distribucijama 597
Kreirajte prognozu 598
O procesu predviđanja 598
Generišite distribuciju 598
Izmeni distribuciju 598
Izaberite metod predviđanja 599
Izaberite referentni reriod 599
Generišite prognozu 599
Pregledajte prognozu 600
Generišite prognozu 600
Pregled prognoze 604
Rad sa prognozama 604
Uvezite prognozu 605
Uvoz prognozu kada već znate broj predviđenih agenata 607
Uvoz prognozu kada želite da izračunate broj predviđenih agenata 607
Koristite trendove u predviđanju 609

Istorijski trendovi 609
Standardni metod predviđanja 609
Napredna metoda predviđanja 609
Očekivani trendovi 610
Standardni metod predviđanja 610
Napredna metoda predviđanja 610
Dan u nedelji efekat 610
Primeri: Jednogodišnja prognoza korišćenjem standardne metode predviđanja 611
Primer 1: Pozitivna stopa rasta 611
Primer 2: Nulta stopa rasta 612
Primer 3: Negativna stopa rasta 612
Primeri: Jednogodišnja prognoza korišćenjem napredne metode predviđanja 613
Primer 1: Pozitivna stopa rasta 613
Primer 2: Negativna stopa rasta 614
Strateške prognoze 615
Primeri strateških prognoza 615
Upravljajte udruženjima datuma firme 615
Kopiranje firme datum udruženja 615
Račun za dane sa abnormalnim obimom kontakata 616
Uticaj na zahteve za distribuciju 617
Uticaj na zahteve za prognozu 617
Ograničenja posebnih događaja 618
Podaci u rezimeu prognoze 619
Uređivanje distribucije i prognoze 622

Povlačenje tačaka podataka u grafikonu ____ 622
Uređivanje podataka u tabeli ____ 622
Popunjavanje prazne tabele ____ 623
Uređivanje ukupnih iznosa na stranici za distribuciju ____ 623
Uređivanje ukupnih iznosa na stranici prognoze ____ 623
Uređivanje ukupnih iznosa u strateškoj prognozi ____ 625
Kopiranje i lepljenje podataka u tabeli ____ 625
Primena faktora prilagođavanja na kolonu ____ 625
Upravljajte aktivnostima rasporeda ____ 626
Upravljajte izuzecima ____ 626
Za raspored radi sa dodeljenim izuzecima ____ 627
Za odobrene izuzetke, mentorstvo i zahteve za slobodno vreme ____ 627
Kreiranje, uređivanje i brisanje izuzetaka ____ 628
Dodeljivanje izuzetka ____ 629
Primeri konfigurisanja frekvencije i pojavljivanja ____ 630
Samo jednom ____ 630
Jednom nedeljno ____ 631
Jednom mesečno ____ 631
Jednom godišnje ____ 631
Upravljajte tipovima izuzetaka ____ 632
Upravljajte projektima ____ 632
Kreirajte raspored ____ 636
Dodajte agenta u postojeći raspored ____ 637
Generisanje ad-hoc rasporeda ____ 638

Pogledaj zahteve servera od WFM korisnika ____ 639

Upravljajte vremenom daleko ____ 640

Poruke za agente ____ 640

Zahtevi za pretragu ____ 641

Kako filtrirati polja datuma ____ 642

Kriterijumi pretrage ____ 642

Otpr ____ 642

Rad sa outbok-om ____ 644

Mapa sajta ____ 644

Rad sa inbokom ____ 646

Javna kutija ____ 646

Rad sa javnom kutijom ____ 648

Zahteva ____ 648

Uređivanje ili brisanje zahteva ____ 648

Zahtev za izuzetak ____ 649

Zatražite raspored trgovine ____ 651

Zahtev za slobodno vreme ____ 654

Pregled slobodnog vremena dodele ____ 659

Zatražite ponudu za raspored ____ 659

Zahtev za mentorstvo ____ 662

O automatskim izmenama zahteva ____ 664

Slučaj 1: Agent podnosi plaćeni zahtev koji se preklapa sa neplaćenom aktivnošću ____ 664

Slučaj 2: Agent je zakazan da radi u traženom vremenu ____ 664

Slučaj 3: Agent je zakazan da radi samo tokom dela zahteva ____ 665

Poruke za odobravanje zahteva 665
Zahtevi za pretragu 666
Kako konfigurisati polja datuma 667
Kriterijumi pretrage 667
Odobravanje ili odbijanje zahteva 668
Zahtevi za izuzetak 668
Zahtevi za slobodno vreme 669
Odobrite zahtev za trgovinu ili ponudu 671
Odobrite zahtev za mentorstvo 673
Automatizujte rukovanje zahtevima agenta 674
Primer toka posla 675
Odobri pravilo 675
Negirajte pravilo 676
Uobičajeno pravilo 676
Automatsko poricanje i ručno rukovanje 676
Automatsko poricanje 676
Automatsko ručno rukovanje 678
Uslovi pravila izgradnje 680
Promenljive 682
Pregledajte i uredite raspored 690
Pogledajte svoj raspored 690
Prilagodite prikaz rasporeda 691
Odštampajte svoj raspored 693
O vremenskim zonama 693

Pogledajte svoj raspored u drugoj aplikaciji kalendara 694
Pretplata na iCal feed 695
Dinamičko raspoređivanje za agente 696
Kadrovske ikone 698
Kreiranje sopstvenog rasporeda 699
Unutardnevno dinamičko raspoređivanje za agente 700
Upravljajte rasporedom agenata 703
Prilagodite stranicu Raspored agenata 712
Prilagođeni izbor 713
O vremenskim zonama 715
Uobičajena vremenska zona 715
Prikaz vremenske zone 715
Zakazivanje vremenske zone 715
Vremenska zona servisnog reda 715
Vremenske zone i rasporedi agenata 716
O beleškama o aktivnostima 716
Sortiraj listu agenata 717
Uređivanje rasporeda 718
Izmene i lista dodeljenih izuzetaka 720
Insert aktivnost 720
Upozorenja o konfliktima rasporeda agenata 723
Slobodno vreme i razmatranja plana odmora 725
Brisanje aktivnosti 726
Izmenite raspored sa drag and drop 726

Dodajte i uredite beleške o aktivnostima 727
Trgovina raspored dva agenta 727
Kopirajte raspored aktivnosti 730
Pronađite najbolje vreme za aktivnost 732
Poništi promenu rasporeda 736
Pretraživanje istorije rasporeda 737
Tabela rezultata 738
Vraćanje rasporeda 738
Primer: Vraćanje rasporeda 738
Primer: Ponašanje prilikom vraćanja preko postojećeg rasporeda 739
O istoriji rasporeda i vraćanju 739
Odobriti ili odbiti promene rasporeda koje su napravili supervizori 741
Upravljajte današnjim rasporedom 742
Ponudite dobrovoljni prekovremeni rad ili slobodno vreme 742
Pregledanja 743
Pregled postojećih događaja 743
Kreiranje novog događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana 744
Odobravanje promena rasporeda 747
O fiokama 749
Proverite pokrivenost osoblja 750
Pokrivenost: Planirani prikaz 752
Tumačenje grafikona 753
Pokrivenost: Skupljanje pogled 754
Pokrivenost: Reforecast pogled 756

Intraday: Prikaz podataka 757
Multiskill pokrivenost mapa 758
Pogledaj agent poštovanje i usaglašenost 760
Pogledaj detaljno pridržavanje za agenta 763
Optimizujte pauze i ručkove 765
Ograničenja optimizacije 767
Primeri optimizacije 768
Pogledaj izveštaje o zakazivanju 769
Napravite dugoročne planove 769
Procenite buduće zahteve 770
Upravljajte strateškim resursima 770
Upravljajte planovima zapošljavanja 771
Upravljajte koracima zapošljavanja 771
Analizirajte troškove smene za red usluga 772
Upravljajte slobodnim vremenom agenta 773
Upravljajte profilima ekvivalenta sa punim radnim vremenom 773
Upravljajte tipovima odmora 774
Upravljajte planovima za odmor 776
Primeri plana za odmor 777
Primer 1: Preklapanje planova za odmor bez zajedničkih agenata 778
Primer 2: Premeštanje agenata između planova za odmor 779
Upravljajte slobodnim radnim prostorima 780
Korišćenje dodele slobodnog vremena sa zahtevima za slobodno vreme 780
Izračunavanje slobodnog vremena sa zahtevima za slobodno vreme 781

Zahtevi za slobodno vreme sa FTE-om ili satima ____ 781
Zahtevi za celodnevno slobodno vreme ____ 782
Kopiranje slobodnog vremena dodele ____ 783
Primer 1: Servisni redovi imaju slobodno vreme za celu godinu ____ 783
Primer 2: Redovi usluga imaju slobodno vreme za različite brojeve meseci ____ 783
Slobodno vreme dodele i vremenske zone ____ 784
Izveštaji o slobodnom vremenu agenta ____ 785
Analizirajte kontakte, ljude i procese ____ 786
TURN o rezimeu interakcije ____ 786
TURN na Napredno raspoloženje ____ 789
Kreirajte zadatke analitike ____ 791
O zadacima analitike ____ 807
Organizujte podatke ____ 810
Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza ____ 810
Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti analitika ____ 817
Kreirajte i upravljajte stavkama na radnoj površini ____ 818
Konfigurišite događaje na radnoj površini ____ 821
Preklapanje događaja ____ 829
Koristite alat Marker polja aplikacije ____ 830
Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti Analitika ____ 832
Omogućite proširenje Desktop Analitics u vašem pretraživaču ____ 834
Pregled analitičkih kontrolnih tabli ____ 835
Kreirajte i upravljajte skupom podataka ____ 837
Izvori podataka ____ 839

Filteri podataka ____ 841
Kreirajte i upravljajte kontrolnom tablom analitike ____ 845
Kreirajte i upravljajte vidžetom za analitiku ____ 847
Prikazivanje detalja vidžeta ____ 853
Obaveštavanje korisnika o neodobrenom korišćenju aplikacija ____ 853
Filtrirajte podatke na kontrolnoj tabli analitike ____ 854
Prilagodite kontrolnu tablu analitike ____ 855
Analitika traka sa alatkama ____ 856
Traka sa alatkama za poravnanje vidžeta ____ 858
Pratite fokus i aktivnost agenata ____ 859
Pregled Agent Ekplorera ____ 862
Analizirajte podatke o poslovnoj inteligenciji ____ 864
Kontrolna tabla vaše početne stranice ____ 864
Kreirajte sopstvene izveštaje pomoću Data Ekplorera ____ 865
Upravljajte listom kontrolnih tabli i izveštaja Data Ekplorer ____ 866
O DX traci sa alatkama ____ 866
Pogledajte standardne kontrolne table Data Ekplorer ____ 867
Dostupne unapred izgrađene kontrolne table ____ 868
QM kontrolne table ____ 868
WFM kontrolne table ____ 869
Kontrolne table širom paketa ____ 870
Analitičke kontrolne table ____ 871
CXI - Kontakt centar kontrolne table ____ 872
Podesite svoju početnu stranicu ____ 874

Kopirajte izveštaj ili kontrolnu tablu 875
Delite izveštaje i kontrolne table 875
Podesite izveštaj o dostavi e-pošte 877
Upravljajte isporukom e-pošte izveštaja 879
Označite izveštaje i kontrolne table sa ulogama 881
Pretražite pretraživač sredstava po oznaci 882
Izvoz izveštaja 883
Kreirajte izveštaj 883
Kreirajte pitanje 884
Kreirajte novi izveštaj 885
Izaberite meru 885
Izaberite grupisanje 887
Podesite filter 887
Filtriranje izbrisanih prognoza, poštovanje, i agent raspored zapisa 895
Kreirajte prilagođenu meru 896
Primer prilagođene mere 898
Konfigurišite izgled mere 902
O atributima sadržaja 905
Primer 1: Napravite brojeve od 20 do 200 podebljanim i plavim 906
Primer 2: Brojevi boja kao niski, srednji ili visoki 907
Primer KSNUMKS: Sačuvajte formatiranje vremenskih polja kada izvozite izveštaj 908
Sintaksa atributa sadržaja 909
Ključne reči 910
Dodatna razmatranja sintakse 913

Atributi sadržaja za sve tipove podataka ____ 913
Atributi sadržaja za tekstualne tipove podataka ____ 914
Atributi sadržaja za numeričke tipove podataka ____ 916
Atributi sadržaja za tipove podataka datuma / vremena ____ 922
Atributi sadržaja za tipove podataka nalik Boole-u ____ 922
Kreirajte prikaz ____ 923
Dostupni tipovi prikaza ____ 923
Stiling Opcije ____ 932
Ks osa ____ 933
I osa (primarna, sekundarna, 3 i 4) ____ 934
Konfigurišite podrazumevano sortiranje izveštaja ____ 946
Sortiranje podataka ____ 946
Naručivanje kategorije ____ 947
Postavljanje izuzetka ____ 947
Kreirajte kontrolnu tablu ____ 947
O kontroli kontrolne table ____ 948
Dodajte panel ____ 949
Dodajte vidget panel ____ 950
Prilagodite vidžet Data Ekplorer ____ 950
Dostupno QM vidžeta ____ 953
Kontakt Cilj Napredak vidžet ____ 954
Kontakt Ukupno vidget ____ 954
Trenutni najbolji izvođači vidžet ____ 955
Evaluacija Proseka vidžet ____ 955

Opseg evaluacije vidžet 955
Vidžet za gamifikaciju rezultata 955
Recent Evals Performed vidget 956
Skorašnje ocene vidget 957
Snimanje Ankete vidžet 957
Dostupno WFM dodaci 957
Agent Poziv Količine Vidget 958
Agent poziva po satu vidget 959
Agent Procenti Vidget 959
Agent Vreme Distribucija Vidget 959
Agent Vreme Ukupno Vidget 960
Moj raspored vidžet 961
U realnom vremenu Adherence vidget 962
Servis Queue Performanse Vidget 962
Dodajte parametar 963
Filtriraj izbrisane zapise 963
Konfigurišite KPI preduzeća 964
KPI svojstva 965
Konfigurišite podešavanja 966
Implementirajte izveštaje 967
Dostupne KPI mere 967
Standardni izveštaji 968
Pokrenite standardni izveštaj QM ili WFM 968
QM standardnih izveštaja 970

Agent Scored Evaluacija 975
Agent Trend Graph 978
Kontakt Detalji 980
Kontakt Cilj Napredak 982
Grafikon ukupnih kontakata 983
Evaluacija Kalibracija 983
Rezultati evaluacije 985
Grafikon ukupnog iznosa evaluacije 987
Performanse evaluatora 989
Grafikon proseka kvaliteta 991
Rezultati pitanja 991
Interakcija Pristup putem kontakta 993
Interakcija Pristup od strane korisnika 994
Rezultati svih podataka 996
Sekcija Rezultati 998
Ankete Svi podaci 999
Rezultati obrasca ankete 1000
Status sistema 1001
Status snimanja korisnika 1002
WFM standardni izveštaji 1003
Agent Interval 1005
Prekovremeni rad agenta 1008
Agent Izveštaj kartica 1008

Raspored agenta Dnevno 1013

Agent Raspored Nedeljno

KSNUMKS Interval rekuea servisa agenta 1014

Agent Zadatak Procenti 1016

Produktivnost agenta i tima 1018

Dodeljeni izuzetak 1024

Budžetsko planiranje 1025

Planiranje objekata (hardver) 1025

Plan zapošljavanja 1026

Interval servisni red 1027

Performanse Dnevni 1031

Interval performansi

KSNUMKS Interval agenta servisnog reda 1037

Raspored servisnih redova po agentu 1038

Raspored servisnih redova po intervalima 1039

Analiza budžeta smene 1041

Planiranje osoblja 1042

Interval timskog agenta 1043

Interval tima 1045

Raspored tima Sati zadataka 1048

Status odmora 1049

Konfigurišite Webex WFO

Koristite ove odeljke u Webex WFO da podesite kako se Webex WFO povezuje sa vašim ACD i skladištem, i kako Webex WFO aplikacije komuniciraju sa vašom radnom snagom.

Prijavite se na Webex WFO

Stranica za prijavljivanje vam omogućava da se prijavite koristeći svoje Webex WFO akreditive. Postoje tri vrste akreditiva koji se mogu koristiti, u zavisnosti od toga kako je autentifikacija konfigurisana za vaš sistem:

- Webex WFO podrazumevani akreditivi
- Windows Active Directory akreditivi
- Single sign on (Security Assertion Markup Language, ili SAML) akreditivi

NAPOMENA: Administratori mogu da se prijave koristeći svoje Webex WFO akreditive čak i ako je Webex WFO autentifikacija onemogućena i dozvoljena je samo SAML autentifikacija. To im omogućava da
Konfigurišite SAML autentifikaciju ako je potrebno.

Sledeća tabela opisuje polja na stranici za prijavljivanje.

Polje	Opis
Jezik	Izaberite jezik koji se koristi u Webex WFO interfejsu. Jezik koji izaberete koristi se na celom sajtu i traje od sesije do sesije za vaše korisničko ime. Ako promenite izbor jezika, morate se odjaviti i ponovo prijaviti na Webex WFO da bi se izbor jezika promenio na celom sajtu.
Korisničko ime	Vaše korisničko ime. Ovo je korisničko ime koje vam je dodelio vaš administrator, ili vaše korisničko ime za Windows Active Directory. Koristite svoju adresu e-pošte ako ste primili obaveštenje da biste se prijavili sa

Polje	Opis
	adresa e-pošte.
Domena	Domen Active Directory. Ovo polje se prikazuje samo na sistemima koji koriste Active Directory. Izaberite domen povezan sa vašim Active Directory korisničkim imenom i lozinkom.
Lozinka	Vaša lozinka. Ovo je lozinka koju vam je prvobitno dodelio vaš administrator, ili vaša lozinka za Windows Active Directory. Ovo polje nije potrebno ako se prijavljujete preko jedinstvene prijave.
Zaboravili ste lozinku?	Resetujte lozinku.

Prijavite se koristeći Webex WFO ili Windows (Active Directory) akreditive

1. Unesite svoje korisničko ime i lozinku.
2. Kliknite na dugme **Prijavi** se.

Prijavite se koristeći jedinstvenu prijavu

1. Unesite svoje korisničko ime i kliknite na **dugme Single Sign On**. Bićete preusmereni na stranicu za prijavljivanje vašeg provajdera identiteta.
2. Unesite svoje akreditive za prijavljivanje u svog provajdera identiteta. Bićete preusmereni nazad na Webex WFO .

> **NAPOMENA** Vaš nalog postaje zaključan ako prekoračite broj neuspelih pokušaja prijavljivanja koji je odredio vaš administrator. Ako je vaš nalog zaključan, ne možete se prijaviti koristeći Webex
> VFO akreditive ili jedinstveno prijavljivanje dok vaš nalog ne otključa administrator ili dok se lozinka ne resetuje.

Ako ste zaboravili lozinku ili je vaš nalog zaključan, možete resetovati lozinku.

Resetujte lozinku

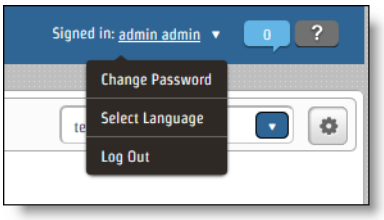
1. Kliknite Zaboravili ste lozinku? na stranici za prijavljivanje.
2. Unesite svoju adresu e-pošte, kliknite na dugme Email Passvord Reset, i pratite uputstva. E-mail sa uputstvima o tome kako da resetujete lozinku će biti poslat na vaš nalog e-pošte.

Promena lozinke

Lozinku možete promeniti u bilo kom trenutku.

Promenite lozinku

1. U gornjem desnom uglu stranice kliknite na padajuću strelicu desno od vašeg korisničkog imena i izaberite **Promeni lozinku**.



2. U dijalogu Promena lozinke, upišite trenutnu lozinku, novu lozinku i novu lozinku ponovo da biste je potvrdili. Jačina lozinke se prikazuje kada unesete lozinku.

   Lozinka mora da ispunjava minimalne uslove za dobru ili jaku lozinku da se sačuva.

3. Kliknite na dugme **Promeni lozinku**.

Zahtevi složenosti lozinke

Sledeća pravila se primenjuju kada kreirate ili uređujete korisnika, ili kada menjate ili resetujete lozinku.

Ova pravila se primenjuju samo kada konfigurišete lozinku koju kontroliše Webex WFO. Ako korisnik unese lozinku za spoljni sistem koji nije kontrolisan od strane Webex WFO, Webex WFO neće potvrditi lozinku (na primer, konfiguracija ACD).

NAPOMENA Korisnik može biti kreiran bez lozinke (ručno ili automatski preko ACD sinhronizacije). Korisnik bez lozinke ne može da se prijavi. Taj korisnik mora da koristi link "Zaboravio sam lozinku" i podesite
Lozinku.

- Lozinke ne mogu da sadrže bele prostore (praznine).
- Lozinke moraju biti dugačke najmanje osam znakova. Administrator može povećati minimalnu dužinu na stranici Politika lozinke u Upravljanje aplikacijama.
- Lozinke moraju da sadrže znakove iz tri od sledeće četiri kategorije:

Kategorija	Opis
Velika slova	A-Z Velika slova Unicode znakovi:

Kategorija	Opis
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Mala slova	A–Z Mala slova Unicode znakovi: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Brojevi	0–9
Specijalni znakovi	Sledeći znakovi su dozvoljeni za lozinku baze podataka stanara: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Sledeći znakovi su dozvoljeni za sve ostale lozinke: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Odjavljivanje

Da biste se odjavili sa Webex WFO, pređite mišem preko svog korisničkog imena u gornjem desnom uglu stranice i kliknite na dugme Odjavi se. Ovo vas vraća na stranicu za prijavljivanje.

Da biste potpuno izašli iz Webex WFO, zatvorite pregledač.

Konfigurišite stanara

Konfigurisanje stanara podrazumeva sledeće:

- Konfigurišite aspekte sistema koji se odnose na sve korisnike i aplikacije.
- Sinhronizujte podatke o agentu, timu i servisu iz vašeg ACD.
- Izaberite i konfigurišite metod autentifikacije da biste potvrdili identitet svakoga ko želi da se poveže sa Webex WFO.
- Konfigurišite politiku korisničke lozinke kako biste zadovoljili bezbednosne zahteve vaše organizacije.
- Poboljšajte bezbednost vašeg stanara tako što ćete kontrolisati (ili "belu listu") koje IP adrese korisnicima je dozvoljeno da pristupe Webex WFO iz.
- Podesite funkcije Data Servera na osnovu geografske lokacije kontakt centra.
- Povežite se sa Active Directory (AD) serverom u vašem okruženju za autentifikaciju korisnika, sinhronizaciju ili oboje.

Konfigurišite ACD

Stranica ACD Konfiguracija vam omogućava da podesite vezu između Webex WFO i jednog ili više ACD-ova. Kada je ACD uspešno sinhronizovan, ne može se izbrisati iz Webex WFO.

Preduslovi

- Imate dozvolu Administrirajte ACD Konfiguracija (pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama).
- Usluga Data Server je instalirana na serveru sa pristupom sistemu Webex WFO pre nego što testirate ACD vezu.

> **NAPOMENA:** Instalaciona datoteka za uslugu Data Server nalazi se na stranici Preuzimanja (pogledajte Preuzimanje Smart Desktop i Webex WFO Data Server instalatera). Ako su podaci
> Server servis nije instaliran kada testirate vezu, dobijate sledeću poruku o grešci: "Greška: Proverite da li je servis za prikupljanje pokrenut."

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > ACD Konfiguracija

Procedure

Dodajte ACD

1. Izaberite stanara.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**. Otvara se dijalog ACD Detalji.
3. Izaberite vrstu ACD sa **padajuće liste Izaberi ACD** .
4. Unesite ime ACD u **polje Ime** .
5. Kliknite na dugme **OK.** Dijalog ACD Detalji se zatvara, a opcije konfiguracije se prikazuju na stranici ACD Konfiguracija.
6. Konfigurišite ACD popunjavanjem polja. Pogledajte linkove ispod za uputstva specifična za ACD.
    - Podešavanja veze za Amazon Connect
    - Podešavanja veze za Cisco Unified Contact Center Enterprise
    - Podešavanja veze za Cisco Unified Contact Center Express

- Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center
- Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center 2.0
- Podešavanja veze za Avaya CM sa Kontakt centrom Elite
- Podešavanja veze za Avaya IP Office sa ACCS
- Podešavanja veze za Five9
- Podešavanja veze za InContact
- Podešavanja veze za generičke ACD
- Podešavanja veze za Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Podešavanja veze za Serenova
- Podešavanja veze za Eventide NekLog
- Podešavanja veze za Tvilio Flek
- Podešavanja veze za UJET

7. Kliknite **na Test Connection** da biste bili sigurni da su vaši unosi tačni i da je Webex WFO povezan sa ACD.
8. Kada se veza uspešno testira, kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite ili izmenite ACD

- Da biste izbrisali ACD, izaberite ACD, kliknite na dugme **Delete**, a zatim kliknite na dugme **Yes**.
- Da biste izmenili ACD, izaberite ACD, uredite polja po želji i kliknite na dugme **Sačuvaj**.
- Da biste promenili ime ACD, izaberite ACD, kliknite na dugme **Uredi**, promenite ime u polju **Ime** , kliknite na dugme **OK** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Podešavanja veze za Cisco Unified Contact Center Enterprise

Sledeća polja se pojavljuju ako je ACD koji izaberete Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **NAPOMENA** Ako agenti u vašem Unified CCE ACD nisu konfigurisani da koriste izabranu grupu veština kao podrazumevanu grupu veština, onda oni automatski pripadaju podrazumevanoj grupi veština ACD. Istorijski podaci su
> Nije zarobljen za ACD podrazumevanu grupu veština, ali je za određene podrazumevane grupe veština. Kao rezultat toga, vreme agenata nije ispravno pripisano servisnom redu koji podržavaju u Webex WFO. Postavite izabranu ACD grupu veština koju agent prvenstveno podržava kao svoju podrazumevanu grupu veština kako bi pravilno prijavio svoju produktivnost. Imajte na umu da ako obrađuju pozive za druge redove usluga, njihovo vreme možda neće biti ispravno pripisano odgovarajućem redu usluga.

Odeljk	Opis
Interval istorijskog izveštavanja	Interval izveštavanja istorijskih podataka koji je konfigurisan u vašem Unified CCE sistemu. Ako je vaš ACD podešen na interval od 15 minuta, morate da izaberete opciju od 15 minuta kako biste bili sigurni da je Webex WFO kompatibilan sa vašim ACD i da su svi podaci uvezeni u Webex WFO. Ako se intervali izveštavanja ne poklapaju, onda istorijski ACD podaci neće biti ispravno snimljeni.
ACD Filtriranje	Koristite ACD filter da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD. Za Na primer, možete konfigurisati filter imena tima koji vam omogućava da sinhronizujete korisnike koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera. **VAŽNO** Ako izaberete samo **Ime** usluge u **padajućoj listi Prefiks Tip** , nema timova ili agenata sinhronizacije. Svi timovi ili agenti koji su već sinhronizovani su deaktivirani. Ako promenite filter koji koristi Ime **servisa** u **padajućoj listi Prefiks Tip** , svi prethodno sinhronizovani redovi servisa ostaju aktivni, čak i ako nisu zarobljeni od strane izmenjenog filtera. **NOTA** Ako izaberete samo ime **tima** u tipu prefiksa Padajuća lista, srodni servisni redovi i dalje sinhronizuju. Ako promenite filter koji koristi Ime **tima** u **padajućoj listi Prefiks Tip** , svi agenti ili timovi koji više nisu zarobljeni od strane filtera su deaktivirani.
IP konfiguracija	Ovo se koristi za dobijanje istorijskih podataka. HDS primarna IP adresa ili ime hosta—IP adresa ili ime hosta primarnog istorijskog servera baze podataka (HDS). HDS Sekundarna IP adresa ili ime domaćina— (Opciono) IP adresa ili ime hosta sekundarnog istorijskog servera baze podataka. AWDB primarna IP adresa ili ime hosta—IP adresa ili host

Odeljk	Opis
	ime primarnog servera baze podataka Admin Vorkstation (AVDB). AWDB Sekundarna IP adresa ili ime hosta— (Opciono) IP adresa ili ime hosta sekundarnog servera baze podataka Admin Workstation. Unified CC Instance—Naziv instance Microsoft SQL servera za bazu podataka Unified CCE.
Potvrdu identiteta	Ovo se koristi za dobijanje istorijskih podataka. Izaberite metod autentifikacije Prijava za bazu podataka koristi: NT—Ako izaberete NT Authentication, pojavljuju se sledeća polja: ▪ Korisničko ime ▪ Lozinka ▪ Domena ▪ Peripheral ID—ICM periferni ID za sistem. SQL—Ako izaberete SQL Autentifikacija, pojavit će se sledeća polja: ▪ SQL User—Korisničko ime korisnika Webex WFO SQL. ▪ Lozinka – lozinka korisnika Webex WFO SQL. ▪ Peripheral ID—ICM periferni ID za sistem.
CTI Serveri	Ovo se koristi za dobijanje podataka agenta u realnom vremenu. Primarna CTI IP adresa ili ime domaćina—IP adresa ili ime domaćina primarnog CTI servera povezanog sa sistemom. Primarni CTI Port—Port primarnog CTI servera povezanog sa sistemom. Sekundarna CTI IP adresa ili ime domaćina—IP adresa ili domaćin

Odeljk	Opis
	ime sekundarnog CTI servera povezanog sa sistemom. Sekundarni CTI Port—Port sekundarnog CTI servera povezanog sa sistemom.
Odeljenja	Naziv preduzeća—Naziv odeljenja ili odeljenja po ime preduzeća. Ime preduzeća predstavlja stanara u Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
CDR Konfiguracija pomirenja	(Samo za čitanje) CDR (zapis o detaljima poziva) Baza—Folder na Data Serveru u koji Data Server uvozi CDR fajlove iz Unified CCE ACD i otprema ih u Webex WFO. Webex WFO kreira direktorijum sa poddirektorijumom specifičnim za ACD koji sadrži direktorijume cdrBase i uploadDir kada je funkcija Regional Data Server Reconciliation Settings omogućena na Data Serveru i Unified CCE ACD je dodeljen toj funkciji. Osnovna putanja direktorijuma koju unesete zajedno sa ACD jedinstvenim identifikatorom prikazuje se ispod polja. Kreiraju se sledeći poddirektorijumi: ▪ Direktorijum specifičan za ACD—Ovaj direktorijum je nazvan jedinstvenim ACD ID brojem servera. Pošto korisnici mogu da konfigurišu više ACD servera da koriste isti direktorijum, folder sa jedinstvenim identifikatorom je potreban da bi se osiguralo da su CDR fajlovi otpremljeni na ispravan ACD. Direktorijum specifičan za ACD sadrži sledeće direktorijume: ▪ cdrdir—Server podataka stavlja dolazne CDR-ove sa servera za naplatu Unified CM u ovaj folder. Kada konfigurišete Unified CM Billing Application Server, morate koristiti sledeće ime za parametar Put direktorijuma: /CDR/ ▪ CdrFailures

Odeljk	Opis
	▪ uploaddir—Server podataka stavlja pomirene CDR i Unified CCE podatke u ovaj folder dok se podaci ne otpremaju. ▪ UploadFailures **NAPOMENA:** Ovo polje se koristi samo za potrebe upravljanja kvalitetom.
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Dužina intervala u kojem je ACD sinhronizovan sa serverom podataka. Ovako često Data Server pokušava da sinhronizuje korisnika, tim i servis na Webex WFO.
Podešavanja snimanja	ACD Kašnjenje snimanja—Izaberite količinu vremena WFM čeka pre nego što povučete ACD statistiku nakon završetka intervala. Podrazumevano kašnjenje je 15 minuta. Omogući ponovno snimanje podataka – označite ovo polje za potvrdu da biste ponovo snimili ceo prethodni dan. Ako agent rutinski obrađuje pozive koji traju duže od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da ponovo uhvatite podatke celog prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovo zarobljeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaše statistike tačne i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu. Recapture Time—Izaberite vreme za ponovno snimanje podataka prethodnog dana iz ACD. Podrazumevano je 03:00.

Podešavanja veze za Cisco Unified Contact Center Express

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Cisco Unified Contact Center Express kao ACD.

Odeljku	Opis
ACD Filtriranje	Koristite filter ACD da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD. Za na primer, možete konfigurisati filter imena tima koji vam omogućava da sinhronizujete korisnike koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera.

Odeljk	Opis
	VAŽNO Ako izaberete samo **Ime** usluge u **padajućoj listi Prefiks Tip** , nema timova ili agenata sinhronizacije. Svi timovi ili agenti koji su već sinhronizovani su deaktivirani. Ako promenite filter koji koristi Ime **servisa** u **padajućoj listi Prefiks Tip** , svi prethodno sinhronizovani redovi servisa ostaju aktivni, čak i ako nisu zarobljeni od strane izmenjenog filtera. **NOTA** Ako izaberete samo ime **tima** u tipu prefiksa Padajuća lista, srodni servisni redovi i dalje sinhronizuju. Ako promenite filter koji koristi Ime **tima** u **padajućoj listi Prefiks Tip** , svi agenti ili timovi koji više nisu zarobljeni od strane filtera su deaktivirani.
IP konfiguracija	Primarna IP adresa ili ime hosta—IP adresa ili ime hosta primarni Unified CCX server. Primary Instance Name—Ime primarne baze podataka za instancu baze podataka Unified CCX. Sekundarna IP adresa ili ime domaćina—IP adresa ili ime hosta sekundarnog Unified CCX servera. Secondary Instance Name—Ime sekundarne baze podataka za instancu baze podataka Unified CCX. Primarna i sekundarna imena instanci su u sledećem formatu: <ime domaćina>_uccx Gde je ime domaćina ime servera baze podataka Unified CCX. **VAŽNO** Morate popuniti polja IP konfiguracije za sledeće funkcije:

Odeljk	Opis
	▪ WFM—Snimanje i sinhronizacija istorijskih podataka ▪ QM—Pomirenje i sinhronizacija
Potvrdu identiteta	Korisničko ime—Korisničko ime istorijskog korisnika izveštavanja u Unified CCX. ▪ Unesite **uccxhruser**. Ovo je istorijski izveštavajući korisnik koji se nalazi u Unified CCX Administration > Tools > Passvord Management. Lozinka – lozinka postavljena u Unified CCX za korisnika koji izveštava o istoriji. **VAŽNO:** Pre nego što promenite ovu lozinku, imajte na umu da i druge aplikacije mogu da koriste ovaj nalog. Client Locale—Jezik klijenta koji je konfigurisan u Unified CCX. Jezik za američki engleski se podrazumevano pojavljuje u ovom polju. Ako je jezik klijenta promenjen u Unified CCX, onda ga morate i ručno promeniti ovde. Server Locale—Locale servera koji je konfigurisan u Unified CCX. Jezik za američki engleski se podrazumevano pojavljuje u ovom polju. Ako je lokal servera promenjen u Unified CCX, onda ga morate i ručno promeniti ovde. **VAŽNO** Morate popuniti polja za autentifikaciju za sve QM i WFM funkcije.
CTI Serveri	Primarna CTI IP adresa ili ime domaćina – IP adresa ili domaćin ime primarnog CTI servera povezanog sa sistemom. Primarni CTI Port—Port primarnog CTI servera povezanog sa sistemom. Sekundarna CTI IP adresa ili ime domaćina—IP adresa ili ime hosta sekundarnog CTI servera povezanog sa sistemom.

Odeljk	Opis
	Sekundarni CTI Port—Port sekundarnog CTI servera povezanog sa sistemom. **VAŽNO** Morate popuniti polja CTI Serveri za WFM Pridržavanje u realnom vremenu.
CDR Konfiguracija pomirenja	Webex WFO kreira direktorijum sa poddirektorijumom specifičnim za ACD koji sadrži direktorijume cdrBase i uploadDir kada je funkcija Regional Data Server Reconciliation Settings omogućena na Data Serveru, a ACD je dodeljen toj funkciji. Osnovna putanja direktorijuma koju unesete zajedno sa ACD jedinstvenim identifikatorom su prikazani ispod polja. Direktorijum specifičan za ACD je nazvan jedinstvenim ACD ID brojem servera. Pošto korisnici mogu da konfigurišu više ACD servera da koriste isti direktorijum, folder sa jedinstvenim identifikatorom je potreban da bi se osiguralo da su CDR fajlovi otpremljeni na ispravan ACD. Direktorijum specifičan za ACD sadrži direktorijume cdrBase i uploadDir. (Samo za čitanje) CDR Baza—Put do Unified CCX poziva Detaljni zapis (CDR) direktorijum. Putanja koju navedete mora biti lokalna na Data Serveru. UNC putevi nisu podržani. Na primer: Preuzmite Webex WFO kreira direktorijum sa poddirektorijumom specifičnim za ACD koji sadrži direktorijume cdrBase i uploadDir kada je funkcija Regional Data Server Reconciliation Settings omogućena na Data Serveru, a Unified CCX ACD je dodeljen toj funkciji. Ovo generiše sledeću putanju za osnovni direktorijum: C:\CDR\<ACD_ID>

Odeljk	Opis
	CDR Directory—Put do direktorijuma Call Detail Record (CDR). Ovo je mesto gde se nalaze dolazni CDR-ovi iz Unified CM usluge naplate. Putanja koju navedete mora biti lokalna na Data Serveru. Kada konfigurišete Unified CM Billing Application Server, morate koristiti sledeće ime za parametar Put direktorijuma: /CDR/. UNC putevi nisu podržani. Na primer: Mapa sajta Direktorijum za otpremanje — Put do direktorijuma za otpremanje. Ovo je mesto gde se pomireni CDR i Unified CCE ili Unified CCX podaci nalaze dok se ne otpremaju. Putanja koju navedete mora biti lokalna na Data Serveru. UNC putevi nisu podržani. Na primer: uploadDir **VAŽNO** Morate popuniti polja CDR Konfiguracije usklađivanja za QM Pomirenje.
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Dužina intervala u kojem se ACD sinhronizuje sa Data Serverom.
Podešavanja snimanja	ACD Kašnjenje snimanja—Izaberite količinu vremena WFM čeka pre izvlačenja ACD statistike nakon završetka intervala. Podrazumevano kašnjenje je 15 minuta. Omogući ponovno snimanje podataka – označite polje za potvrdu da biste ponovo prikupili podatke iz celog prethodnog dana. Ako rutinski obrađujete pozive koji traju duže od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da ponovo uhvatite podatke celog prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovo zarobljeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaše statistike tačne i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu.

Odeljku	Opis
	Recapture Time—Izaberite vreme za ponovno snimanje podataka prethodnog dana iz ACD. Podrazumevano je podešeno na 03:00. **VAŽNO** Morate popuniti polja podešavanja snimanja za WFM Snimanje istorijskih podataka.

Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center

NAPOMENA# Webex WFO trenutno se odnosi na Cisco Webex Contact Center (CWCC) kao Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete **Cisco Customer Journey Platform** kao ACD.

Odeljku	Opis
ACD Filtriranje	**NAPOMENA:** Ova integracija ne podržava funkciju ACD filtriranja. Koristite ACD filter da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD. Na primer, možete konfigurisati filter imena tima koji vam omogućava da sinhronizujete korisnike koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL—Put do CWCC API. Uključite kompletan URL. **PRIMER** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL—Put do CWCC medija API. Uključite kompletan URL. **PRIMER** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording Korisničko ime—Korisničko ime sa pristupom CWCC API i CWCC medijima API. API Key—The requesting API Key for the CWCC API and CWCC Media API.

Odeljk	Opis
	Cisco Webex Contact Center 1.0 — Označite ovo polje za potvrdu da biste omogućili API zahteve specifične za Webex Contact Center 1.0 ili novije. Cisco Tenant ID — Unesite alfanumerički identifikator Webex Contact Center tenant naloga.
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Dužina intervala u kojem je ACD sinhronizovan sa Data Serverom.
Podešavanja snimanja	ACD Kašnjenje hvatanja—Količina vremena WFM čeka pre povlačenje ACD statistike nakon završetka intervala. Podrazumevano kašnjenje je 120 minuta. Istorijski podaci iz CWCC možda neće biti dostupni do 120 minuta nakon završetka intervala. **NAPOMENA** Omogući ponovno snimanje podataka—Označite ovo polje za potvrdu da biste ponovo prikupili podatke iz celog prethodnog dana. Ako rutinski obrađujete pozive koji traju duže od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da ponovo uhvatite podatke celog prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovo zarobljeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaše statistike tačne i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu. Recapture Time—Unesite vreme za ponovno snimanje podataka prethodnog dana iz ACD.
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	Omogućava Smart Desktop da snima ekrane za pozive snimljene CWCC.

Integrisanje osnovnih konfiguracijskih podataka

Webex WFO sinhronizuje sledeće osnovne konfiguracijske podatke sa ekvivalentima od CWCC kroz tri API zahteva.

Korisnici

Kada Webex WFO uveze novog korisnika iz CWCC, on kreira novog Webex WFO korisnika koji ima CWCC korisnički profil.

Kada neko promeni korisničke podatke u CWCC, servis za sinhronizaciju to detektuje i napravi nekoliko izmena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

NAPOMENA Korisnici sa statusom Not Active u CWCC se ne uvoze osim ako nisu vraćeni.

Promena u CWCC	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodat je novi korisnik	Dodat je novi korisnik. Konkretno, usluga sinhronizacije: ▪ Primenjuje ime i prezime korisnika CWCC na ime i prezime korisnika Webex WFO. ▪ Primenjuje TID korisnika CWCC na ACD ID korisnika Webex WFO. ▪ Postavlja Webex WFO datume početka za kompaniju i odeljenje na datum kada je došlo do sinhronizacije. ▪ Dodeljuje korisnika Webex WFO podrazumevanom timu. **NOTE** Webex WFO ne čuva odnos između CWCC korisnika i timova. Pogledajte Timovi. ▪ Ako je korisnik CWCC omogućen kontaktni centar, dodeljuje podrazumevanu ulogu agenta korisniku Webex WFO. Nijedna druga Webex WFO uloga nije sinhronizovana sa CWCC. **NAPOMENA:** Ako uklonite ulogu agenta od korisnika Webex WFO koji je sinhronizovan sa korisnikom CWCC koji je kontakt- centar omogućen, uloga agenta se ponovo dodeljuje sledeći put kada se Webex WFO sinhronizuje sa CWCC.
Ime ili prezime korisnika se menja	Ime ili prezime korisnika se menja.
Korisnik je izbrisan	Korisnik je deaktiviran.

Timovi

Webex WFO sinhronizuje sa CWCC timovima bilo koje vrste (Capacity Based ili Agent Based), sve dok su aktivni. Ne čuva odnos između CWCC korisnika i CWCC timova. Morate ručno ponovo dodeliti korisnike timovima u Webex WFO.

Kada se podaci tima menjaju u CWCC, usluga sinhronizacije ih detektuje i pravi nekoliko promena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u CWCC	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodat je novi tim	Novi tim je dodan sa istim imenom. Ovo ime je samo za čitanje.
Ime tima je promenjeno	Ime tima je promenjeno.
Novi korisnik je dodan u tim	Nema promene. Webex WFO ne čuva odnos između CWCC korisnika i CWCC timova.
Korisnik je uklonjen iz tima	Nema promene. Webex WFO ne čuva odnos između CWCC korisnika i CWCC timova.
Tim je izbrisan	Nema promene.

Možete kreirati nove timove u Webex WFO i dodeliti im korisnike, ali ovi novi timovi se ne dodaju u CWCC.

Korisnik Webex WFO može pripadati samo jednom timu.

Redovi usluga

Webex WFO sinhronizuje sledeće ulazne tačke/redove iz CWCC sa redovima usluga:

- Redovi
- Outdial redovi

Kada se podaci o redu ili vanrednom redu promene u CWCC, servis za sinhronizaciju ih detektuje i pravi nekoliko izmena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u CWCC	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodat je novi red	Prvo, dodaje se novi red usluga. Konkretno, usluga sinhronizacije Radi sledeće:

Promena u CWCC	Rezultirajuća promena u Webex WFO
	▪ Primenjuje CWCC ime reda na Webex WFO ime reda usluga ▪ Primenjuje TID reda na Webex WFO ID reda usluge ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex WFO servis red tip reda usluga Voice [Interaktivni] ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex WFO servisnom redu izvor ACD od CWCC Drugo, dodaje se novo mapiranje veština. Konkretno, usluga sinhronizacije radi sledeće: ▪ Primenjuje ime reda CWCC na ime mapiranja veština ▪ Dodeljuje Webex WFO servis red koji je povezan sa CWCC redom mapiranja veština i daje mu prioritet 1
Ime reda je promenjen	Primenjuje novo ime CWCC reda na uslugu Webex WFO Samo ime reda. Webex WFO ne primenjuje novo ime CWCC reda na pridruženo Webex WFO mapiranje veština.
Red je izbrisan	Nema promene. Ni servis ni mapiranje veština nisu Izbrisane.

Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center 2.0

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Cisco Webex Contact Center 2.0 kao ACD.

Polje	Opis
ACD ime	Jedinstveno ime za ACD.
Korisničko ime	Vaše korisničko ime Cisco Webex Contact Center. Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana sa administrativnim akreditivima u Cisco Webex Contact Center.
API URL adresa	Kompletan osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola.

Polje	Opis
ID stanara	Alfanumerički identifikator Cisco Webex Contact Center naloga stanara.
Proizvodi Omogućeno - Upravljanje kvalitetom	Upravljanje kvalitetom je kupljeno kao Webex WFO proizvod. Webex WFO nudi podršku za Webex Contact Center 2.0 omnichannel sisteme. Webex Contact Center 2.0 podržani su glasovni, chat i SMS kanali. To znači da se snimci poziva, transkripti SMS i transkripti ćaskanja mogu uneti u Webex WFO.
Glas	Omogućava Webex Contact Center 2.0 glasovne kanale.
Digital (Ćaskanje, SMS, E-pošta, Društveni)	Omogućava Webex Contact Center 2.0 digitalne (ćaskanje, SMS) kanale.
Mapiranje metapodataka metapodataka	(Opciono) Omogućava vam da mapirate CWCC metapodatke na prilagođene oznake U Webex WFO. Pogledajte Sinhronizacija metapodataka sa Webex WFO za više detalja. CWCC vrednosti metapodataka se sinhronizuju sa CWCC kontaktima u Webex WFO. Vrednosti metapodataka CWCC su mapirane na oznake metapodataka kreirane u Metadata Manager (koji se nalazi na Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Nakon uspješnog mapiranja, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje različitih informacija koje se mogu pratiti kontaktu u Webex WFO. Polja metapodataka mogu se naći u panelu Detalji na stranici Media Plaier-a (interakcije > otvaranje kontakta). Možete da pregledate, izmenite ili izbrišete polje metapodataka iz vašeg sistema.
Interval sinhronizacije (minuta)	Označava koliko često (u minutama) želite da sinhronizujete korisnike, timove i redove usluga u Webex WFO sa njihovim ekvivalentima u Cisco Webex Contact Center. Za više informacija o sinhronizaciji sa Webex Contact Center, pogledajte Osnovni konfiguracioni podaci.
Snimanje Kašnjenje (minuta)	Postavlja količinu vremena koju želite da WFM sačeka pre nego što uveze ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogućite ponovno snimanje podataka iz	(Opciono) Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da povratite podatke

Polje	Opis
	ceo prethodni dan
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	(Opciono) Omogućava vam da snimite ekrane CWCC agenata koji su konfigurisani za snimanje ekrana u Webex WFO. Za više informacija o snimanju ekrana, pogledajte QM Podaci.
Mapiranje jezika metapodataka	**NAPOMENA:** Ovaj odeljak je dostupan samo za primenu u oblaku. Ovaj odeljak se pojavljuje kada izaberete **Digital** u odeljku **Proizvodi omogućeni** . Ovde možete podesiti prilagođene metapodatke koji dodeljuju jezik tekstualnom kontaktu kao što je e-pošta ili poruka za ćaskanje. Dostupne opcije metapodataka dolaze iz odeljka **Mapiranje** metapodataka. Webex WFO koristi jezik tekstualnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije. Webex WFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći sledeće informacije, ovim redosledom: A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada je uvezen u Webex WFO. B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete ovde (odeljak Mapiranje jezika metapodataka). C. Rezervni jezik koji ste konfigurisali u odeljku **Rezervni tekstualni jezik** ispod. D. Podrazumevani jezik (engleski).
Rezervni tekstualni jezik	**NAPOMENA:** Ovaj odeljak je dostupan samo za primenu u oblaku. Ovaj odeljak se pojavljuje kada izaberete **Digital** u odeljku **Proizvodi omogućeni** . Izaberite jezik koji želite dodeliti tekstualnim kontaktima ako nemaju pridruženi jezik kada se uvoze u Webex WFO i nemaju vrednost metapodataka kao što je definisano u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad. Webex WFO koristi jezik tekstualnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije.

Polje	Opis
	Webex WFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći sledeće informacije, ovim redosledom: A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada je uvezen u Webex WFO. B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad. C. Rezervni jezik koji ste ovde konfigurisali (odeljak Rezervni tekstualni jezik). D. Podrazumevani jezik (engleski).
URL za ovlašćenje	**NAPOMENA:** Ovaj odeljak se pojavljuje samo kada izmenite postojeći ACD. Ne pojavljuje se kada kreirate novi ACD. Serveri podataka Webex WFO povezuju se sa Webex Contact Center za pristupni token svakih dvanaest sati. Ako dođe do neuspeha osvežavanja tokena, onda se OAuth proces prekida. Konfigurisanje ove postavke omogućava vašem sistemu da ponovo uspostavi OAuth autentifikaciju u slučaju neuspeha osvežavanja tokena za najviše šezdeset dana. Neuspeh osvežavanja tokena može se javiti iz nekoliko razloga, kao što su sledeći. ▪ Promena adrese e-pošte administratorskog naloga. ▪ Deaktiviranje naloga u Active Directory. ▪ Promena lozinke u Active Directory. ▪ Prebacivanje sa Active Directory sinhronizacije na jedinstvenu prijavu na vašem Cisco nalogu. ▪ Promena domena.

Podešavanja veze za Avaya CM sa Kontakt centrom Elite

Preduslovi

Sledeće konfiguracije su potrebne za Webex WFO QM za usklađivanje poziva na vaš Avaya sistem.

- Omogućite posebnu aplikaciju: SA8702 - CDR Poboljšanja za mrežu. Obratite se ovlašćenom predstavniku Avaya naloga da biste dobili licencu. Ova funkcija uzrokuje da UCID prati poziv.
- Omogućite posebnu aplikaciju: SA8201 - Vreme početka i 4-cifrena godina CDR prilagođena polja.
- An Avaya CM prijavite se sa CDR pristupom.
- CDR konfigurisana za čuvanje CDR-ova na disk.
- Trunks konfigurisan za generisanje CDR zapisa.
- Pojedinačna proširenja konfigurisana za generisanje CDR zapisa, Intra-prekidač CDR. Razdvajanje poziva mora biti omogućeno da ima tačna vremena za stranke koje su pale iz višestranog poziva. Ako ne, krajnja vremena se registruju kao vreme kada je poziv završio, a to je kada su sve strane ispale iz poziva.
- Sledeći CDR parametri moraju biti konfigurisani u vašem Avaya sistemu.
    - OMILjENO
    - Vreme početka
    - Kraj vremena
    - početni datum (4) ili početni datum (4d)
    - krajnji datum (4) ili krajnji datum (4d)
    - sec-dur
    - biranje-broj
    - poziv-broj
    - u-crt-id

      VAŽNO Ovaj parametar morate podesiti kao tri znaka. Ako je ovaj parametar bilo šta drugo osim tri znaka, pozivi se neće pomiriti.
    - out-crt-id

      VAŽNO Ovaj parametar morate podesiti kao tri znaka. Ako je ovaj parametar bilo šta drugo osim tri znaka, pozivi se neće pomiriti.
    - Vratiti
    - Linija hrane

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > ACD Konfiguracija > izaberite Avaya CM sa Contact Center Elite kao ACD

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Avaya CM sa Contact Center Elite kao ACD.

Polje	Opis
ACD Filtriranje	Koristite filter ACD da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD. Na primer, možete konfigurisati filter imena tima koji vam omogućava da sinhronizujete korisnike koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera.
Avaya CM sa kontakt centrom Elite konfiguracije	SMS URL servera—URL za SMS server. **VAŽNO** Ovo polje morate popuniti za sinhronizaciju QM i WFM.
Avaya Informacije o menadžeru komunikacije	Communication Manager IP Address—Avaya Communication Manager IP adresu ili ime hosta. Communication Manager Login—Korisničko ime korisnika sa pristupom Avaya bazi podataka. Lozinka menadžera komunikacije – lozinka korisnika sa pristupom bazi podataka Avaya. Prefiks virtuelnog proširenja—Prefiks koji se koristi za identifikaciju virtuelnih stanica u Avaya CM. Webex WFO sinhronizuje svaku stanicu čije ime počinje ovim prefiksom kao virtuelni uređaj za proširenje. **PRIMER** Imena svih virtuelnih stanica u vašem Avaya CM počinju sa "DMCC", a želite da sinhronizujete ove stanice sa Webex WFO kao virtuelni uređaji za proširenje. U polje Virtual Ektension Prefiks unesite **DMCC**. Ako ne želite da sinhronizujete bilo koju stanicu kao virtuelne uređaje za proširenje, ostavite polje Virtual Ektension Prefiks prazno.

Polje	Opis
	CMS ACD ID—ID za CMS ACD. Format imena agenta—Izaberite metod za raščlanjivanje imena agenata tokom ACD sinhronizacije. **VAŽNO** Morate popuniti Avaya Informacije o menadžeru komunikacija polja za sledeće funkcije: ▪ WFM—Sinhronizacija ▪ QM—Sinhronizacija i Avaya sinhronizacija podataka
Poštovanje u realnom vremenu (RTA) Port	Broj porta za Avaya RTA port. **VAŽNO:** Morate popuniti polje Real Time Adherence (RTA) Port za WFM pridržavanje u realnom vremenu.
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Unesite koliko često, u minutama, je ACD sinhronizovan sa serverom podataka.
Avaya GIS konfiguracija	Direktorijum—Unesite putanju direktorijuma iz koje server podataka traži da uveze Avaya GIS podatke. **NAPOMENA** - Bez obzira na putanju koju ovde unesete, Webex WFO kreira podfasciklu nazvanu sa vašim poslovnim imenom. Broj porta za Avaya RTA port. **VAŽNO** Morate popuniti polja Avaya GIS konfiguracije za WFM snimanje istorijskih podataka.
Avaya Konfiguracija veze sistema za upravljanje pozivima (CMS)	Adresa CMS servera—Ime hosta ili IP adresa za CMS server. CMS korisničko ime—Korisničko ime za nalog koji se koristi za pristup CMS podacima. CMS lozinka—Lozinka za nalog koji se koristi za pristup

Polje	Opis
	CMS podaci. CMS operativna vremenska zona—Vremenska zona u kojoj se prijavljuju CMS podaci. **VAŽNO** Morate popuniti polja Avaya CMS Connection Configuration za QM ACD sinhronizaciju podataka.
CDR Konfiguracija veze	CDR Format datuma—Format datuma CDR. CDR Metoda prikupljanja—Metoda koja se koristi za prikupljanje Avaya CDR-ova: ▪ FTP (Podrazumevano) ▪ Streaming (pouzdan protokol sesije) CDR Adresa servera—IP adresa servera Avaya CM CDR. CDR Access User Name—Korisničko ime za nalog koji se koristi za pristup podacima na Avaya CM CDR serveru. CDR Pristupna lozinka—Lozinka za nalog koji se koristi za pristup podacima na serveru Avaya CM CDR. CDR Streaming Port—Port za slušanje Avaya CDR. CDR Radna vremenska zona—Vremenska zona servera Avaya CM CDR. Zadržavanje podataka (dani)—Broj dana podataka će biti sačuvan na serveru Avaya CM CDR. **VAŽNO** Morate popuniti polja CDR Konfiguracija veze za QM usklađivanje i snimanje gatevai-a.
CDR Raspored parametara	Raspored strukture podataka za Avaya CM CDR server. **NAJBOLJA PRAKSA** Kopirajte drugu stranicu konfiguracije CDR

Polje	Opis
	podešavanja u ovoj oblasti.

Podešavanja veze za Avaya IP Office sa ACCS

Sledeća polja se pojavljuju ako Avaya IP Office sa ACCS kao ACD.

Polje	Opis
ACD Filtriranje	Koristite filter ACD da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD. Na primer, možete konfigurisati filter imena tima koji vam omogućava da sinhronizujete korisnike koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera.
Avaya IP Kancelarija sa ACCS konfiguracijom	IP adresa servera—IP adresa za ACCS server. Server Port—Broj porta za ACCS server. Korisničko ime za prijavu—Korisničko ime korisnika sa pristupom ACCS bazi podataka. Lozinka – lozinka korisnika sa pristupom ACCS bazi podataka.
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Dužina intervala u kojem je ACD sinhronizovan sa Data Serverom.
Podešavanja snimanja	ACD Kašnjenje snimanja—Izaberite količinu vremena WFM čeka pre nego što povučete ACD statistiku nakon završetka intervala. Podrazumevano kašnjenje je 15 minuta. Omogući ponovno snimanje podataka – označite ovo polje za potvrdu da biste ponovo prikupili podatke iz celog prethodnog dana. Ako rutinski obrađujete pozive koji traju duže od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da ponovo uhvatite podatke celog prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovo zarobljeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaši statistički podaci tačni i da su podaci za veoma

Polje	Opis
	dugi pozivi je u ispravnom intervalu. Recapture Time—Unesite vreme za ponovno snimanje podataka prethodnog dana iz ACD. Podrazumevano je 03:00.

Podešavanja veze za Five9

Pre nego što konfigurišete postavke veze za Five9, potrebno je da se prijavite na Five9 i kreirate novu fasciklu u prilagođenim izveštajima. Zatim morate konfigurisati pet prilagođenih FiveKSNUMKS izveštaja za snimanje istorijskih podataka i sačuvati svaki od njih u ovoj fascikli.

Sistemski administratori mogu konfigurisati Webex WFO za uvoz snimaka poziva iz Five9 VCC ili za snimanje poziva pomoću Smart Desktop-a. Ako Webex WFO uvozi snimke poziva iz Five9 VCC, on uvozi svaki segment prenesenog poziva kao poseban kontakt, koji se povezuje sa drugim segmentima sa povezanim ID kontakta.

Opisi polja

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Five9 kao ACD.

ACD Filtriranje

Koristite ACD filter da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD. Na primer, možete konfigurisati filter imena tima koji vam omogućava da sinhronizujete korisnike koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera.

Five9 Veb servisi API

Polje	Opis
Administrator servis	Put do Admin Veb Services API. Podrazumevana putanja je Sledeći: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Admin servis Kvalifikovano ime	Kvalifikovano ime za Admin Veb Services API. Podrazumevano ime je sledeće: https://service.admin.ws.five9.com

Polje	Opis
Služba supervizora	Put do supervizora Veb servisa API. Podrazumevana putanja je sledeće: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervizorVebservis
Supervizor servis Kvalifikovano ime	Kvalifikovano ime za supervizor Veb Services API. Podrazumevano ime je sledeće: http://service.supervisor.ws.five9.com/ User Name—Korisničko ime administratorskog veb servisa API. Korisniku moraju biti dodeljene pune administratorske dozvole za uloge Tab u Five9-ovom VCC administratoru kako bi zahtev getUsersInfo API vratio druge korisnike kojima je dodeljena administratorska uloga. **NAPOMENA:** Potrebno vam je namensko korisničko ime i lozinka za server podataka. Ako korisnik pokuša da se prijavi na softphone ili Administracija koristeći ove akreditive, korisnik će biti pokrenut kada Admin Veb Services API koristi ove akreditive za autentifikaciju na Data Serveru.
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika koji može da pristupi Admin Veb servisima API.
Lozinka	Lozinka korisnika koji može da pristupi Admin Veb Services API. **NAPOMENA** (samo sistemski administratori) Polje Lozinka je prazno čak i ako je administrator stanara uneo lozinku za Admin Veb servis API. Ako unesete lozinku, prebrišete bilo koju postojeću lozinku stanara.
Korisničko ime domena	(Samo RTE poruke) (Samo sistemski administratori) The Five9 ID domena.

Polje	Opis
Otkrijte domen	(Samo RTE poruke) (Samo sistemski administratori) Dugme za automatsko preuzimanje ID-a domena FiveKSNUMKS. Da bi ovo dugme funkcionisalo, morate koristiti Five9 Veb Services API Verzija 9.5.
Five9 Poziv Promenljiva ID	(Samo sistemski administratori) Promenljivi broj za Five9 CallId zahteva Smart Desktop za snimanje poziva. ▪ Za stanare u SAD i Kanadi, ova vrednost se nalazi po defaultu. Polje može ostati prazno. ▪ Za stanare izvan SAD-a i Kanade, morate uneti vrednost.

Interval sinhronizacije

Polje	Opis
Interval (minuta)	Dužina intervala u kojem je ACD sinhronizovan sa server podataka.

Snimanje istorijskih podataka

Polje	Opis
Fascikla izveštaja	Ime fascikle Five9 koju ste kreirali za čuvanje pet prilagođeni Five9 izveštaji potrebni za snimanje istorijskih podataka.
ACD Izveštaj o brojanju veština u redu	Naziv prilagođenog FiveKSNUMKS izveštaja koji ste kreirali za ovo polje.
ACD Izveštaj o trajanju veština u redu	Naziv prilagođenog FiveKSNUMKS izveštaja koji ste kreirali za ovo polje.
ACD Izveštaj o trajanju agenta u redu	Naziv prilagođenog FiveKSNUMKS izveštaja koji ste kreirali za ovo polje.
ACD Izveštaj o brojanju agenata u redu	

Polje	Opis
Naziv prilagođenog FiveKSNUMKS	izveštaja koji ste kreirali za ovo polje.

Polje	Opis
Izveštaj o trajanju agenata	Naziv prilagođenog FiveKSNUMKS izveštaja koji ste kreirali za ovo polje.

Preuzimanje medija (samo sistemski administratori)

Polje	Opis
Izaberite region	Region S3 kašike gde Five9 čuva vaš poziv Snimke. Ako koristite trenutnu putanju od Five9, ovaj region je SAD Zapad (N. Kalifornija).
S3 kašika	URL S3 kante gde Five9 čuva snimke poziva. Trenutno, ovaj put je sledeći: http://s3gwfive9.com
IAM pristupni ključ	ID pristupnog ključa za vaš AVS nalog. Ja
sam tajni ključ	Tajni pristupni ključ za vaš AVS nalog.
Mediji Folder	Ime fascikle u kojoj FiveKSNUMKS čuva snimke poziva za stanar ste izabrali. Da biste dobili ime ove fascikle, kontaktirajte FiveKSNUMKS Customer Service. **PRIMER** D123 / poziv

Podešavanja snimanja

Polje	Opis
ACD Kašnjenje snimanja	Izaberite količinu vremena WFM čeka pre povlačenja ACD statistika nakon završetka intervala. Podrazumevano je 15 minuta.
Izvještajni period podataka	Dužina vremena (u minutama) za koje tražite podatke iz Five9. Duži periodi izveštavanja podataka rezultiraju manjim brojem zahteva sa više podataka. Intervali koji su predugi rezultiraju velikim količinama podataka koji se vraćaju. Dužina vremena koje unosite mora biti 30–

Polje	Opis
	1.440 minuta. Five9 ograničava broj zahteva za zapise koji se mogu napraviti dnevno, i ograničava broj zapisa po izveštaju na 10.000. Jedan agent predstavlja jedan zapis po periodu izveštavanja podataka. Trebalo bi da podesite veličinu perioda izveštavanja podataka kako biste uravnotežili broj zahteva i rezultirajuću veličinu datoteke izveštaja. **PRIMER** - Ako stanar ima period izveštavanja podataka od 60 minuta, može da prikupi 416 jednosatnih perioda (10.000 ÷ 24). Ako je stanar ima jednu grupu veština sa 10 agenata, imao bi podatke za 41 dan. Ako je imao 10 grupa veština, imao bi podatke za 4 dana.
Omogućite ponovno snimanje podataka prethodnog	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste povratili podatke iz celog Dan. Ako rutinski obrađujete pozive koji traju duže od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da ponovo uhvatite podatke celog prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovo zarobljeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaše statistike tačne i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu.
Vreme ponovnog hvatanja	Unesite vreme za vraćanje podataka prethodnog dana iz ACD. Podrazumevano je 03:00.

Podešavanja poruka (samo sistemski administratori)

Polje	Opis
RTE poruke	Arhitektura snimanja poziva je poruke događaja u realnom
vremenu. Naslepe	Arhitektura snimanja poziva je zasnovana na pretraživaču.

Podešavanja veze za Genesis Cloud

Stranica Konfiguracija Genesys Cloud ACD omogućava administratoru stanara da kreira, uređuje ili briše Genesys Cloud ACD. Konfigurisanje Genesys Cloud-a kao ACD u Webex WFO povezuje dva sistema na backend-u, čime se omogućava protok podataka iz Genesys Cloud-a u Webex WFO. Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Genesys Cloud kao ACD.

Polje	**Opis**
Edit a Genesys ACD	Edit an existing Genesys Cloud ACD.
Create a Genesys ACD	Kreirajte novi Genesys Cloud
Delete a Genesys ACD	Izbrišite postojeći Genesys Cloud ACD.
ACD Ime	
ACD Ime	Ime vašeg Genesys Cloud ACD.
Konfigurišite Genesis ACD	
Genesis ID	ID generisan kada kreirate Genesis Cloud OAuth klijenta.
Genesis tajna klijenta	Tajna generisana kada kreirate Genesis Cloud OAuth Klijent.
URL hosta Genesis	Ime domena vašeg klijenta Genesis Cloud.
Kalabrio Konfiguracija	
Calabrio API Korisničko ime	Korisničko ime vašeg Webex WFO servisnog naloga. Ovaj račun usluge je takođe Koji se naziva vašim administratorskim nalogom stanara ili API korisničkim nalogom. Ovo je potrebno za učitavanje podataka na ispravan stanar. Ovaj nalog treba da kreira administrator sistema, a nalog se nalazi u vašem sistemu stanara. Ovaj račun administratora stanara takođe treba dati ispravne dozvole za učitavanje podataka. Kontaktirajte Cisco Podršku za pomoć u kreiranju ovog administratorskog naloga stanara. Pogledajte Kreiranje korisnikaAPI i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija.

Polje	Opis
Calabrio API Korisnička lozinka	Webex WFO lozinka za račun usluge.
Genesis redovi	
Dodati	ID reda Genesis Cloud reda iz kojeg želite da uvezete pozive. Morate dodati najmanje jedan red.
Mapiranje metapodataka	
Dodaj mapiranje	Ovaj odeljak vam omogućava da definišete koje vrednosti metapodataka Genesis Cloud Su sinhronizovani sa Genesys Cloud kontaktima u Webex WFO. Vrednosti metapodataka Genesys Cloud su mapirane na oznake metapodataka kreirane u Metadata Manager (nalazi se na Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Polja metapodataka prvo moraju biti kreirana u Metadata Manager u Webex WFO (pogledajte Upravljanje poljima metapodataka za više informacija). Pratite proceduru Sinc Genesys Cloud Metadata to Webex WFO u Vodiču za integraciju RingCentral Engage da biste mapirali metapodatke Genesys Cloud-a. Nakon što mapirate svoje Genesys Cloud metapodatke, on može dodati razne informacije koje se mogu pratiti kontaktu u Webex WFO. Polja metapodataka mogu se naći na panelu Detalji u Media Plaier-u (interakcije > otvorite kontakt). Možete da pregledate, izmenite ili izbrišete polje metapodataka iz vašeg sistema.
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	(Opciono) Omogućava vam da snimite ekrane korisnika Genesys Cloud koji su konfigurisani za snimanje ekrana u Webex WFO. Pogledajte Snimanje ekrana za više informacija. **NAPOMENA:** Omogućavanje ovog polja za potvrdu je potrebno za snimanje ekrana i snimanje ekrana, pauzu i nastavak funkcionisanja.

Podešavanja veze za InContact

Webex WFO sinhronizuje sa InContact-om kako bi uneo podatke o korisnicima, timovima i veštinama. Ovi podaci se čuvaju u InContact-u. Ako promenite bilo šta od toga u Webex WFO, te promene se ne sinhronizuju nazad sa InContact-om.

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete InContact kao ACD.

VAŽNO Morate popuniti ova polja za sve QM i Classic WFM funkcije.

Polje	Opis
Ime prodavca	Ime prodavca, obezbeđen od strane
InContact. Naziv aplikacije	Naziv aplikacije, obezbeđen od strane
InContact.	**NAPOMENA** Aplikacija treba da sadrži sledeći API opseg: AdminAPI, RealtimeDataAPI i Izveštavanje API.
ID aplikacije	ID aplikacije, obezbeđen od strane InContact.
Korisničko ime	Vaše korisničko ime, kao što je konfigurisano u InContact.
Lozinka	Vaša lozinka, kao što je konfigurisano u InContact.

Podešavanja veze za generičke ACD

Možete dodati jedan ili više generičkih ACD-ova. Dodavanje generičkog ACD automatski stvara ACD ID servera, koji se koristi kao izvor istorijskih podataka u CSV datoteci koja se uvozi (pogledajte *Webex WFO Data Import Reference Guide* za više informacija).

NAPOMENA ACD ID servera nije vidljiv dok ne napustite i ponovo otvorite stranicu.

Podešavanja veze za Amazon Connect

Sledeća polja se pojavljuju ako je ACD koji izaberete Amazon Connect.

Odeljku	Opis
ACD Filtriranje	(Opciono) Filter ACD ograničava korisnike koji su sinhronizovani sa Amazon Connect-om. Na primer, možete konfigurisati filter imena tima koji omogućava sinhronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera. **NOTA**

Odeljk	Opis
	Timovi u Amazon Connect-u strukturirani su u hijerarhiji koja može imati do pet nivoa. U ovoj hijerarhiji, timovi nižeg nivoa su ugnežđeni pod timovima višeg nivoa: I. Glavni tim A. Prvi Sub tim B. Drugi Sub tim Koji agenti filter snima zavisi od toga na kom hijerarhijskom nivou filtrirate. Ako filtrirate u timu višeg nivoa, ne samo da hvatate agente u tom timu višeg nivoa. Takođe snimate svakog agenta u svakom timu koji je ugnežđen ispod njega. Na primer, ako filtrirate na nivou prvog podtima, hvatate samo agente u tom timu. Međutim, ako filtrirate na nivou glavnog tima, hvatate oba agenta u glavnom timu i agente u prvom i drugom podtimu.
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Dužina intervala u kojem Webex WFO proverava folder Izveštaj o prijavi/odjavi u S3 kanti za izveštaj o prijavljivanju/odjavljivanju. Fascikla izveštaja o prijavi – Put do fascikle u S3 kanti koja sadrži izveštaj o prijavljivanju/odjavljivanju, koji se koristi za sinhronizaciju Amazon Connect-a sa Webex WFO. Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. Pogledajte Integrišite osnovne konfiguracijske podatke Amazon Connect-a.
Amazon Connect	Izaberite region - region vaše instance Amazon Connect. S3 Bucket—URL S3 kante koju Amazon Connect instanca koristi za skladištenje podataka i kao odredište za strimovanje podataka. Pogledajte Konfigurišite SKSNUMKS kantu za instancu Amazon Connect. Ja sam pristupni ključ—ID pristupnog ključa korisnika Ja sam koji je dodeljen politici koja odobrava pristup za čitanje, pisanje i brisanje S3 kanti koju Webex WFO koristi. IAM tajni ključ—Tajni pristupni ključ korisnika Ja sam koji je dodeljen politici koja odobrava pristup za čitanje, pisanje i brisanje S3 kanti koju Webex WFO koristi.

Odeljku	Opis
Snimanje istorijskih podataka	Service Historical Report S3 Folder—Put do foldera u S3 kanti koji sadrži Service Historical Report. Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. Pogledajte Konfigurišite izveštaje Amazon Connect za snimanje istorijskih podataka. **PRIMER** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefiks/ServiceQueueHistorical Izveštaj o produktivnosti agenta S3 Folder – Put do fascikle u S3 kanti koja sadrži Izveštaj o produktivnosti agenta. Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. Pogledajte Konfigurišite izveštaje Amazon Connect za snimanje istorijskih podataka. **PRIMER** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefiks/AgentProductivity Agent Productivity by Queue Report S3 Folder—Put do S3 foldera koji sadrži Agent Productivity by Queue Report. Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. Pogledajte Konfigurišite izveštaje Amazon Connect za snimanje istorijskihpodataka. **PRIMER** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue Agent Real Time Report S3 Folder – Unesite putanju do fascikle koja sadrži podatke agenta u realnom vremenu. Isključite prefiks S3 kašike. Ovaj put je osjetljiv na velika i mala slova. **PRIMER** povezivanje / AcmeCo / RealTime Prag nivoa usluge – metrika sekundi nivoa usluge koju ste odabrali kada ste kreirali izveštaj za polje Folder istorijskog izveštaja usluge S3.
Snimanje podataka u realnom vremenu	Kinesis Real Time Stream Name—Naziv toka podataka koji ste konfigurisali na kontrolnoj tabli Amazon Kinesis. Ovo se koristi za ažuriranje statusa vaših agenata u realnom vremenu. Ne uključuju ceo ARN kada unesete ovo ime. Uključite samo ime koje ste uneli kada ste kreirali tok.
Snimke	S3 Folder for Recordings—Put do foldera u S3 kanti koji sadrži snimke poziva. Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju.

Odeljk	Opis
	PRIMER ServiceName/InstanceName/Recordings S3 Folder for Contact Records—Put do foldera u S3 kanti gde Kinesis Firehose stavlja zapise o praćenju kontakata (CTR). Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. **PRIMER** ServiceName/InstanceName/CTR-ovi S3 Folder for Transcripts—Put do foldera u S3 kanti gde se čuvaju metapodaci kontakta. Potrebno za podršku digitalnog kanala. **PRIMER** ServiceName/InstanceName/Transcripts
Proizvodi omogućeni	Upravljanje kvalitetom - Upravljanje kvalitetom je kupljeno kao Calabrio ONE proizvod. Glas—Omogućava Amazon Connect glasovne kanale. Digital (Chat, SMS, Email)—Omogućava Amazon Connect chat, SMS i digitalne kanale e-pošte.
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	Omogućava Smart Desktop za snimanje ekrana za pozive snimljene od strane Amazon Connect.

Podešavanja veze za Serenova

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Serenova kao ACD.

Odeljku	Opis
ACD Filtriranje	(Opciono) Koristite ACD filter da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani iz ACD. Na primer, možete konfigurisati filter imena tima koji vam omogućava da sinhronizujete korisnike koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera.
Serenova API	Serenova Base URL—Osnovni API URL za vašu Serenovu Stanar.

Odeljku	Opis
	PRIMER https://api.cxengage.net Serenova Tenants—Glavni stanar i podstanari koje dodajete kroz ovu ACD konfiguraciju. Pogledajte tabelu stanaraSerenova.
Podešavanja snimanja	ACD Kašnjenje snimanja—Količina vremena koje Classic WFM čeka pre nego što povučete ACD statistiku nakon završetka intervala. Podrazumevano je 15 minuta.
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	Enable RTE Messaging for Screen Recording – Omogućava Smart Desktop-u da snima ekrane.

Serenova Tabela stanara

Sistem Serenova može da sadrži samo glavnog stanara, ili može da sadrži glavnog stanara ("roditelj" stanar) koji ima jednog ili više podstanara ("dece" stanari). Tabela Serenova Tenants vam omogućava da integrišete oba podešavanja sistema kroz jednu ACD konfiguraciju. Možete dodati samo glavnog stanara, ili možete dodati glavnog stanara i bilo koji broj njegovih podstanara jedan po jedan.

Dodavanje zakupca Serenova

Pre nego što dodate zakupca Serenova, prikupite sledeće identifikacione podatke za svakog stanara koji planirate da dodate i pohranite ga na lokaciji koja je lako dostupna:

- ID stanara
- API Ključ
- API Ključna tajna

Pogledajte Prikupljanje identifikacionih podataka za stanara Serenova.

Da biste dodali stanara u tabelu Serenova Tenants:

1. Kliknite na dugme **Dodaj**. Pojavljuje se dijalog Serenova Tenants.
2. Popunite polja kao što je opisano u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Ime	Ime glavnog stanara ili podstanara. **NAJBOLJA PRAKSA** Unesite isto ime koje zakupac ima u vašem sistemu Serenova.
ID	ID stanara stanara Serenova. Kopirajte i nalepite ovaj ID od stanara Serenova. Pogledajte Da biste kopirali ID stanara Serenova stanara :.
API Ključ	Ključ API koji se kreira za stanara kada konfigurišete ključ API u Serenovi. Kopirajte i nalepite ovaj ključ od stanara Serenova. Pogledajte Da biste kreirali API ključ i API ključnu tajnu za vašeg zakupca Serenova:.
API Tajna	API ključna tajna koja je kreirana za stanara kada konfigurišite ključ API u Serenovi. Kopirajte i nalepite ovaj ključ od stanara Serenova. Pogledajte Da biste kreirali API ključ i API ključnu tajnu za vašeg zakupca Serenova:.

3. Kliknite na dugme **OK.**

   Ako dodajete glavnog stanara i njegove podstanare kroz ovu ACD konfiguraciju, ponovite gore navedene korake za glavnog stanara i svakog od njegovih podstanara.

Prikupljanje identifikacionih podataka za stanara Serenove

Sledeće procedure objašnjavaju kako da prikupite ID stanara, API ključ i API ključnu tajnu koju morate dodati svakom stanaru u tabelu Serenova stanara.

Da biste kopirali ID stanara Serenova:

1. Prijavite se na Serenova.
2. Idite na Konfiguracija > stanara.
3. U tabeli Upravljanje stanarima dvaput kliknite na ime stanara. Pojavljuje se okno Tenant.
4. U oknu Tenant idite na Detalji > ID stanara.

5. Kopirajte ID stanara.
6. Kada konfigurišete zakupca Serenova u Webex WFO, nalepite ID stanara u polje ID.

Da biste kreirali API ključ i API ključnu tajnu za vašeg stanara Serenova:

1. Prijavite se na Serenova.
2. Idite na Konfiguracija > API Upravljanje ključevima.
3. Kliknite na dugme **Kreiraj**.
4. Konfigurišite sledeća polja za ključ API:
    - Ime—Jedinstveni identifikator za ključ.
    - Uloga—Administrator.
5. Kliknite na dugme **Pošalji**. Pojavljuje se dijalog API Akreditivi.
6. Kopirajte ključ API i tajnu ključa API.

    NAPOMENA Kada kliknete na OK, ne možete ponovo videti API ključnu tajnu.
7. Kada dodate zakupca Serenova u Webex WFO, uradite sledeće:
    - Nalepite API ključ u polje API Ključ.
    - Nalepite API ključnu tajnu u polje API Tajna.

Sinhronizacija podataka o konfiguraciji jezgra

Webex WFO integriše sledeće podatke o konfiguraciji jezgra sa ekvivalentima iz Serenova:

- Korisnici
- Timovi
- Redovi usluga i mapiranje veština

Korisnici

U sistemima Serenova koji sadrže glavnog stanara i podstanare, korisnici Serenove mogu pripadati bilo kojem ili svim stanarima u sistemu. Sve dok integrišete glavnog stanara i njegove podstanare kroz istu konfiguraciju ACD, Webex WFO će kreirati samo jednog Webex WFO korisnika za svakog korisnika Serenova.

Ako dodate glavnog stanara i njegove podstanare kroz odvojene ACD konfiguracije, Webex WFO će kreirati novog Webex WFO korisnika za svakog glavnog stanara i svakog podstanara u kojem se pojavljuje korisnik Serenova. Ovo može rezultirati Webex WFO stvaranjem više Webex WFO korisnika za jednog korisnika Serenova.

Kada Webex WFO uveze novog korisnika iz Serenova stanara, on stvara novog Webex WFO korisnika koji ima Serenova korisnički profil. Sledeća tabela sumira Serenova korisnički profil i kako su vrednosti iz tog korisničkog profila mapirane na novog Webex WFO korisnika.

Polje	Definicija
Prezime	Ime korisnika u sistemu Serenova.
Prezime	Prezime korisnika u sistemu Serenova.
Adresa e-pošte	Nije mapirano.
Ime tima	Podrazumevani Webex WFO tim.
Aktiviran	Datum kada je korisnik dodat u Webex WFO iz Serenove.
Deaktiviran	Nije mapirano. Ovo polje se ažurira ako je korisnik Serenova onemogućen nakon što je dodat u Webex WFO.
ID spoljnog korisnika	Jedinstveni identifikator korisnika u Serenovi.
Извор	Poreklo korisničkog profila: ACD - <ime konfiguracije ACD>.

Kada neko promeni korisničke podatke u Serenovi, servis za sinhronizaciju ga detektuje i napravi nekoliko izmena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u Serenovi	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodat je novi korisnik	Dodat je novi korisnik. Konkretno, usluga sinhronizacije: ▪ Primenjuje ime i prezime korisnika Serenova na ime i prezime korisnika Webex WFO. ▪ Primenjuje jedinstveni identifikator korisnika Serenova (ID spoljnog korisnika u korisničkom profilu) na ACD ID korisnika Webex WFO. ▪ Postavlja Webex WFO datume početka za kompaniju i odeljenje do datuma kada je došlo do sinhronizacije. ▪ Dodeljuje korisnika Webex WFO podrazumevanom timu.

Promena u Serenovi	Rezultirajuća promena u Webex WFO
	NOTE Webex WFO ne čuva odnos između korisnika Serenove i Serenova grupa, koje su Serenova ekvivalent Webex WFO timova. Pogledajte Timovi. ▪ Ako korisnik Serenova ima ulogu agenta, dodeljuje podrazumevanu ulogu agenta korisniku Webex WFO. ▪ Ako korisnik Serenova ima ulogu supervizora, dodeljuje podrazumevanu ulogu supervizora korisniku Webex WFO. **NAPOMENA** Serenova korisnicima koji imaju administratora ili ulogu izveštavanja nije dodeljena nikakva uloga u Webex WFO od strane Servis za sinhronizaciju.
Korisničko ime ili prezime je promenjeno, promenjeno,	Ime ili prezime korisnika je
Korisnik je onemogućen	Korisnik je deaktiviran

Timovi

Webex WFO timovi su sinhronizovani sa Serenova grupama. Webex WFO timovi ne čuvaju odnos između korisnika Serenove i Serenova grupa.

Kada se podaci o grupi menjaju u Serenovi, servis za sinhronizaciju ih detektuje i vrši nekoliko promena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u Serenovi	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodana je nova grupa	Novi tim je dodat sa istim imenom kao i Serenova grupa. Ovo ime je samo za čitanje.
Ime grupe je promenjen	Ime tima je promenjeno.
Novi korisnik je dodat u grupu	Nema promene. Webex WFO ne čuva odnos između korisnika Serenove i Serenova grupa.
Korisnik je uklonjen iz	Nema promene. Webex WFO ne čuva odnos

Promena u Serenovi	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Grupe	Između korisnika Serenove i Serenova grupa.
Grupa je onemogućena	Nema promene.

Možete kreirati nove timove u Webex WFO i dodeliti im korisnike, ali ovi novi timovi nisu sinhronizovani nazad u Serenovu.

Redovi usluga i mapiranje veština

Webex WFO redovi usluga su sinhronizovani sa redovima Serenova.

Kada se red promeni u Serenovi, servis za sinhronizaciju ga detektuje i napravi nekoliko izmena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u Serenovi	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodat je novi red	Prvo, dodaje se novi red usluga. Konkretno, usluga sinhronizacije Radi sledeće: ▪ Primenjuje ime reda Serenova na ime reda Webex WFO ▪ Primenjuje jedinstveni identifikator reda Serenova na ID reda usluga Webex WFO servis reda ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex WFO servis red tip reda usluge Voice [Interaktivno] ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex WFO servisnom redu Izvor ACD Serenove Drugo, dodaje se novo mapiranje veština. Konkretno, usluga sinhronizacije radi sledeće: ▪ Primenjuje ime reda Serenova na ime mapiranja veština Webex WFO ▪ Dodeljuje Webex WFO red usluga povezan sa redom Serenova mapiranju veština Webex WFO i daje mu prioritet od 1

Promena u Serenovi	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Ime reda je promenjen	Primenjuje novo ime reda Serenova na uslugu Webex WFO Ime reda. **NAPOMENA** Webex WFO ne primenjuje novo ime reda Serenova na pridruženo Webex WFO mapiranje veština.
Red je onemogućen	Nema promene. Ni servis ni mapiranje veština nisu Izbrisane.

Podešavanja veze za Eventide NekLog

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Eventide NekLog kao ACD.

Polje	Opis
Kontakt Odlaganje otpremanja	Dužina kašnjenja koja se stavlja pre svakog intervala izvoza. Na svakom Interval izvoza, Webex WFO otpremljuje sve kontakte koji završe snimanje pre ovog kašnjenja. Svi kontakti koji završe snimanje nakon ovog kašnjenja se otpremaju u sledećem intervalu izvoza. **PRIMER** Polje Interval izvoza je podešeno na 00:30, a polje Kašnjenje otpremanja kontakta je podešeno na 5 minuta. U 12:30, podaci Server uvozi i otprema sve kontakte koji su završili snimanje u 12:25 ili ranije. Ovo osigurava da Webex WFO otpremi audio snimke za sve kontakte.
API URL adresa	Osnovni URL (uključujući protokol) Eventide NexLog API. **PRIMER** http://1.1.1.1 U NekLog API Priručniku v2.8, ovaj osnovni URL je identifikovan sa sledećom promenljivom: <PROTOKOL><ADRESA>
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika Eventide-a. Ovo ime za prijavljivanje je osjetljivo na velika i mala slova. **NAPOMENA** NekLog *API Priručnik* v2.8 kaže da, da bi bio autentifikovan, ovaj korisnik "mora imati odgovarajuće

Polje	Opis
	Dozvole za kanal / resurs za pristup traženim snimcima. Po defaultu, administrator korisnik će imati dozvole za sve kanale / resurse. "
Lozinka	Lozinka korisnika Eventide-a.
Interval izvoza	Frekvencija koja Webex WFO preuzima završene snimke poziva iz Eventide. Format = HH:MM. Minimum = 00:15. Maksimum = 23:45. **PRIMER** Izaberete 01:00. To znači da Webex WFO uvozi sve završene snimke poziva svakih sat vremena. Ako izaberete Grupisano za Log Tip, postavka Interval izvoza mora biti veća od postavke Dužina grupe kontakata. Webex WFO precrtava postavke intervala izvoza koje su kraće od podešavanja Dužina grupe kontakata.
Vrsta prijavljivanja	Da li Webex WFO dodeljuje povezane ID kontakata pozivu snimci koje uvozi iz Eventide: ▪ Podrazumevano—Webex WFO ne dodeljuje povezane ID kontakata bilo kojem snimanju poziva. ▪ Grupa—Webex WFO dodeljuje isti povezani ID kontakta svim snimcima poziva koji zadovoljavaju konfiguracije dužine grupe kontakata i metapodataka grupe kontakata.
Dužina kontakt grupe	Interval (1–30 minuta) koji želite da koristite za povezivanje Eventide snimci poziva u Webex WFO. Webex WFO dodeljuje isti povezani ID kontakta svim snimcima poziva koji počinju u istom intervalu, čak i ako Webex WFO uvozi snimke na kraju različitih intervala izvoza. Postavka Dužina grupe kontakata mora biti manja od postavke Interval izvoza. Ovo polje je dostupno samo ako izaberete Grupisano za Logovanje

Polje	Opis
	Tip, a onda je to potrebno.
Metapodaci grupe kontakata	Polje metapodataka iz Eventide API koje želite da koristite za Associate Call Recordings in Webex WFO. Kada unesete polje metapodataka u Metapodaci grupe kontakata, Webex WFO pretražuje sve snimke poziva u svakom intervalu dužine grupe kontakata za to polje metapodataka. Ako bilo koji snimak poziva u istom intervalu dužine grupe kontakata ima istu vrednost u tom polju metapodataka, Webex WFO dodeljuje isti povezani ID kontakta tim snimcima poziva. **NAPOMENA** Kada su konfigurisani metapodaci grupe kontakata, Webex WFO daje povezane ID kontakata samo za pozivanje snimaka koji oboje Početi u istom intervalu dužine grupe kontakata i imati istu vrednost u Metapodaci grupe kontakata polje. Za više informacija o poljima metapodataka koje možete uneti, pogledajte Unos metapodataka. Ovo polje se pojavljuje samo ako izaberete Grupisano za Log Tip, a onda je opciono.

Unos metapodataka

Webex WFO može grupirati snimke poziva sa bilo kojim standardnim ili prilagođenim poljem metapodataka iz Eventide-a. Međutim, polje metapodataka koje unesete u Webex WFO mora biti formatirano onako kako se pojavljuje u odgovoru Eventide API.

Generalno, to znači da polje metapodataka mora biti malim slovima i bez navodnika. Pogledajte kolonu Ime kolone u KSNUMKS-u. V_RECORD odeljak Priručnika NexLog API za kompletnu listu standardnih polja metapodataka Eventide.

Sledeća tabela sadrži neke primere polja metapodataka Eventide i kako ta polja moraju biti formatirana u Webex WFO.

Polje	Opis
Ime kanala	Ime kanala na kojem je poziv snimljen. kanal Broj
kanala na kojem je snimljen poziv.	
caller_id	Broj telefona osobe koja je uputila poziv.

Podešavanja veze za Tvilio Flek

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Twilio kao ACD.

Kliknite na **dugme Twilio Config** da biste pristupili stranici Twilio Configuration.

> **NAPOMENA:** Dostupna polja variraju u zavisnosti od toga da li je upravljanje kvalitetom (QM) i/ili Classic Workforce Management (WFM) izabrano kao omogućen proizvod.

Polje	Opis
Edit a Twilio ACD	Izmenite postojeći Twilio Flex ACD.
Kreirajte Twilio ACD	Kreirajte novi Twilio Flex ACD.
Delete a Twilio ACD	Izbrišite postojeći Twilio Flex ACD.
ACD ime	Padajući spisak dostupnih ACD-a.

Informacije o konfiguraciji Tvilio Flek

Polje	Opis
Tvilio nalog SID	ID sistema u kome je konfigurisan Tvilio Flek. Ovo je slično Webex WFO ID stanara. Vrednost niza mora početi sa "AC."
Twilio Auth Token	(Opciono) Token za autentifikaciju, generisan u Tvilio, da Webex WFO koristi za autentifikaciju SID-a Twilio naloga.
Tvilio Flek Radni prostor SID	Specifični radni prostor Webex WFO vuče. Može postojati samo jedan radni prostor Flek instanca. Podradni prostori nisu podržani.

Polje	Opis
Tvilio Flex Insights Korisničko ime	(Samo klasično WFM) Tvilio Flek Insights korisničko ime koje se koristi za povlačenje istorijskih podataka za Classic WFM.
Twilio Flex Insights Lozinka	(Opciono) (Samo klasično WFM) Lozinka za Twilio Flex Inisights korisnički nalog koji se koristi za povlačenje istorijskih podataka za Classic WFM.
Vremenska zona	Vremenska zona koja odgovara vremenskoj zoni konfigurisanoj u Flek Insights. Po defaultu ovo je postavljeno na vremensku zonu stanara.
Format imena agenta	Format za ime i prezime svih agenata.

Calabrio Informacije o konfiguraciji

Polje	Opis
Calabrio API Korisničko ime	Korisničko ime vašeg Webex WFO servisnog naloga. Ovaj račun usluge je takođe Koji se naziva vašim administratorskim nalogom stanara ili API korisničkim nalogom. Ovo je potrebno za učitavanje podataka na ispravan stanar. Ovaj nalog treba da kreira administrator sistema, a nalog se nalazi u vašem sistemu stanara. Ovaj račun administratora stanara takođe treba dati ispravne dozvole za učitavanje podataka. Kontaktirajte Cisco Podršku za pomoć u kreiranju ovog administratorskog naloga stanara. Pogledajte Kreiranje korisnikaAPI i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija. Ovo je potrebno i za QM i za Classic WFM.
Calabrio API Korisnička lozinka	Lozinka Webex WFO servisnog naloga.

Proizvodi omogućeni

Polje	Opis
Menadžment kvaliteta	Upravljanje kvalitetom je kupljeno kao Webex WFO Proizvoda. Webex WFO nudi podršku za Twilio Flex omnichannel sisteme. Podržani su Tvilio Flek glasovni i chat kanali. To znači da se i snimci poziva i transkripti ćaskanja unose u Webex WFO.
Glas	Omogućava Tvilio Flek glasovne kanale.
Digital (Ćaskanje, SMS, E-pošta, Društveni)	Omogućava Tvilio Flek digitalne (ćaskanje, SMS) kanale. Pogledajte O Webex Podrška za digitalne kanale VFO za više informacija.
Upravljanje radnom snagom	Classic Workforce Management je kupljen kao Webex VFO proizvod.

Mapiranje metapodataka

(Samo upravljanje kvalitetom) Ovaj odeljak vam omogućava da definišete koji atributi Twilio zadataka, uključujući složene atribute zasnovane na objektima, su sinhronizovani sa Twilio kontaktima ako imate omogućeno upravljanje kvalitetom kao proizvod. Ovo je potrebno da bi se mapirali dodatni atributi zadataka Twilio Flex kao prilagođeni metapodaci u Webex WFO. Unesite ime atributa Twilio zadatka tačno onako kako se pojavljuje u atributima vaših Twilio zadataka. Za objekt-bazirane atribute, unesite ih u formatu <Ime objekta> i <Ime atributa> . Koristeći padajuću listu, možete odabrati na koje prilagođeno polje metapodataka određeni atribut zadatka treba da bude mapiran u Webex WFO.

Prilagođena polja metapodataka prvo moraju biti kreirana u Metadata Manager (koji se nalazi na Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager).

NAPOMENA Mapiranje metapodataka nije podržano za atribute ugnežđene više od jednog nivoa ispod objekta.

Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana

(Samo upravljanje kvalitetom) Odabir ovog polja za potvrdu omogućava snimanje ekrana za konfigurisani ACD.

Mapiranje jezika metapodataka

(Samo upravljanje kvalitetom) Ovaj odeljak se pojavljuje kada izaberete **Digital** u odeljku **Proizvodi omogućeni** . Ovde možete podesiti prilagođene metapodatke koji dodeljuju jezik tekstualnom kontaktu kao što je e-pošta ili poruka za ćaskanje. Dostupne opcije metapodataka dolaze iz odeljka **Mapiranje** metapodataka.

Webex WFO koristi jezik tekstualnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije.

Webex WFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći sledeće informacije, ovim redosledom:

A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada je uvezen u Webex WFO.
B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete ovde (odeljak Mapiranje jezika metapodataka).
C. Rezervni jezik koji ste konfigurisali u odeljku **Rezervni tekstualni jezik** ispod.
D. Podrazumevani jezik (engleski).

Rezervni tekstualni jezik

(Samo upravljanje kvalitetom) Ovaj odeljak se pojavljuje kada izaberete **Digital** u odeljku **Proizvodi omogućeni** . Izaberite jezik koji želite dodeliti tekstualnim kontaktima ako nemaju pridruženi jezik kada se uvoze u Webex WFO i nemaju vrednost metapodataka kao što je definisano u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad.

Webex WFO koristi jezik tekstualnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije.

Webex WFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći sledeće informacije, ovim redosledom:

A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada je uvezen u Webex WFO.
B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad.
C. Rezervni jezik koji ste ovde konfigurisali (odeljak Rezervni tekstualni jezik).
D. Podrazumevani jezik (engleski).

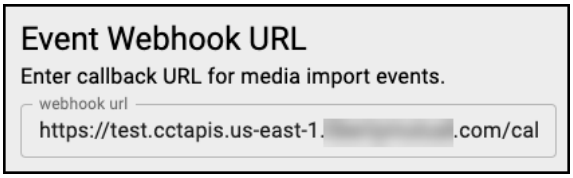
Tvilio šifrovanje snimanja glasa

Omogućavanje Twilio Voice Recording Encryption omogućava Webex WFO da uveze šifrovane glasovne snimke iz Twilio-a. Potrebno je da unesete svoj Tvilio SID i privatni ključ u Webex WFO za obradu. Nakon obrade, Webex WFO ponovo šifrira sve snimke. U vašem Tvilio sistemu, možete pronaći svoj SID na stranici Akreditivi. Cisco čuva ključne informacije u Amazon Web Services Secrets Manager.

NAPOMENA: Ova funkcija nije podrazumevano omogućena. Da biste zatražili ovu funkciju, obratite se predstavniku naloga.

URL adresa događaja Vebhook

URL vebhook-a događaja je ciljni URL Webex WFO šalje poruke o statusu kontakta. URL mora biti potpuno kvalifikovano apsolutno ime domena. Konfigurisanje ovog polja omogućava vašem stanaru da primi obaveštenje o korisnom opterećenju kada je kontakt uspešno otpremljen i obrađen u Webex WFO. To znači da su podaci o kontaktu i mediji preuzeti, audio događaji obrađeni, a zadaci šifrovanja i kodiranja su završeni.



Telo korisnog tereta događaja vebhook statusa kontakta je sledeće.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (string)
    "legId": "", // (string) - Ista vrednost kao callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (string) - Na primer, 'COMPLETE' ili 'FAILED'
    "failureReason": "" // (opciono string) - Ljudski čitljiv razlog za neuspeh,
nije prolazna API greška ili izuzetak
}
```

NAJBOLJA PRAKSA - Ako vaša organizacija ima zahteve za usaglašenost sa sigurnošću u vezi sa snimcima, možete da izbrišete izvorne snimke u Tvilio Flex-u čim budete obavešteni da je snimak šifrovan

I obezbeđen u Webex WFO.

Snimanje istorijskih podataka

(Samo klasično upravljanje radnom snagom) Konfigurisanje ovog odeljka omogućava Webex WFO da potraži Tvilio Flex Insights Classic WFM Istorijski izveštaj o podacima za dodavanje redova zadataka i podataka o pridržavanju u realnom vremenu u proces sinhronizacije. Informacije o vašem Tvilio Flek nalogu koje ste prikupili kao preduslov za upravljanje radnom snagom unose se u polja ovog odeljka.

Polje	Opis
Tvilio Flek Insights ID projekta	(Samo klasično WFM) ID projekta Flek Insights za projekat Tvilio Flek Insights povezan sa Tvilio nalogom SID.
ID izveštaja o produktivnosti agenta	(Samo klasično WFM) Jedinstveni ID za izveštaj o podacima o produktivnosti agenta.
ID izveštaja o istorijskim podacima reda	(Samo Classic WFM) Jedinstveni ID za izveštaj o istorijskim podacima reda.
Red za usluge	(Samo klasično WFM) (Opciono) Webex WFO servis red gde Podaci o produktivnosti agenta koji nisu povezani sa redom zadataka Tvilio se čuvaju.

Mapiranje države agenta

(Samo klasično upravljanje radnom snagom) Ovaj odeljak vam omogućava da mapirate određene Twilio aktivnosti na specifična Webex WFO stanja za pridržavanje ako imate Classic WFM omogućen kao proizvod. Stanje "Hold" je unapred konfigurisano i ne mora biti mapirano. Mapiranja se mogu uređivati ili brisati odabirom ikona **Edit Mapping** ili **Delete** sa desne strane **klizača Omogući State Reason Code** . Uključite **klizač Omogući kod** razloga države da biste prikazali imena aktivnosti Tvilio u fioci Raspored pridržavanja.

NAPOMENA Klizač je dostupan samo za aktivnosti mapirane na stanja Not Ready, Work Not Ready i Work Ready u Webex WFO.

Polje	Opis
Drhi	Agent je stavio kontakt na čekanje. Ovo je unapred konfigurisano i ne može se menjati.
Odjavi se	Agent se odjavio sa ACD. U mnogim ACD-ovima, numerički kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi ukazao na razlog za promjenu stanja.

Polje	Opis
Nije spreman	Agent ne prihvata kontakte od ACD. U mnogim ACD-ima, Numerički kod razloga može pratiti ovo stanje da ukaže na razlog za promenu stanja.
Spreman	Agent je spreman da prihvati kontakte sa ACD.
Prиna	Agent je u kontaktu. Ovo je unapred konfigurisano.
Rad nije spreman	Agent radi posle kontakta i da će ući u Nije spreman stanje kada se završi.
Spreman za rad	Agent radi posle kontakta i ući će u stanje spremnosti kada se završi.

Podešavanja veze za UJET

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete UJET kao ACD.

Ujet Konfiguracija

Polje	Opis
UJET korisničko ime	Ključ kompanije pronađen u odeljku Ključ kompanije i tajni kod u UJET podešavanja programera UJET sistema.
UJET lozinka	Tajni kod koji se nalazi u odeljku Ključ kompanije i tajni kod u UJET podešavanja programera UJET sistema.
S3 kašika	(Samo za čitanje) Amazon S3 kašika u kojoj se izvoze podaci o
pozivu. S3 bezbednosna uloga	(Samo za čitanje) Bezbednosna uloga vašeg Amazon
SKSNUMKS kašike.	
Domena	Informacije o domenu za vaš UJET sistem.

Webex WFO Konfiguracija

Polje	Opis
Cisco API Korisničko ime	Korisničko ime vašeg Webex WFO servisnog naloga. Ovaj račun usluge je takođe Koji se naziva vaš administratorski nalog stanara ili API korisnički nalog. Ovo je potrebno za učitavanje podataka na ispravan stanar. Ovaj nalog treba da kreira administrator sistema, a nalog se nalazi u vašem sistemu stanara. Ovaj račun administratora stanara takođe treba dati ispravne dozvole za učitavanje podataka. Kontaktirajte Cisco Podrška za pomoć u kreiranju ovog administratorskog naloga stanara. Pogledajte Kreiranje korisnikaAPI i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija.
Cisco API Korisnička lozinka	Webex WFO lozinka servisnog naloga.

Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana

Polje	Opis
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili Webex WFO Smart Desktop za snimanje ekrana. Pogledajte Snimanje ekrana za više detalja o konfiguraciji.

Konfigurišite globalna podešavanja

Koristite stranicu Globalna podešavanja da biste konfigurisali aspekte sistema koji se odnose na sve korisnike i aplikacije.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administraciju stanara

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > Globalna podešavanja

Vremensko ograničenje sesije (u minutama)

(Samo oblak) Korisnici se automatski odjavljuju nakon perioda neaktivnosti. Polje Vremensko ograničenje sesije vam omogućava da unesete dužinu vremena u minutima koje sesija treba da bude neaktivna pre nego što se korisnik automatski odjavi. Podrazumevana vrednost je 60 minuta. Maksimalna vrednost je 1440 minuta, što je 24 sata. Samo numerički znakovi. Slova i specijalni znakovi nisu dozvoljeni. Svaka promena u ovom podešavanju se dešava sledeći put kada se korisnik prijavi ili osveži stranicu.

(Samo na licu mesta) Podrazumevana vrednost je 60 minuta. Maksimalna vrednost je 120 minuta, što je 2 sata.

NAPOMENA Ako korisnik otvori Webex WFO u više prozora, trajanje vremenskog ograničenja se primenjuje odvojeno na svaki prozor.

Automatsko kreiranje korisnika

Polje za potvrdu Automatsko kreiranje korisnika kontroliše da li se novi Webex WFO korisnici kreiraju kada se zaposleni u vašem kontakt centru prijave na računar na kome je instaliran Smart Desktop.

- Obrisano—(Podrazumevano) Novi korisnici se ne kreiraju
- Izabrano—Novi korisnici su kreirani

NAJBOLJA PRAKSA - Većina organizacija treba da zadrži **Omogući automatizovano kreiranje** korisnika onemogućeno. Ako omogućite ovo podešavanje, rizikujete da duplujete korisnike, a zatim morate ručno spojiti ili izbrisati duplirane korisnike. Preporučujemo automatsko kreiranje korisnika samo za organizacije koje koriste krajnju tačku Snimanje.

Sledeća tabela opisuje šta se dešava kada se Vindovs korisnik prijavi na računar na kome je instaliran Smart Desktop, u zavisnosti od toga da li je polje za potvrdu Automatsko kreiranje korisnika izabrano ili obrisano.

Automatsko kreiranje korisnika Konfiguracija polja za potvrdu	**Prijava je povezana sa aktivan Webex WFO korisnik**	**Rezultat u PC i Webex WFO**
Očišćeno	Da	Webex WFO korisnik je snimljen od strane Smart Desktop kao konfigurisan.
Očišćeno	Ne	Ne dodaje se novi Webex WFO korisnik. Ništa se ne snima od strane Smart Desktop.
Izabrali	Da	Webex WFO korisnika snima

Automatsko kreiranje korisnika	Prijava je povezana sa aktivan Webex WFO	Rezultat u računaru i Webex
		Smart Desktop kao konfigurisan.
Izabrali	Ne	Dodan je novi Webex WFO korisnik sa korisničkim profilom za snimanje. Novi Webex WFO korisnik je zabeležen od strane Smart Desktop kao konfigurisan.

Klijent automatsko ažuriranje

Izaberite polje za potvrdu Klijent Auto Update da biste omogućili automatsko ažuriranje Smart Desktop-a. Kada je ova funkcija omogućena, prilikom prijavljivanja i nasumično između ponoći i 1:00 AM, Smart Desktop upoređuje verzije sa verzijom na serveru i, ako su različite, preuzima noviju verziju i instalira je kako bi se održala kompatibilnost. Ova funkcija nije podržana kada Smart Desktop Client (SDC) radi na serverskoj verziji operativnog sistema Vindovs. Ovo uključuje VDI rešenja koja koriste serverski OS za oponašanje agentskog okruženja, kao što su Citrik, Amazon Workspace i tako dalje.

Izaberite format snimanja

Izaberite format snimanja koji će se koristiti za snimanje audio kontakata.

VP8 kodek video kodiranje

Internet Explorer je zastareo; stoga, možete ostaviti ovu kutiju neizabranu.

Generišite ključ za šifrovanje snimanja

Ova opcija se pojavljuje samo kada vaša uloga ima omogućenu dozvolu za administriranje ključeva za šifrovanje.

Svi sačuvani snimci su šifrovani. Možete generisati novi ključ za šifrovanje snimanja u bilo kom trenutku pomoću dugmeta Generate. Postojeći snimci nisu ponovo šifrovani kada generišete novi ključ. Novi ključ stupa na snagu sledeći put kada se klijenti ažuriraju ili ponovo instaliraju.

Novi ključ za šifrovanje se prikazuje kada ga generišete. Ovaj ključ može da šifruje i dešifruje vaše datoteke za snimanje, pa budite sigurni da držite ovaj ključ na sigurnom mestu.

U primeni u oblaku, dostupni metod šifrovanja je RSA-2048 (sa asimetričnim ključevima) i AES-256 za medije snimljene Webex WFO.

Vremenska zona

Izaberite vremensku zonu koja će se koristiti kao podrazumevana vremenska zona za kupca. Ova vremenska zona može biti prepisana od strane pojedinačnog korisnika koji bira prilagođenu vremensku zonu na stranici Raspored agenta.

Podrazumevani jezik

Izaberite jezik koji će se koristiti kao podrazumevani jezik za kupca. Ovaj jezik može biti premostjen pojedinačnim korisnikom koji bira prilagođeni jezik prilikom prijavljivanja.

Prednost korisničkog profila

Možete da promenite prioritet korisničkih profila iz spoljnih izvora (ACD i Snimanje) tako što ćete ih preurediti u tabeli prioriteta korisničkog profila.

NAPOMENA Premostite korisnički profili imaju najviši prioritet po defaultu. Ne možete smanjiti ovaj presedan. Ako želite da identifikujete korisnika sa vrednostima sačuvanim u ACD ili Snimanje korisničkog profila
Umesto vrednosti koje se nalaze u profilu korišćenja premošćivanja, morate ručno izbrisati korisnički profil premošćivanja tog korisnika.

Ovo preuređivanje radi sledeće:

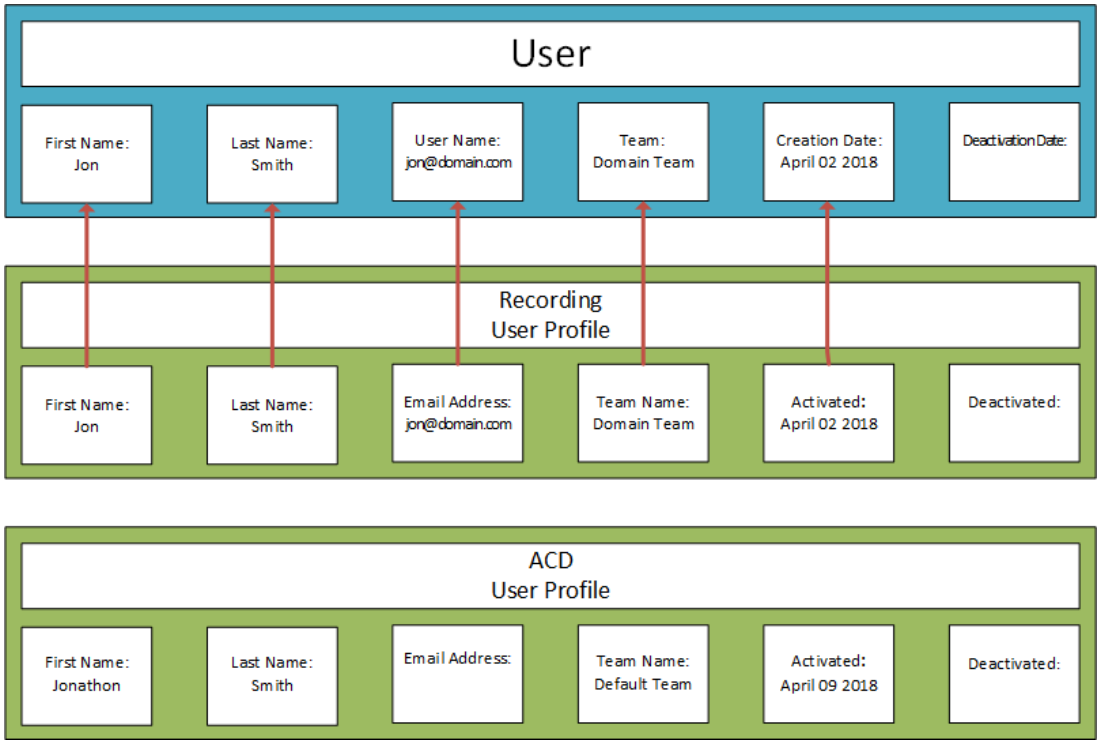
- On menja redosled korisničkih profila u tabeli Korisnički profili na stranici Korisnici.
- Ako korisnik ima dva korisnička profila sa različitim vrednostima u bilo kom polju, takođe može da promeni koju vrednost Webex WFO izabere da identifikuje tog korisnika.

NAJBOLJA PRAKSA Promena redosleda prioriteta korisničkih profila utiče na svakog korisnika koji ima te korisničke profile. Podesite prioritet korisničkih profila jednom, kada prvi put konfigurišete Webex WFO.

Primer preuređivanja prioriteta korisničkog profila

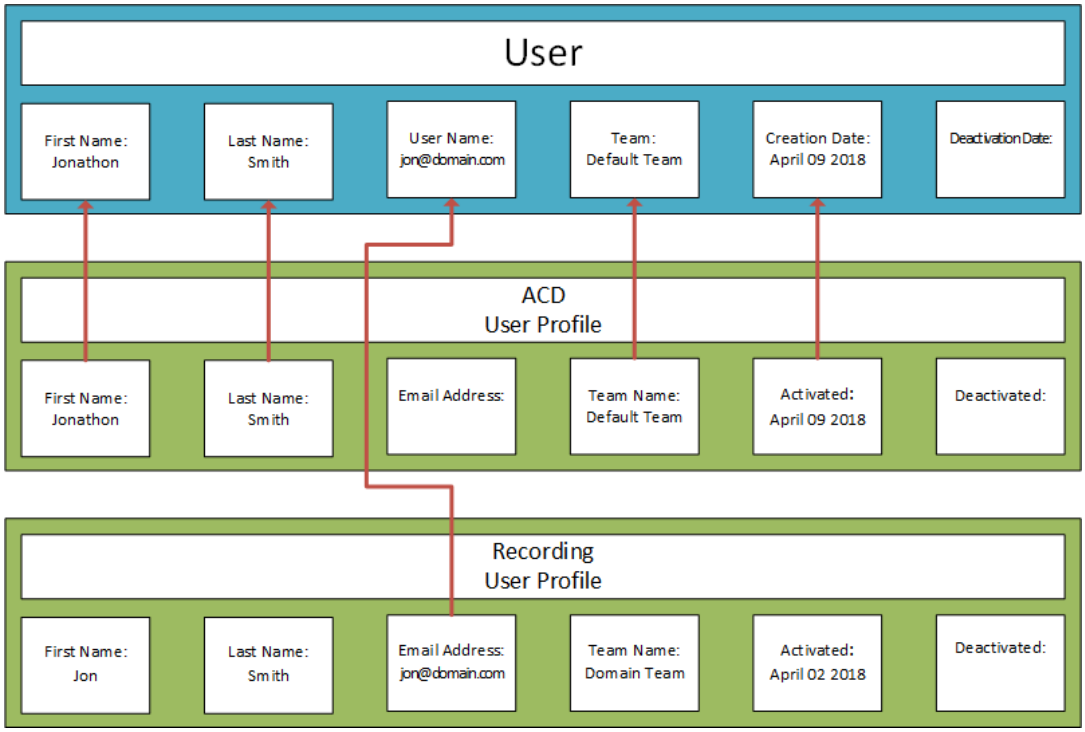
Sledeće slike pokazuju kako se identitet korisnika Webex WFO menja kada se preuredi prioritet korisničkih profila tog korisnika.

Na prvoj slici, korisnički profil za snimanje ima veći prioritet od korisničkog profila ACD, tako da Webex WFO bira vrednosti za većinu polja iz korisničkog profila za snimanje.



Na drugoj slici, korisnički profili su preuređeni tako da ACD korisnički profil ima veći prioritet od korisničkog profila za snimanje. Sada, Webex WFO bira vrednosti za većinu polja iz ACD korisničkog profila. Ovo preuređivanje menja ime korisnika, tim i datum kreiranja.

Prioritet korisničkih profila ne utiče na to koja je vrednost izabrana iz polja Spoljni korisnički ID, čak i ako korisnik ima i korisnički profil za snimanje i ACD korisničkog profila. Webex WFO mapira ID spoljnog korisnika iz korisničkog profila za snimanje na korisničko prijavljivanje u Windows i mapira ID spoljnog korisnika sa ACD korisničkog profila na ACD ID korisnika.



Administracija kontrolne table

Funkcija Dashboard Administration vam omogućava da kontrolišete koji korisnici kontrolne table vide, na osnovu svojih uloga, dok vaš kontakt centar prelazi sa verzije 10.4 na verziju 11.0. Po defaultu, svi korisnici vide klasičnu kontrolnu tablu, koja sadrži iste vidžete koje su videli u verziji 10.4. Kada premestite ulogu iz okna Klasična kontrolna tabla u okno Data Ekplorer, korisnici sa tom ulogom će videti ažuriranu kontrolnu tablu koja sadrži novu verziju njihovih vidžeta ili određenu kontrolnu tablu koja se deli i označava da bude vidljiva toj ulozi.

Srodne teme

- Konfigurišite QM globalna podešavanja
- Bezbednosno ažuriranje: TLS 1.1 i slabe SSL/TLS 1.2 šifre će biti zastarele

Preuzmite Smart Desktop i Webex WFO Data Server instalatere

Koristite stranicu Preuzimanja da biste pristupili Webex WFO Smart Desktop i Webex WFO Data Server instalaterima koji su dostupni za vašeg stanara.

Da biste preuzeli instalacioni program koji želite, kliknite na link za njega.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > Preuzimanja

Preuzimanje	Opis
Webex WFO Data Server, Webex WFO Smart Desktop	Server podataka (CalabrioONEDataServerSetup_ <TenantName>.exe) i Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) instalateri za ovog stanara. Ovi instalateri su konfigurisani da se povežu samo sa stanarom sa kojeg su preuzeti. U višestanarskim okruženjima, to znači da se ne mogu preuzeti i preneti na drugog stanara. Za više informacija o instaliranju Smart Desktop i Webex WFO Data Server-a, pogledajte *Vodič za instalaciju za Cloud Deployments* .

Srodne teme

- Konfigurišite server podataka
- Preuzmite dnevnike servera podataka
- Nadgledajte status servera podataka
- Pratite agente u realnom vremenu

Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i vrstama snimanja

Nakon što sinhronizujete uređaje preko servera podataka (pogledajte Konfigurisanje servera podataka), koristite stranicu Udruženja uređaja da biste povezali uređaje iz vašeg ACD sa Webex WFO korisnicima, grupama za snimanje i tipovima snimanja.

Ne možete dodati nove uređaje na ovoj stranici. Da biste dodali nove uređaje, morate ih sinhronizovati preko Data Servera.

Preduslovi

- Uređaji su sinhronizovani preko Data Servera.
- Imate dozvolu Konfiguriši udruženja uređaja.
- Imate opseg nad čitavom organizacijom kontakt centra.
- Da biste povezali agenta sa više uređaja, morate imati Cisco UCCE verziju 12 ili 12.5 kao ACD, a uređaji moraju da dele istu ACD liniju (DN). Potrebna je dodatna konfiguracija u okviru Cisco ACD.

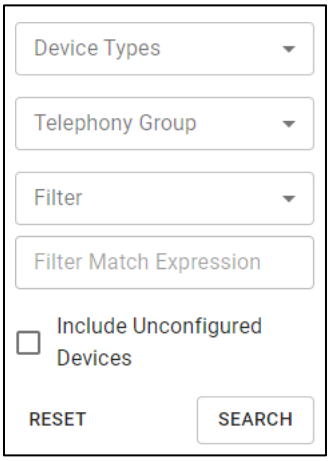
Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > asocijacije uređaja

Procedure

Potražite uređaj

- Koristite meni za pretragu da pronađete uređaje čije asocijacije želite da podesite ili izmenite. Možete koristiti džoker sa zvezdicom (*) u polju **Filter Match Ekpression** da biste predstavili bilo koji broj znakova.



Povežite agenta sa više uređaja

1. Nakon lociranja uređaja (pogledajte Traženje uređaja), izaberite agenta iz padajućeg menija **Agent** za oba uređaja.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite udruženja uređaja u rasutom stanju

Možete menjati samo asocijacije postojećih uređaja. Ne možete dodati nove uređaje preko CSV uvoza.

1. Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) i izaberite **Izvoz uređaja**. CSV datoteka se preuzima na vaš uređaj.
2. Izmenite datoteku CSV da biste povezali uređaje sa korisnicima, grupama za snimanje i tipovima snimanja po želji.

   NOTA

   Da biste povezali uređaj sa agentom, najmanje jedno od ovih polja mora biti popunjeno:

   - Korisničko ime
   - Ime domena
   - Prezime
   - Prezime

   Da biste odvojili uređaj od agenta, izbrišite vrednosti u sva četiri polja.

3. Kliknite na ikonu opcija i izaberite **Uvoz uređaja**.
4. Uvezite datoteku CSV.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Sledeća tabela opisuje koja polja u izvezenoj CSV datoteci možete i ne možete da uređujete da biste povezali uređaje.

Polje	Izmenjivo?	Opis
Ime uređaja	N	Ime uređaja u vašem okruženju poziva.
Tip uređaja	N	Tip uređaja u vašem okruženju poziva.
Lokali	N	Ekstenzija povezana sa uređajem u vašem okruženju poziva.
VirtualDeviceName	N	Nefizički uređaj povezan sa fizičkim snimljenim uređajem u vašem okruženju za snimanje.
TelefonijaGrupa	N	Telefonska grupa povezana sa uređajem u vašem okruženju poziva.

Polje	Izmenjivo?	Opis
Pretraga	N	ID uređaja u vašem okruženju poziva.
IsRecordingTones	Y	Ako je istina, uređaj koristi tonove snimanja (nije uobičajeno).
Korisničko ime	Y	Korisničko ime (adresa e-pošte) korisnika Webex WFO koji je povezan sa uređajem. Ovo polje je obavezno.
Ime domena	Y	Vindovs prijava korisnika koji je povezan sa uređajem. Ovo polje je opcionalno.
Prezime	Y	Prezime korisnika povezanog sa uređajem. Ovo polje je opcionalno.
Prezime	Y	Ime korisnika koji je povezan sa uređajem. Ovo polje je opcionalno.
MonitorServer	Y	Ne koristi se.
Snimanjeklaster	Y	Grupa za snimanje povezana sa uređajem. Ova vrednost nije osjetljiva na velika i mala slova. Grupa za snimanje mora već postojati u Webex WFO.
SnimanjeTip	Y	Tip snimanja povezan sa uređajem. Sledeće su dozvoljene vrednosti za ovo polje: ▪ Obaveštenje o događaju ▪ Višestruko snimanje registracije ▪ Mrežno snimanje ▪ Nijedno ▪ Pomirenje ▪ Konferencija u jednom koraku

Srodne teme

- Konfigurišite server podataka – sinhronizujte uređaje u Webex WFO.

Konfigurišite Extension Mobility za Cisco Mrežno snimanje

Webex WFO podržava dva načina konfigurisanja Extension Mobility (EM) za Cisco mrežno snimanje. Termini koji se koriste u ovoj temi su oni koji se koriste u trenutnom proizvodu. Termini koji se koriste mogu se razlikovati u zavisnosti od verzije proizvoda. Kada konfigurišete agente za Extension Mobility, imajte na umu da ako je korisnik na telefonskom pozivu kada se odjavi sa uređaja, snimanje će se zaustaviti.

Standard Extension Mobility

Ovo je originalni način da se konfiguriše EM u Webex WFO. Radi za sisteme sa jednim klasterom i to je preporučeni način za konfigurisanje EM za ta okruženja.

Konfiguracija udruženja uređaja

Konfiguracija korisničkog profila

- Povežite korisnika sa korisničkim profilom u kontaktnim uređajima
- Nemojte konfigurisati grupu za snimanje za korisnički profil
- Korisnički profil ne mora biti povezan sa korisnikom JTAPI u Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Konfiguracija uređaja

- Povežite uređaje sa podrazumevanim hotelskim agentom ili ih ostavite nepovezanim sa bilo kojim korisnikom
- Konfigurišite grupu za snimanje i tip snimanja (mreža) za uređaj
- Uređaj mora biti povezan sa korisnikom JTAPI u Unified CM

Kako to funkcioniše

Otkrivanje EM prijavljivanja i odjavljivanja zavisi od skupa ekstenzija koje se menjaju na uređaju. To znači da Webex WFO ima dva zahteva za konfiguracije proširenja korisničkog profila:

- Skup ekstenzija na korisničkom profilu mora jedinstveno identifikovati taj korisnički profil
- Skup ekstenzija na korisničkom profilu mora da se razlikuje od ekstenzija konfigurisanih za bilo koji uređaj na koji se korisnički profil može prijaviti

Kada se profil Extension Mobility prijavljuje na ili izlazi iz uređaja, skup ekstenzija na tom uređaju se menja. Ovako se detektuju prijave i odjave, a to je i način na koji Webex WFO određuje koji je korisnički profil (ako postoji) prijavljen na uređaj. Svaki put kada se skup ekstenzija promeni na uređaju, Webex WFO proverava

Pogledajte da li skup ekstenzija odgovara korisničkom profilu poznatom pod Webex WFO. Ako se to desi, Webex WFO povezuje korisnika na korisničkom profilu sa uređajem. Ako skup ekstenzija na uređaju ne odgovara nijednom korisničkom profilu, a trenutno postoji korisnički profil prijavljen na uređaj, onda Webex WFO poništava korisnički profil sa uređaja.

Extension Mobility Unakrsni klaster

Ovaj stil konfigurisanja EM je uveden da podrži Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) funkciju. Da biste koristili funkciju EMCC, potrebna je značajna konfiguracija u svakom od Unified CM klastera. To nije pokriveno ovde. Pogledajte Vodič za *konfiguraciju funkcija za Cisco Unified CM* za vašu verziju za informacije o konfigurisanju EMCC.

NAPOMENA Kontrole snimanja IP telefonskih usluga nisu podržane u funkciji Cisco's EMCC.

Konfiguracija udruženja uređaja

Konfiguracija korisničkog profila za korisničke profile koji se prijavljuju na telefone koji su smešteni u druge klastere

- Povežite korisnika sa korisničkim profilom u kontaktnim uređajima
- Konfigurišite korisnički profil sa grupom za snimanje i tipom snimanja (mreža)
- Korisnički profil mora biti povezan sa korisnikom JTAPI u Unified CM

Konfiguracija uređaja za uređaje na koje će se prijaviti korisnički profili iz ovog

klastera

- Povežite uređaje sa podrazumevanim hotelskim agentom ili ih ostavite nepovezanim sa bilo kojim korisnikom
- Konfigurišite grupu za snimanje i tip snimanja (mreža) za uređaj
- Uređaj mora biti povezan sa korisnikom JTAPI u Unified CM

Kako to funkcioniše

Slično standardnoj konfiguraciji, ispravno otkrivanje EM prijave i odjave zavisi od trenutnog skupa ekstenzija na uređaju. Primenjuju se isti zahtevi za konfiguraciju:

- Skup ekstenzija na korisničkom profilu mora jedinstveno identifikovati taj korisnički profil.
- Skup ekstenzija na korisničkom profilu mora da se razlikuje od ekstenzija konfigurisanih za bilo koji uređaj na koji se korisnički profil može prijaviti.

Prijavljivanje na Home Cluster uređaj

- Kada se korisnički profil prijavi na uređaj na svom Home klasteru (kao u istom Unified CM klasteru na kojem je korisnički profil konfigurisan), EM radi isto kao u standardnoj konfiguraciji.
- Pozivi se snimaju pomoću grupe za snimanje konfigurisane na uređaju na koji je prijavljen profil.

Prijavljivanje na udaljeni klaster uređaj

NAPOMENA Build in Bridge (BIB) mora biti omogućen na gostujućem klasteru u parametrima callManager servisa pre nego što je konfigurisan EMCC.

- Kada se korisnički profil prijavi na uređaj koji se nalazi na udaljenom klasteru (kao u Unified CM klasteru koji se razlikuje od onog na kojem je korisnički profil konfigurisan), klaster Home Unified CM kreira privremeni fantomski uređaj za posetu.
- Servis Cisco CTI detektuje stvaranje ovog uređaja. Kada fantomski uređaj dođe u službu, Webex WFO proverava skup ekstenzija da vidi da li odgovara korisničkom profilu koji ima korisnika i grupu za snimanje povezanih sa njim.
- Ako se to desi, CTI registruje fantomski uređaj za snimanje sa korisnikom i grupom za snimanje konfigurisanom na odgovarajućem korisničkom profilu.
- Kada se korisnički profil odjavi sa udaljenog uređaja, Home Unified CM klaster uklanja fantomski uređaj, a Cisco CTI servis ga odlaže.

Srodne teme

- Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i tipovima snimanja— Naučite kako da povežete uređaje iz vašeg ACD sa Webex WFO korisnicima, grupama za snimanje i tipovima snimanja.

Saznajte više o Webex WFO sa SAVETOM

Sa TIP-om, korisnici dobijaju pravovremenu kontekstualnu pomoć na osnovu njihovih potreba. Ovaj sadržaj se nalazi u aplikaciji, dajući korisnicima savete koji su im potrebni kada im je potreban. Koristite SAVET da biste olakšali uključivanje.

Informacije u TIP-u variraju u zavisnosti od Webex WFO dozvola koje imate. Agenti ne vide toliko sadržaja kao administratori.

SAVET se ne može isključiti za pojedinačne korisnike ili uloge.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud.

Lokacija stranice

Sve stranice > ikonu zvezde (donji desni ugao stranice)

Procedure

Pristup SAVET

- Kliknite na ikonu zvezde (donji desni ugao stranice). SAVET se otvara.

Da biste to uradili	Idi na ovaj odeljak u SAVET
Krenite na orijentacijsku turneju	Početak

Ovaj odeljak je namenjen ljudima koji su novi u Webex WFO. Ture se razlikuju od stranice do stranice i vezane su za dozvole korisnika.

Orijentacijske ture su dostupne na nekoliko jezika na osnovu korisničkih postavki pretraživača. Pogledajte "Lokalizacija i podržani jezici" u *Webex WFO Vodič za instalaciju za Cloud Deployments* za listu dostupnih jezika.

Kako se podaci sinhronizuju između ACD i Webex WFO

Webex WFO može sinhronizovati podatke sa nekim ACD-ovima. Za informacije o sinhronizaciji na određenim ACD-ovima, pogledajte vodič za integraciju za taj ACD. Usluga sinhronizacije automatski izvlači sledeće informacije iz ACD i učitava ih u Webex WFO:

- Agenti
- Timovi
- Odnosi između agenata i timova
- Redovi usluga

Kada se ove informacije učitaju u Webex WFO, možete konfigurisati Webex WFO za generisanje prognoza i rasporeda za redove usluga.

NAPOMENA Kada ACD sinhronizuje nove podatke, kao što su novi agenti ili timovi, a vi ste već prijavljeni, ne možete ih videti. Vaš opseg se određuje kada se prijavite. Pošto su ovi timovi i korisnici bili
Kreiran nakon što ste se prijavili, nećete imati prostor nad njima dok se ne odjavite, a zatim se prijavite ponovo.

NAPOMENA Svi timovi, agenti, odnosi ili redovi usluga koje kreirate u Webex WFO nisu sinhronizovani nazad sa ACD. Oni se održavaju samo u Webex WFO.

Kako se podaci o agentima sinhronizuju između ACD i Webex WFO

Webex WFO pretpostavlja da je svaki korisnik uvezen iz ACD u Webex WFO agent. Kao rezultat toga, stvara korisnički zapis i korisnički profil i dodeljuje ulogu agenta korisniku. Neki ACD-ovi mogu dodeliti ulogu supervizora korisnicima, a ta uloga se dodeljuje korisniku u Webex WFO.

Kada neko promeni korisničke podatke u ACD, servis za sinhronizaciju to detektuje i napravi nekoliko promena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodaje se novi agent	Dodaje se novi agent. Konkretno, usluga Sinhronizacija: ▪ Primenjuje ime i prezime agenta ACD na ime i prezime agenta Webex WFO. ▪ Primenjuje ACD ID za prijavu na Webex WFO ID zaposlenog i ACD ID. Možete da promenite ID zaposlenog, ali ne i ACD ID. Promena ID-a zaposlenog nema uticaja na ACD ID za prijavu. ▪ Postavlja Webex WFO datume početka za kompaniju i odeljenje na trenutni datum. ▪ Dodeljuje odgovarajući tim agentu kao timu agenta. **NAPOMENA** Ako ACD nema tim dodeljen agentu, možete ručno dodeliti tim agentu u Webex WFO.
Ime ili prezime agenta je ime ili prezime agenta je promenjeno. Promenio	
Agent je izbrisan	Status agenta je podešen na Neaktivan.

Kako se timski podaci sinhronizuju između ACD i Webex WFO

Kada se podaci o timu promene u ACD, servis za sinhronizaciju ih detektuje i napravi nekoliko promena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodat je novi tim	Novi tim je dodan sa istim imenom. Čini svakog agenta koji je član tima u ACD članom tima u Webex WFO.
Ime tima je promenjeno	Ime tima je promenjeno.
Novi agent je dodan u tim	Novi agent je dodan u tim.
Tim je promenjen	Nema promene.
Agent je uklonjen iz tima	Nema promene.

Možete kreirati nove timove u Webex WFO i dodeliti im agente, ali ovi novi timovi nisu sinhronizovani nazad na ACD.

Agent može pripadati samo jednom timu. Ako premestite agenta iz jednog tima u drugi u Webex WFO, ne utičete na zadatak tima tog agenta u ACD.

Sinhronizujte podatke o redu usluga

Kada se podaci reda servisa menjaju u ACD, servis za sinhronizaciju ih detektuje i pravi nekoliko izmena u Webex WFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Dodat je novi red usluga	Dodat je novi red servisa. Konkretno, usluga Sinc radi Sledeći: ▪ Primenjuje ime ACD servisnog reda na Webex WFO opis servisnog reda ▪ Primenjuje ID ACD servisnog reda na ID reda Webex WFO servisa ▪ Daje novi servis red tip reda usluga Interaktivni / Glas

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex WFO
	Dodato je novo mapiranje veština. Konkretno, usluga Sinc radi sledeće: ▪ Primenjuje ime ACD servisnog reda na Webex WFO ime mapiranja veština ▪ Primenjuje ACD ID reda usluga na Webex WFO broj mapiranja veština Kreira mapiranje jedan-na-jedan između ACD mapiranja veština i Webex WFO mapiranja veština.
Ime reda servisa je promenjen	▪ Primenjuje novo ime ACD servisnog reda na Webex WFO opis servisnog reda (ime) ▪ Primenjuje novo ime ACD servisnog reda na Webex WFO ime mapiranja veština
Servis red je izbrisan	Nema promene.

Konfigurišite metod autentifikacije

Koristite stranicu Autentifikacija da biste izabrali i konfigurisali metod autentifikacije da biste proverili identitet svakoga ko želi da se poveže sa Webex WFO. Webex WFO podržava tri metode autentifikacije: Default Webex WFO Authentication, SAML Authentication, i Active Directory Authentication. Na stranici Autentifikacija možete konfigurisati i omogućiti podrazumevani metod autentifikacije (pogledajte Omogući podrazumevanu autentifikaciju i SAML metod autentifikacije (pogledajte Konfigurišite SAML autentifikaciju). Možete da omogućite i konfigurišete Active Directory metod autentifikacije samo za lokalne primene Webex WFO na stranici Active Directory Konfiguracija, koja se nalazi pod Upravljanje aplikacijama > Globalno
> Konfiguracija sistema > Active Directory Konfiguracija (pogledajte Povežite se sa Active Directory serverom).

> **NAPOMENA** I administrator sistema i administrator stanara mogu konfigurisati SAML autentifikaciju za određenog stanara. Ako oba administratora konfigurišu SAML na nivou stanara Autentifikacija za određenog stanara, Webex WFO koristi najnoviju konfiguraciju.
> Ako vaš sistemski administrator omogući autentifikaciju SAML na nivou sistema, podešavanja autentifikacije SAML na nivou stanara se prepisuju.

Webex WFO omogućava autentifikaciju u mešovitom režimu. To znači da možete istovremeno omogućiti više metoda autentifikacije korisnika.

Preduslovi

Morate imati dozvole stanara da biste konfigurisali i omogućili autentifikaciju.

Pre nego što konfigurišete SAML autentifikaciju, konfigurišite provajdera identiteta (IdP) koji podržava SAML 2.0 (pogledajte Konfigurisanje provajdera identiteta. Kada konfigurišete IdP, uverite se da ste snimili ID izdavača, URL za jedinstvenu prijavu i sertifikat provajdera identiteta, a zatim sačuvajte ove podatke na lokaciji koja je lako dostupna. Ove informacije koristite kada konfigurišete SAML autentifikaciju.

NAPOMENA : Izaberite i konfigurišite Okta ili Active Directory Federation Services (ADFS) kao provajdera identiteta za autentifikaciju korisničkih imena i lozinki za Webex WFO (provajdera usluga).

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > autentifikacija

Procedure

Možete koristiti stranicu Autentifikacija da omogućite/onemogućite Webex WFO autentifikaciju ili da omogućite/onemogućite i konfigurišete SAML autentifikaciju.

Omogući autentifikaciju

Webex WFO autentifikacija je podrazumevano omogućena.

1. Izaberite metod autentifikacije koji želite da omogućite.
   Sa Webex WFO možete istovremeno omogućiti više metoda autentifikacije korisnika.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Onemogući autentifikaciju

1. Izaberite metod autentifikacije koji želite da onemogućite.
   Jedan metod autentifikacije mora biti omogućen pre nego što kliknete na dugme **Sačuvaj**. Da biste onemogućili **Webex WFO Autentifikaciju**, prvo morate da izaberete **SAML Autentifikacija**.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite SAML autentifikaciju koristeći Okta kao IdP

Pre izvođenja ove procedure, proverite da li ste konfigurisali Okta kao IdP. Pogledajte Konfigurisanje Okte .

1. Izaberite **Enable SAML Authentication**.
2. U odeljku **Provajder** identiteta, koristite podatke koje ste prikupili kada ste konfigurisali Okta kao vaš IdP da biste konfigurisali sledeća polja.

a. Unesite jedinstveno ime za ovu IdP konfiguraciju u **polje NAME** .

b. Unesite **ID** izdavaoca. Nalepite URL iz polja **Izdavač** provajdera identiteta u Okti.

c. Unesite jedinstvenu prijavu **na URL.** Nalepite URL iz polja **URL adrese** Single Sign-On provajdera identiteta na Okti.

> **NAPOMENA:** Ovaj URL je obezbeđen od strane IdP i nije isto što i Single Sign On URL isporučuje Webex WFO pod **Provajder** usluga.

d. Uvezite sertifikat **provajdera**identiteta.

- Kliknite na dugme **Uvezi** sertifikat koji ste preuzeli iz polja **Ks.KSNUMKS sertifikat** u Okti.
- (Opciono) Kliknite na dugme **Izvoz** da biste izvezli postojeći sertifikat.
- (Opciono) Kliknite na dugme **Pogledaj detalje** da biste videli detalje sertifikata.

3. (Opciono) U odeljku **Pružalac** usluga, sledeći koraci nisu obavezni. Okta ne zahteva sertifikat provajdera usluga ili privatni ključ.

> **NAPOMENA** Webex WFO je provajder usluga, a URL za autentifikaciju, ID entiteta i URL za jedinstvenu prijavu su polja samo za čitanje.

a. Izaberite **Koristi ime stanara u ID-u** entiteta da biste unapred dodali ime stanara na javno ime hosta stanara u ID entiteta.

b. Izaberite **algoritam potpisa SAML**.

c. Izaberite **SAML Digest algoritam**.

d. (Opciono) Da biste isključili potpisivanje SAML tokena, poništite **polje za potvrdu Sign SAML Response** .

e. Uvezite sertifikat PROVAJDERA **USLUGA.** Možete koristiti podrazumevani globalni sertifikat koji pruža Webex WFO (samo raspoređivanje u oblaku) ili otpremiti sertifikat i privatni ključ. Pogledajte Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex WFO.

f.
- Import — Idite na sertifikat provajdera usluga koji želite da uvezete u Webex WFO.
- Izvoz — Izvozi vaš trenutni sertifikat provajdera usluga.
- View Details — Prikazuje detalje trenutnog sertifikata pružaoca usluga: Izdavač, Predmet, Datum početka i Datum završetka.

- Izvoz metapodataka — Izvozi metapodatke za trenutnu uslugu.

g. Uvezite PRIVATNI **KLJUČ.** Privatni ključ za sertifikat provajdera usluga koji se samostalno upravlja. Pogledajte Upravljanje sertifikatima pružaoca usluga za Webex WFO.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite SAML Autentifikaciju koristeći ADFS kao IdP

Pre nego što izvršite ovu proceduru, proverite da li ste konfigurisali ADFS kao IdP. Pogledajte Konfigurisanje ADFS-a .

1. Izaberite **Enable SAML Authentication**.
2. U odeljku **Provajder** identiteta, koristite podatke koje ste prikupili kada ste konfigurisali ADFS kao vaš IdP da biste konfigurisali sledeća polja.
   a. Unesite jedinstveno ime za ovu IdP konfiguraciju u **polje NAME** .
   b. Unesite **ID** izdavaoca. Ovo je obično strukturirano na sledeći način:
   https://<Active Ime domena direktorijuma>/adfs/services/trust
   c. Unesite jedinstvenu prijavu **na URL.** Ovo je obično strukturirano na sledeći način:
   https://<Active Ime domena direktorijuma>/adfs/ls

   NAPOMENA: Ovaj URL je obezbeđen od strane IdP-a i nije isti kao URL adresa za jedinstvenu prijavu koju pruža Webex WFO pod **Provajder** usluga.

   d. Uvezite sertifikat **provajdera**identiteta.
   - U odjeljku Sertifikat provajdera identiteta kliknite na dugme **Uvoz.**
   - Idite na sertifikat provajdera identiteta koji ste izvezli kada ste konfigurisali ADFS, a zatim ga odaberite.
   - Kliknite na dugme **Otvori**.
   - (Opciono) Kliknite na dugme **Izvoz** da biste izvezli postojeći sertifikat.
   - (Opciono) Kliknite na dugme **Pogledaj detalje** da biste videli detalje sertifikata.
3. U odeljku **Pružalac** usluga izvršite sledeće korake:

   NAPOMENA Webex WFO je provajder usluga, a URL za autentifikaciju, ID entiteta i URL za jedinstvenu prijavu su polja samo za čitanje.

a. (Opciono) Izaberite **Koristi ime stanara u ID-u** entiteta da biste unapred dodali ime stanara na javno ime hosta stanara u ID entiteta.

b. Izaberite **algoritam** potpisa SAML.

c. Izaberite **SAML Digest algoritam**.

d. (Opciono) Da biste odustali od potpisivanja SAML tokena, poništite **polje za potvrdu Znak SAML odgovor** .

e. Uvezite SERTIFIKAT PROVAJDERA **USLUGA**. Možete koristiti podrazumevani globalni sertifikat koji pruža Webex WFO (samo primena u oblaku) ili otpremiti sertifikat i privatni ključ koji se samostalno upravlja. Pogledajte Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex WFO.

- Import — Idite na sertifikat provajdera usluga koji želite da uvezete u Webex WFO.
- Izvoz — Izvozi vaš trenutni sertifikat provajdera usluga.
- View Details — Prikazuje detalje trenutnog sertifikata pružaoca usluga: Izdavač, Predmet, Datum početka i Datum završetka.
- Izvoz metapodataka — Izvozi metapodatke za trenutnu uslugu.

f. Uvezite PRIVATNI **KLJUČ.** Privatni ključ za sertifikat provajdera usluga koji se samostalno upravlja. Pogledajte Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex WFO.

1. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Omogući podrazumevanu autentifikaciju

Po defaultu, autentifikacija korisnika i lozinke se upravljaju pomoću Webex WFO. U sistemima koji se sinhronizuju sa ACD, korisnici se kreiraju i upravljaju u ACD, iako i dalje možete kreirati korisnike u Webex WFO (pogledajte Upravljanje korisnicima).

> **NAPOMENA:** Administratori stanara koji su dodani od strane administratora sistema uvek mogu da se prijave koristeći svoje Webex WFO akreditive. Ovo je tačno čak i ako je Webex WFO autentifikacija onemogućena i
> Omogućen je drugi oblik autentifikacije (SAML ili Active Directory).

Za sistemske administratore, ovaj izbor je samo za čitanje.

Omogućite Webex WFO autentifikaciju

1. Izaberite **Enable Webex WFO Authentication**.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite SAML autentifikaciju

Autentifikacija jezika za označavanje bezbednosti (SAML) vam omogućava da koristite uobičajene eksterne provajdere identiteta (IdP) za autentifikaciju korisničkih imena i lozinki za Webex WFO (provajder usluga ili SP). Ovaj metod autentifikacije korisnika i upravljanja lozinkom se obično naziva jedinstveno prijavljivanje (SSO).

Ako koristite SAML i želite da dozvolite svojim agentima da pristupe svojim rasporedima van posla putem kalendara treće strane kao što su Microsoft Outlook, Google kalendar ili Apple Calendar, izaberite polje za potvrdu "iCal Sync sa SSO" na stranici Globalna podešavanja za WFM (pogledajte Konfigurisanje sistema WFM podešavanja). Za više informacija o tome kako da konfigurišete Webex WFO tako da agenti mogu da pristupe svojim rasporedima van posla kada je SAML omogućen, pogledajte Prikaz rasporeda u drugoj aplikaciji kalendara.

> **NAPOMENA:** Administratori stanara koji su dodani od strane administratora sistema uvek mogu da se prijave koristeći svoje Webex WFO akreditive. Ovo je tačno čak i ako je Webex WFO autentifikacija onemogućena i
> Omogućen je drugi oblik autentifikacije (SAML ili Active Directory).

Konfigurisanje provajdera identiteta

Webex WFO integriše sa svim IdP-ovima koji podržavaju SAML 2.0 autentifikaciju. Sledeći opšti parametri se primenjuju prilikom konfigurisanja SAML tvrdnje u IdP-u.

Za više informacija o konfigurisanju specifičnih IDP-ova, pogledajte Konfigurisanje Okta i Konfigurisanje ADFS-a

Komponenta tvrdnje	Konfiguracija
Atributi	IdP mora da pošalje tvrdnju koja sadrži adresu e-pošte vaših korisnika kao atribut. Ova adresa e-pošte mora da odgovara adresi koja se koristi za Webex WFO autentifikaciju. **PRIMER** Specifično ime atributa e-pošte zavisi od IdP-a koji koristite. Slede primeri: ▪ Adresa e-pošte ▪ E-pošta ▪ Pošta ▪ User.email
Potpisa	Tvrdnja SAML mora biti potpisana. Tvrdnje mogu biti potpisane sa Sledeći algoritmi:

Komponenta tvrdnje	Konfiguracija
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Veličine ključeva	Šifrovane tvrdnje su podržane samo sa maksimalnom veličinom ključa od 128 bita.

Webex WFO može da se integriše i sa SP-iniciranim i IdP-iniciranim SAML, u zavisnosti od IdP-a koji koristite.

OMILjENO	Podržava SP-Iniciran SAML	Podržava IdP-Initiated SAML
Okta	Da	Da
ADFS	Da	Da
Bilten	Ne	Da
Ostali IDP-ovi	Varira	Varira

NAPOMENA - Za IdP-Initiated SAML koristeći Azure AD, polje Prijavite se na URL u aplikaciji u Azure AD mora biti prazno.

Konfigurisanje Okta

NAJBOLJA PRAKSA

Pre nego što konfigurišete Okta, prikupite sledeće informacije iz odeljka Pružalac usluga na stranici Autentifikacija u Webex WFO i sačuvajte ih na lokaciji kojoj je lako pristupiti:

- URL adresa za jedinstvenu prijavu
- ID entiteta

Sledi pregled kako konfigurisati Okta kao vaš IdP:

1. Kreirajte Okta aplikaciju.
2. Konfigurišite aplikaciju Okta.
3. Prikupite informacije o aplikaciji Okta.
4. Konfigurišite Okta kao IdP u Webex WFO.

Kreirajte aplikaciju u Okti

1. Prijavite se na Okta.

   NAPOMENA: Morate biti super administrator u Okti da biste kreirali i konfigurisali aplikaciju.

2. Idite na Aplikacije > aplikacije.
3. Kliknite na Dodaj **aplikaciju**.
4. Kliknite na dugme **Kreiraj novu aplikaciju**.
5. U dijalogu Kreiraj novu integraciju aplikacija, konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Platforme	Izaberite **Veb**.
Prijavite se metod	Izaberite **SAML 2.0**.

Konfigurišite aplikaciju Okta

1. U Opštim podešavanjima Tab, konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Naziv aplikacije	Unesite jedinstveno ime za Webex WFO.
Logotip aplikacije	(Opciono) Postavite sliku da biste identifikovali Webex WFO
u Okti. Vidljivost aplikacije	(Opciono) Ograničite ko može da vidi sliku u Okta.

2. Kliknite na dugme **Sledeći**.
3. Na Konfiguriši SAML Tab, konfigurišite polja na sledeći način.

   NAPOMENA Ako je napredna podešavanja skrivena, kliknite na dugme **Prikaži napredna podešavanja**.

Polje	Konfiguracija
Opšte	
Jedinstvena prijava na URL adresu	Kopirajte i nalepite ovaj URL sa stranice za autentifikaciju u

Polje	Konfiguracija
	Webex WFO. URL se nalazi u polju URL za jedinstvenu prijavu u odeljku Pružalac usluga. Ostavite **Koristite ovo za URL primaoca i odredišni URL** Polje za potvrdu izabrano (podrazumevano).
Publika URI (SP ID entiteta)	Kopirajte i nalepite ovaj ID sa stranice Autentifikacija u Webex WFO. URL se nalazi u polju ID entiteta u odeljku Pružalac usluga.
Ime ID format	Izaberite **EmailAddress**.
Korisničko ime aplikacije	Izaberite **E-**
pošta. Odgovor	Izaberite
Potpisano. Potpis tvrdnje **Potpisano**.	Izaberite
Algoritam potpisa	Izaberite ili **RSA-SHA1** ili **RSA-SHA256**.
Digest algoritam	Izaberite ili **RSA-SHA1** ili **RSA-SHA256**.
Tvrdnja Enkripcija	Izaberite **Unencrypted**.
Omogući jedinstveno odjavljivanje	Ostavite **aplikaciju Dozvoli da pokrene Single Logout** proveru Kutija obrisana (podrazumevano).
Klasa konteksta autentifikacije	Izaberite **PasswordProtectedTransport**.
Čast Force Autentifikacij a	Izaberite **Da**.
SAML ID izdavaoca	Ostavite prazno.
Izjave o atributima	

Polje	Konfiguracija
Ime	Unesite jedinstveno ime.
Format imena	Izaberite **Neodređeno**.
Vrednost	Izaberite **user.email**.

NAPOMENA : Ne morate da konfigurišete nikakve atribute u odeljku Izjave o atributima grupe.

4. Kliknite na dugme **Sledeći**.
5. U Povratne informacije Tab, izaberite opciju Povratne informacije koja odgovara korišćenju Okte u vašoj kompaniji.

NAPOMENA: Vaš izbor ne utiče na sposobnost Webex WFO da koristi Okta kao IdP.

6. Kliknite na dugme **Završi.**

Prikupite informacije za Webex WFO iz aplikacije Okta

1. Idite na Aplikacije > aplikacije, a zatim kliknite na aplikaciju Okta za Webex WFO.
2. Izaberite Sign **On** Tab.
3. Kliknite na dugme **Pogledaj uputstva** za podešavanje.
4. Prikupite informacije o aplikaciji Okta iz sledećih polja:

Polje	Uputstva
URL adresa za jedinstveno prijavljivanje provajdera identiteta	Kopirajte URL adresu i sačuvajte je na lokaciji koja je lako dostupna.
Izdavač provajdera identiteta	Kopirajte URL adresu i sačuvajte je na lokaciji koja je lako dostupna.
Ks.509 sertifikat	Preuzmite sertifikat i čuvajte ga u lako dostupnom Lokaciju.

5. Pogledajte Konfigurisanje metode autentifikacije da biste konfigurisali Okta provajdera identiteta sa Webex VFO i omogućili SAML autentifikaciju.

Konfigurisanje ADFS-a

Sledi pregled kako konfigurisati jedinstvenu prijavu za Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Konfigurišite poverenje Relying Parti za vašeg provajdera identiteta.
2. Konfigurišite LDAP pravilo potraživanja e-pošte za poverenje Webex WFO.
3. Konfigurišite pravilo transformacije dolaznog potraživanja za poverenje Webex WFO.
4. Konfigurišite sigurnu hash algoritam i uvezite sertifikat provajdera usluga.
5. Izvezite sertifikat provajdera identiteta.
6. Konfigurišite ADFS provajdera identiteta sa Webex WFO i omogućite SAML autentifikaciju.

Konfigurišite poverenje Relying Parti za vašeg provajdera identiteta

Konfigurisanje poverenja Relying Parti za vašeg provajdera identiteta je procedura u

više koraka. Prvo, započnite Čarobnjak za dodavanje poverenja stranke koja se

oslanja.

1. Otvorite Vindovs Server AD FS Management Console.
2. Proširite fasciklu **Odnosi** poverenja.
3. Kliknite desnim tasterom miša na fasciklu **Relying Party Trusts** , a zatim kliknite na dugme **Add Relying Party Trust** da biste započeli čarobnjak za dodavanje poverenja od strane oslanjanja.
4. Kliknite **na dugme Start**.

Zatim konfigurišite poverenje oslanjajuće stranke pomoću čarobnjaka za dodavanje poverenja oslanjajuće stranke.

1. Izaberite **Unesite podatke o strani koja se oslanja ručno**, a zatim kliknite na dugme Dalje .
2. Unesite "Webex WFO" u **polje Ime** za prikaz, a zatim kliknite na dugme Sledeći .
3. Izaberite **AD FS profil**, a zatim kliknite na dugme Sledeći .
4. Kliknite na dugme **Sledeći** na koraku **Konfiguriši sertifikat** . Ne morate da navedete opcioni sertifikat za šifrovanje tokena.
5. Izaberite **Omogući podršku za SAML 2.0 VebSSO protokol** polje za potvrdu, unesite URL za jedinstvenu prijavu (nalazi se pod **Provajder** usluga na stranici Autentifikacija), a zatim kliknite na dugme Sledeći .
6. Unesite ID entiteta (koji se nalazi pod **Pružalac** usluga na stranici Autentifikacija) u polje Identifikator poverenja oslanjajuće strane, kliknite na dugme **Dodaj**, a zatim kliknite na dugme Dalje .
7. Izaberite **Dozvoli svim korisnicima da pristupe ovoj oslanjajućoj strani**, a zatim kliknite na dugme Dalje .
8. Kliknite **na dugme Sledeće** na koraku **Spremni za dodavanje poverenja** da biste dovršili konfiguraciju i dodali poverenje oslanjajuće strane.

9. Izaberite **Otvori dijalog Izmeni pravila potraživanja za ovo poverenje stranke kada se čarobnjak zatvori** polje za potvrdu, a zatim kliknite na dugme **Zatvori**. Prozor Edit Claim Rules otvara se automatski.

Konfigurišite LDAP pravilo potraživanja e-pošte za poverenje Webex WFO

1. Kliknite na Dodaj **pravilo ...** pod **Issuance Transform Rules** Tab u prozoru Edit Claim Rules.
2. Izaberite **Pošalji LDAP atribute kao potraživanja** iz **padajuće liste šablona** pravila potraživanja, a zatim kliknite na dugme Dalje .
3. Unesite "LDAP Adresa e-pošte" u **polje Ime** pravila tvrdnje.
4. Izaberite **Active Directory** sa padajuće liste **Prodavnica** atributa.
5. Izaberite **E-mail adrese** iz LDAP Atribut **padajuće liste** .
6. Izaberite **E-mail adresa** iz **Tip** odlaznog potraživanja padajuće liste.
7. Kliknite na dugme **Završi** da biste dovršili konfiguraciju ovog pravila potraživanja i dodali dolazno pravilo transformacije potraživanja.

Konfigurišite pravilo transformacije dolaznog potraživanja za poverenje Webex WFO

1. Kliknite na Dodaj **pravilo ...** pod **Issuance Transform Rules** Tab u prozoru Edit Claim Rules.
2. Izaberite **Transform dolazni zahtev** iz **padajuće liste šablona** pravila potraživanja, a zatim kliknite na dugme **Sledeći**.
3. Unesite "Transform adresu e-pošte" u **polje Ime** pravila tvrdnje.
4. Izaberite **E-mail adresa** iz **Dolazni tip** potraživanja padajuće liste.
5. Izaberite **ID** imena sa **padajuće liste Odlazni tip** potraživanja.
6. Izaberite **Prelazni identifikator** od **Odlazni ID format** ID padajuće liste.
7. Izaberite **Prođi kroz sve vrednosti** potraživanja.
8. Kliknite na dugme **Završi** da biste dovršili konfiguraciju ovog pravila potraživanja.
9. Kliknite na dugme **OK** da završite uređivanje pravila potraživanja i zatvorite prozor Izmeni pravila potraživanja.

Konfigurišite sigurnu hash algoritam i uvezite sertifikat provajdera usluga

1. Otvorite Vindovs Server AD FS Management Console.
2. Dvaput kliknite na Webex WFO poverenje koje ste kreirali u gornjem koraku da biste otvorili prozor Webex WFO Properties.
3. Kliknite na **dugme Advanced** Tab, a zatim izaberite **SHA-1** sa **padajuće liste Secure hash algorithm** .
4. Kliknite na **Potpis** Tab, a zatim kliknite na dugme **Dodaj...** i izaberite sertifikat provajdera usluga.

NAPOMENA Ako ne vidite sertifikat vašeg provajdera usluga, možda ćete morati da izaberete Svi fajlovi (*.*) u filteru tipa fajla u donjem levom uglu prozora.

5. Kliknite na dugme **OK** da završite uređivanje osobina poverenja i zatvorite prozor Webex WFO Properties.

Izvezite sertifikat provajdera identiteta

1. Otvorite Vindovs Server AD FS Management Console.
2. Proširite fasciklu **Sertifikati** .
3. Dvaput kliknite na sertifikat za potpisivanje tokena da biste otvorili prozor sertifikata.
4. Kliknite na **Details** Tab, a zatim kliknite na dugme **Kopiraj u datoteku...** da biste započeli čarobnjaka za izvoz sertifikata.
5. Kliknite na dugme **Dalje** da biste nastavili.
6. Izaberite **Base-64 kodiran Ks.509 (. CER),** a zatim kliknite na dugme Dalje .
7. Navedite jedinstveno ime datoteke i lokaciju da biste sačuvali datoteku, a zatim kliknite na dugme **Završi**. Dijalog bok koji izveštava da je izvoz bio uspešan treba da se pojavi. Koristite sadržaj izvezene datoteke da biste konfigurisali svoj IdP sa Webex WFO.
8. Pogledajte Konfigurisanje metode autentifikacije da biste konfigurisali ADFS provajdera identiteta sa Webex WFO i omogućili SAML autentifikaciju.

Opisi polja

Sledeća polja se pojavljuju kada izaberete Enable SAML Authentication.

Pružalac usluga

Polje	Opis
URL za autentifikaciju	(Samo za čitanje) URL za Webex WFO koji vas usmerava na URL za jedinstveno prijavljivanje.
ID entiteta	(Samo za čitanje) ID entiteta koji pruža Webex WFO. Koristite ove informacije da biste konfigurisali svoj IdP.
Koristite ime stanara u ID entiteta	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste unapred dodali ime stanara na javno ime hosta stanara u ID entiteta.
URL adresa za jedinstvenu prijavu	(Samo za čitanje) URL za slanje SAML odgovora od IdP-a. Koristite ove informacije da biste konfigurisali Assertion Consumer Service

Polje	Opis
	URL na vašem IdP-u. Ovaj URL koji je dostavio Webex WFO nije isti kao URL adresa za jedinstvenu prijavu koju pruža vaš IdP, a koja se mora uneti u polje pod **Enable SAML Authentication**.
SAML Algoritam potpisa	Podrazumevani algoritam je konfigurisan od strane vaše organizacije. Ostali podržani algoritmi su SHA1, SHA256 i SHA512.
SAML Digest algoritam	Podrazumevani algoritam je konfigurisan od strane vaše organizacije. Drugi podržani algoritmi su SHA1, SHA256 i SHA512.
Znak SAML Odgovor	Ovo polje je podrazumevano izabrano. Obrišite ovo ako ne želite Potpišite odgovor SAML.
Sertifikat provajdera usluga (samo za čitanje) - Sertifikat za konfigurisanje vašeg IdP-a sa Webex VFO. Možete koristiti podrazumevani globalni sertifikat koji pruža Webex WFO (samo raspoređivanje u oblaku) ili otpremiti sertifikat i privatni ključ. Pogledajte Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex WFO. ▪ Import—Uvozi sertifikat samoupravljanog provajdera usluga u Webex WFO. ▪ Izvoz—Izvozi vaš trenutni sertifikat provajdera usluga. ▪ View Details—Prikazuje detalje o trenutnom sertifikatu provajdera usluga: izdavač, predmet i datum početka i završetka. ▪ Izvoz metapodataka—Izvozi metapodatke za trenutni sertifikat provajdera usluga.	
Privatni ključ	Privatni ključ za sertifikat provajdera usluga koji se samostalno upravlja. Pogledajte Upravljanje sertifikatima pružaoca usluga za Webex WFO. ▪ Uvoz—Uvozi novi privatni ključ za sertifikat provajdera usluga koji se sam upravlja. Sintaksa ovog privatnog ključa mora biti PKCS 8.

Polje	Opis
	▪ Delete—Briše postojeći privatni ključ.

Upravljanje sertifikatima pružaoca usluga za Webex WFO

Nisu svi IdP ili IdP konfiguracije zahtevaju sertifikate provajdera usluga.

OMILjENO	Sertifikat je potreban
ADFS	Da
Okta	Ne
Ostali IDP-ovi	Razlikuje se u zavisnosti od konfiguracije.

Ako vaša IdP ili IdP konfiguracija zahteva sertifikat provajdera usluga za integraciju sa Webex WFO, imate nekoliko opcija, u zavisnosti od toga da li je vaša Webex WFO implementacija u oblaku ili lokalno.

Raspoređivanja	Opcija
Oblak, u prostorijama	Koristite globalni samopotpisani sertifikat. Cisco ne obezbeđuje Certifikat.
Oblak, u prostorijama	Uvezite sertifikat i privatni ključ koji se samostalno upravlja. Sertifikat može biti samopotpisan ili može doći od treće strane (na primer, Verisign ili DigiCert). Sintaksa privatnog ključa mora biti PKCS 8.
U prostorijama	Na serveru na kome ste instalirali Webex WFO, sačuvajte samo-Upravljani sertifikat i privatni ključ u direktorijumu za zajedničku konfiguraciju. Ovaj direktorijum je UNC putanja koja je unesena tokom Webex WFO instalacije. Pogledajte odeljak "Instaliranje Webex WFO" u Webex WFO Vodiču *za instalaciju za lokalne primene*. Sertifikat i privatni ključ moraju imati sledeća imena: ▪ Sertifikat—serviceProvider.crt

Raspoređiv	Opcija
	▪ Privatni Key—serviceProvider.key Sertifikat može biti samopotpisan ili može doći od treće strane (na primer, Verisign ili DigiCert). Sintaksa privatnog ključa mora biti PKCS 8.

Promenite svrhu ACD ID

Funkcija Repurpose ACD ID vam omogućava da ponovo koristite ACD ID-ove iz vašeg Avaya sistema u Webex WFO. Dok održava sve vaše istorijske podatke, on uklanja ACD ID asocijaciju od neaktivnog korisnika (na primer, onaj koji je napustio vaš kontakt centar) i omogućava vam da ga dodelite novom korisniku. Ova funkcija je dostupna samo za Avaya sisteme.

Kada promenite svrhu ACD ID-a, sledeće asocijacije se uklanjaju iz neaktivnog korisnika:

- ACD ID
- Korisnički profil iz Avaya ACD

Nakon što je ID preusmeren, neaktivni korisnik se više ne sinhronizuje sa ACD, i nikakvi dodatni podaci za neaktivnog korisnika se izvlače iz ACD.

Svi budući podaci koji su izvučeni iz ACD za preuređeni ID će biti povezani sa novim korisnikom.

Promenite svrhu Avaya ACD ID

1. U Webex WFO, idite na stranicu Korisnici, a zatim izaberite neaktivnog korisnika.
2. (Opciono) Poništite **polje za potvrdu Aktiviraj ovog korisnika** .

   NAJBOLJA PRAKSA Prenamjena ACD ID-ova korisnika ne utiče na njihov status aktivacije. Ako korisnici više nisu aktivni u Webex WFO, deaktivirajte ih pre nego što promenite njihovu svrhu
   ACD Lične karte.
3. Kliknite na **Repurpose ACD ID.**
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Konfigurišite novog korisnika u ACD. Sledeći put kada se Webex WFO sinhronizuje sa ACD, novi korisnik sa preuređenim ID-om će biti dodan u Webex WFO.

Konfigurišite politiku lozinke

Koristite stranicu Politika lozinke da biste konfigurisali politiku korisničke lozinke kako biste zadovoljili bezbednosne zahteve vaše organizacije.

Opisi polja

NAPOMENA Ova podešavanja se odnose samo na lozinke kojima upravlja Webex WFO. Lozinke rukuje od strane spoljnog provajdera identiteta (IdP) preko jedinstvenog prijavljivanja pridržavaju jedinstvene politike lozinke tog IdP je (vidi Konfigurišite metod autentifikacije).

Polje	Opis
Minimalna dužina lozinke	Minimalni broj znakova korisnička lozinka mora biti za vaša organizacija. Minimalna dužina lozinke Webex WFO je osam znakova. Podrazumevana vrednost = 8.
Sprečite ponovnu upotrebu poslednjeg _____ _Lozinke	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste sprečili korisnike da podesite lozinku koja odgovara bilo kom od određenog broja prethodnih lozinki. Podrazumevana vrednost = 5
Zahtevajte novu lozinku posle ___Dani	Izaberite ovo polje za potvrdu da zahtevate od korisnika da podesite novu lozinku nakon određenog broja dana. Obavešteni ste nakon prijavljivanja ako je vaša lozinka postavljena da istekne u roku od sedam dana. Ako vaša lozinka istekne, morate da podesite novu lozinku sledeći put kada se prijavite. Podrazumevana vrednost = 90. **NAPOMENA** - Ako skratite period isteka, možete da izazovete istek postojećih lozinki. Na primer, ako skratite Rok isteka od 90 dana do 60 dana, lozinke koje su starije od novog 60 dana ograničenja će isteći.
Zaključajte korisnički nalog posle _____ neuspeli pokušaji prijavljivanja	Izaberite ovo polje za potvrdu da zaključate korisnički nalog nakon određenog broja neuspelih pokušaja prijavljivanja. Ako se korisnički nalog zaključa, taj korisnik neće moći da se prijavi dok ne resetuje lozinku ili dok administrator ne otključa nalog ili resetuje lozinku. Podrazumevana vrednost = 5.

Polje	Opis
	Korisnik sa dozvolom Administrirajte politiku lozinke može otključati nalog sa stranice Korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima). **NAPOMENA** Ako je korisnički nalog zaključan, prijava će biti onemogućena i putem Webex WFO i jedinstvene prijave. Međutim, Račun postaje zaključan samo nakon neuspelih Webex WFO pokušaja prijavljivanja. Neuspeli pokušaji prijavljivanja za jedinstvenu prijavu se obrađuju od strane IdP-a. **NAPOMENA:** Ova opcija je podrazumevano omogućena za nove korisnike počevši od verzije 10.0 Update 2017.9. Kupci koji Konfigurisani svoju politiku lozinkom pre objavljivanja verzije 10.0 Ažuriranje 2017.9 će zadržati ta podešavanja.

Neki dodatni zahtevi za složenost lozinke se ne mogu konfigurisati. Ovi zahtevi su opisani u nastavku.

Sledeća pravila se primenjuju kada kreirate ili uređujete korisnika, ili kada menjate ili resetujete lozinku.

Ova pravila se primenjuju samo kada konfigurišete lozinku koju kontroliše Webex WFO. Ako korisnik unese lozinku za spoljni sistem koji nije kontrolisan od strane Webex WFO, Webex WFO neće potvrditi lozinku (na primer, konfiguracija ACD).

NAPOMENA: Korisnik može biti kreiran bez lozinke (ručno ili automatski preko ACD sinhronizacije). Korisnik bez lozinke ne može da se prijavi. Taj korisnik mora da koristi link "Zaboravio sam lozinku" i podesite
Lozinku.

- Lozinke ne mogu da sadrže bele prostore (praznine).
- Lozinke moraju biti dugačke najmanje osam znakova. Administrator može povećati minimalnu dužinu na stranici Politika lozinke u Upravljanje aplikacijama.
- Lozinke moraju da sadrže znakove iz tri od sledeće četiri kategorije:

Kategorija	Opis
Velika slova	A-Z Velika slova Unicode znakovi:

Kategorija	Opis
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Mala slova	A–Z Mala slova Unicode znakovi: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Brojevi	0–9
Specijalni znakovi	Sledeći znakovi su dozvoljeni za lozinku baze podataka stanara: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Sledeći znakovi su dozvoljeni za sve ostale lozinke: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ograničite pristup određenim IP adresama

Na stranici Pristup mreži, administratori stanara mogu da poboljšaju bezbednost svog stanara kontrolom (ili "belom listom") koje IP adrese korisnicima je dozvoljeno da pristupe Webex WFO iz.

Administratori stanara mogu dodati jedan ili više IP opsega adresa, a korisnici mogu pristupiti samo Webex WFO funkcijama ako se prijave na Webex WFO sa IP adrese unutar konfigurisanih opsega. Ako se korisnici prijave na Webex WFO sa IP adrese koja nije unutar konfigurisanih opsega, dobijaju poruku o grešci i ne mogu da se prijave.

Opseg IP adresa na beloj listi od strane administratora stanara primenjuje se samo na tog stanara. Sistemski administratori mogu da stave na belu listu dodatne IP opsege, a IP opseg na beloj listi od strane administratora sistema primenjuje se na sve stanare u sistemu. Ako su i administrator stanara i administrator sistema na beloj listi IP opsegu, korisnici mogu pristupiti Webex WFO i sa bele liste stanara i sa bele liste sistema.

Webex WFO trenutno podržava belu listu samo za IPv4 adrese.

NAPOMENA - Administratori stanara koji su dodani od strane administratora sistema mogu pristupiti svom stanaru sa bilo koje IP adrese, čak i IP adrese koja nije na beloj listi. Ovo osigurava da stanar

Administratori mogu pristupiti svom stanaru čak i ako postoji netačna konfiguracija bele liste.

Omogućite belu listu

1. Izaberite **Omogući ograničenje pristupa beloj listi**.
2. Kliknite **na Dodaj IP opseg**. Pojavljuje se dijalog Dodaj IP opseg.

3. U polje Ime unesite jedinstveno ime za opseg IP adresa.
4. U polje Početak opsega IP unesite prvu važeću IPv4 adresu koju želite da uključite u opseg.
5. U polje IP Kraj opsega, unesite poslednju važeću IPv4 adresu koju želite da uključite u opseg.

   NAPOMENA: Morate da unesete IP adresu u polje IP opsega End. Ako unesete istu IP adresu koju ste uneli u polje IP Range Start, korisnici mogu da pristupe samo Webex WFO od Tu IP adresu.

6. Kliknite na dugme **Dodaj**.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Tabela opsega IP adresa

Tabela opsega IP adresa vam omogućava da pratite, uređujete i brišete opsege IP adresa koje su administratori stanara stavili na belu listu.

NAPOMENA: Sistemski administratori takođe mogu da stave na belu listu opsege IP adresa. IP adresa opsega bele liste od strane administratora sistema primenjuju na sve stanare u sistemu, ali opseg koji su bela lista ne
Pojavljuju se u tabeli opsega IP adresa stanara. Za kompletnu listu opsega IP adresa na beloj listi, obratite se administratoru sistema.

Polje	Opis
Ime	Ime opsega IP adrese.
IP opseg Početak	Prva IP adresa koja je uključena u opseg. IP
opseg Kraj	Poslednja IP adresa koja je uključena u opseg.
Radnje	▪ Ikona za uređivanje – Omogućava vam da promenite ime, početak ili kraj postojećeg opsega IP adresa. ▪ Ikona za brisanje – Uklanja postojeći opseg IP adresa sa bele liste. Svi korisnici koji se trenutno prijavljuju na Webex WFO iz IP adrese uključene u ovaj opseg neće moći da pristupe Webex WFO karakteristikama sa tih IP adresa.

Lokalno raspoređivanje

Ako vaša kompanija ne koristi konfiguraciju Apache load balancera koja je upakovana sa instalacijom Webex WFO, morate podesiti X-Forwarded-For (XFF) zaglavlje vašeg load balancera na IP adresu originalnog klijenta.

Srodne teme

- Bezbednosno ažuriranje: TLS 1.1 i slabe SSL/TLS 1.2 šifre će biti zastarele

Konfigurišite server podataka

Stranica Konfiguracija servera podataka omogućava vam da podesite funkcije Data Servera na osnovu geografske lokacije kontakt centra. Na primer, možete konfigurisati kontakt centar u Njujorku drugačije od kontakt centra u Kaliforniji. Ovo omogućava svakom sajtu da radi sa minimalnim VAN saobraćajem.

NOTE WFM tumači sve vremenske oznake u Avaya istorijskim datotekama sa podacima kao da su u vremenskoj zoni stanara.

Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > Preuzimanja da biste preuzeli Webex WFO Data Server. Informacije o tome kako instalirati Webex WFO Data Server možete naći u "Instaliranje Webex WFO Data Servera" u *Webex WFO Vodiču* za instalaciju.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administriranje stanara ili ažuriranje stanara.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna konfiguracija sistema > > konfiguracija servera podataka

Konfiguracija servera podataka u okruženjima sa više stanara

Neke funkcije servera podataka nisu dostupne u okruženjima sa više stanara. U takvom okruženju, sledeće opcije konfiguracije se ne pojavljuju na stranici Konfiguracija servera podataka:

- Podešavanja usklađivanja regionalnog servera podataka
- Podešavanja za sinhronizaciju uređaja servera podataka
- Snimanje podešavanja SIPREC signalizacije servera
- Snimanje CTI Podešavanja signalizacije servera
- Snimanje Snimanje Podešavanja servera

Opisi polja

Koristite stranicu Konfiguracija servera podataka da biste konfigurisali i održavali funkcije servera podataka. Za više informacija o tome kako konfigurisati Data Server za određeni ACD, pogledajte sledeće stranice ili vodič za integraciju ACD ili tehničku napomenu ako je dostupna:

Ako vaša organizacija ima bilo koju od sledećih integracija, konsultujte vodič za integraciju ACD za dodatne konfiguracije servera podataka specifične za ACD.

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

Polja na stranici Konfiguracija servera podataka opisana su u nastavku.

Izaberite konfiguraciju servera podataka

Izaberite URL adresu za server podataka kontakt centra čije regionalne funkcije želite da konfigurišete.

Ime za prikaz

Unesite ime za prikaz servera podataka koji ste izabrali.

Regionalni server podataka ACD Podešavanja sinhronizacije

Izaberite polje za potvrdu Omogući sinhronizaciju da biste omogućili sinhronizaciju ACD na regionalnom serveru podataka, a zatim koristite okna Dostupno i Dodeljeno da biste dodelili servere sinhronizaciji ACD.

Regionalni server podataka ACD Podešavanja snimanja

Izaberite polje za potvrdu Omogući snimanje da biste omogućili ACD snimanje na regionalnom serveru podataka, a zatim koristite okna Dostupno i Dodeljeno da biste dodelili servere za ACD snimanje.

Podešavanja događaja regionalnog servera podataka u realnom vremenu

Izaberite polje za potvrdu Omogući događaje u realnom vremenu da biste omogućili događaje u realnom vremenu na regionalnom serveru podataka, a zatim koristite okna Dostupno i Dodeljeno da biste dodelili servere za snimanje događaja u realnom vremenu.

Podešavanja otpremanja regionalnog servera podataka

Izaberite polje za potvrdu Omogući Staged Upload da biste omogućili postupno otpremanje na regionalnom serveru podataka, a zatim konfigurišite podešavanja za otpremanje stanara. Za više informacija o Stage Upload, pogledajte Konfigurisanje faznog otpremanja.

NAPOMENA: Omogućavanje ove komponente samo ne izaziva agent računare da koriste Stage Upload. Agenti takođe moraju biti povezani sa Staged Upload Data Serverom preko timova ili filtera IP adresa i

Jedno ili više ispravno konfigurisanih pravila u dnevnom događaju QM Workflow.

Polje	Opis
Локација	UNC put do lokacije za skladištenje. UNC put zahteva

Polje	Opis
	sledeći format: \\ComputerName\SharedFolder\Resource **NAPOMENA** - Ako se promeni putanja UNC-a, snimci na prethodnoj lokaciji za otpremanje moraju se pomerati ručno. UNC putanja i korisničko ime moraju biti dostupni i Webex WFO Desktop instaliran na radnim površinama agenta i Data Server.
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika koji upravlja postepenim serverom za otpremanje.
Lozinka	Lozinka korisnika koji upravlja postepenim serverom za otpremanje.

Konfiguracija filtera IP adrese za otpremanje

Ovaj odeljak je vidljiv samo kada je omogućeno inscenirano otpremanje. Unesite opsege IP adresa u CIDR notaciji koje uključuju IP adrese računara agenta sa Smart Desktop koje želite da koristite Staged Upload. Svaki agent čiji računar ima IP adresu koja je uključena u filter IP adresa je povezan sa Stage Upload Data Server.

NAPOMENA: Agenti koji su povezani sa Staged Upload Data Server po IP adresi će koristiti Staged Upload samo ako su takođe povezani sa ispravno konfigurisanim QM Vorkflov Daily Događaja. Za više informacija o Two-Stage Upload-u, pogledajte "Konfigurisanje komponente Staged Upload" u Vodiču *za dizajn za* lokalno ili *Cloud Deployments*.

Unesite opseg IP adrese i kliknite na dugme **Sačuvaj**. Možete dodati više opsega, koji su navedeni u oknu iznad polja za unos. Kada se doda u okno, takođe možete da izmenite ili izbrišete opseg. Kliknite na ikonu olovke da biste izmenili opseg i kliknite na ikonu Ks da biste izbrisali opseg.

Podešavanja usklađivanja regionalnog servera podataka

Izaberite polje za potvrdu Omogući pomirenje da biste omogućili pomirenje servera podataka. Premestite servere koji treba da se pomire iz okna Dostupno u okno Dodeljeno.

Active Directory Sinhronizacija

Izaberite polje za potvrdu Omogući sinhronizaciju da biste omogućili Webex WFO da se podudaraju i sinhronizuju korisnici VFO sa korisnicima Active Directory. Pogledajte Povežite se sa serverom Active Directory.

Podešavanja za sinhronizaciju uređaja servera podataka

Izaberite **Omogući sinhronizaciju** uređaja da biste omogućili sinhronizaciju izabranih ACD-ova preko izabranog servera podataka. Premestite servere koji će biti sinhronizovani iz okna Dostupno u okno Dodeljeno.

Snimanje podešavanja SIPREC signalizacije servera

Izaberite polje za potvrdu Omogući SIPREC signalizaciju da biste omogućili SIPREC signalne usluge. Unesite ime hosta ili IP adresu servera podataka na kojem je instalirana usluga SIPREC signalizacije.

NAPOMENA : Ova lokacija mora biti dostupna instaliranim instancama Smart Desktop-a.

Snimanje CTI Podešavanja signalizacije servera

Izaberite polje za potvrdu Enable CTI Signaling da biste omogućili CTI signalne usluge. Unesite ime hosta ili IP adresu servera podataka na kojem je instalirana usluga signalizacije CTI.

NAPOMENA : Ova lokacija mora biti dostupna instaliranim instancama Smart Desktop-a.

Snimanje Snimanje Podešavanja servera

Izaberite polje za potvrdu Omogući snimanje zvuka da biste omogućili mrežno snimanje umesto ili pored snimanja krajnje tačke (preko Smart Desktop). Zatim unesite sledeće informacije:

- Ime hosta ili IP adresa servera podataka na kojem je instaliran server za snimanje. Ova adresa mora biti dostupna instaliranim instancama Smart Desktop-a.
- Unesite putanju datoteke foldera gde se datoteke za snimanje privremeno čuvaju pre otpremanja. Ova fascikla mora biti dostupna korisniku sa akreditivima lokalnog sistema.

Podešavanja servera za uvoz medija

Izaberite polje za potvrdu Omogući uvoz medija da biste omogućili uvoz datoteka za snimanje sa spoljne lokacije. Premestite ACD-ove koji su izvori snimaka iz okna Dostupno na dodeljeno.

Lokacija GIS datoteke regionalnog servera podataka

Unesite putanju do direktorijuma iz kojeg server podataka uvozi datoteke. Ako koristite podrazumevanu lokaciju (.. \reports) u direktorijumu za instalaciju Data Server-a, polje može ostati prazno.

Podešavanja lokalnog veb servisa

Izaberite polje za potvrdu Omogući lokalnu veb uslugu da biste omogućili integraciju API na ovom serveru podataka. Ako je omogućeno, imate mogućnost da omogućite sledeće:

- Cisco IP Phone Services Controls—Označite ovo polje za potvrdu da biste omogućili Cisco kontrole snimanja sa podržanih Cisco uređaja.

  NAPOMENA Pogledajte Konfigurisanje Cisco IP Phone Kontrole usluga za proceduru konfiguracije.

- Pojednostavljene kontrole snimanja API—Označite ovo polje za potvrdu da biste koristili izvornu autentifikaciju servera podataka za Cisco kontrole snimanja.

SFTP konfiguracija

Unesite podatke potrebne za konfigurisanje vašeg sigurnog FTP servera.

Polje	Opis
Ime i prezime	Sigurno FTP ime hosta servera.
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika koji upravlja SFTP serverom.
Lozinka	Lozinka korisnika koji upravlja serverom SFTP.

HRMS konfiguracija

Izaberite Omogući izvoz HRMS-a da biste omogućili ovom serveru podataka za izvoz podataka. Ako imate više servera podataka, samo jedan treba da bude omogućen za izvoz podataka.

Konfigurišite Cisco IP Phone Kontrole usluga

Komponenta Cisco IP Phone services controls omogućava Cisco kontrole snimanja sa podržanih Cisco uređaja. Pratite korake opisane u nastavku da biste konfigurisali Cisco IP Phone usluge u Webex WFO i Cisco Unified Communications Manager.

Preduslovi

- Potrebno je da imate omogućen Veb pristup preko HTTP-a na uređajima na kojima planirate da koristite Cisco IP Phone Service Recording Controls.
- Potreban vam je server podataka Webex WFO.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna konfiguracija sistema > > konfiguracija servera podataka

Procedure

Konfigurišite IP kontrole snimanja telefonskog servisa u Webex WFO

1. U postavkama lokalnog veb servisa izaberite polje za potvrdu **Omogući lokalnu veb uslugu** da biste omogućili integraciju API na ovom serveru podataka.
2. Izaberite polje za potvrdu **Enable Cisco IP Phone Service Controls** .
3. Konfigurišite sva ostala polja po želji. Pogledajte Konfigurišite server podataka za više informacija.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Omogućite i pokrenite uslugu Webex WFO Data Server Veb Services

Usluga Webex WFO Data Server Veb Services je podrazumevano onemogućena.

1. Idite na **Usluge** u aplikaciji Server Manager. Kliknite desnim tasterom miša na **uslugu Calabrio ONE Data Server Veb Services** , a zatim izaberite **Properties**. **Osobine** pop-up prikazuje.
2. U okviru **General#** Tab, izaberite **Automatski** iz padajuće liste **Tip** pokretanja.
3. Kliknite na dugme **OK.** Prikazuje **se stranica Usluge** .
4. Kliknite desnim tasterom miša **Calabrio ONE Data Server Veb Services**.
5. Kliknite **na dugme Start**.

Dodajte telefonsku uslugu u Cisco Unified Communications Manager

Ova procedura se sprovodi u Cisco Unified Communications Manager Administration. Pogledajte "Dodavanje telefonskih usluga" u *Cisco Unified IP Phone Napomene o razvoju aplikacija za usluge za Cisco Unified Communications Manager i Multiplatform telefone* za više informacija o konfigurisanju Cisco IP Phone usluga.

1. Idite na Device> **Device Settings** > **Phone Services**.
2. Unesite vrednosti za parametre navedene u nastavku da biste ih konfigurisali za Cisco Kontrole snimanja IP telefonsku uslugu.

Parametar	Vrednost
URL usluge	http://<Data Server IP Adresa>:8080/recordingcontrolsservlet
Service Category	XML Servis
Vrsta usluge	Standardna IP telefonska usluga

Pretplatite se uređaj na telefonsku uslugu

Da biste koristili Cisco IP Phone Service, uređaj se prvo mora pretplatiti na njega.

1. Idite na ekran Konfiguracija telefona. Izaberite **Subscribe / Unsubscribe Services** iz **Povezani linkovi** padajuće liste.
2. Izaberite uslugu, a zatim kliknite na dugme Sledeći .
3. Kliknite **na dugme Pretplati se**.

Srodne teme

- Konfigurišite server podataka

Podešavanja servera podataka za Serenova ACD

Konfigurišite server podataka za Serenova ACD

1. Izaberite server podataka koji želite da koristite za Serenova ACD.
2. Konfigurišite sledeća podešavanja.

Postavka	Konfiguracija
Regionalni server podataka ACD Podešavanja sinhronizacije	Izaberite polje za potvrdu **Enable Sync** , a zatim premestite Serenova ACD iz **Available** to **Assigned**.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Povežite se sa serverom Active Directory

Možete koristiti vezu sa Active Directory (AD) serverom u vašem okruženju za autentifikaciju korisnika, sinhronizaciju ili oboje. Autentifikacija je dostupna samo za lokalne implementacije Webex WFO.

Da biste prekinuli vezu sa sinhronizovanim korisnicima, idite na Prekini vezu sinhronizovanih korisnika.

NAPOMENA Uvoz više Active Directory sertifikata nije podržan. Kada uvezete novi sertifikat, svaki postojeći sertifikat je prepisan novim sertifikatom.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Active Directory Konfiguracija

Preduslovi

- Postoji najmanje jedan konfigurisani AD domen.
- Svaki AD domen ima najmanje jednu konfigurisanu korisničku putanju.
- Server Webex WFO je u istom domenu kao i korisnik.

Procedure

Konfigurišite Active Directory

> **NAPOMENA** Za više informacija o bilo kom od polja na ovoj stranici, idite na O konfiguraciji Active Directory u *Webex WFO Korisničkom vodiču*.

1. Izaberite **Create New Active Directory Configuration**.
2. Unesite ime domena, ime hosta, port, korisničko ime i lozinku u odeljku Active Directory Autentifikacija.
3. (Opciono) Izaberite polje za potvrdu **Koristi SSL** , a zatim uvezite sertifikat.
4. (Samo sinhronizacija) Unesite korenski DN, organizacione jedinice i interval sinhronizacije (minuta) u odeljku Active Directory Sinhronizacija.
5. (Samo sinhronizacija) Izaberite osobinu koja odgovara AD korisniku sa Webex WFO korisnikom iz **padajuće liste User Profile Matching Property** .

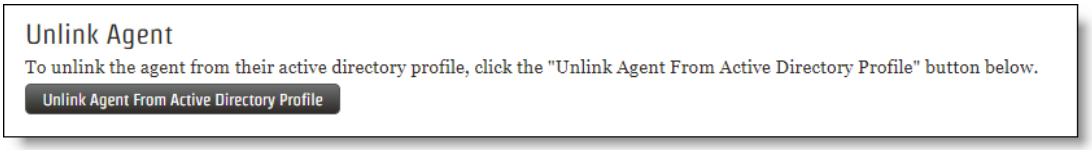
   > **NAPOMENA** Nakon što je AD sinhronizacija podešena, odgovarajuća osobina vam omogućava da proverite da li sinhronizacija radi i prekinete vezu sa korisnicima. Izaberite **Default** da povežete korisnike pomoću Vindovs prijave.

6. Kliknite na Test **Connection** da biste bili sigurni da je vaša AD veza ispravno konfigurisana.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
8. (Samo sinhronizacija) Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Konfiguracija servera podataka.
9. (Samo sinhronizacija) Izaberite server podataka za AD sinhronizaciju iz padajuće liste **Izaberite konfiguraciju** servera podataka.
10. (Samo sinhronizacija) U odeljku **Active Directory Sinhronizacija** , izaberite polje za potvrdu **Enable Active Directory Sync** , a zatim premestite AD server iz **Available** to **Assigned**.
11. (Samo sinhronizacija) Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Proverite da li AD sinhronizacija radi

Možete proveriti sinhronizaciju oglasa nakon što prođe interval sinhronizacije.

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > korisnicima.
2. Izaberite korisnika koji ima isti identitet kao AD korisnik, na osnovu odgovarajuće osobine koju ste izabrali u koraku KSNUMKS iznad. Ako se na ekranu pojavi odeljak Unlink Agent (ispod), AD sinhronizacija radi.



Isključite sinhronizovane korisnike

Kada su Webex WFO korisnik i AD korisnik prekinuti, dešava se sledeće:

- Promene osobina u AD se ne prenose na Webex WFO.
- Vindovs prijava korisnika može da se menja.
- Webex WFO zadržava korisnički profil za snimanje i sve vrednosti koje se nalaze u njemu.

1. U Webex WFO idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > korisnicima.
2. Ako je potrebno, izaberite **radio dugme Edit an existing user** .
3. Izaberite korisnika za prekid veze sa **padajuće liste Izaberi korisnika** .
4. Kliknite **na Unlink Agent from Active Directory Profile** (u odeljku Unlink Agent). Pojavljuje se poruka upozorenja.
5. Kliknite na dugme **Da**.
6. Promenite polje odgovarajućih osobina tako da Webex WFO korisnik više nema isti identitet kao AD korisnik.

   Sledeća tabela opisuje kako da promenite Webex WFO korisnika, u zavisnosti od toga koju odgovarajuću osobinu ste izabrali kada ste povezali korisnike.

Odgovarajuća imovina	Promeni
Ime / Prezime	Promenite vrednost u Ime ili Prezime polje.

Odgovarajuća imovina	Promeni
ID zaposlenog	Promenite ili izbrišite vrednost u polju ID zaposlenog.
Podrazumevano u Vindovs.	Promenite ili izbrišite vrednost u polju za prijavljivanje
Korisničko ime	Promenite vrednost u Korisničko ime polje.

7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
8. (Opciono) Da biste trajno prekinuli vezu sa korisnicima, promenite ekvivalentne osobine u AD-u. Ako ne promenite AD informacije, Webex WFO korisnik može biti uparen sa AD korisnikom ponovo sledeći put kada se sinhronizacija pokrene.

Srodne teme

- O Active Directory konfiguraciji u *Webex WFO User Guide*—Saznajte više o tome kako Active Directory konfiguracija funkcioniše.

O Active Directory konfiguraciji

Stranica Active Directory Konfiguracija vam omogućava da kreirate ili uredite vezu između Webex WFO i Active Directory (AD) servera u vašem okruženju. Ovu vezu možete koristiti za autentifikaciju korisnika, sinhronizaciju ili oboje.

Obratite pažnju na sledeće parametre kada konfigurišete vezu sa AD serverom, bilo da se radi o autentifikaciji, sinhronizaciji ili oboje:

- Najmanje jedan konfigurisan AD mora postojati.
- Svaki AD domen mora imati najmanje jednu konfigurisanu korisničku putanju.
- Server Webex WFO mora biti u istom domenu kao i korisnik.

Potvrdu identiteta

AD autentifikacija vam omogućava da koristite AD korisnike i lozinke za autentifikaciju u Webex WFO. Dostupan je samo za lokalne implementacije Webex WFO.

Sinhronizaciju

AD sinhronizacija omogućava Webex WFO da sinhronizuje Webex WFO korisnike sa AD korisnicima. Kada je AD sinhronizacija konfigurisana, Webex WFO odgovara postojećim Webex WFO korisnicima sa postojećim AD korisnicima. Zatim, kad god se promeni ime, prezime, ID zaposlenog ili adresa e-pošte AD korisnika, Webex WFO takođe menja

Odgovarajuće vrednosti odgovarajućeg Webex WFO korisnika.

- AD sinhronizacija ne dodaje ili deaktivira Webex WFO korisnike.
- Ako Webex WFO ne može da uporedi AD korisnika sa bilo kojim postojećim Webex WFO korisnikom, ne dodaje novog Webex WFO korisnika.
- Ako je AD korisnik koji je sinhronizovan sa Webex WFO korisnikom izbrisan u AD, Webex WFO ne deaktivira Webex WFO korisnika.

Možete pregledati koji se AD korisnici poklapaju sa Webex WFO korisnicima, a koji nisu na stranici Active Directory Sinhronizacija (pogledajte Pregled Active Directory rezultata sinhronizacije).

Odgovarajući korisnici

Sledeća lista daje pregled kako Webex WFO odgovara korisnicima.

1. Administrator konfiguriše AD vezu, uključujući organizacione jedinice koje sadrže korisnike koji se sinhronizuju.
2. Administrator bira jednu od četiri odgovarajuća svojstva: Podrazumevano, ID zaposlenog, Ime / Prezime ili Korisničko ime. Ako administrator izabere Podrazumevano, Webex WFO koristi samo svojstvo Podrazumevano podudaranje. Ako administrator izabere Ime / Prezime, ID zaposlenog ili E-pošta, Webex WFO prvo koristi svojstvo Podrazumevano podudaranje, a zatim koristi izabranu odgovarajuću osobinu.
3. Svaka odgovarajuća osobina označava polje na stranici Korisnici i ekvivalentnu osobinu u AD. Webex WFO upoređuje Webex WFO korisnike i AD korisnike na osnovu vrednosti koje polje i svojstvo sadrže. Kada tačno jedan korisnik u Webex WFO i jedan korisnik u AD-u imaju istu vrednost, Webex WFO odgovara korisnicima.

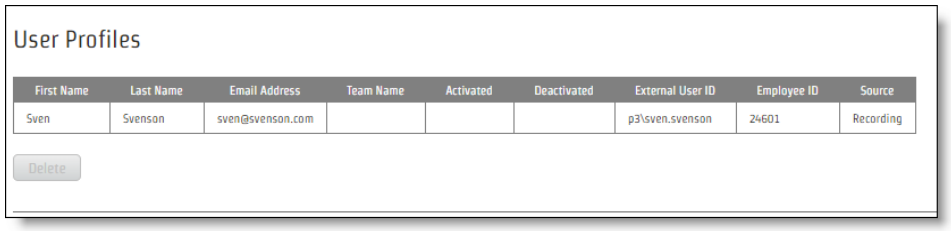
   Sledeća tabela opisuje koje polje i koja ekvivalentna osobina moraju imati istu vrednost za Webex WFO da bi se poklapali sa korisnicima.

Podudaraju	**Korisnička stranica**		**AD**
Podrazumevani	Prijava na Vindovs	Korisničko ime za prijavljivanje (pre-Windows 2000)	Ako je izabrano, Webex WFO odgovara korisnicima samo sa osobinom Podrazumevano podudaranje. AD ima dve osobine korisničkog imena za prijavljivanje: "Korisničko ime za prijavljivanje" (<user>@<domain>) i "Korisničko ime za prijavljivanje (pre-Windows 2000)" svojstvo (<domain>\<user>). Webex WFO odgovara korisnicima samo na "Korisničko ime za prijavljivanje (pre-Windows 2000)". Ako izmenite osobinu "User logon name (pre-Windows 2000)" u AD-u nakon što se korisnici podudaraju, Webex WFO poništava AD korisnika sa Webex WFO korisnikom, bez obzira na odgovarajuću osobinu koju je Webex WFO koristio da bi ih prvobitno uporedio.
Prezime / Prezime	Prezime	Prezime	Ako je izabrano, Webex WFO prvo odgovara korisnicima sa osobinom Podrazumevano podudaranje, a zatim sa osobinom Podudaranje Ime / Prezime.
	Prezime	Prezime	Ime / Prezime nije osjetljivo na velika i mala slova. Ako više Webex WFO korisnika ima isto ime i prezime kao jedan AD korisnik, Webex WFO ne odgovara AD korisniku sa bilo kojim Webex WFO korisnikom.

Podudaraju	Korisnička stranica		AD	
ID zaposlenog	ID zaposlenog	employeeID	Ako je izabrano, Webex WFO prvo odgovara korisnicima sa svojstvom Podrazumevano podudaranje, a zatim sa svojstvom podudaranja ID-a zaposlenika. Ako više Webex WFO korisnika ima isti ID zaposlenog kao jedan AD korisnik, Webex WFO ne odgovara AD korisniku sa bilo kojim Webex WFO korisnikom.	
Korisničko ime korisnicima	Korisničko ime	E-mail	Ako je izabrano, Webex WFO prvo odgovara sa osobinom Podrazumevano podudaranje, zatim sa osobinom podudaranja Korisničko ime.	

4. Za svakog korisnika Webex WFO koga Webex WFO poklapa sa AD korisnikom, Webex WFO radi sledeće:

   - Dodaje korisnički profil za snimanje, ako ga korisnik već nema.



   - Popunjava bilo koje od sledećih polja u korisničkom profilu za snimanje čija su ekvivalentna svojstva konfigurisana u AD-u: Ime, Prezime, Adresa e-pošte, ID spoljnog korisnika i ID zaposlenog.
   - Onemogućava uređivanje Vindovs Prijava polje na stranici korisnika.

5. Ako korisnički profil za snimanje ima ispravan prioritet, Webex WFO prenosi vrednosti iz korisničkog profila za snimanje na korisnika Webex WFO.

> **NAPOMENA** Ako premošćivanje korisničkog profila već ne postoji, Webex WFO ga ne kreira. To znači da vrednosti u korisničkom profilu za snimanje mogu prepisati osobine identiteta
> korisnik koji je ručno kreiran u Webex WFO, uključujući ime, prezime, korisničko ime i ID zaposlenog. Za više informacija o korisničkim profilima, pogledajte Upravljanje korisničkim profilima i Konfigurisanje globalnih podešavanja , "Prioritet korisničkog profila".

Sinhronizacija uparen korisnika

Kada neko promeni odgovarajućeg korisnika u AD-u, Webex WFO ga detektuje i pravi nekoliko izmena. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u AD	Rezultirajuća promena u Webex WFO
Osobina "Ime" je promenjena	Ime u korisničkom profilu za snimanje se menja. Ako korisnički profil za snimanje ima tačan prioritet, ime korisnika se takođe menja na stranici korisnika.
Svojstvo "Prezime" je promenjeno	Prezime u profilu korisnika za snimanje je promenjeno. Ako korisnički profil za snimanje ima tačan prioritet, prezime korisnika se takođe menja na stranici korisnika.
"employeeID" svojstvo je promenjeno	ID zaposlenog u korisničkom profilu za snimanje je promenjen. Ako korisnički profil za snimanje ima tačan prioritet, ID zaposlenog korisnika se takođe menja na stranici korisnika.
Svojstvo "E-mail" je promenjen	Adresa e-pošte u korisničkom profilu za snimanje je promenjena. Ako korisnički profil za snimanje ima tačan prioritet, korisničko ime korisnika se takođe menja na stranici korisnika.
"Korisničko ime za prijavljivanje (pre-Vindovs 2000)" svojstvo je promenjen	Korisnik je bez premca.

Neuporedivi sinhronizovani korisnici

Ako više ne želite da Webex WFO korisnik bude povezan sa AD korisnikom, možete ga prekinuti. Kada je Webex WFO korisnik prekinut vezu sa AD korisnikom, Webex WFO prestaje da ažurira korisnika i korisnikov korisnički profil za snimanje kada se promene osobine u AD-u, i omogućava korisnikovu prijavu

Uređivanje.

Poništavanje Webex WFO korisnika ne briše korisnički profil za snimanje niti briše bilo koju od vrednosti koje su u njemu sačuvane, niti sprečava korisnika Webex WFO da se ponovo uporedi sa AD korisnikom sledeći put kada se sinhronizacija pokrene. Da biste trajno sprečili Webex WFO da se podudaraju sa korisnicima, morate takođe promeniti korisnika Webex WFO pre nego što se sinhronizacija ponovo pokrene, tako da korisnik Webex WFO više nema isti identitet (kao što je određeno odgovarajućom osobinom koja je trenutno izabrana) kao AD korisnik.

Opisi polja

Polja na stranici Active Directory Konfiguracija su opisana u nastavku.

Active Directory Autentifikacija

Polje	Opis
Ime domena	Domen AD. Ovaj domen mora biti jedinstven među bilo kojim drugim AD domeni. Ovaj domen takođe mora da odgovara domenu korisničke Vindovs prijave kao što je konfigurisano u polju za prijavljivanje u Vindovs na stranici Upravljanje korisnicima .
Ime i prezime	Ime domaćina ili IP adresa AD servera.
Port	Port koji se koristi za pristup AD serveru. Podrazumevano je port 389, ili 636 ako koristite SSL. Webex WFO server mora da dozvoli komunikaciju sa utičnicama na ovom portu da bi mogao da pristupi AD serveru za autentifikaciju korisnika.
Korisničko ime	Vindovs prijava korisnika sa pristupom za čitanje AD baze podataka. Ovo korisničko ime se koristi za proveru informacija o konfiguraciji i validaciju korisničkih putanja.
Lozinka	Lozinka za korisnika sa pristupom za čitanje AD baze podataka.
Autentifikacija omogućena	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili AD autentifikaciju. Ostavi ovo polje za potvrdu je obrisano ako koristite samo AD sinhronizaciju.
Koristite SSL	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste koristili Secure Socket Layer (SSL) za vezu sa AD serverom. Izborom ove opcije se menja

Polje	Opis
	podrazumevani broj porta u polju Port.
Certifikat	(Pojavljuje se kada izaberete **Use SSL**) Sertifikat koji obezbeđuje AD identitet i javni ključ za SSL komunikaciju. Obratite se svom AD administratoru za lokaciju sertifikata za AD. U mnogim slučajevima, ovaj sertifikat izdaje Certificate Authority na AD mašini.

Active Directory Sinhronizacija

Polje	Opis
Koren DN	Komponenta domena istaknutog imena organizacione jedinice koja čuva AD korisnike koje želite da sinhronizujete sa Webex WFO korisnicima. **PRIMER** Želite da sinhronizujete AD korisnike koji se čuvaju u organizacionoj jedinici koja ima sledeće razlikovno ime: `ou = Agenti, ou = Korisnici po ulozi, ou = Korisnički nalozi, dc = primer, dc = com` Unesete `dc = primer, dc = com` u polje Root DN.
Organizacione jedinice	Istaknuti naziv organizacione jedinice koja čuva AD korisnici, minus komponenta domena. Da biste odredili više organizacionih jedinica u istom domenu, odvojite njihova razlikovna imena (minus komponentu domena) tačka-zarezom. **PRIMER** Želite da sinhronizujete AD korisnike koji se čuvaju u organizacionoj jedinici (agenti) koja ima sledeće razlikovno ime: `ou=Agenti,ou=Korisnik`

Polje	Opis
	Računi, dc = primer, dc = com U polje Organizacione jedinice unosite sledeći tekst: ou=Agenti,ou=Korisnički nalozi Zatim odlučite da želite da sinhronizujete i AD korisnike koji se čuvaju u drugoj organizacionoj jedinici, Supervizori. Ova organizaciona jedinica je u istom domenu i ima sledeće istaknuto ime: ou = supervizori, ou = korisnički nalozi, dc = primer, dc = com Tekst u organizacionim jedinicama uređujete tako da glasi ovako: ou = Agenti, ou = Korisnički nalozi; ou=Supervizori,ou=Korisnički nalozi Tabela na stranici Active Directory Sinhronizacija sadrži sve AD korisnike koji se nalaze u organizacionim jedinicama koje ste odredili, i one koji su upareni sa Webex WFO korisnicima i one koji nisu. Pogledajte Pregled Active Directory rezultate sinhronizacije.
Interval sinhronizacije (minuta)	Učestalost u minutima koja se Webex WFO sinhronizuje sa AD. Webex WFO takođe ažurira tabelu na stranici Active Directory Sinhronizacija prema ovom intervalu. Minimalno je 10 minuta.
Korisnički profil Odgovarajući imovina	Odgovarajuća osobina ili osobine koje Webex WFO koristi da bi se utvrdilo da li korisnik Webex WFO i AD korisnik imaju isti identitet. Ako izaberete Podrazumevano, Webex WFO odgovara korisnicima samo sa osobinom Podrazumevano podudaranje. Ako izaberete Ime / Prezime, ID zaposlenog ili E-pošta, Webex WFO prvo odgovara korisnicima sa Podrazumevanim odgovarajućim svojstvom, a zatim odgovara korisnicima sa izabranim odgovarajućim svojstvom.

Polje	Opis
	Promena odgovarajuće osobine ne poništava korisnike koji su već usklađeni.

Pregled Active Directory sinhronizacije rezultata

Koristite stranicu Active Directory Sinhronizacija da biste proverili koji korisnici iz Active Directory (AD) jesu, a koji nisu usklađeni sa Webex WFO korisnicima, ili da biste izvezli listu AD korisnika kao CSV fajl. Status **Matched** označava da je AD korisnik uparen sa korisnikom Webex WFO. Status **Not Matched** označava da AD korisnik nije uparen sa bilo kojim Webex WFO korisnikom.

Proverom rezultata vaše Active Directory sinhronizacije možete proveriti:

- Sve je sinhronizovano kako je predviđeno.
- Korisnici su upareni koji bi trebalo da budu bez premca:

  Ako više ne želite da Webex WFO korisnik bude povezan sa AD korisnikom, možete ga prekinuti. Kada je korisnik Webex WFO prekinut vezu sa AD korisnikom, Webex WFO prestaje da ažurira korisnika i korisnikov korisnički profil za snimanje kada se svojstva menjaju u AD-u, i omogućava korisnikovo prijavljivanje na Windows za uređivanje. Pogledajte Povežite se sa serverom Active Directory za više informacija o prekidanju veze korisnika.
- Korisnici su bili bez premca, ali bi trebalo da budu usklađeni. Ako je tako, uverite se da je Active Directory ispravno konfigurisan. Pogledajte Povežite se sa serverom Active Directory

Preduslovi

- Konfigurisan Active Directory
- Dozvola za administriranje Active Directory autentifikacije
- Dozvola za administraciju stanara

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > Active Directory Sinhronizacija

Procedure

Filtriraj rezultate

Da biste suzili rezultate vaše Active Directory sinhronizacije, izaberite željeni filter iz filtera Padajuća lista.

NAPOMENA: Filter ne utiče na to koji su korisnici uključeni u datoteku CSV.

Izvozni rezultati

Da biste izvezli rezultate sinhronizacije u CSV formatu datoteke, kliknite na # **CSV Izvoz**.

Kreiran je fajl CSV koji sadrži sve AD korisnike, i podudarne i neuporedive, gde:

- Active Directory Prijava je svojstvo "Korisničko ime za prijavljivanje (pre-Windows 2000)" AD korisnika.
- SMTP Adresa je svojstvo "E-mail" AD korisnika.
- Status

NAPOMENA - Vaša AD konfiguracija određuje korisnike koji se pojavljuju u tabeli, učestalost kojom Webex WFO ažurira tabelu i osobine koje Webex WFO koristi za podudaranje korisnika.

Srodne teme

- Povežite se sa Active Directory serverom
-
- Upravljajte ulogama i dozvolama

Konfigurišite skladište

Konfigurisanje skladištenja podrazumeva sledeće:

- Izaberite koju lokaciju za skladištenje Webex WFO koristi za čuvanje audio i ekranskih snimaka tima i analitičkih podataka, na osnovu starosti snimanja i datoteka sa podacima.
- Dodajte jednu ili više lokacija za skladištenje izvan Webex WFO.
- Definišite koliko dugo se zadržavaju određene vrste WFM podataka.
- Sačuvajte ili izbrišite podešavanja za skladištenje.

Konfigurišite profile za skladištenje

Na stranici Profili za skladištenje možete odabrati koju lokaciju za skladištenje Webex WFO koristi za čuvanje audio i ekranskih snimaka tima i podataka Analitike, na osnovu starosti snimanja i datoteka sa podacima. Ovo vam omogućava da zadržite starije snimke i analitičke podatke kojima ne morate odmah pristupiti na dugoročnim, jeftinijim lokacijama za skladištenje, dok čuvate novije snimke i podatke na lokacijama za skladištenje koje koštaju više, ali omogućavaju trenutni ili trenutni pristup.

Takođe, možete povezati stopu kompresije za audio snimke sa svakom lokacijom za skladištenje. Ovo vam omogućava da smanjite troškove skladištenja pretvaranjem audio zapisa u tipove datoteka sa većom kompresijom kada se presele u dugoročne lokacije za skladištenje.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > profili za skladištenje

Pregled skladištenja

Webex WFO Cloud koristi inteligentno razvrstavanje za skladištenje sa jedinstvenom cenom po GB mesečno za vašu ukupnu upotrebu. Nove datoteke i datoteke kojima je nedavno pristupljeno dostupne su odmah. Starije datoteke kojima se nedavno nije pristupilo preuzimaju se iz nešto sporijeg sloja skladištenja u koji su možda premešteni. Starije datoteke obično traje samo nekoliko sekundi da se preuzmu.

Razumevanje profila za skladištenje

Profil za skladištenje je dodeljen timu bilo podrazumevano ili ručno, a politike u tom profilu za skladištenje određuju gde se čuvaju snimci i analitički podaci povezani sa korisnicima tog tima.

Webex WFO može imati do dva unapred konfigurisana profila za skladištenje: Podrazumevani profil za skladištenje i VAV profil za skladištenje.

Možete da izaberete jedan profil za skladištenje kao podrazumevani. Podrazumevani profil za skladištenje se automatski dodeljuje svim timovima koji nisu imali profil za skladištenje ručno dodeljen njima. Ako promenite podrazumevani profil za skladištenje, profil za skladištenje svih timova koji su dodeljeni podrazumevanom profilu za skladištenje takođe se menja.
Timovi koji su ručno dodeljeni profilu za skladištenje nisu pogođeni promenom podrazumevanog profila za skladištenje.

Root snimci koriste samo podrazumevani profil za skladištenje. (Vidi Kako korenski pozivi i pomirenje funkcionišu.) Za više informacija o tome kako ručno dodeliti profil za skladištenje timu, pogledajte Upravljanje timovima .

Razumevanje politike skladištenja

Profil za skladištenje se sastoji od najmanje jedne politike skladištenja. Politika kontroliše sledeće:

- Lokacija za skladištenje na kojoj se čuvaju audio snimci, snimci ekrana i analitički podaci povezani sa profilom za skladištenje
- Koliko dugo se snimci i podaci čuvaju na lokaciji za skladištenje
- Stopa kompresije audio snimaka koji su povezani sa profilom za skladištenje

Ako izaberete različite stope kompresije kvaliteta medija za politike profila za skladištenje, audio snimci se pretvaraju kada promene lokacije za skladištenje.

Možete da promenite kvalitet medija podrazumevane politike, ali ne možete da je uklonite i ne možete da menjate njena polja Audio, Ekran ili Analitika.

Svaka politika sadrži sledeća polja.

Lokacija skladištenja

Kada politika stupi na snagu, Webex WFO stavlja snimke i analitičke podatke povezane sa profilom za skladištenje na lokaciji za skladištenje politike.

Lokacije za skladištenje imaju sledeće tipove.

NAPOMENA Administrator sistema konfiguriše lokacije i tipove koji su dostupni.

- ($$)—Skladište je na lokaciji srednje cene. Snimci i analitički podaci koji se čuvaju na lokacijama ove vrste mogu se odmah pristupiti.
- ($$$)—Lokacija za skladištenje je skupa mrežno skladištenje. Snimcima i analitičkim podacima koji se čuvaju na lokacijama ovog tipa može se odmah pristupiti.

Redosled pravila profila za skladištenje određuje redosled kojim Webex WFO čuva snimke i podatke Analitike na svakoj lokaciji za skladištenje:

- Vrh—Webex WFO počinje čuvanjem snimaka i podataka Analitike na lokaciji za skladištenje ove politike.
- Middle—Webex WFO čuva snimke i analitičke podatke na lokaciji za skladištenje srednje politike nakon što ih čuva na lokaciji za skladištenje politike iznad, ali pre nego što ih čuva na lokaciji za skladištenje politike ispod.
- Dno (podrazumevano)—Webex WFO završava čuvanjem snimaka i podataka Analitike na lokaciji za skladištenje ove politike.

Audio

Polje Audio kontroliše koliko dugo (u danima, mesecima ili godinama) Webex WFO čuva audio snimke na lokaciji za skladištenje politike. Maksimalno vreme koje Webex WFO može da čuva audio snimke za sve polise u profilu pojavljuje se u polju Ukupno raspoloživo skladištenje.

Kvalitet medija

Polje Kvalitet medija kontroliše stopu kompresije audio snimaka na lokaciji za skladištenje politike:

- Niska kompresija (VAV)
- Med Kompresija (Opus - Stereo)
- Visoka kompresija (Opus - Mono)

> **NAPOMENA** Od Webex WFO verzije 10.3.1 pa nadalje, niska kompresija (16-bitni WAV) je podrazumevana. Audio snimci nastali pre objavljivanja verzije 10.3.1 se čuvaju u Med Kompresija (Opus - stereo).

Ako izaberete različite stope kompresije kvaliteta medija za politike u profilu za skladištenje, audio snimci se pretvaraju kada promene lokacije za skladištenje. Naručite politike u profilu za skladištenje, tako da se audio snimci pretvaraju iz niže u višu stopu kompresije. Webex WFO može pretvoriti audio snimke sa veće na nižu stopu kompresije, ali to ne poboljšava kvalitet audio snimaka.

Ekran

Polje ekrana kontroliše koliko dugo (u danima, mesecima ili godinama) Webex WFO čuva snimke ekrana na lokaciji za skladištenje politike. Maksimalno vreme koje Webex WFO može da čuva snimke ekrana za sve politike u profilu pojavljuje se u polju Ukupno raspoloživo skladištenje.

Analitika

Polje Analitika kontroliše koliko dugo Webex WFO čuva podatke Analitike na lokaciji za skladištenje politike. Maksimalno vreme koje Webex WFO može da skladišti podatke Analitike za sve politike u profilu pojavljuje se u polju Ukupno raspoloživo skladištenje.

Procedure

Kreirajte novi profil za skladištenje

Redosled dodavanja pravila u profil za skladištenje određuje njihov redosled na stranici. Podrazumevana politika je uvek ispod svih ostalih politika. Kada dodate novu politiku, Webex WFO je ubacuje iznad podrazumevane politike i ispod bilo koje politike koju ste već dodali. Ne možete promeniti redosled pravila nakon što ih dodate.

> **NAPOMENA** Root snimci koriste samo podrazumevani profil za skladištenje. (Vidi Kako korenski pozivi i pomirenje funkcionišu .)

1. Izaberite **Kreiraj novi profil** za skladištenje.
2. U Ime , unesite jedinstveno ime za ovaj profil za skladištenje.
3. (Opciono) Ako želite da se ovaj profil za skladištenje automatski dodeljuje svim timovima koji nemaju ručno dodeljen profil za skladištenje, izaberite **Podrazumevano**.

   NAPOMENA Samo jedan profil za skladištenje može biti podrazumevani. Kada napravite profil za skladištenje podrazumevano, on zamenjuje trenutni podrazumevani profil za skladištenje.

4. Konfigurišite podrazumevanu politiku.
5. (Opciono) Kliknite na dugme **Dodaj politiku** skladištenja za svaku politiku koju želite da dodate, a zatim konfigurišite politike.

   NAPOMENA Da biste kreirali politiku koja pomera datoteke bez promene formata datoteke, izaberite **Nema promena (samo premesti)** iz **padajuće liste Kvalitet** medija. Ako radite sa podrazumevanim profilom skladištenja, ova opcija nije dostupna za vrh politike na stranici. (Ovo je
   Zato što je gornja politika podrazumevana, a podrazumevana politika treba da kontroliše skladištenje, a ne kretanje.) Za više informacija o tome kako konfigurisati politike na osnovu njihovog redosleda, pogledajte Razumevanje pravila skladištenja.

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite postojeći profil za skladištenje

Možete da menjate politike skladištenja u postojećem profilu za skladištenje, ali ne možete da ih promenite.

1. Izaberite **Izmeni postojeći profil** za skladištenje.
2. Izaberite profil za skladištenje koji želite da izmenite.
3. (Opciono) Da biste promenili ime profila za skladištenje, izmenite **polje Ime** .
4. (Opciono) Ako želite da se ovaj profil za skladištenje automatski dodeljuje svim timovima koji nemaju ručno dodeljen profil za skladištenje, izaberite **Podrazumevano**.

   NAPOMENA: Ne možete ručno obrisati polje za potvrdu Default na trenutnom podrazumevanom profilu za skladištenje. Da biste promenili podrazumevani profil za skladištenje, izaberite polje za potvrdu Podrazumevano na skladištu
   Profil koji želite da učinite podrazumevanim.

   NAPOMENA Root snimci koriste samo podrazumevani profil za skladištenje. (Vidi Kako korenski pozivi i pomirenje funkcionišu .)

5. (Opciono) Izmenite pravila koja želite da promenite.

> **NAPOMENA** - Uređivanje postojeće politike skladištenja može dovesti do toga da Webex WFO premesti ili pretvori veliki broj audio snimanja, snimanja ekrana i datoteka sa podacima Analitike. Za više informacija
> o tome kako uređivanje postojeće politike skladištenja može uticati na datoteke povezane sa profilom skladištenja, pogledajte Razumevanje pravila skladištenja.

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Premestite datoteke bez promene formata datoteke

1. Izaberite **Izmeni postojeći profil** za skladištenje.
2. Izaberite profil za skladištenje iz padajuće liste **Izaberi profil** .
3. Izaberite odredište datoteka iz **padajuće liste Lokacija** za skladištenje.
4. Izaberite **Nema promena (samo premeštanje)** od Kvalitet **medija padajuće liste** .

> **NAPOMENA** Ako radite sa podrazumevanim profilom za skladištenje, ova opcija nije dostupna za gornju politiku na stranici. Ako je potrebno, kliknite **+ Dodaj politiku** skladištenja da biste dodali dodatni prostor za skladištenje
> Politika koja vam omogućava da premestite datoteke.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte eksterne lokacije za skladištenje

Stranica Eksterno skladištenje vam omogućava da dodate lokacije za skladištenje izvan Webex WFO. Možete koristiti ove spoljne lokacije za skladištenje kada izvozite audio i ekran snimke u velikoj meri (pogledajte Izvoz kontakata u rasutom stanju).
Eksterna memorija je dostupna kao Amazon SKSNUMKS kante ili Azure blobs.

Za razliku od Webex lokacija za skladištenje koje hostuje VFO na kojima čuvate audio snimke, snimke ekrana i analitičke podatke tokom perioda zadržavanja (pogledajte Konfigurisanje profila za skladištenje), vaša organizacija mora samostalno kreirati i upravljati ovim spoljnim lokacijama za skladištenje. Ne možete povezati eksterne lokacije za skladištenje sa profilom za skladištenje.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administraciju stanara.
- Ako koristite Azure blob, imate ime imena Azure kontejnera vaše organizacije i niza za povezivanje.

- Ako koristite Amazon SKSNUMKS kašiku:
  - Imate ime Amazon SKSNUMKS kante vaše organizacije. Ovo je mesto gde Webex WFO izvozi vaše datoteke.
  - Ako koristite pretpostavku uloge da biste odobrili pristup vašoj Amazon SKSNUMKS kanti, imate ARN za ulogu koja je dodeljena sledećem:
    - Politika sa ovim dozvolama za vašu SKSNUMKS kantu: ListBucket, GetBucketLocation i PutObject
    - Politika poverenja koja omogućava Cisco proizvodnom AVS nalogu da preuzme ulogu. Politika mora dozvoliti pristup bilo kojoj ulozi u Cisco-ovom eksternom prolaznom proizvodnom računu. ID za ovaj nalog je 774305586788.

      PRIMER

      Ovo je primer politike poverenja koju možete koristiti:

```
{
      "Verzija": "2012-10-17",
      "Izjava": [
            {
                  "Effect": "Dozvoli", "Principal": {
                        "AVS": [
                              "arn:aws:iam::774305586788:root"
                        ]
                  },
                  "Akcija": "sts:AssumeRole", "Stanje": {
                        "StringEquals": {
                              "sts:ExternalId": "<EKSTERNI ID
GENERISAN OD STRANE EKSTERNE MEMORIJE PAGE>"
                        },
                        "ArnLike": {
                              "aws:PrincipalArn": [
                                    "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                               ]
                        }
                  }
            }
      ]
}
```

  - Ako ne koristite pretpostavku uloge da biste odobrili pristup vašoj Amazon SKSNUMKS kanti, imate pristupni ključ i tajni ključ korisnika Ja sam koji je dodeljen politici koja ima ove dozvole za vašu SKSNUMKS kantu: ListBucket, GetBucketLocation i PutObject. Webex WFO pristupa vašoj S3 kanti sa ključevima ovog korisnika.

PRIMER

Sledeća politika daje potrebne dozvole. Možete dodeliti ovo Ja sam korisnik na sličnu politiku.

```
{
"Version": "<current policy language version>", "Statement": [
{
"Sid": "Kašika",
"Efekat": "Dozvoli", "Akcija": [
"s3: ListBucket", "s3:
GetBucketLocation"
],
"Resurs": [
"arn:aws:s3:::<ime vašeg S3 kante>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Resurs": [
"arn:aws:s3:::<name your S3 bucket>/*"
]
}
]
}
```

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > eksterno skladištenje

Procedure

Dodajte Amazon SKSNUMKS kantu kao eksternu lokaciju za skladištenje koristeći pretpostavku uloge

1. Izaberite **Kreiraj spoljnu lokaciju za skladištenje**.
2. U **Ime** polje unesite jedinstveno ime za SKSNUMKS kantu.

   NAPOMENA Ovo ime identifikuje spoljnu lokaciju za skladištenje u Webex WFO. Može se razlikovati od imena S3 kašike.

3. Iz **padajuće liste Tip** izaberite **Amazon SKSNUMKS (Neposredni pristup).**

4. Konfigurišite **odeljak AVS Storage Configuration** na sledeći način. Vrednosti za polja navedena u nastavku potiču iz AVS instance vaše organizacije. Pronađite vrednosti i unesite ih u svako od polja navedenih u nastavku u Webex WFO.

   NAPOMENA Pogledajte AVS dokumentaciju za više informacija o kreiranju uloge Ja sam ili upravljanju pristupnim ključevima za Ja sam korisnike.

Polje	Opis
Koristite AVS Ja sam pretpostavka uloge	Držite ovo polje za potvrdu izabrano.
Naziv kašike	Unesite ime S3 kašike. Ovo ime je osjetljivo na velika i mala slova.
Izaberite region	Izaberite region Amazona u kojem se nalazi SKSNUMKS kašika.
Uloga ARN	Amazon Resource Name (ARN) za ulogu u vašem AVS nalogu koji omogućava pristup SKSNUMKS kanti (ili uopšteno, AVS uslugama) Webex WFO pristupa. Ova uloga ARN treba da bude u standardnom AVS formatu: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ NUMBER:role/<ROLE_NAME>

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Stranica se osvežava.
6. Izaberite lokaciju za skladištenje koju ste upravo kreirali iz **padajuće liste Izaberite lokaciju za skladištenje za uređivanje** .
7. U **AVS Storage Configuration** odeljak izaberite **Prikaži eksterni ID.**
8. U AVS-u konfigurišite politiku poverenja svoje uloge da koristite niz brojeva i slova u polju **Eksterni ID** .

   VAŽNO Veza neće raditi dok ne završite ovaj korak.

   PRIMER
   Ovo je primer politike poverenja koju možete dodati ulozi:

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

```
        "Izjava": [
            {
                "Effect": "Dozvoli", "Principal": {
                    "AVS": "<Optimizacija radne snage račun ARN>"
                },
                "Akcija": "sts:AssumeRole", "Stanje": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:EksternalId": "<Optimizacija radne snage - generisana
eksterni ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

9. (Opciono) Da biste potvrdili podešavanja, kliknite na dugme **Test Connection**.

Dodajte Amazon SKSNUMKS kantu kao spoljnu lokaciju za skladištenje bez upotrebe pretpostavke uloge

1. Izaberite **Kreiraj spoljnu lokaciju** za skladištenje.
2. U **Ime** polje unesite jedinstveno ime za SKSNUMKS kantu.

   NAPOMENA: Ovo ime identifikuje spoljnu lokaciju za skladištenje u Webex WFO. Može se razlikovati od imena S3 kašike.

3. Iz **padajuće liste Tip** izaberite **Amazon SKSNUMKS (Neposredni pristup).**
4. Konfigurišite **odeljak AVS Storage Configuration** na sledeći način. Vrednosti za polja navedena u nastavku potiču iz AVS instance vaše organizacije. Pronađite vrednosti i unesite ih u svako od polja navedenih u nastavku u Webex WFO.

   NAPOMENA Pogledajte AVS dokumentaciju za više informacija o kreiranju uloge Ja sam ili upravljanju pristupnim ključevima za Ja sam korisnike.

Polje	Opis
Koristite AVS Ja sam pretpostavka uloge	Obrišite ovo polje za potvrdu.
Naziv kašike	Unesite ime S3 kašike. Ovo ime je osjetljivo na velika i mala slova.

Polje	Opis
Izaberite region	Izaberite region Amazona u kojem se nalazi SKSNUMKS kašika.
Ja sam pristupni ključ	Unesite ID pristupnog ključa Ja sam korisnik koji je dodeljen politici Koji daje dozvole potrebne za pristup S3 kašiku.
Ja sam tajni ključ	Unesite tajni pristupni ključ Ja sam korisnik koji je dodeljen Politika koja daje dozvole potrebne za pristup SKSNUMKS kanti.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
6. (Opciono) Da biste potvrdili podešavanja, kliknite na dugme **Test Connection**.

Generišite novi eksterni ID za postojeću Amazon SKSNUMKS kantu za skladištenje

Ako spoljni ID koji Webex WFO koristi postane kompromitovan, možete generisati novi. Spoljni ID je kao lozinka za ulogu AVS naloga vaše organizacije. To je jedinstveni identifikator u AVS-u koji Webex WFO koristi kada preuzima ulogu u vašem AVS nalogu za pristup ulozi unakrsnog naloga.

1. Izaberite **Uredi lokaciju** spoljnog skladištenja.
2. Izaberite lokaciju za skladištenje iz **padajuće liste Izaberite lokaciju za skladištenje za uređivanje** .
3. U odeljku **AVS Storage Configuration** kliknite na dugme **Generiši novi eksterni ID.** Pojavljuje se poruka potvrde.
4. Kliknite na dugme **Da**.
5. U AVS-u, konfigurišite politiku poverenja vaše uloge da koristite novi spoljni ID u elementu uslova.

VAŽNO Veza neće raditi dok ne završite ovaj korak.

PRIMER

Ovo je primer politike poverenja koju možete dodati ulozi:

```
{
        "Verzija": "2012-10-17",
        "Izjava": [
                {
                        "Effect": "Dozvoli", "Principal": {
                                "AVS": "<Optimizacija radne snage račun ARN>"
                        },
                        "Akcija": "sts:AssumeRole", "Stanje": {
```

```
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Optimizacija radne snage - generisana
eksterni ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Opciono) Da biste potvrdili podešavanja, kliknite na dugme **Test Connection**.

Dodajte Azure blob kao eksternu lokaciju za skladištenje

1. Izaberite **Kreiraj spoljnu lokaciju** za skladištenje.
2. U **polje Ime** unesite jedinstveno ime za Azure blob.

   NAPOMENA Ovo ime identifikuje Azure blob u Webex WFO. Može se razlikovati od imena Azure blob-a.

3. Iz **padajuće liste tip** izaberite **Azure Blob**.
4. U odeljku **Azure Storage Configuration** unesite **ime** kontejnera i **niz** za povezivanje. Oni dolaze iz Azure instance vaše organizacije.
5. (Opciono) Da biste potvrdili podešavanja, kliknite na dugme **Test Connection**.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Izvoz kontakata u rasutom stanju
- Konfigurišite profile za skladištenje

Konfigurišite QM podešavanja arhive

Stranica Konfiguracija arhive vam omogućava da sačuvate ili izbrišete QM arhivske postavke. Koristite ovu stranicu ako želite da zadržite audio i ekranske snimke nakon što dođu do kraja perioda zadržavanja. Datoteke izvezene na arhivski server će sadržavati jednu CSV datoteku i sve povezane audio i ekranske snimke. Ekran i audio fajlovi su dešifrovani.

VAŽNO Stranica Konfiguracija arhive je zastarela. Dostupan je samo postojećim Cisco korisnicima koji ga već koriste. Ako želite da zadržite kontakte nakon perioda zadržavanja, mi podstičemo vas da koristite funkciju Bulk Contact Ekport. Pogledajte Izvoz kontakata u rasutom stanju.

Preduslovi

- Spoljno skladištenje
- Administracija QM dozvola

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > konfiguracija arhive

Procedure

Konfigurišite QM arhivske postavke

1. Izaberite konfigurisanu lokaciju za spoljno skladištenje sa padajuće liste **Eksterno skladištenje** .

   > **NAPOMENA:** Eksterno skladištenje je konfigurisano na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Eksterno skladištenje.

2. Izaberite format iz **Video Format** padajuće liste.

   Navedene su m4v i WebM, opcije formata samo za video datoteke. *M4v* je format video kontejnera sličan MP4. M4v fajlovi imaju opciju DRM zaštite od kopiranja. *WebM* video tokovi su komprimovani pomoću VP8 ili VP9 video kodeka.

3. Izaberite format za audio datoteke samo iz **Audio Format** padajuće liste.

   VAV audio fajlovi su bez gubitaka i nekomprimovani. *VebMA* audio tokovi su komprimovani pomoću Vorbis ili Opus audio kodeka.

4. Izaberite vreme **arhiviranja**. Doba dana kada se odvija proces arhiviranja. Format je HH:MM.

   > **NAPOMENA** Proces arhiviranja se odvija samo jednom dnevno. Ako promenite ovu postavku na kasnije vreme nakon što se proces pokrene, neće se pokrenuti u novo vreme do sledećeg dana.

5. Izaberite **Arhivski režim** iz padajuće liste.

   Opcije Archive Mode su Audio i Full. *Audio* izvozi samo audio snimke. *Puna* izvozi audio i ekran snimke.

6. Unesite **obrazac** imena fajla.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
8. (Opciono) Kliknite na dugme **Delete** da biste uklonili podešavanja arhive.

Srodne teme

- Izvoz kontakata u rasutom stanju
- Dodajte eksterne lokacije za skladištenje
- Konfigurišite profile za skladištenje

Konfigurišite upravljanje kvalitetom

Meniji QM u upravljanju aplikacijama omogućavaju vam da konfigurišete osnovne parametre upravljanja kvalitetom u vašem kontakt centru. Konfigurisanje upravljanja kvalitetom podrazumeva sledeće:

- Konfigurišite postavke za upravljanje kvalitetom koje se odnose na sve korisnike.
- Konfigurišite QM za snimanje.
- Integrišite Webex WFO sa jednim ili više spoljnih provajdera anketa za distribuciju anketa kupaca nakon završetka kontakta i prikupljanje odgovora.

Konfigurišite QM globalna podešavanja

Koristite stranicu QM Globalna podešavanja da biste konfigurisali postavke za upravljanje kvalitetom koje se odnose na sve korisnike. Izmenjene postavke ne stupaju na snagu dok se korisnici ponovo ne prijave.

Preduslovi

Imate dozvolu Administrirajte QM.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > Globalna

podešavanja Obratite pažnju na sledeće informacije o nekoliko polja na

ovoj stranici:

- Proširenje snimanja ekrana—Kada unesete vrednost u ovo polje, snimanje ekrana nakon posla poziva se nastavlja kada započne novi poziv, osim ako ne izaberete **Zaustavi prošireno snimanje ekrana na novom pozivu**. Ovo dodatno snimanje ekrana može da troši resurse za skladištenje.

  > **VAŽNO** Stop **Ektended Screen Recording na novom podešavanju poziva** ne radi sa CCaaS ACD integracijama.

- Screen Recording Quality—Nivo kvaliteta koji izaberete rezultira datotekama snimanja koje su približno veličine ispod. Okruženje za snimanje vaše organizacije i sadržaj vašeg

Snimci ekrana mogu značajno uticati na ove veličine.

- Dobro: 2.1 MB u minuti po monitoru
- Bolje: 2,8 MB u minuti po monitoru
- Najbolji: 3.3 MB u minuti po monitoru

- Razgovor o događajima — Količina vremena, u sekundama, koje se razgovor mora održati da bi se registrovao kao događaj razgovora. Unesite 0 da biste ignorisali razgovor o događajima.
- Događaji tišine - Količina vremena, u sekundama, koju tišina mora da prođe da bi se registrovala kao događaj tišine. Unesite 0 da biste ignorisali tišinu.
- Root Audio Recording Retention Time—Da biste videli audio root snimke na stranici Interactions, koristite filter Search Scope i izaberite Root Calls.
- Root Screen Recording Retention Time—Root snimci ekrana nikada se ne pojavljuju na stranici Interactions.
- Vreme zadržavanja kontakata bez poziva - Kontakti koji nisu povezani sa pozivom nemaju audio ili ekranske snimke povezane sa njima. Ovi kontakti se obično kreiraju ručno klikom na Kreiraj kontakt na stranici Interakcije.
- Prvi poziv / Prvi poziv - Prvi pozivni broj i prvi pozvani broj su zarobljeni na početku poziva. Broj nije zarobljen ako je njegovo polje za potvrdu obrisano. Umesto toga, drugi pozivni broj ili drugi pozvani broj je zarobljen.
- Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika—Ovo polje za potvrdu kontroliše polja Datum i Vremenska zona na stranicama Interakcije i Red čekanja kontakata. Svi vremenski filteri (na primer, Vremenski opseg) uvek traže kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja, čak i ako je ovo polje za potvrdu izabrano.
- Smart Desktop Client - Screen Recording Priority—Nakon što sačuvate bilo kakvu promenu ovog podešavanja, morate se prijaviti na server na kojem je pokrenuta usluga CTI i ponovo pokrenuti uslugu CTI da bi promena stupila na snagu.
- STUN/TURN Server—Nakon što napravite bilo kakve izmene na ovom serveru, ponovo pokrenite klijente za snimanje (Smart Desktop Capture i Virtual Record Server).

O prioritetu snimanja ekrana

Smart Desktop Client - Prioritet snimanja ekrana vam omogućava da izaberete željeni prioritet od kojih se ekran snima za praćenje ekrana kada je isti korisnik prijavljen i na tanki klijent i na krajnju tačku (PC) istovremeno. Znači, AD prijava istog korisnika se koristi za prijavljivanje u krajnju tačku i tanki klijent u isto vreme. Webex WFO registruje korisnike tankih klijenata kao Smart Desktop Client (SDC) veze sa serverskim operativnim sistemima kao što je Windows Server 2016. Webex WFO registruje korisnike **krajnjih tačaka (PC)** as

SDC veze sa desktop operativnim sistemima kao što su Vindovs 10. Sa nadgledanjem ekrana, možete da vidite aktivnost ekrana agenta, bez obzira da li je taj agent na pozivu ili ne. Pogledajte Monitor agenti u realnom vremenu za više informacija o Live Screen Monitoring.

Ako se izgubi veza sa izabranim prioritetom, Webex WFO neće početi snimanje na drugom podešavanju prioriteta do sledećeg aktivnog poziva.

PRIMER - Ako **je Thin Client Users** izabran kao prioritet snimanja ekrana, a veza sa vašim tankim klijentom je izgubljena tokom poziva, Webex WFO neće početi snimanje na nižem, **End-Points Users (PC),** prioritet dok ne počne novi poziv.

NOTA Ako se prioritet snimanja ekrana promeni dok je agent na pozivu, promena ne utiče na taj poziv, ali će se održati sa narednim pozivima nakon završetka poziva.

Srodne teme

- Konfiguriši globalna podešavanja – Konfiguriši podešavanja na nivou sistema

Konfigurišite QM za snimanje

Konfigurisanje QM za snimanje podrazumeva sledeće:

- Postavite vezu između Webex WFO i jednog ili više ACD-ova.
- Pristupite instalaterima Webex WFO Smart Desktop i Webex WFO Data Server koji su dostupni za vašeg stanara.
- Konfigurišite najmanje jedan izvor signalizacije, jednu signalnu grupu, jedan signalni server, jednu grupu za snimanje i uređaje kontakt centra.
- Prati status aktivne i pripravnosti signalizacije i snimanje servera u telefonskim grupama.
- Konfigurišite i upravljajte poljima metapodataka u vašem sistemu.

Upravljajte telefonskim serverima

Koristite stranicu za nadgledanje telefonije da biste pratili status aktivne i rezervne signalizacije i servera za snimanje u telefonskim grupama.

Ako imate primarni i rezervni signalni server, možete koristiti ovu stranicu za prebacivanje obrade poziva na rezervni server pre obavljanja održavanja na primarnom serveru. Na početku ovog toka posla, primarni server je u aktivnom statusu, a rezervni server je u stanju pripravnosti.

NAPOMENA: Samo serveri u aktivnim / pripravnim parovima mogu biti postavljeni u režim održavanja.

Postavite server u režim održavanja

1. Izaberite telefonsku grupu.
2. Izaberite server koji želite da PUT u režim održavanja.

   NAPOMENA: Server koji se stavlja u režim održavanja mora biti u aktivnom statusu.

3. **Kliknite na Održavanje**.

   Kada kliknete na Održavanje, rezervni server se menja iz stanja pripravnosti u aktivni režim, a aktivni server se menja iz aktivnog režima u režim pražnjenja. Pozivi koji su već bili na ovom serveru nastavljaju da se obrađuju dok se ne završe ("pražnjenje" servera), kada server prelazi u režim održavanja. Novi pozivi su usmereni na novi aktivni server, koji počinje da ih obrađuje.

   Kada je server u režimu održavanja, održavanje se može izvršiti i server se ponovo pokrenuti ako je potrebno. Kada je održavanje završeno, server prelazi u stanje pripravnosti.

Aktivirajte server u stanju pripravnosti

1. Izaberite server u stanju pripravnosti koji želite da aktivirate.
2. Kliknite **na dugme Aktivno**.

   Kada kliknete na Aktivno, server se menja iz Standbi moda u Aktivni režim, a aktivni server se menja iz Aktivnog režima u Pražnjenje režima. Pozivi koji su već bili na ovom serveru nastavljaju da se obrađuju dok se ne završi, kada server prelazi u stanje pripravnosti. Novi pozivi su usmereni na novi aktivni server, koji počinje da ih obrađuje.

Opisi polja

Stranica za nadgledanje telefonije prikazuje status i za signalne servere i za servere za snimanje. Polja u ovim odeljcima su definisana u tabelama ispod:

Polje	Opis
Filteri	Izaberite telefonsku grupu sa padajuće liste.
Komponenta	Tip servera: signalizacija ili snimanje.
Prioritet	Prioritet servera: Primarni, Sekundarni, ili Backup.
Ime i prezime servera	IP adresa ili ime servera za signalizaciju ili snimanje.
Grupa	Naziv signalizacije ili grupe za snimanje.

Polje	Opis
	NAPOMENA: Ime grupe treba da ukaže da li je grupa za signalizaciju ili snimanje.
Status	Označava da li je server povezan ili nije povezan.
Status	Trenutni status za server: ■ Aktivan = Server je aktivan i obrada poziva. ■ Neaktivan = Server nije aktivan. ■ Standbi = Server radi i spreman je da se aktivira. ■ Pražnjenje = Server obrađuje podatke u redu i ne prihvata nove podatke. ■ Održavanje = Server je isključen za održavanje.
Pozivi	Broj poziva koji se obrađuju od strane svakog servera.
Poslednje izmene	Datum i vreme kada su informacije o serveru ažurirane u tabeli Prikazan u GMT.
Status održavanja	Trenutni status održavanja za signalizaciju ili snimanje servera: ■ Aktivan = Server je aktivan i obrada poziva. ■ U održavanju = Server je u održavanju.

Upravljajte prilagođenim poljima metapodataka

Stranica Metadata Manager se koristi za konfigurisanje i upravljanje prilagođenim poljima metapodataka u vašem sistemu.

Metapodaci vam omogućavaju da dodate informacije u razgovor sa klijentima. Metapodaci se mogu snimiti iz vaših ACD i drugih aplikacija za prosleđivanje podataka sledećim API-jima:

- Detalji rasporeda po agentima i datumu API
- Smene po agentu API

Webex WFO takođe prikazuje ova polja metapodataka na panelu Detalji u Media Plaieru.

Preduslovi

- Imate dozvole za administraciju polja metapodataka i komande za slanje metapodataka.
- Da biste videli prilagođene metapodatke, potrebna vam je dozvola Pogledaj prilagođene metapodatke.
- Da biste uredili prilagođene metapodatke, potrebna vam je dozvola za uređivanje prilagođenih metapodataka.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > Metadata Manager

Procedure

Polja metapodataka koja konfigurišete su prikazana u tabeli. Koristite tabelu da biste pregledali, uredili ili izbrisali polje metapodataka iz vašeg sistema.

Dodajte novo polje metapodataka

NAPOMENA: Možete dodati do 100 prilagođenih polja metapodataka koristeći korake ispod. Prilagođeni metapodaci koji su kreirani uvozom medija iz ACD ne računaju se u ovaj ukupan broj. Ne postoji ograničenje

O broju prilagođenih polja metapodataka koje Webex WFO može da kreira putem uvoza medija.

1. Popunite polja kao što je opisano u nastavku
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Novo polje metapodataka se pojavljuje u tabeli.

Izmenite polje metapodataka

1. Dvaput kliknite na polje metapodataka u tabeli.
2. Izmenite polja na stranici po potrebi.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite polje metapodataka

1. Dvaput kliknite na polje metapodataka u tabeli.
2. Kliknite na dugme **Delete**.

Polja na stranici Metadata Manager su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Metapodaci ključ	(Automatski generiše) Jedinstveni identifikator za metapodatke

Polje	Opis
	polje, koje koriste API-ji. Ključ metapodataka se generiše na osnovu teksta koji unesete u polje Oznaka metapodataka. Razmaci se zamenjuju crticama, a na kraju se dodaje "-key". Na primer, ako unesete **primer teksta** u polje Oznaka metapodataka, polje Ključ metapodataka prikazuje **primer-tekst-ključ**. Polje Metadata Kei ne dozvoljava ampersands (&) ili znake jednakosti (=). Ako se ti simboli pojavljuju u polju Oznaka metapodataka, oni se automatski uklanjaju u polju Ključ metapodataka. Maksimalni znakovi = 39.
Oznaka metapodataka	Ime povezano sa poljem metapodataka koje se pojavljuje u pretragi Rezultati i kontakt informacije.
Tip metapodataka	Vrsta informacija sadržanih u polju metapodataka: datum, hiperveza, broj ili tekst.
ACD Podaci	Ovo polje se primenjuje samo na lokalno raspoređivanje Webex WFO. Identifikuje metapodatke uvezene iz ACD. Webex WFO pomiruje ACD podatke podudaranjem kontakt informacija u Webex WFO sa informacijama o pozivu sačuvanim u ACD i menja kontakt informacije u Webex WFO. Podaci se periodično ažuriraju. Kada mapirate metapodatke na ACD Podatke, morate da izaberete Tekst u Tip polje.
Ključ Data Ekplorer a.	(Opciono) Jedinstveni identifikator za mapiranje metapodataka pomoću Data Ekplorer- Možete mapirati do KSNUMKS polja metapodataka pomoću Data Ekplorer-a.
Šifrovano polje za potvrdu	(Opciono) Izaberite ovu opciju ako želite da izveštavate o kontaktima

Polje	Opis
	Na osnovu prilagođenih polja metapodataka. Ako izaberete ovo polje, Webex WFO šifruje metapodatke kada se čuvaju. Šifrovano polje za potvrdu je omogućeno samo ako je polje za potvrdu za izvoz obrisano. **NAPOMENA** Ne možete tražiti šifrovane metapodatke.
Polje za potvrdu koji se može izvoziti	Ako je izabrano, možete izvoziti metapodatke preko Webex WFO ili API. Ovo polje za potvrdu je podrazumevano izabrano.
Samo za čitanje	Ako je izabrano, metapodaci su samo za čitanje. Ne možete dodati ili uređivati metapodatke kontakta preko Webex WFO. **NAPOMENA** Ako su metapodaci ACD podataka, ovo polje za potvrdu je podrazumevano izabrano i onemogućeno.

Srodne teme

- Izvoz kontakt metapodataka
- Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom
- Pogledaj podatke povezane sa kontaktom
- Dodajte oznake metapodataka skupovima podataka i zbirkama
- Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom

Cisco polja metapodataka

Sledeća polja metapodataka su dostupna sa Cisco ACD.

Polje	Opis
AgentPeripheralNumber	Periferni broj agenta koji je rukovao pozivom. **NAPOMENA** Može biti nula kada je izvor ili odredište stranka je nenadgledano ili ako agent nije prijavljen.
AgentSkillTargetID	Identifikuje koji agent je rukovao pozivom. Ova vrednost je jedinstvena među svima Ciljevi veština u preduzeću. Preuzet je iz tabele Agent u

Polje	Opis
	Unified ICM centralna baza podataka. AgentSkillTargetIDs se generišu automatski kada je agent prvi put konfigurisan u prozoru Konfiguracija agenta Unified ICM Configuration Manager. **PRIMER** 5001
CallReferenceID	Jedinstveni identifikator poziva u Unified CM
klasteru. Pretraživanje	Globalni jedinstveni identifikator poziva.
DatumVreme	Datum i vreme kada je zapis Termination_Call_Detail tabele generisan od strane periferne kapije (PG). Zapis tabele Termination_Call_ Detalja generiše PG kada je poziv ili fizički napustio PG (na primer, IVR usmerava poziv agentu) ili kada je završetak završen za poziv nakon što je poziv napustio uređaj agenta (bilo isključivanjem ili kroz završetak prenosa).
CifreDialed	Cifre birane za odlazni poziv pokrenut na ACD. Ove cifre nisu obezbeđene od strane svih ACD-a. Trenutno, samo IVR, Aspect CallCenter i DEFINITI ECS pružaju vrednosti u polju DigitsDialed. Ako je poziv prevod usmeren, PG koji prima takođe izveštava o ovom polju iako je poziv dolazni.
Трајање:	Trajanje poziva u sekundama. Ovo je vreme kada prekidač obrađuje poziv. Polje Trajanje sadrži nekoliko polja Termination_ Call_Detail tabele: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**

Polje	Opis
PeripheralCallKey	Identifikator dodeljen pozivu od strane periferne (ACD, IVR). Priključak opseg i vrsta vrednosti koja se koristi u ovoj oblasti varira u zavisnosti od vrste periferije. To može biti jedno od sledećeg: ▪ Originalni poziv, transfer i konsultativni poziv kao tri odvojena poziva (npr. Poziv IDs 1001, 1002, 1003) ▪ Sva tri poziva kao nastavak istog poziva (npr. Poziv IDs 1001, 1001, 1001) ▪ Original i prenos kao isti poziv, ali konsultativni poziv kao drugi poziv (npr, Poziv IDs 1001, 1002, 1001) ▪ Originalni poziv kao jedan poziv i original i prenos kao drugi poziv (npr. Poziv IDs 1001, 1002, 1002) Ove vrednosti koje se koriste možda neće biti jedinstvene, u zavisnosti od implementacije periferije. Na primer, Aspect CallCenter i DEFINITI ECS ACD-ovi ponovo koriste identifikatore u ovoj oblasti.
OporavakKljuč	Jedinstveni ID dodeljen svakom zapisu i interno koristi Unified ICM / Unified CCE za praćenje zapisa.
Vreme za zvonjenje	Broj sekundi koje je poziv proveo zvoneći na telesetu agenta pre nego što je odgovoreno. Vreme zvona se javlja nakon bilo kakvog DelayTime i LocalKTime. Za preusmerene pozive (to jest, pozivi koji su zvonili na telesetu agenta pre nego što su preusmereni na neuspeh da odgovori), RingTime je zbir vremena koje je poziv proveo zvoneći na svakom telesetu.
Vreme za razgovor	Kumulativno vreme, u sekundama, da je poziv bio u stanju razgovora na odredišnom uređaju. TalkTime je završeno vreme poziva, a ne vreme države agenta. Kumulativno vreme, u sekundama, da je poziv bio u stanju razgovora na odredišnom uređaju. TalkTime je završeno vreme poziva, a ne

Polje	Opis
	agent država vreme. **NAPOMENA** - U tabelama Termination_Call_Detail, Skill_Group i Agent_ Skill_Group, TalkTime ne uključuje HoldTime; međutim, u tabelama usluga i ruta, TalkTime uključuje HoldTime.
Promenljiva1	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Takođe može da sadrži podatke unesene tokom završetka poziva. Ovo polje mapira na aspekt promenljive A.
Promenljiva2	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na aspekt promenljive B.
Promenljiva3	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na aspekt promenljive C.
Promenljiva4	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na aspekt promenljive D.
Promenljiva5	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na aspekt promenljive E.
Promenljiva6	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Varijabilna7	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Varijabilna8	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Promenljiva9	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Promenljiva10	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Bilten	Podaci koje je agent uneo tokom završetka poziva. **NAPOMENA** VorkTime se koristi za izračunavanje trajanja u tabeli Termination_Call_Detail i HandleTime u Unified ICM servis, ruta i Call_Type tabele.

Kako funkcionišu korenski pozivi i pomirenje

Root poziv je snimak napravljen preko Gatevai Recording. Ovaj snimak nije povezan sa bilo kojim korisnikom i mora se pomiriti da poveže koren snimak sa agentom. Pomireni snimci mogu se koristiti sa upravljanjem kvalitetom i analitikom.

Root poziv je snimak čitavog poziva od trenutka kada uđe u gatevai do trenutka kada napusti gatevai, uključujući transfere i konsultacije koje mogu uključivati više ljudi.

NAPOMENA: Ne možete da koristite Gatevai Recording sa hoteling korisnicima. (Vidi Upravljajte hotelskim korisnicima .)

Pomirenje je proces povezivanja root poziva sa agentima i snimcima ekrana gledajući PBX / ACD Call Detail Records (CDR), Webex WFO asocijacije agent-to-device i događaje prijavljivanja krajnjeg korisnika. Proces pomirenja odvija se svakih 10 minuta protiv poziva koji su stari najmanje 20 minuta. Pomirenje stvara dodeljene pozive koji su kopije segmenata korena poziva koji pripadaju određenim agentima. Webex WFO automatski pokreće pomirenje.

Možete da vidite root pozive u prozoru Snimanje kontakata (vidi).

Webex WFO obrađuje root pozive samo prema podrazumevanom profilu za skladištenje. Ako kreirate bilo kakve dodatne profile za skladištenje, oni se ne odnose na root pozive. (Vidi Konfigurišite profile za skladištenje.)

Konfigurišite telefonske grupe

Telefonske grupe su okosnica infrastrukture za snimanje organizacije. Koristite stranicu Telefonske grupe za kreiranje, uređivanje i brisanje telefonskih grupa, signalnih grupa i grupa za snimanje.

Telefonska grupa se sastoji od najmanje jednog izvora signalizacije, jedne signalne grupe, jednog signalnog servera, jedne grupe za snimanje i vaših uređaja kontakt centra. Možete dodati rezervne kopije za bilo koju od ovih stavki. Dodavanje rezervnih kopija nije obavezno, ali preporučujemo ga u svrhu otpornosti.

NAPOMENA Neki tipovi telefonskih grupa ne podržavaju rezervni izvor signalizacije.

Podržane su različite konfiguracije telefonskih grupa, signalnih grupa i grupa za snimanje na osnovu tipa telefonske grupe. Tabele ispod opisuju konfiguraciju telefonske grupe i CTI detalje usluge na osnovu tipa telefonske grupe.

Cisco Unified Communications Manager

Telefonske grupe	1 ili više
Signalne grupe po telefonskoj grupi	1 ili više

Cisco Unified Communications Manager (nastavak)

Grupe za snimanje po signalnoj grupi	1 ili više
CTI Servisne beleške	Svaka CTI usluga u signalnoj grupi može imati posebno administriranu listu Unified CM CTI menadžera na koje se možete povezati za JTAPI.

Drugi

Telefonske grupe	1 ili više
Signalne grupe po telefonskoj grupi	1
Grupe za snimanje po signalnoj grupi	1
CTI Servisne beleške	N/A

Preduslovi

Imate dozvolu Konfiguriši telefonske grupe

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > telefonskih grupa

Procedure

Konfigurišite telefonsku grupu

1. Unesite jedinstveno ime za telefonsku grupu.
2. Izaberite tip platforme za telefonsku grupu.
3. Kliknite na dugme **Dodaj**. Na stranici se pojavljuju dodatna polja.
4. Kompletna konfiguracija pod Telefonija Tab prema navedenom tipu telefonske grupe.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Menadžer komunikacija.
5. Kliknite na dugme **Dalje** da biste nastavili sa konfiguracijom signalizacije grupe.

Konfigurišite signalnu grupu

1. Unesite jedinstveno ime za signalnu grupu.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Unesite detalje konfiguracije za signalnu grupu prema tabeli ispod.
4. Kliknite na dugme **Dalje** da biste nastavili sa konfiguracijom grupe za snimanje.

Konfiguracija signalne grupe

Polje	Opis
Primarni QM Server signalnih podataka	
Primarni QM Server signalnih podataka	Server podataka primarnog signalnog servisa. Padajući spisak je popunjen sa serverima podataka konfigurisanim sa CTI ili SIPREC signalizacijom (u zavisnosti od tipa telefonske grupe). Ova usluga signalizacije može pripadati samo jednoj signalnoj grupi.
Osnovno JTAPI CTI Menadžer primarnog signalnog servera	(Unified CM samo) Server podataka primarnog CTI menadžera za primarni QM signalni server podataka. CTI Manager je servis koji radi na Unified CM i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru. Padajući spisak je popunjen sa Unified CM serverima konfigurisanim pod Telefonija Tab.
Rezervna kopija JTAPI CTI Menadžer primarnog signalnog servera	(Unified CM samo) Server podataka rezervne kopije CTI menadžera za primarni QM signalizacije servera podataka. Padajući spisak je popunjen sa Unified CM serverima konfigurisanim pod Telefonija Tab.
Backup QM Signaling Server	
Backup QM Signaling Data Server	(Opciono) Server podataka rezervne signalizacije servisa. Padajući spisak je popunjen sa serverima podataka konfigurisanim sa CTI ili SIPREC signalizacijom (u zavisnosti od tipa telefonske grupe).

Polje	Opis
	Ova usluga signalizacije može pripadati samo jednoj signalnoj grupi. Usluga signalizacije ostaje na rezervnom serveru dok ručno ne pokrenete prebacivanje na primarni server.
Primarno JTAPI CTI Menadžer rezervne signalizacije servera	(Unified CM samo) (Kada konfigurišete samo rezervni server za signalizaciju) Server podataka servera za primarni CTI menadžer za rezervnu kopiju QM signalizacije servera podataka. CTI Manager je servis koji radi na Unified CM i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru. Padajući spisak je popunjen sa Unified CM serverima konfigurisanim pod Telefonija Tab.
Rezervne kopije JTAPI CTI Menadžer rezervne signalizacije servera	(Unified CM samo) Dostupno samo kada konfigurišete rezervni server za signalizaciju. Ime CTI menadžera za rezervnu kopiju QM signalizacije servera podataka. Padajući spisak je popunjen sa Unified CM serverima konfigurisanim pod Telefonija Tab.

Konfigurišite grupu za snimanje i zadatke

1. Unesite jedinstveno ime za grupu za snimanje.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Izaberite grupu za snimanje i prioritet za svaku ime hosta i IP adresu servera za snimanje.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NOTA

Kada konfigurišete grupe za snimanje, zapamtite sledeće tačke:

- Ako imate korisnike u Gatevai okruženju za snimanje ili CUBE snimanje koji zahtevaju snimanje ekrana, morate da kreirate grupu za snimanje koja se povezuje sa CTI serverom i nema dodeljenih Record servera.

- Možete dodeliti jedan ili više servera za snimanje grupi za snimanje. Grupa za snimanje zahteva najmanje jedan primarni server za snimanje.

  Signalne usluge iscrpljuju kapacitet primarnih Record servera pre slanja poziva na sekundarne Record servere. Ako je primarni signalni server onemogućen (zbog ručnog gašenja ili sistemske greške), sekundarni signalni server i dalje šalje pozive primarnim Record serverima, osim ako primarni Record serveri takođe nisu dostupni.

- Record server može pripadati samo jednoj grupi za snimanje.
- Možete da premestite Record servere između grupa za snimanje.

Promenite postavke za telefonsku grupu

- Izaberite grupu telefonije, uredite po potrebi, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj . Tabela ispod pokazuje kada vaše promene stupaju na snagu.

Telefonska grupa Tip	Usluga	Da biste primenili podešavanja
Unified CM	Snimanje CTI servis	Ponovo pokrenite uslugu.
	Webex WFO (VoIP Uređaji)	Ponovo učitajte prozor VoIP uređaja.
	Desktop Snimanje servis	Ponovo pokrenite uslugu.
	Servis za mrežno snimanje	Ponovo pokrenite uslugu. Ako dodate rezervnu kopiju Snimanje CTI servis iz postinstall.exe dok ste u režimu ažuriranja, morate ponovo pokrenuti uslugu mrežnog snimanja.

Srodne teme

- Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager

Konfigurišite Avaya Communication Manager

U okruženju Avaya Communication Manager (CM), možete konfigurisati informacije o vezi za Avaya Application Enablement (AE) usluge i DMCC povezane sa telefonskom grupom.

Podešavanje lozinke Avaya DMCC uređaja

Koristite polja u ovom odeljku da biste konfigurisali lozinke za Avaya DMCC uređaje. Avaya lozinke mogu biti od tri do sedam cifara u dužini. Ako koristite više od sedam cifara u ekstenzijama, moraćete da konfigurišete lozinke da budu kompatibilne sa Avaya standardima.

- Kliknite na dugme **Use Device Extension** da biste postavili lozinke ako je vaša ekstenzija između tri i sedam cifara.
- Kliknite na dugme **Koristi statičku lozinku** ako želite da koristite jednu lozinku za sve svoje uređaje. Kada kliknete na ovo dugme, QM prikazuje tekstualno polje koje vam omogućava da dodate lozinku od tri do sedam cifara.
- Kliknite na dugme **Use Custom Pattern** da biste izabrali prilagođeni obrazac lozinke uređaja za podešavanje lozinki vaših Avaya uređaja na osnovu vaših ekstenzija. Lozinka mora biti između tri i sedam cifara. Ako vaše ekstenzije imaju više od sedam cifara, ova funkcionalnost vam omogućava da konvertujete brojeve uređaja u prihvatljive Avaya lozinke. Unesite obrazac u Prilagođeni uzorak polje.

Prilagođena funkcionalnost Avaya DMCC obrasca lozinke koristi dva džoker znaka za predstavljanje vaših ekstenzija:

- F — prve (ili vodeće) cifre
- L — poslednje (ili završne) cifre

Takođe možete Insert statičke cifre od 0 do 9 u obrascu lozinke.

Kliknite na upitnik za primere korišćenja prilagođenih obrazaca lozinki.

Polje	Opis
Lozinka uređaja	Podrazumevana lozinka za sve uređaje. **NAPOMENA** Ako promenite lozinku, morate ponovo pokrenuti sve povezane usluge signalizacije.
Povezan Avaya ACD	ACD sa kojim je povezana ova telefonska grupa.
Omogućite besplatno sedenje	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste snimili agente po korisničkom imenu ili agent-ID umesto fizičkog broja kanala.

Polje	Opis
Grupa za lov na veštine snimanja	Proširenje povezano sa Hunt Group. Hunt Group je skup korisnika koji se bave sličnim vrstama poziva. **NAPOMENA** Ako koristite slobodno sedenje, Hunt Group mora da sadrži sve ekstenzije koje želite da snimite.
Server podataka za sinhronizaciju uređaja	Server podataka koji se koristi za sinhronizaciju Avaya CM uređaja.
Prebacite ime veze	Ime prekidača ili IP adresa prekidača veze. **NAPOMENA:** Ovo polje je osjetljivo na velika i mala slova.
IME HOSTA / IP ADRESA	Ime domaćina ili IP adresa uređaja AE usluga, medija i kontrole poziva (DMCC). DMCC kontroliše medije (to jest, rukuje RTP). Usluga praćenja i snimanja CTI povezuje se sa njom. **NAJBOLJA PRAKSA** - Koristite ime hosta u svim slučajevima kada se od vas traži da navedete ime hosta ili IP adresu, ako je moguće.
Port	Port za server Application Enablement Services. Podrazumevani broj porta je 4721.
Korisničko ime	Ime korisnika kreiranog u AES Management Console koji ima atribut CT User podešen na Da. **NAPOMENA** Ako promenite korisničko ime ili lozinku, morate ponovo pokrenuti sve povezane usluge signalizacije.
Lozinka	Lozinka za nalog koji se koristi za pristup serveru. **NAPOMENA** Ako promenite korisničko ime ili lozinku, morate ponovo pokrenuti sve povezane usluge signalizacije.
Koristite proširenje uređaja	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste koristili ekstenziju uređaja kao lozinku za DMCC konfiguracije. Ako ne izaberete polje za potvrdu,

Polje	Opis
	DMCC koristi podrazumevanu lozinku za sve uređaje unesene u polje Lozinka uređaja. Lozinka uređaja je takođe poznata kao sigurnosni kod u konfiguraciji Avaya CM stanice.
Generišite CDR-ove iz signalnih događaja	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste započeli generisanje zapisa o detaljima kontakta (CDR) za postojeću ACD integraciju sa CTI serverom. Webex WFO ne koristi ove CDR-ove za pomirenje osim ako ne izaberete i polje za potvrdu Use CDR for Reconciliation.
Koristite CDR-ove za pomirenje	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste koristili CDR-ove generisane od strane servera CTI za pomirenje umesto CDR-ova uvezenih iz ACD. Ovo polje za potvrdu se prikazuje nakon što označite polje za potvrdu Generate CDR from Signaling Events.

Konfigurišite Avaya SBCE za SIPREC snimanje

Da biste konfigurisali Avaya SBCE za SIPREC snimanje u Webex WFO, morate konfigurisati server podataka i telefonsku grupu. Telefonska grupa se sastoji od najmanje jednog izvora signalizacije, jedne signalne grupe, jednog signalnog servera, jedne grupe za snimanje i vaših uređaja kontakt centra. Možete dodati rezervne kopije za bilo koju od ovih stavki. Dodavanje rezervnih kopija nije obavezno, ali preporučujemo ga u svrhu otpornosti.

Podržane su različite konfiguracije telefonskih grupa, signalnih grupa i grupa za snimanje na osnovu tipa telefonske grupe. Za Avaya SBCE, sledeća tabela detaljno opisuje minimalni broj grupa koje se mogu konfigurisati. Usluga SIPREC koristi Port 5060.

Telefonske grupe	1 ili više
Signalne grupe po telefonskoj grupi	1 ili više
Grupe za snimanje po signalnoj grupi	1 ili više
CTI Servisne beleške	N/A

NOTA
Kada konfigurišete grupe za snimanje zapamtite sledeće tačke:

- Ako imate korisnike u okruženju za snimanje prolaza koji zahtevaju snimanje ekrana, morate kreirati grupu za snimanje koja se povezuje sa serverom CTI i nema servera za snimanje (snimanje zvuka) koji su joj dodeljeni.
- Možete dodeliti jedan ili više servera za snimanje grupi za snimanje. Grupa za snimanje zahteva najmanje jedan primarni server za snimanje.

  Signalne usluge iscrpljuju kapacitet primarnih Record servera pre slanja poziva na sekundarne Record servere. Ako je primarni signalni server onemogućen (zbog ručnog gašenja ili sistemske greške), sekundarni signalni server i dalje šalje pozive primarnim Record serverima, osim ako primarni Record serveri takođe nisu dostupni.
- Record server može pripadati samo jednoj grupi za snimanje.
- Možete da premestite Record servere između grupa za snimanje.

Preduslovi

- Imate dozvole za administraciju stanara i konfigurisanje telefonskih grupa. Za više informacija o Webex WFO dozvolama, pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .
- Kreirali ste najmanje dva Webex WFO servera podataka:
  - Onaj koji ćete koristiti za sinhronizaciju korisnika i uređaja i za pomirenje.
  - Onaj koji ćete koristiti za SIPREC i snimanje glasa. Možete koristiti dva odvojena servera za SIPREC i snimanje glasa ako je potrebno.
- (Samo snimanje ekrana) Kreirali ste CTI server podataka koji je posvećen snimanju ekrana. Ovaj server je pored dva gore navedena servera, za ukupno najmanje tri servera podataka. Ako vaša organizacija ne snima ekrane, ovaj server nije neophodan.
- Konfigurisali ste Avaya ACD.
- Konfigurisali ste Avaya Communication Manager (CM). Pogledajte Avaya DevConnect Application Notes za uputstva za konfiguraciju.
- Konfigurisali ste Avaya Application Enablement Services (AES). Pogledajte Avaya DevConnect Application Notes za uputstva za konfiguraciju.
- Omogućili ste UCID parametar u Avaya SBCE. Pogledajte poglavlje 19 *Administriranje Avaya Session Border Controller for Enterprise* za više informacija.

Lokacije stranica

- Upravljanje aplikacijama > globalna konfiguracija sistema > > konfiguracija servera podataka
- Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > telefonskih grupa

Procedure

Konfigurišite server podataka za sinhronizaciju korisnika i uređaja i za pomirenje

1. Na stranici Konfiguracija servera podataka izaberite server podataka koji je posvećen sinhronizaciji korisnika i uređaja i pomirenju sa **padajuće liste Izaberite konfiguraciju** servera podataka.
2. U odeljku **Regional Data Server ACD Sync** Settings izaberite **Enable Sync** i premestite konfigurisani Avaya ACD iz **Available** to **Assigned**.
3. U odeljku **Podešavanja** usklađivanja regionalnog servera podataka izaberite **Omogući pomirenje** i premestite konfigurisani Avaya ACD iz **Dostupno** u **dodeljeno**.
4. U odeljku Podešavanja sinhronizacije uređaja servera podataka izaberite **Omogući sinhronizaciju** uređaja.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite server podataka za SIPREC i snimanje glasa

Ako je potrebno, ovde možete koristiti dva odvojena servera: jedan za SIPREC i drugi za snimanje glasa.

1. Na stranici Konfiguracija servera podataka izaberite server podataka koji je posvećen SIPREC-u i snimanju glasa iz **padajuće liste Izaberite konfiguraciju** servera podataka.
2. U odeljku **Podešavanja SIPREC signalnog servera** za snimanje, izaberite **Omogući SIPREC signalizaciju**. Pojavljuje se prazno tekstualno polje.
3. Unesite IP adresu servera podataka u tekstualno polje.
4. U odeljku **Recording Capture Server Settings** izaberite **Enable Audio Recording**. Pojavljuju se dva prazna tekstualna polja.
5. Unesite IP adresu servera podataka ili ime hosta u prvo tekstualno polje.
6. U drugom tekstualnom polju unesite lokaciju direktorijuma gde se privremeno čuvaju datoteke za snimanje pre nego što se otpremaju.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite server podataka CTI za snimanje ekrana

Pratite ove korake ako vaša organizacija snima ekrane agenata. Ako ne snimate ekrane, preskočite ovaj korak.

1. Na stranici Konfiguracija servera podataka izaberite server podataka CTI koji je posvećen snimanju ekrana sa **padajuće liste Izaberite konfiguraciju** servera podataka.
2. U odeljku **Snimanje CTI Podešavanja** signalnog servera izaberite **Enable CTI Signaling**. Pojavljuje se prazno tekstualno polje.
3. Unesite IP adresu ili ime hosta za server koji je posvećen pomirenju u tekstualnom polju.
4. **Kliknite na dugme Sačuvaj.**

Kreiranje telefonske grupe za SIPREC i snimanje glasa

1. Na stranici Telefonske grupe unesite ime grupe u polje Naziv telefonske grupe.
2. Izaberite **Avaya SBC SIPREC** sa padajuće liste **Tip** platforme grupe telefonije.
3. Kliknite na dugme **Dodaj**. Pojavljuju se dodatna polja.
4. Unesite ime za signalnu grupu u **Signalne grupe** polje.
5. Kliknite na dugme **Dodaj**.
6. Izaberite server koji je posvećen SIPREC-u i snimanju glasa sa padajuće liste **Primarni QM Signaling Data Server** .
7. Kliknite na dugme **Sledeći**.
8. Unesite ime grupe za snimanje u **Ime** grupe za snimanje polje.
9. Izaberite grupu koju ste upravo kreirali.
10. U **tabeli Dodeljivanje** grupa za snimanje, pronađite server koji je posvećen SIPREC-u i snimanju glasa i izaberite grupu za snimanje koju ste upravo kreirali iz **padajuće liste Grupa** za snimanje pored tog servera.
11. Izaberite **Primarno** sa padajuće liste **Prioritet** .
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
13. Ponovo pokrenite server koji je posvećen SIPREC-u i snimanju glasa.

Kreiranje telefonske grupe za snimanje ekrana

Ako vaša organizacija snima ekrane agenata, potrebno je da podesite dodatnu telefonsku grupu. Ako ne snimate ekrane, preskočite ovu proceduru.

1. Na stranici Telefonske grupe unesite ime grupe u polje Naziv telefonske grupe.
2. Izaberite **Avaya Communication Manager** iz padajuće liste **Tip** platforme grupe telefonije.
3. Kliknite na dugme **Dodaj**. Pojavljuju se dodatna polja.
4. U odeljku **Lozinka** uređaja izaberite **Koristi statičku lozinku**.
5. Unesite lozinku uređaja u **polje Lozinka** .
6. Izaberite Avaya ACD koji ste konfigurisali sa padajuće liste **Associated Avaya ACD** .
7. Izaberite server podataka koji je posvećen sinhronizaciji korisnika i uređaja sa **padajuće liste Device Sinhronation Data Server** .
8. U odeljku Informacije o uslugama omogućavanja aplikacija unesite ime prekidača AES u **Prebacite polje za ime** veze.
9. Unesite ime hosta AES ili IP adresu u **polje Ime domaćina / IP adresa** .
10. Unesite broj porta koji koristi AES u **polje Port.**
11. (Opciono) Ako ste omogućili šifrovanje na AES port za povezivanje, izaberite **Koristi sigurnu vezu**.
12. U odeljku **Korisnički akreditivi** unesite **korisničko ime** i **lozinku** za korisnički nalog AES.
13. Kliknite na dugme **Dodaj**.
14. Kliknite na dugme **Sledeći**.
15. Unesite ime za signalnu grupu u **Ime** signalnih grupa polje.
16. Kliknite na dugme **Dodaj**. Pojavljuju se dodatna polja.
17. Izaberite server podataka CTI sa padajuće liste **Primarni QM Signaling Server** .
18. Izaberite Avaya AES server sa padajuće liste **AES Server** .
19. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i tipovima snimanja— Nakon sinhronizacije uređaja, možete koristiti ovu stranicu da povežete uređaje iz vašeg ACD sa Webex WFO grupama za snimanje, tipovima snimanja i korisnicima.
- Upravljanje ulogama i dozvolama — Saznajte više o preduslovnim dozvolama.

- Konfigurišite telefonske grupe
- Konfigurišite server podataka

Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager

Opcije konfiguracije platforme za telefoniju CUCM pojavljuju se kada dodate ili uredite telefonsku grupu sa tipom telefonije Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Omogućava vam da konfigurišete Cisco Unified CM klaster.

Prozor Cisco Unified CM takođe vam omogućava da konfigurišete sledeće korisnike:

- Simple Object Access Protocol (SOAP) Administrativni XML sloj (AXL) korisnik
- Unified CM Java Telefonski interfejs za programiranje aplikacija (JTAPI) korisnik

Ovi korisnici se koriste od strane Computer Telephony Integration (CTI) servis za prijavljivanje na Unified CM.

Unified CM klaster se sastoji od skupa Unified CM servera koji dele istu bazu podataka i resurse i imaju jednog ili više CTI menadžera. CTI Manager je servis koji radi na Unified CM i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru (pogledajte Konfigurisanje telefonskih grupa).

Možete navesti jednu ili više Unified CM telefonskih grupa. Telefonska grupa Unified CM zahteva najmanje jednog CTI menadžera.

Instaliranje JTAPI

Tokom procesa instalacije, Webex WFO instalira JTAPI. JAR fajl iz JTAPI klijenta u C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Kliknite na **Preuzmi/Instaliraj JTAPI** na svakom od signalnih servera za Unified CM telefonsku grupu.
Opciono, možete ručno instalirati JTAPI. JAR fajl kopiranjem i lepljenjem u ispravan direktorijum.

Opisi polja

Polje	Opis
Omogući mrežno snimanje	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili mrežno snimanje za Unified CM telefonska grupa. Kada je polje za potvrdu izabrano, servis Snimanje CTI će slušati SIP poruke. **NAPOMENA** Snimanje CTI servis i CUBE SIP CTI, Sonus

Polje	Opis
	SIPREC, ili ACME SIPREC servis će ometati jedni druge dok slušate SIP poruke ako je označeno polje za potvrdu Omogući mrežno snimanje. **PRIMER** Snimate glas putem Gateway Recording (koristeći CUBE SIP CTI ili ACME SIPREC servis) i Snimanje ekrana sa jednog servera. **NAPOMENA** CUBE snimanje ne snima pravac poziva. Kontakt Pravac za CUBE snimke će biti prikazan kao "Odlazni."
SOAP AXL Pristup korisničkom imenu	Korisničko ime za autentifikaciju AXL (Administrativni XML sloj) na izdavaču za ovaj klaster koji se koristi za sinhronizaciju Unified CM uređaja. Ovo korisničko ime se kreira kada konfigurišete Unified CM. **NAPOMENA** Ako promenite korisničko ime ili lozinku, morate ponovo pokrenuti pridruženi server podataka.
SOAP AXL Pristupna lozinka	Lozinka za autentifikaciju AXL kod izdavača. Ova lozinka se kreira kada konfigurišete Unified CM.
Verzija	Verzija Unified CM na izdavaču. **NAPOMENA** Ne možete konfigurisati nove telefonske grupe za nepodržane verzije Unified CM. Ako vaša organizacija koristi Unified CM verziju 14, izaberite **12.5** iz **padajućeg menija Verzija** Liste.
JTAPI Pristup korisničkom imenu	Korisničko ime JTAPI za CTI. Svi telefonski uređaji, koji se koriste za snimanje ili praćenje, povezani su sa ovim korisnikom aplikacije (krajnji korisnik). Servis Snimanje CTI se prijavljuje u Unified CM sa ovim korisnikom. Korisničko ime mora biti između jednog i 32 alfanumerička znaka.

Polje	Opis
	NAPOMENA Ako promenite korisničko ime ili lozinku, morate ponovo pokrenuti sve povezane usluge signalizacije.
JTAPI Pristupna lozinka	JTAPI korisnička lozinka za CTI. Ovo mora biti između jednog i 32 alfanumerička znaka.
Server podataka za sinhronizaciju uređaja	Server podataka koji se koristi za sinhronizaciju uređaja.
Sigurno SIP Podešavanje	Generišite sertifikat i keistore ako koristite sigurnu sesiju Protokol inicijacije (SIP). Pogledajte Generišite sertifikat za sigurno SIP.
Serveri telefonske grupe	
Izdavač i pretplatnici	Lista dostupnih imena hostova servera / IP adresa. Možete da unesete jedan izdavač Unified CM, i jedan ili više pretplatnika Unified CM. Izaberite koje ime hosta/IP adresa je povezana sa uslugom izdavača CTI Manager. Svi ostali Unified CM-ovi su povezani sa pretplatničkom uslugom CTI Manager.
Ime i prezime	Ime domaćina ili IP adresa izdavača ili pretplatnika (ako postoji) Unified CM. Kada koristite imena domaćina, proverite da li server može da reši ime pretplatnika. Ako se ime hosta ne može rešiti, servis Snimanje CTI ne može da se prijavi.

Generišite sertifikat za sigurnu SIP

1. Kliknite **na dugme Generate SIP Trunk Certificate**. Pojavljuje **se dijalog Generate Certificate For Secure SIP** .
2. U **Ime** predmeta, unesite jedinstveno ime i sačuvajte ga na lokaciji koja je lako dostupna. Kada konfigurišete SIP Trunk Security Profile u CUCM, morate uneti ovo ime u polje X.509 Subject Name.

3. Kliknite na dugme **Generiši sertifikat**. ZIP datoteka koja sadrži dva fajla za preuzimanje:

    - sip.keystore—Ovaj fajl sadrži skladište ključeva. Kopirajte keistore, a zatim ga nalepite na sledeću lokaciju na Signaling Serveru:

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

    - sip_certificate.pem—Ovaj fajl sadrži javni sertifikat. Otpremite sertifikat na CUCM.

Konfigurišite Genesis

Koristite ovu stranicu da biste konfigurisali informacije o vezi za Genesis pozivno okruženje.

NAPOMENA Potrebno je da kopirate JAR fajlove Genesis biblioteke u sledeći folder:

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

Opisi polja

Polje	Opis
Ime hosta / IP adresa	Ime domaćina / IP adresa telefonskog servera.
Port	Broj porta za telefonski server.
Ime i prezime	(Opciono) Ime klijenta za okruženje poziva. Lozinka
klijenta	(Opciono) Klijent lozinka za poziv okruženja.
Korisnički podaci ključ	Korisnički ključ podataka definisan u Genesis sistemu.
Ime metapodataka	Polje metapodataka sa kojim se povezuju korisničke podatke Genesis Ključ. Morate kreirati prilagođeno polje metapodataka za ovu funkciju. Za više informacija o kreiranju novih polja metapodataka, pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka.
Generišite CDR-ove iz signalnih događaja	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste započeli generisanje zapisa o detaljima kontakta (CDR) za postojeću ACD integraciju sa CTI serverom. Webex WFO ne koristi ove CDR-ove za pomirenje osim ako ne izaberete i polje za potvrdu Use CDR for Reconciliation.

Polje	Opis
Koristite CDR-ove za pomirenje	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste koristili CDR-ove generisane od strane CTI servera za pomirenje umesto CDR-ova uvezenih iz ACD. Ovo polje za potvrdu se prikazuje nakon što označite polje za potvrdu Generate CDR from Signaling Events.

Dodajte ankete nakon poziva u kontakte

Možete integrisati Webex WFO sa jednim ili više spoljnih provajdera anketa za distribuciju anketa o klijentima nakon završetka kontakta i prikupljanje odgovora. Odgovori na ankete mogu pružiti dragocene informacije o iskustvima vaših klijenata i opštim percepcijama o vašoj organizaciji, kao i pomoći da ciljate kontakte za evaluaciju. Odgovori se mogu pregledati u Post-Call Survey Tab u media playeru i vidžetu Recent Surveys. Rezultat ankete i druga polja vezana za anketu takođe se pojavljuju na interakcijama i vašem redu kontakata. Pogledajte "Importing POST Call Survey IVR Data" in *the Webex WFO Data Import/Export Reference Guide* for more information on importing using CSV files.

Ankete i anketna pitanja kreiraju se pomoću spoljnog provajdera istraživanja. Možete integrisati Webex WFO sa sledećim provajderima istraživanja:

- Kualtrics (na mreži)
- SurveiMonkei (na mreži)

Konfigurisanje provajdera online anketa

Provajderi online anketa Kualtrics i SurveiMonkei isporučuju ankete klijentima putem e-pošte. Zahtevi za distribuciju ankete i pronalaženje odgovora izvršavaju se po korisnički definisanom rasporedu. Takođe možete da uvezete IVR koristeći Generic Import Service (GIS).

> **NOTA**
> Morate podesiti lokaciju GIS datoteke regionalnog servera podataka na stranici Konfiguracija servera podataka pre nego što uvezete generički IVR (pogledajte Konfigurisanje servera podataka). Koristite ovu lokaciju fajla za uvoz fajlova:
>
> C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\GIS\NewImport
>
> Nakon što su fajlovi uspešno uvezeni, oni će biti premešteni u ovaj folder:
>
> ...\GIS\NewImport\archives\<datum arhive>\<ime datoteke>

Morate podesiti svog provajdera online ankete pre nego što ga konfigurišete sa Webex WFO. Da biste konfigurisali Webex WFO sa Kualtrics nalogom, morate imati sledeće:

- Svaka anketa mora imati konfigurisano pitanje "Ugrađeni podaci" koje ima tip cid.
- Konfigurisan Kualtrics nalog i korisničko ime
- Prilagođeni API token
- ID biblioteke za nalog
- ID poruke za poruku o isporuci ankete

Da biste konfigurisali Webex WFO sa nalogom Survey Monkei, morate imati sledeće:

- Konfigurisan nalog programera i korisničko ime SurveiMonkei
- Programer API token
- Programer API ključ
- Programer API zajednički tajni kod

Generičke IVR veze provajdera se kreiraju automatski kada se IVR uveze. Administrator ankete POST poziva može da odredi koji identifikator ankete obrazac koristi. Sledeća tabela navodi polja identifikatora istraživanja:

Polje	Opis
kontaktId	ID broj kontakta.
Srpsko-hrvatski	ID broj povezanog poziva. Ovo je podrazumevano.

Takođe morate kreirati prilagođeno polje metapodataka e-pošte u Metadata Manager (pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka) pomoću kojih ćete označiti pozive za distribuciju ankete (pogledajte Označavanje kontakata za distribuciju ankete na mreži ispod).

Kreirajte prilagođeno polje metapodataka e-pošte

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > QM Konfiguracija > Metadata Manager.
2. Unesite jedinstvenu vrednost za ključ u polje Metadata Kei (na primer, "SurveiEmail").
3. Unesite jedinstvenu vrednost za oznaku u Oznaka metapodataka polje. Ovo može biti, ali ne mora da bude, isto kao i ključ metapodataka.
4. Izaberite **Tekst** iz Tip metapodataka padajuće liste.

5. Izaberite **None** sa padajuće liste ACD Podaци.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Za više informacija o kreiranju prilagođenog polja metapodataka, pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka.

Konfigurišite svog provajdera online ankete sa Webex WFO

1. Izaberite **Kreiraj novi obrazac** za anketu iz Šta želite da uradite? odeljak.
2. Izaberite svog provajdera online ankete (Kualtrics ili SurveiMonkei) sa padajuće liste.
3. Podesite raspored zahteva za distribuciju ankete / odgovora za pronalaženje, u minutama. Ova vrednost određuje koliko često Webex WFO proverava kontakte koji zahtevaju anketu i da li postoje novi podaci o odgovoru na anketu. Ako se pronađu kontakti koji čekaju anketu, zahtev za distribuciju ankete se šalje provajderu ankete u skladu sa vašim radnim procesom zahteva za distribuciju ankete.
4. Izaberite prilagođeno polje metapodataka e-pošte koje ste kreirali u gornjem odeljku sa kojim ćete označiti pozive za distribuciju ankete.
5. Unesite jedinstveno ime za ovu vezu sa istraživanjem.
6. Unesite informacije o nalogu provajdera istraživanja. Ove informacije moraju biti prikupljene od provajdera istraživanja.
    a. Unesite korisničko ime i token za konfigurisani nalog provajdera ankete.
    b. (Samo Kualtrics) Unesite ID biblioteke i ID poruke.
    c. (Samo SurveiMonkei) Unesite ključ API i zajedničku tajnu.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Testirajte vezu sa provajderom ankete i pregledajte ankete

1. Izaberite **Uredi postojeći obrazac** za anketu iz Šta želite da uradite? odeljak.
2. Kliknite na Test **Connection & View Surveys**. Nakon uspešnog povezivanja, ankete konfigurisane sa provajderom ankete pojavljuju se na dnu stranice. Možete kliknuti na svaku anketu da biste videli pojedinačna pitanja.

Nakon što podesite i testirate vezu sa provajderom ankete, morate kreirati radni tok da biste utvrdili koja anketa treba da se traži za različite kontakte koji su označeni za distribuciju ankete. Ovo je posebno korisno kada imate različite provajdere istraživanja i / ili ankete za kontakte.

Takođe morate da koristite tok posla da biste identifikovali anketno pitanje kao pitanje glasa kupca (VoC). Odgovor kupca na ovo pitanje određuje da li povezani kontakt treba da bude označen za procenu.

Podesite radni tok zahteva za distribuciju ankete

1. Idite na stranicu Administracija toka posla.
2. Izaberite da li želite da kreirate kraj interakcije ili dnevni događaj. Događaj na kraju interakcije priprema zahtev za anketu odmah nakon što je kontakt označen za distribuciju ankete. Dnevni događaj priprema zahteve za anketu za sve kontakte označene za distribuciju ankete svaki dan.
3. Izaberite pravilo toka posla na koje želite da primenite akciju anketnog obrasca. Izaberite podrazumevano pravilo da biste koristili jedan obrazac ankete za sve kontakte koji su označeni za distribuciju ankete, ili kreirajte i izaberite novo pravilo da biste definisali uslove kontakta za određeni obrazac ankete.
4. Ako ste kreirali novo pravilo toka posla, definišite uslove kontakta za obrazac ankete koji želite da distribuirate.
5. Izaberite polje za potvrdu "Podesite obrazac ankete na <anketni obrazac>" u odeljku Akcije.
    a. Izaberite anketu sa padajuće liste.
    b. Izaberite pitanje Glas kupca (VoC). Možete odabrati samo pitanja koja su u formatu numeričkih odgovora.
    c. Podesite prag za označavanje za evaluaciju. Ako odgovor kupca na VoC pitanje ispunjava ovaj prag, pridruženi kontakt je označen za procenu.
6. Unesite informacije o e-pošti za isporuku ankete.
    a. Unesite adresu e-pošte za slanje sa e-pošte. Ovo je adresa e-pošte sa koje se isporučuje anketa.
    b. Unesite adresu e-pošte za odgovor na. Ovo je adresa e-pošte na koju primalac ankete odgovara. Ovo je generalno isto kao i adresa za slanje od, ali ne mora da bude.
    c. Unesite ime pošiljaoca. Ovo je ime koje e-pošta izgleda da je od primaoca.
    d. Unesite liniju predmeta za e-poštu.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Za više informacija o konfigurisanju tokova posla, pogledajte Automatizujte QM tokove posla.

Obeležavanje kontakata za distribuciju online anketa

Nakon što kreirate prilagođeno polje metapodataka e-pošte, konfigurišete jednog ili više provajdera anketa sa Webex WFO i podesite tok distribucije ankete, možete označiti kontakt za distribuciju ankete na mreži unosom adrese e-pošte kupca u prilagođeno polje metapodataka e-pošte. Ovo može da uradi agent koristeći komandu Metadata u aplikaciji Recording Controls ili bilo koji korisnik sa pristupom prilagođenim poljima metapodataka u Media Plaier-u Detalji Tab.

Kada unesete adresu e-pošte kupca u ovo polje, taj kontakt je označen za distribuciju ankete. Prema korisnički definisanom rasporedu zahteva za distribuciju, Webex WFO zatim šalje zahtev provajderu ankete za odgovarajuću anketu koja će biti poslata na tu adresu kao što je određeno vašim konfigurisanim tokovima posla.

NAPOMENA - Sa SurveiMonkei-om, može doći do kašnjenja između trenutka kada je primljen zahtev za distribuciju ankete i kada se anketa distribuira.

Srodne teme

- Konfigurišite predviđanja—Koristite podatke ankete da biste predvideli neto rezultat promotera kontakata.

Konfigurišite upravljanje radnom snagom

Meniji WFM u upravljanju aplikacijama se koriste za konfigurisanje WFM aplikacije Webex WFO. Imate pristup aplikaciji WFM ako imate licencu za nju.

NAPOMENA: Vaša administratorska uloga može da pristupi samo funkcijama i dozvolama koje je omogućio vaš provajder usluga. Ovaj odeljak može navesti funkcije i dozvole koje vam nisu dostupne u Webex
VFO.

Konfigurišite redove usluga 185
Konfigurišite skupljanje 202
Upravljajte rasporedom agenata 207
Rad sa istorijskim podacima 216
Kreirajte opise za kodove razloga 224
Prilagodite mapiranje stanja pridržavanja 226
Konfigurišite sistemska WFM podešavanja 229
Definišite WFM period zadržavanja 233
Upravljajte vrednostima metapodataka aktivnosti 234
Konfigurišite Teleopti 237

Konfigurišite redove usluga

Stranice u odeljku Servisni redovi za upravljanje aplikacijama omogućavaju vam da konfigurišete redove usluga u vašem kontakt centru.

Upravljajte brojevima direktorijuma

> **NAPOMENA** Brojevi direktorijuma se koriste samo u Avaya ACDs. Ako nemate konfigurisan Avaya ACD, nećete videti ništa vezano za brojeve direktorijuma u Webex WFO.

Broj direktorijuma (DN) je telefonski broj koji korisnici koriste za povezivanje sa određenim redom usluga. ACD zapravo usmerava pozive primljene na određenom DN-u na određeni red usluga.

Možete kreirati DN u WFM da biste postigli sledeće rezultate:

- Duplirajte DNS koji se koriste u ACD i prikupite istorijske podatke za njih.
- Usmerite DN da biste otišli u određene redove usluga u različito vreme tokom dana. Ako to učinite, istorijski podaci za te redove usluga će uključivati pozive primljene preko DN-a.
- Usmerite DN da biste otišli na određene redove usluga kada su svi agenti u prvom servisnom redu zauzeti.

WFM snima sledeće podatke iz DN-a i kompajlira ih sa pripadajućim servisnim redom:

- Ponuđeni kontakti
- Kontakti Prihvaćeno
- Kontakti napušteni
- Kontakti blokirani
- Prosečna brzina odgovora
- Quality of Service (Service Level)

> **NAPOMENA** Korišćenje DN podataka, a ne podataka o redu usluga može pružiti preciznije informacije za predviđanje u uslovima prelivanja reda usluga. Sa prelivom servisnog reda, svaki
> Kontakt je povezan sa servisnim redom na kojem je završio, za razliku od reda usluga za koji je prvobitno bio namenjen. To može imati negativan uticaj na predviđanje. Ovu situaciju možete izbeći korišćenjem DNS.

Preduslovi

Vaš sistem koristi konfigurisani Avaya ACD.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > WFM > Redovi usluga > brojevi direktorijuma

Procedure

Upravljanje brojevima direktorijuma

Koristite stranicu Brojevi direktorijuma da biste kreirali, uredili i izbrisali DNS.

NAJBOLJA PRAKSA Ne brišite DNS. Ako izbrišete DN, svi istorijski podaci povezani sa njim se gube.

Polja na stranici su opisana u nastavku.

Polje	Opis
ACD server	ACD koji je izvor podataka o broju direktorijuma. U sinhronizovanom sistemu, ovo polje se automatski popunjava. U nesinhronizovanom sistemu, ACD mora biti izabran ručno. Podrazumevano u nesinhronizovanom sistemu je Generic.
Broj direktorijuma	The DN. Mora biti identičan DN u ACD.
Opis	Opis DN.
Redovi usluga	Jedan ili više servisnih redova povezanih sa ovim DN-om. Kada imate Dodeljen servis red, unesite vreme početka i vreme završetka i dana u nedelji da servis red obrađuje pozive iz DN. Mora biti izabran najmanje jedan dan.

Upravljajte tipovima servisnih redova

Tip servisnog reda opisuje vrstu kontakta servisnog reda rukuje.

- Interaktivni kontakti – kontakti agenata/klijenata koji se javljaju u realnom vremenu, kao što su pozivi i ćaskanja.
- Neinteraktivni kontakti – kontakti agenata/klijenata koji se ne javljaju u realnom vremenu, kao što su e-pošta, tvitovi, društveni mediji i faksovi.

Tipovi servisnih redova omogućavaju vam da grupišete slične servisne redove zajedno u grupe servisnih redova i virtuelne servisne redove i da generišete prognoze za slične servisne redove.

WFM dolazi sa dva tipa reda sistemskih usluga: Glas i E-pošta. Ako nadograđujete sa prethodne verzije WFM koja vam je omogućila da konfigurišete redove usluga za pozive ili e-poštu, onda se tim redovima usluga automatski dodeljuje tip reda usluga Glas ili E-pošta.

Postoje ograničenja o tome šta možete da uradite sa tipom reda servisa nakon što je kreiran.

- Ne možete da promenite tip kontakta.
- Ako je tip reda servisa dodeljen redu servisa, ne možete ga izbrisati.
- Ne možete izmeniti ili izbrisati tipove sistema servisa (Glas i E-pošta).

Kreiranje, uređivanje i brisanje tipova servisnih redova

Koristite stranicu Tipovi servisnih redova da biste konfigurisali i održavali tipove servisnih redova.

Kreirajte novi tip reda

1. Izaberite **Kreiraj novi tip** reda servisa.
2. Unesite jedinstveno ime za tip reda servisa koji opisuje vrstu kontakta servisni red rukuje. Maksimalni znakovi = 50.
3. Izaberite tip kontakta: interaktivni ili neinteraktivni.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite postojeći tip reda servisa

1. Izaberite **Izmeni ili izbriši postojeći tip** reda servisa.
2. Izaberite željeni tip reda servisa sa padajuće liste.
3. Izmenite ime tipa servisnog reda po želji. Ako je tip servisnog reda dodeljen servisnim redovima, promena imena servisnog reda će se primeniti na te servisne redove. Ne možete promeniti tip kontakta.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Obriši postojeći tip reda servisa

1. Izaberite **Izmeni ili izbriši postojeći tip** reda servisa.
2. Izaberite željeni tip reda servisa sa padajuće liste.
3. Kliknite na dugme **Delete**.

Upravljajte redovima usluga

Red usluga je grupa agenata na koje se usmeravaju kontakti. To je generalno povezan sa određenom veštinom. U WFM, zakazujete agente da podrže zahteve reda usluga. Iz tog razloga, WFM čini redove usluga žarišnom tačkom za rasporede i prognoze.

Sinhronizovana / nesinhronizovana okruženja

Redovi usluga mogu se kreirati u WFM ili sinhronizovati iz vašeg ACD.

- U okruženjima sa sinhronizovanim ACD-ovima, WFM uvozi podatke o redu usluga iz ACD preko usluge Sinhronizacija. Uvezeni podaci reda servisa koji se ne mogu promeniti u WFM (ime i ID reda servisa) su samo za čitanje na stranici Servisni redovi. Ti podaci se mogu promeniti samo u ACD. Servisni redovi koje kreirate u WFM postoje samo u WFM i ne dodaju se u ACD (pogledajte Sinhronizacija podataka reda servisa).
- U okruženjima sa nesinhronizovanim ACD-ovima, redovi usluga koje kreirate u WFM moraju imati ista imena i ID-ove kao što su postavljeni za njih u vašem ACD. Ovo omogućava WFM da poveže istorijske podatke uvezene iz ACD u WFM sa ispravnim redom servisa.

Redovi virtuelnih usluga

Red virtuelnih usluga je zbirka redova usluga sa istim tipom reda servisa. Redovi virtuelnih usluga postoje samo u WFM.

NAPOMENA Nemojte praviti sinhronizovani red usluga virtuelni red usluga. Izaberite ovo polje za potvrdu samo ako ste kreirali red servisa u WFM.

Red virtuelnog servisa počinje da prikuplja istorijske podatke iz redova komponenti servisa nakon što ga kreirate. Ako istorijski podaci već postoje za redove komponentnog servisa, i želite da povežete njihove kumulativne istorijske podatke sa redom virtuelnog servisa, možete da pošaljete zahtev za spajanje istorijskih podataka (pogledajte Spajanje istorijskih podataka).

NOTA

Takođe možete da pošaljete zahtev za spajanje istorijskih podataka ako želite da ponovo izračunate istorijske podatke za red virtuelnih usluga jer ste uradili bilo šta od sledećeg u redu virtuelnih usluga:

- Dodao servis redovi sa istorijskim podacima
- Izbrisani servisni redovi sa istorijskim podacima

Kreirajte red virtuelnih usluga kada želite da generišete jednu prognozu, distribuciju ili raspored za grupu sličnih servisnih redova. Slede primeri nekih situacija u kojima je virtuelni red usluga koristan.

PRIMER Kontakt centar ima jedan red usluga za premium kupce i drugi za redovne kupce. Premium kupci brže dođu do agenta i dobijaju usluge veće vrednosti. Agenti
Koji se bave pozivima klijenata su članovi oba reda usluga. Kreiranje virtuelnog reda usluga koji se sastoji od premium i redovnih redova korisničkog servisa pojednostavljuje zakazivanje.

> **PRIMER** - Organizacija ima IT službe za pomoć na više lokacija? Kontakt centar koristi red usluga za svaku lokaciju kako bi objasnio više vremenskih zona i omogućio izveštavanje po lokaciji. Kontakt centar rutiranje objedinjuje agente sa svake lokacije u jedan bazen i distribuira pozive na sledećeg dostupnog agenta bez obzira na lokaciju. Grupisanje redova usluga u virtuelni red usluga, WFM može zakazati agente kao jednu grupu u obrascu koji je u skladu sa rutiranjem i vremenskim zonama.

Precizni redovi

Unified CCE precizan red je detaljniji metod rutiranja kontakata od onog koji koristi servis reda. Zasnovan je na višestrukim atributima i stručnostima agenata koji su konfigurisani u Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Precizni redovi pomažu u usmeravanju poziva na najkvalifikovanijeg agenta na raspolaganju.

Za informacije o konfigurisanju preciznih redova, konsultujte svoju Cisco Unified ICM dokumentaciju.

WFM tretira precizne redove kao redove usluga ("grupe veština", u Unified CCE terminologiji). Kada je WFM sinhronizovan sa Unified CCE, WFM kreira red za uslugu i mapiranje veština za svaku Unified ICM grupu veština i red preciznosti. Izuzetak od ovoga je ako postoji više Unified Communications Manager (Unified CM) perifernih prolaza postavljenih u Unified ICM. U ovoj situaciji, za svaki red preciznosti i periferni gatevai, WFM kreira red servisa. To je:

Broj Unified CM perifernih gatevai-a × broj PK-ova = broj servisnih redova kreiranih u WFM

U sistemima sa više perifernih gatevai-a, servisni redovi kreirani u WFM su imenovani na sledeći način:

<PG ID>.<precision ime reda>

WFM snima istorijske podatke o preciznom redu na isti način na koji snima istorijske podatke o servisnom redu.

> **NAPOMENA** U ovom trenutku, WFM ignoriše bilo koji od detaljnih atributa agenta i stručnosti koje koristi Unified CCE za usmeravanje poziva.

Opisi polja

Koristite stranicu Servisni redovi za kreiranje, uređivanje i brisanje redova usluga.

Sprečeni ste da izbrišete red servisa koji ima bilo koju zakazanu aktivnost (osim za Dostupno i Nije dostupno) ili ako je bilo šta od sledećeg tačno:

- Nalazi se u virtuelnom servisnom redu
- To je u toku posla

- Pominje se u rasporedu agenata
- To je glavni servis red
- Na njega se poziva zahtev za raspored

NAJBOLJA PRAKSA Ne brišite redove usluga. Ako izbrišete red servisa, svi istorijski podaci i rasporedi agenata povezani sa njim su izgubljeni.

Polja na stranici Servisni redovi kada uređujete ili brišete postojeći red servisa, ili kada kreirate novi red servisa, opisana su u nastavku.

Informacije o servisnom redu

Polje	Opis
Ime reda servisa	Ime reda usluga. U sinhronizovanim sistemima, ime se kreira i Održava se u ACD.
Izvor ACD	ACD koji je izvor podataka o redu servisa. U sinhronizovanom sistemu, Ovo polje se automatski popunjava. U nesinhronizovanom sistemu, ACD mora biti izabran ručno. Podrazumevano u nesinhronizovanom sistemu je Generic.
ID reda usluge	Jedinstveni ID koji identifikuje red servisa. U sinhronizovanim sistemima, ID je kreiran u ACD. Kada je ID dodeljen redu usluga, ne može se promeniti.
Nemojte generisati prognoze ili rasporede za ovaj servis red polje za potvrdu	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste deaktivirali red servisa. Više neće biti dostupan prilikom generisanja distribucija, prognoza, strateških prognoza i rasporeda. Međutim, i dalje možete da vidite svoje istorijske podatke. **NAPOMENA** Ako izaberete ovo polje za potvrdu, obavezno uklonite red usluga iz svih grupa sa više veština sa kojima je povezan. Ako to učinite Ne, zahtev za raspored za te grupe sa više veština neće uspeti.

Tip servisnog reda

Tip reda servisa opisuje vrstu kontakata koje ovaj red servisa obrađuje. Pogledajte Upravljanje tipovima servisnih redova.

Vremenska zona

Izaberite vremensku zonu koja će se koristiti prilikom zakazivanja reda usluga. Radno vreme otvaranja i zatvaranja reda usluga tumači se ovom vremenskom zonom. Po defaultu, ovo je podrazumevana vremenska zona konfigurisana za vašu kompaniju na stranici Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurisanje globalnih podešavanja).

Tip preraspodele

(Samo redovi ne-interaktivnih usluga) Tip preraspodele koji određuje kako se neinteraktivni kontakti koji stižu tokom zatvorenih sati reda usluga preraspoređuju između ciljnih intervala za potrebe predviđanja. Ciljni intervali su određeni pragom rukovanja. Vaše opcije su sledeće:

- Nema – kontakti koji stignu tokom zatvorenih sati se ignorišu i ne distribuiraju (podrazumevano).
- Proporcionalno—Kontakti se preraspoređuju proporcionalno između ciljnih intervala na osnovu odnosa distribucije ciljnih intervala.
- Parno—Kontakti se ravnomerno raspoređuju između ciljnih intervala.

U polje Prag za rukovanje unesite količinu vremena u kojem se kontakti moraju obrađivati, u minutama. Važeće vrednosti su od 0 do 4.320 minuta (72 sata).

Parametri

Polje	Opis
Prioritet servisnog reda	Prioritet reda usluga: bilo koji broj od 0 do 999, pri čemu je 0 Najviši prioritet. Prioritet reda servisa omogućava WFM da reši konflikte zakazivanja kada su agenti dodeljeni više redova usluga. **PRIMER** Odredite neke od vaših agenata da podrže dva reda servisa. Ako WFM generiše rasporede za ova dva servis redova i otkriva da nema dovoljno agenata da podrže sve zahteve prognoze za oba, upoređuje prioritetnu vrednost svakog reda usluga i zakazuje agente za servis red sa najvišim prioritetom prvi.
Prosečno vreme razgovora	Prosečna količina vremena, u sekundama, da kontakt traje za ovo Red za usluge. WFM koristi ove informacije da odredi broj agenata potrebnih za ispunjavanje zahteva kada generiše distribuciju za ovaj red usluga. Možete da dozvolite da WFM automatski izračuna ovu vrednost za vas kada generiše distribuciju tako što ćete označiti polje za potvrdu u odeljku Standardna vremena reda usluge na stranici Zahtev za distribuciju.

Polje	Opis
Prosečno radno vreme posle kontakta	Prosečna količina vremena, u sekundama, koju agent provodi nakon kontakta za ovaj red usluga. WFM koristi ove informacije da odredi broj agenata potrebnih za ispunjavanje zahteva kada generiše distribuciju za ovaj red usluga. Možete da izaberete da dozvolite WFM da automatski izračuna ovu vrednost za vas kada generiše distribuciju tako što ćete označiti polje za potvrdu u odeljku Standardna vremena reda usluge na stranici Zahtev za distribuciju.
Cilj nivoa usluge	(Samo redovi interaktivnih usluga) Procenat kontakata koji će biti odgovorio u određenom broju sekundi. Broj sekundi mora biti veći od nule. WFM koristi ovaj cilj da odredi broj agenata potrebnih za ispunjavanje zahteva kada generiše distribuciju i prognozu za red usluga.
Prognoza Preciznost Nivo Procenat	(Samo za čitanje) Vrednost izračunata kada pokrenete zahtev za izračunavanje tačnosti prognoze za red servisa. Ako to niste uradili, onda je prikazana vrednost nula procenata. Nivo preciznosti prognoze je mera koliko je tačna prognoza. Ova vrednost se izračunava upoređivanjem predviđenog obima kontakta sa stvarnim obimom kontakta. **PRIMER** Ako je nivo preciznosti prognoze 105 procenata, predviđeni obim kontakta je 5 odsto veći od stvarnog Zapremina kontakta.

Radno vreme

Dani i sati rada servisnog reda. Kvačica označava da je red usluga aktivan (ili 'otvoren') na određeni dan u nedelji. Radno vreme je u 24-časovnom formatu i mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese bilo šta drugo, vrednost se zaokružuje na najbližih pet minuta. Izuzetak je vrednost 23:59, što znači ponoć.

Minimalno trajanje bloka zakazivanja

Izaberite polje za potvrdu "Primeni minimalno trajanje bloka zakazivanja" da biste podesili minimalni blok vremena za koji se ovaj servis može zakazati. Važeće vrednosti se kreću od pet minuta (00:05) do 16 sati (16:00), u koracima od pet minuta.

Ova postavka nije obavezna. Razmislite o tome da ga koristite ako imate agente koji podržavaju više redova usluga i ne želite da se prečesto prebacuju između redova usluga. Ne morate da koristite ovu postavku ako vaši agenti podržavaju jedan red usluga ili ako mogu lako da se prebacuju napred i nazad između redova usluga koje podržavaju.

Minimalno trajanje bloka raspoređivanja primenjuje se samo na rasporede koji se pokreću korišćenjem metode Balansirano raspoređivanje. Ako pokrenete raspored koristeći metodu Prioritetno raspoređivanje, ova postavka se zanemaruje. Ostali slučajevi gde je minimalno trajanje bloka zakazivanja zanemareno prilikom promene rasporeda uključuju:

- Uređivanje rasporeda agenata
- Optimizacija rasporeda
- Promene kao rezultat zahteva za razmenu poruka
- Kopiranje rasporeda aktivnosti

Minimalno trajanje se prati prilikom pokretanja rasporeda uravnoteženih metoda, čak i ako to znači da agent ne može biti zakazan za najbolju pokrivenost, za sve redove usluga agenta, ili uopšte ako minimum ne može biti ispunjen. Pokrivenost može negativno uticati, posebno ako je minimalno trajanje postavljeno više ili blizu trajanja minimalne dužine radne smene.

> **NAPOMENA** Korišćenje ove postavke će produžiti vreme potrebno za pokretanje rasporeda, posebno ako su vaši rasporedi složeni (na primer, oni uključuju mnoge agente, redove usluga i uslove rada, I koriste promenljive radne smene).

> **NAPOMENA** Ako je ovaj red usluga deo grupe sa više veština, a redovi usluga u toj grupi imaju različita minimalna trajanja bloka rasporeda, onda se najduže vreme konfigurisano koristi za Multiskill grupa.

Maksimalni procenat zakazivanja po smeni

Izaberite polje za potvrdu "Primeni maksimalni procenat zakazivanja" da biste podesili maksimalni procenat vremena u smeni agenta koji se može izdvojiti za podršku ovom servisnom redu. Važeće vrednosti se kreću od 1–99 procenata.

Ova postavka nije obavezna. Razmislite o tome da ga koristite ako imate agente koji podržavaju više redova usluga i želite da odredite koliko njihove radne smene može biti zakazano za podršku ovom redu usluga. Ne morate da koristite ovu postavku ako vaši agenti podržavaju jedan red usluga ili grupu sa više veština, ili ako nema razloga da ograničite koliko vremena provode podržavajući ovaj red usluga.

> **NAPOMENA** Agent neće biti zakazan za nedelju dana ako jedine opcije na raspolaganju krše konfigurisani maksimalni procenat zakazivanja.

Maksimalni procenat raspoređivanja primenjuje se samo na rasporede koji se pokreću korišćenjem metode uravnoteženog raspoređivanja. Ako pokrenete raspored koristeći metodu Prioritetno raspoređivanje, ova postavka se zanemaruje. Ostali slučajevi u kojima se maksimalni procenat zakazivanja ignoriše prilikom promene rasporeda uključuju:

- Uređivanje rasporeda agenata
- Kopiranje rasporeda aktivnosti
- Promene kao rezultat odobrenih rasporeda trgovina i ponuda
- Ažuriranje rasporeda pomoću Schedule History i Restore
- Optimizacija rasporeda

Grupe za više veština

Ovaj odeljak prikazuje ime svake grupe sa više veština čiji je deo ovaj red usluga. Dodelite prioritet (od 0 do 999, pri čemu je 0 najviši) svakoj grupi sa više veština. Prioritet koji dodeljujete ovde pomaže da se utvrdi kako su agenti zakazani da podrže redove usluga koji čine multiskill grupe.

Mapiranje veština

Dodeljuje jedno ili više mapiranja veština u red čekanja usluga i postavlja njihove prioritete (0–999, pri čemu je 0 najviši). Možete dodeliti jednu, višestruku ili sve mape veština u red čekanja usluga.

Mapiranje veština povezuje agente sa redovima usluga. Da bi agenti bili zakazani da podrže ovaj red usluga, i agenti i red usluga moraju biti dodeljeni istom mapiranju veština. Dodjeljivanje prioriteta svakom mapiranju vještina omogućava WFM da reši konflikte raspoređivanja kada agenti sa više vještina pripadaju više redova usluga.

Red virtuelnih usluga

Izaberite polje za potvrdu ako je ovaj servis red virtuelni servis (pogledajte Redovi virtuelnih servisa). Kada to uradite, otvara se okno za izbor reda usluga tako da možete dodeliti redove usluga da budu članovi virtuelnog reda usluga. Svi dostupni servisni redovi imaju isti tip servisnog reda.

NAPOMENA Nemojte praviti sinhronizovani red usluga virtuelni red usluga. Izaberite ovo polje za potvrdu samo ako ste kreirali red servisa u WFM.

NAPOMENA - Da biste izvršili izmene u redu virtuelnih usluga, svi redovi izvornih usluga u redu virtuelnih usluga moraju biti u vašem pogledu i opsegu. Ako nisu, oni se ne pojavljuju u Lista redova izvornih usluga i blokirani ste od bilo kakvih promena u redu virtuelnih usluga.

Glavni servisni red

Čini ovaj servis red glavni servis red za jednog ili više agenata. Možete tražiti agente sa osnovnim ili naprednim filterom, a možete dodeliti jedan, više ili sve agente glavnom redu usluga.

> **NAPOMENA** Dodeljivanje agenta glavnom servisnom redu automatski uklanja sve prethodne zadatke reda glavnih usluga za tog agenta.

Zakazivanje naloga

Redosled kojim su agenti zakazani za red servisa. WFM upoređuje agente na osnovu ovog redosleda i prvo zakazuje agente sa najvišim prioritetom. Ako želite da resetujete nalog na podrazumevani sistem, kliknite na dugme Restore Default.

Kriterijumi koji se koriste su sledeći:

- Maksimalni broj dostupnih sati – zbir maksimalnog broja sati koje agent može zakazati svakog dana u nedelji
- Minimalni broj dostupnih sati - zbir minimalnog broja sati koje agent može zakazati svaki dan u nedelji
- Maksimalni broj sati nedeljno – maksimalan broj sati nedeljno konfigurisan za radnu smenu agenta (sa stranice Radne smene)
- Minimalni broj sati nedeljno—Minimalni broj sati nedeljno konfigurisan za radnu smenu agenta (sa stranice Radne smene)
- Rang—rangiranje agenta u kontakt centru na osnovu stručnosti (sa stranice Agenti)
- Datum početka kompanije – datum kada je agent počeo da radi za kompaniju (sa stranice Agenti)
- Datum početka odeljenja – datum kada je agent počeo da radi za odeljenje (sa stranice Agenti)

Podrazumevani scenario skupljanja

Izaberite podrazumevani scenario skupljanja, koji primenjuje faktor prilagođavanja skupljanja na prognozu. Red usluga može biti dodeljen samo jednom scenariju skupljanja.

Agenti Faktor prilagođavanja

Unesite vrednost da biste prilagodili način na koji sistem predviđa broj agenata za zakazivanje. Ovaj faktor ima za cilj da predstavlja efikasnost agenata koji rade određeni red usluga. (Imajte na umu da se ovo razlikuje od efikasnosti zbog multi-skilling.)

- Primer situacije koja zahteva faktor prilagođavanja manji od 1 - red za ćaskanje koji omogućava agentima da odgovore na istovremene ćaskanje. Agenti na ovom servisnom redu su efikasniji. Ako mogu da odgovore na dvostruko više ćaskanja od telefonskih poziva, onda bi mogao biti odgovarajući faktor prilagođavanja

0.5.

- Primer situacije koja zahteva faktor prilagođavanja veći od 1 - red usluga dolaznih poziva koji generiše nastavak rada (kao što su odlazni pozivi, istraživanje i e-pošta) od slučaja do slučaja. Agenti koji rade na ovom servisnom redu su samo delimično dostupni za dolazne telefonske pozive. U ovom slučaju, planer treba da unese vrednost koja odražava broj agenata potrebnih za završetak jednog sata dolaznih telefonskih poziva.

Metapodaci aktivnosti

(Opciono) Dodeljuje podrazumevane vrednosti metapodataka ili uklanja podrazumevane vrednosti metapodataka iz, bilo koje ili svih sledećih aktivnosti:

- U službi
- Prekovremeno
- Zatvorena služba

Za više informacija o konfigurisanju vrednosti metapodataka za aktivnosti, pogledajte Upravljanje vrednostima metapodataka aktivnosti.

U boji

Boja koja predstavlja ovu uslugu red u rasporedu. Ova boja se koristi samo za planirane aktivnosti u službi. Zatvoreni servis red i prekovremeni planirani rad aktivnosti za servis red koriste standardne boje koje se ne mogu uređivati.

Upravljajte grupama reda usluga

Grupa servisnih redova je zbirka pojedinačnih servisnih redova istog tipa servisnog reda. Kada se redovi usluga kombinuju u jednu grupu redova usluga, svi podaci za pojedinačne redove usluga se spajaju u ukupan broj za svaku metriku.

Opisi polja

Koristite stranicu Grupe servisnih redova za kreiranje, uređivanje i brisanje grupa redova usluga.

Polja na stranici Grupe reda servisa kada uređujete ili brišete postojeću grupu reda servisa, ili kada kreirate novu grupu reda servisa, opisana su u nastavku.

Polje	Opis
U boji	Boja koja predstavlja ovu grupu servisnih redova u rasporedu.

Polje	Opis
Izaberite tip servisnog reda	Tip reda servisa za grupu reda servisa.
Naziv grupe reda usluga	Ime grupe reda usluga.
Redovi usluga	Servisni redovi koje možete dodeliti grupi servisnih redova. Vi Može dodeliti jedan, više ili sve redove usluga grupi servisnih redova. Navedeni servisni redovi pripadaju istom tipu servisnog reda kao i tip koji ste izabrali.

Upravljajte mapiranjem veština

Mapiranja veština obezbeđuju veze između redova usluga i agenata. Agenti koji su dodeljeni mapiranju veština uglavnom imaju iste veštine.

Da biste zakazali agenta za podršku servisnom redu, morate dodeliti agenta mapiranju veština ili grupi multiskill koja je povezana sa servisnim redom. Možete dodeliti agenta na više od jednog mapiranja veština.

VAŽNO: Agenti koji nisu dodeljeni mapiranju veština ili grupi sa više veština ne mogu biti zakazani.

NAPOMENA Kada WFM uvozi informacije o redu usluga iz sinhronizovanih ACD-ova, automatski kreira mapiranje veština za svaki red usluga na bazi jedan-na-jedan. Mapiranje veština ima isto ime
Kao servis reda, a servis red se automatski dodeljuje na njega. Sinhronizacija se dešava samo jednom. Ako izbrišete mapiranje veština, ono neće biti ponovo kreirano sledeći put kada dođe do sinhronizacije.

Redovi usluga dodeljeni mapiranju veština su prioritetni. Ovo omogućava WFM da reši konflikte raspoređivanja kada su agenti dodeljeni u više redova usluga. Agenti će prvo biti zakazani za red usluga najvišeg prioriteta.

PRIMER Odredite neke od vaših agenata da podrže dva reda servisa i dodeljujete prioritet svakom redu servisa. Kada WFM generiše rasporede za dva servisna reda i otkriva
Nema dovoljno agenata da podrže sve zahteve prognoze za svaki red usluga, upoređuje vrednost prioriteta dodeljena redovima usluga. WFM zatim prvo zakazuje agente za red usluga sa najvišim prioritetom. Ako red usluga ima više od jednog mapiranja veština ili grupe sa više veština, agenti povezani sa višim mapiranjem veština ili prioritetom grupe sa više veština biće zakazani pre agenata povezanih sa nižim mapiranjem veština ili prioritetom grupe sa više veština.

Opisi polja

Koristite stranicu Mapiranje veština da biste kreirali, uređivali i brisali mapiranja veština.

NAPOMENA U okruženjima koja se sinhronizuju sa ACD, sva nova mapiranja veština koja kreirate u WFM se ne dodaju nazad u ACD.

NAJBOLJA PRAKSA Kada konfigurišete sinhronizovano mapiranje veština, promenite njegovo ime da biste ga razlikovali od reda usluga. Ne brišite mapiranja veština. Ako izbrišete mapiranje veština, sve istorijske
Podaci povezani sa njim su izgubljeni.

Polja na stranici Mapiranje veština opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Ime mapiranja veština	Jedinstveno ime mapiranja veština.
Redovi usluga	Redovi usluga dodeljeni mapiranju veština.
Prioritet	Prioritet izabranog reda usluga, od 0 do 999, pri čemu je 0 najveći prioritet. Ovaj prioritet omogućava WFM da reši konflikte raspoređivanja kada su agenti dodeljeni više redova usluga.
Agenti	Agenti dodeljeni mapiranju veština. Dodeljeni agenti mogu biti zakazani za dodeljene redove usluga.

Upravljajte grupama sa više veština

Multiskill grupe se koriste za zakazivanje agenata da podrže više redova usluga tokom istog vremenskog perioda. Grupa sa više veština sastoji se od brojnih redova usluga. Svaki red usluga je ponderisan procentima kako bi se naznačilo koliko vremena agenta troši na podršku tom servisnom redu unutar grupe sa više veština.

Raspoređivanje agenata za grupe sa više veština ogleda se u proračunima kao što su planirani agenti i zakazani nivo usluga. Budući da agenti dele svoje vreme između više redova usluga, njihov doprinos svakom redu usluga po procentima se ogleda u ovim proračunima.

Opisi polja

Koristite stranicu Multiskill Groups za kreiranje, uređivanje i brisanje multiskill grupa.

NAJBOLJA PRAKSA Ne brišite multiskill grupe. Ako izbrišete grupu sa više veština, svi rasporedi agenata povezani sa njom se takođe brišu.

Polja na stranici Multiskill Groups kada uređujete ili brišete postojeću multiskill grupu, ili kada kreirate novu multiskill grupu, opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Metapodaci aktivnosti	(Opciono) Dodeljuje podrazumevane vrednosti metapodataka, ili uklanja podrazumevano Vrednosti metapodataka iz, bilo koje ili svih sledećih aktivnosti: ▪ U službi ▪ Prekovremeno ▪ Zatvorena služba Za više informacija o konfigurisanju vrednosti metapodataka, pogledajte Upravljanje vrednostima metapodataka aktivnosti.
Agenti	Agenti koje možete dodeliti grupi sa više veština. Možete tražiti agente sa osnovnim ili naprednim filterom, a možete dodeliti jedan, više ili sve agente grupi sa više veština. **NAPOMENA:** Agent može pripadati samo jednoj grupi sa više veština. Dodeljivanje agenta grupi sa više veština automatski uklanja bilo koji prethodni multiskill grupni zadaci za tog agenta. Niste upozoreni ako agent pripada drugoj grupi sa više veština ili ako su uklonjeni iz grupe sa više veština kojoj su prethodno bili dodeljeni.
U boji	Boja koja predstavlja ovu grupu sa više veština u rasporedu.
Ime grupe za više veština	Ime grupe sa više veština.
Redovi usluga	Servisni redovi koje možete dodeliti grupi multiskill. Možeš Dodelite jedan, više ili sve redove usluga grupi MultiSkill. Svakom servisnom redu mora biti dodeljena težina (procenat). Težina je procenat vremena koji agent dodeljen ovoj grupi sa više veština provodi podržavajući taj red usluga. Težine moraju dodati do 100 procenata. **NAPOMENA** Ako je servis red izbrisan ili ima označeno polje za potvrdu "Ne generiši prognoze ili rasporede za ovaj servis reda", To je ponderisanje se ne automatski preraspoređuje na druge redove usluga u grupi Multiskill.

Upravljajte datumima zatvaranja reda usluga

Koristite stranicu Datumi zatvaranja servisnog reda da biste odredili datume na koje je servis zatvoren i stoga nije u mogućnosti da rukuje korisničkim kontaktima. Tipični zatvoreni datumi su državni praznici.

Zatvoreni datumi ne bi trebalo da se koriste za dane kada je servis red rutinski zatvoren. Na primer, servis red može biti otvoren od ponedeljka do petka i zatvoren u subotu i nedelju. Ovo je prikladnije konfigurisano na stranici Servisni redovi u odeljku Otvaranje i zatvaranje (pogledajte Upravljanje redovima usluga).

U WFM, pretpostavlja se da su svi redovi usluga otvoreni svakog dana u godini, osim ako nije drugačije konfigurisano.

Ako su zatvoreni datumi isti iz godine u godinu za red servisa, ili isti za više redova servisa, možete ih konfigurisati za jedan red servisa, a zatim ih kopirati u druge godine i druge redove servisa.

NAPOMENA: Označavanje dana kao zatvorenog menja prognozu za taj dan na nula kontakata. Međutim, to ne utiče na bilo koji raspored koji je već generisan za taj dan. Ako agenti treba da rade na Dan koji je označen kao zatvoren, ostaju zakazani za taj dan. Rešenje za ovu situaciju je da se stvori izuzetak i dodeli ga servisnom redu za taj dan. Ako je datum označen kao zatvoren nakon što je prognoza generisana, servis Raspored i dalje tretira prognozu za taj datum kao nulu, čak i ako prognoza pokazuje pozitivne vrednosti.

NAJBOLJA PRAKSA Ažurirajte datume zatvaranja reda usluga najmanje jednom godišnje.

Kopiranje zatvorenih datuma

Kada ste konfigurisali datume zatvaranja za red servisa i sačuvali zapis, možete kopirati te zatvorene datume u drugu godinu za isti red servisa ili u bilo koju godinu za drugi red servisa.

Kopirajte datume zatvaranja reda usluga u drugu godinu dana

1. Izaberite **Kopiraj zatvorene datume u red** servisa.
2. Izaberite servis red i godinu sa zatvorenim datumima koje želite da kopirate. Datumi koji će biti kopirani pojavljuju se u **oknu Dodeljeni datumi** zatvaranja.
3. U **Kopiraj u** odeljak izaberite isti red servisa koji ste izabrali u prvom koraku, a zatim izaberite ciljnu godinu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kopirajte zatvorene datume servisnog reda u drugi servis red

1. Izaberite **Kopiraj zatvorene datume u red** servisa.
2. Izaberite servis red i godinu sa zatvorenim datumima koje želite da kopirate.

3. Izaberite ciljni red usluga i ciljnu godinu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Opisi polja

Koristite stranicu Datumi zatvaranja reda usluga da biste kreirali, uredili, uklonili i kopirali

datume zatvaranja. Polja na stranici kada dodeljujete zatvorene datume servisnom redu su

Polje	Opis
Dodeljeni datumi zatvaranja	Kalendar koji možete koristiti za dodeljivanje zatvorenih
datuma. Red za usluge	Red usluga koji želite da dodelite zatvorene datume.
Godine	Godina kojoj želite da dodelite zatvorene datume.

Polja na stranici kada kopirate zatvorene datume u red servisa su opisana ispod.

Polje	Opis
Dodeljeni datumi zatvaranja	(Samo za čitanje) Zatvoreni datumi koji će biti kopirani.
Kopiraj u red	Red servisa u koji želite da kopirate zatvorene datume.
Kopiraj u godinu	Godina u koju želite da kopirate zatvorene datume.
Red za usluge	Red servisa čije zatvorene datume želite da kopirate.
Godine	Godina čije zatvorene datume želite da kopirate.

Konfigurišite skupljanje

Skupljanje kontakt centra je koliko vremena se gubi u kontakt centru zbog neplaniranih aktivnosti. Razlozi za skupljanje uključuju širok spektar događaja koji dovode do agenata koji nisu dostupni da pomognu klijentima tokom njihovog normalnog rasporeda. U zavisnosti od vremenskog okvira koji se procenjuje i onoga što je trenutno zakazano, događaji skupljanja mogu uključivati (ali nisu ograničeni na) odmore, sastanke, projekte, bolovanje i obuku.

Procenat skupljanja se koristi da bi se to uzelo u obzir prilikom pokretanja rasporeda. Kada se primenjuju procenti skupljanja, raspored prekoračuje red usluga za procente skupljanja koje konfigurišete za svaki interval.

Broj agenata koji su na raspolaganju za rad kada se raspored pokreće obično nije isti kao i stvarni broj agenata koji su na raspolaganju kada dođe taj budući datum. To je zbog predvidljivih i nepredvidivih aktivnosti koje uzrokuju da ovi agenti više ne budu dostupni za rad. Procentualna razlika između ova dva broja je procenat skupljanja.

PRIMER 1. septembra, raspored se pokreće za nedelju od 21. septembra. 31. avgusta, agenti A, B i C podneli su zahteve za slobodno vreme za 23. septembar. Samo zahtev agenta A je odobren na 1. septembar pre nego što je raspored pokrenut, pa se agent A ne smatra dostupnim za rad tog dana. Zahtevi za slobodno vreme agenta B i agenta C nisu odobreni do 3. septembra, pa su zakazani za rad 23. septembra uprkos njihovim zahtevima za slobodno vreme kada je raspored pokrenut. Kada se ti zahtevi odobre 3. septembra, broj agenata koji će raditi 23. septembra smanjuje se za dva agenta.

Funkcija skupljanja vam omogućava da konfigurišete procente skupljanja po intervalu za tekuću nedelju i do 11 nedelja u budućnosti (ukupno 12 nedelja). Svake nedelje, procenat skupljanja se smanjuje kako se nedelja rasporeda približava tekućem danu. To je zato što se aktivnosti (kao što je slobodno vreme) koje uklanjaju agente iz bazena raspoloživih agenata dodaju u raspored, a ne morate dozvoliti istu količinu skupljanja svake nedelje. Postajete sigurniji u broj agenata koji su na raspolaganju za zakazivanje kako se približavate nedelji rasporeda.

Možete kreirati neograničen broj kategorija skupljanja koje su prikladne za vaš kontakt centar, iako postoji ograničenje od 10 kategorija skupljanja po nedelji skupljanja. Nedelja skupljanja detaljno opisuje procente skupljanja po intervalu po danu u nedelji. Možete kreirati neograničen broj nedelja skupljanja. Zatim možete nastaviti sa kreiranjem scenarija skupljanja. Scenariji skupljanja primenjuju nedelje skupljanja u nizu od tekuće nedelje do 11 nedelja u budućnosti za određene redove usluga.

Upravljajte kategorijama skupljanja

Kategorije skupljanja definišu razloge zbog kojih agenti nisu dostupni za rukovanje kontaktima tokom njihove smene. Koristite stranicu Kategorije skupljanja za kreiranje, uređivanje i brisanje neograničenog broja kategorija skupljanja.

Do 10 kategorija skupljanja može se povezati sa nedeljom skupljanja (pogledajte Upravljanje nedeljama skupljanja) i do 12 nedelja skupljanja može se dodeliti scenariju skupljanja (pogledajte Upravljanje scenarijima skupljanja).

Kreirajte novu kategoriju skupljanja

1. Izaberite opciju **Kreiraj novu kategoriju** skupljanja.
2. Unesite jedinstveno ime za novu kategoriju.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite ili obrišite postojeću kategoriju skupljanja

1. Izaberite opciju **Izmeni ili obrišite postojeću kategoriju** skupljanja.
2. Izaberite kategoriju skupljanja koju želite da izmenite ili izbrišete iz **Izaberite kategoriju skupljanja** Padajuća lista.
3. Izmenite kategoriju skupljanja po potrebi, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**, ili kliknite na dugme **Izbrisati** da biste je izbrisali.

Upravljajte nedeljama skupljanja

Nedelje skupljanja određuju koje kategorije skupljanja i procenti skupljanja se primenjuju na intervale od 30 minuta za svaki dan u nedelji. Možete dodeliti do 10 kategorija skupljanja dnevno nedeljno.

Koristite stranicu Nedelje skupljanja da biste kreirali, uređivali i brisali neograničen broj nedelja skupljanja. Takođe možete kopirati postojeću nedelju skupljanja i sačuvati je sa drugim imenom. Jedan od razloga za korišćenje funkcije kopiranja je ako je nova nedelja skupljanja skoro identična postojećoj nedelji skupljanja i zahtevala bi samo male izmene te postojeće nedelje da bi se ispravno konfigurisala.

Kreirajte novu nedelju skupljanja

1. Izaberite opciju **Kreiraj novu nedelju** skupljanja.
2. Unesite jedinstveno ime za nedelju skupljanja.
3. Izaberite dan u nedelji u odeljku Izbor radnog dana.

   > **NAPOMENA** - Ako je skupljanje na više dana u nedelji identično, možete koristiti Ctrl + Click da biste izabrali te dane. Kategorije skupljanja i procenti skupljanja koje konfigurišete su Primenjuje se na svaki dan istovremeno.

4. Izaberite do 10 kategorija skupljanja iz Kategorija skupljanja Dostupno okno i koristite strelicu desno da ih premestite u Dodeljeno okno.

   Svaka kategorija skupljanja koju izaberete se dodaje kao kolona u tabeli Intervali.

5. Za svaki 30-minutni interval na koji želite da primenite skupljanje, dvaput kliknite na ćeliju u odgovarajućoj koloni kategorije skupljanja i unesite procentualnu vrednost od 1–99.

   > **NAPOMENA** - Nijedna pojedinačna ćelija tabele ne može imati vrednost veću od KSNUMKS procenata, a nijedan ukupan broj reda intervala ne može biti veći od KSNUMKS procenata.

6. Izaberite drugi dan u nedelji i konfigurišite kategorije skupljanja i procente za taj dan dok ne konfigurišete svaki željeni dan u nedelji. Od vas se ne traži da konfigurišete skupljanje za svaki dan u nedelji.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite ili obrišite postojeću nedelju skupljanja

1. Izaberite opciju **Izmeni ili izbrišite postojeću nedelju** skupljanja.
2. Izaberite nedelju skupljanja koju želite da izmenite ili izbrišete sa **padajuće liste Ime** .
3. Izmenite nedelju skupljanja po potrebi, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**, ili kliknite na dugme **Izbriši** da biste ga izbrisali.

Kopirajte postojeću nedelju skupljanja

1. Izaberite opciju **Kopiraj nedelju** skupljanja.
2. Izaberite postojeću nedelju skupljanja koju želite da kopirate iz padajuće liste **Nedelja** skupljanja.
3. Unesite jedinstveno ime za novu nedelju skupljanja u ime polje.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Upravljajte scenarijima skupljanja

Scenariji skupljanja se primenjuju kada se pokreću prognoze. Scenario skupljanja sastoji se od do 12 nedelja skupljanja u određenom redosledu (od tekuće nedelje, ili nedelje broj 0, do dvanaest nedelja, ili nedelja broj 11) koji se primenjuju na odabrane redove usluga kada se prognoza pokrene.

Koristite stranicu Scenariji skupljanja da biste kreirali, uredili ili izbrisali scenarije skupljanja.

Kreirajte novi scenario skupljanja

1. Izaberite opciju **Kreiraj novi scenario** skupljanja.
2. Unesite jedinstveno ime za scenario u ime polje.
3. Izaberite nedelje skupljanja za ovaj scenario tako što ćete ih premestiti iz okna Dostupno u okno Dodeljeno. Možete dodeliti maksimalno 12 nedelja (numerisano 0–11), pri čemu je nedelja 0 tekuća nedelja. Možete dodeliti istu nedelju skupljanja više puta, sa nedeljom koja zauzima različite pozicije u numerisanoj listi. Ako nedelju dana nema očekivanog skupljanja, dodelite nedelju **bez skupljanja** .

> **NAPOMENA** Ako je vaša prognoza za period duži od 12 nedelja, skupljanje Nedelja broj 11 se primenjuje na bilans perioda prognoze.

> **PRIMER**
> Sledi ilustracija kako se mogu dodeliti nedelje skupljanja. Imajte na umu da se neke nedelje skupljanja ponavljaju i da se ne očekuje skupljanje u nedelji 0.

Dodeljen	Broj nedelje
Nema skupljanja	0
Skupljanje Nedelja B	1
Skupljanje nedelje F	2
Skupljanje nedelje G	3
Skupljanje Nedelja A	4
Skupljanje Nedelja C	5
Skupljanje Nedelja N	6
Skupljanje nedelje M	7
Skupljanje nedelje Z	8
Skupljanje Nedelja K	9
Skupljanje Nedelja A	10
Skupljanje nedelje D	11

4. Izaberite redove usluga koji će koristiti ovaj scenario skupljanja kada je predviđeno.

   NAPOMENA Ovaj scenario skupljanja je podrazumevani scenario za redove usluga koje izaberete, iako podrazumevano može biti prepisano drugim scenarijem kada se traži prognoza.
   A
   Servis red može biti dodeljen samo jednom scenariju skupljanja. Ako dodelite servis red drugom scenariju skupljanja, servis red se automatski poništava iz prvog scenarija skupljanja.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite ili izbrišite postojeći scenario skupljanja

1. Izaberite opciju **Izmeni ili izbrišite postojeći scenario** skupljanja.
2. Izaberite scenario skupljanja koji želite da izmenite ili izbrišete iz **padajuće liste Scenario** skupljanja.
3. Izmenite scenario skupljanja po potrebi, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**, ili kliknite na dugme **Izbriši** da biste ga izbrisali.

Upravljajte rasporedom agenata

Stranice u odeljku Upravljanje rasporedom u aplikacijama omogućavaju vam da upravljate rasporedom agenata.

Integrišite se sa sistemom upravljanja ljudskim resursima

Koristite stranicu za integraciju HRMS-a da biste omogućili integraciju između vašeg sistema za upravljanje ljudskim resursima (HRMS) i WFM i da biste izabrali doba dana kada želite da se podaci o odmoru korisnika izvoze iz WFM u vaš HRMS.

NAJBOLJA PRAKSA Konsultujte referentni *vodič* za uvoz podataka pre nego što integrišete HRMS sa WFM.

Kada integrišete svoj HRMS sa WFM, podaci se razmenjuju na sledeći način. Na ovaj način, informacije o odmoru sadrže trenutne informacije za svaku vrstu odmora.

- Planovi za odmor se uvoze iz HRMS-a u WFM tokom dana, kad god je GIS datoteka dostupna Webex WFO. Za više informacija o tome kada se HRMS podaci uvoze u Webex WFO, pogledajte *Webex WFO Referentni vodič* za uvoz / izvoz podataka.
- Broj sati odmora koje koriste agenti izvoze se iz WFM u HRMS jednom dnevno, u vreme konfigurisano na ovoj stranici. Višestruki izvoz istog dana nije podržan.

NAPOMENA Svim agentima mora biti dodeljen profil ekvivalenta punog radnog vremena (FTE) kako bi se njihovi planovi za odmor uvezli iz HRMS-a. Pogledajte Upravljanje profilima ekvivalenta sa punim radnim vremenom za više informacija.

NAPOMENA Ako datoteka za uvoz uključuje agente i tipove odmora koji ne postoje u Webex WFO, ti zapisi će biti preskočeni tokom uvoza. Preskočeni zapisi su navedeni u dnevniku uvoza.

Za sisteme koji koriste HRMS integraciju, informacije o planovima za odmor se konfigurišu pomoću HRMS-a. Sistemi koji nemaju HRMS integraciju koriste planove za odmor kreirane na stranici Planovi za odmor (pogledajte Upravljanje planovima za odmor).

Procedure

Omogućite HRMS integraciju

- Izaberite polje za potvrdu **Omogući HRMS integraciju sa WFM** .

Konfigurišite kada se WFM podaci o odmoru izvoze u vaš HRMS

- U **polje Vreme** izvoza unesite vreme kada će podaci o odmoru korisnika biti izvezeni iz WFM u vaš HRMS.

  NAPOMENA Ako se ovo vreme promeni nakon početne konfiguracije, ne stupa na snagu za 24 sata.

Uvoz detalja datoteke

Sledeća tabela prikazuje detalje datoteke za uvoz poslate iz HRMS-a na WFM.

VAŽNO Svako zaglavlje kolone mora biti prisutno u fajlu za uvoz, čak i ako podaci nisu obavezni da budu prisutni za tu kolonu. Ako nedostaje zaglavlje kolone, onda uvoz neće uspeti.

Element	Opis
Lokacija datoteke	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant>
Ime i prezime	VacationHours_From_HRMS
Zaglavlje datoteke	ODMOR OD HRMS DATUM: <DATUM>
Zaglavlja kolona	Prijavljivanje Podaci opciono. Ovo je adresa e-pošte koju korisnici unose kada se prijave na Webex WFO. Iako su prijava i employeeId pojedinačno opcioni, od vas se traži da uključite podatke u najmanje jednu od ove dve kolone. U suprotnom, datoteka za uvoz podataka neće biti obrađena.
	odmorTipOznaka Potrebni podaci. Vrednost podataka unesena za vacationTypeLabel u svim redovima mora tačno odgovarati nazivu tipa odmora kao što je konfigurisano u Webex WFO (Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora > Tipovi odmora). Ova vrednost ne može da sadrži zareze.
	availableHours Potrebni podaci. Ovo je broj sati odmora na raspolaganju agentu. ukupanEarnedHours

Element	Opis
	Podaci opciono. Ovo je ukupan broj sati odmora zarađenih od strane agenta za godinu. Ako opciono polje totalEarnedHours nije uključeno u datoteku, Webex WFO podrazumeva svoje vrednosti na nulu i prepisuje postojeće vrednosti. To može dovesti do negativne vrednosti prilikom izračunavanja sati koji se koriste za agenta. Ako je polje uključeno u datoteku, unesena vrednost ne može biti veća od 9999.
	employeeId Podaci opciono. Iako su prijava i employeeId pojedinačno opcioni, od vas se traži da uključite podatke u najmanje jednu od ove dve kolone. U suprotnom, datoteka za uvoz podataka neće biti obrađena.

Sledi primer datoteke za uvoz.

ODMOR OD HRMS DATUM: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holidai, 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

NAPOMENA Elementi podataka su ograničeni na 2 cifre desno od decimalne tačke. Ako ima više od 2 cifre, vrednost će biti zaokružena na 2 cifre pre uvoza. Greške u zapisima su prijavljeni u dnevniku
Datoteke.
Zareze koji su deo podataka o uvozu HRMS-a moraju biti pobegnuti sa obrnutom kosom crtom (na primer, "3\,000") kako bi se tretirali kao bukvali, a ne kao razdjelnici datoteka.

Izvoz detalja datoteke

Sledeća tabela prikazuje detalje datoteke za izvoz poslate sa WFM u HRMS.

Element	Opis
Lokacija datoteke	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<ime stanara>
Ime i prezime	vacation_<datum>_WFM

Element	Opis
Zaglavlje datoteke	ODMOR OD WFM DATUM: <DATUM>
Zaglavlja kolona	Datu m prija vljiv anja odmorTipOznaka korišćenaSati zatraženiSati odobrenisati zaposlenihID udeo

- Svi agenti koji imaju plan odmora preko datoteke za uvoz (pogledajte Detalji datoteke za uvoz) uključeni su u datoteku za izvoz.
- Samo datumi sa usedHours u proteklih 7 dana su uključeni u izvoz za svakog agenta.
- Ako je datum koristio časove za agenta za najmanje jedan tip odmora, onda su svi tipovi odmora prikazani u datoteci, čak i ako na taj datum nisu korišćeni sati. U tom slučaju, polje usedHours prikazuje crticu (
—).
- Polja requestedHours i approvedHours pojavljuju se samo na poslednji datum koji je prijavljen za svakog agenta. Ove vrednosti nisu vezane za određeni datum, jer su ukupni iznosi za sve buduće datume.
- Ako agent nema korišćene sate za bilo koji tip odmora u periodu od 7 dana, onda se ubacuje red datuma za juče za svaki tip odmora i tamo se prijavljuju requestedHours i approvedHours.

Izlazni izvozni fajl sadrži sledeće za svaki tip odmora:

- Polovni sati: Sati koji se koriste za datum u redu. Ova vrednost se zasniva na trajanju izuzetaka tipa odmora u rasporedu agenta za datum. Izuzeci tipa odmora konfigurisani su na stranici Webex WFO Tipovi odmora (Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora > Tipovi odmora).
- Traženi sati: Ukupan broj sati koji su na čekanju i još nisu odobreni u ovom trenutku.
- Odobreni sati: Ukupan broj odobrenih sati. Za parcijalne dnevne zahteve koristi se trajanje zahteva. Za celodnevne zahteve, trajanje se izračunava kao minimalni broj sati nedeljno ÷ 5 kao što je definisano u profilu ekvivalenta punog radnog vremena agenta, konfigurisanom na stranici Webex

WFO Profili ekvivalenta punog radnog vremena (Upravljanje aplikacijama > planiranje odmora > profili ekvivalenta punog radnog vremena).

Sledi primer datoteke za izvoz.

ODMOR OD WFM DATUM: 2018-04-20

prijava, datum, vacationTipeLabel, usedHours, requestedHours, approvedHours, employeeId, acdId

smithj@example.com,2018-04-13,Floating Holidai, 8.0,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holidai,-,-,-,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,Vacation,4.0,-,-,teri.jones,1

jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1

adamsb@example.com,2018-04-19,Vacation,-,-,-,teri.jones,1

U ovom primeru, sati odmora se prijavljuju na sledeći način.

Zaposlenog	**Upotreba sata odmora**
Smitj	▪ Koristi 8 sati Floating Holidai 13. aprila. ▪ Polovni 8 sati odmora 15. aprila. ▪ Ima 16 sati zahteva za odmor koji čekaju odobrenje 20. aprila ili kasnije. ▪ Ima 8 sati zahteva za odmor koji su odobreni 20. aprila ili kasnije. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahteva za plutajući odmor na ili nakon 20. aprila.
OMILjENO	▪ Koristi 4 sata odmora 14. aprila. ▪ Polovni 8 sati odmora 15. aprila. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahteva za plutajući odmor na ili nakon 20. aprila.
Sortiraj	▪ Nema korišćenih sati u periodu od 7 dana počevši od 13. aprila. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahteva za plutajući odmor na ili nakon 20. aprila.

Prilagodite kada se rasporedi objavljuju

Po defaultu, raspored agenta postaje vidljiv na osnovu globalnog podešavanja: Broj nedelja vidljivih u rasporedu agenta. Koristite stranicu Schedule Release Profiles da biste prilagodili ciklus izdavanja rasporeda za pojedinačne opsege datuma i agente.

Profili rasporeda izdanja prepisuju podrazumevano izdanje rasporeda i mogu se koristiti za odlaganje i / ili obezbeđivanje vidljivosti unapred rasporeda za jedan ili više opsega datuma. Rasporedi za datume koji nisu navedeni u profilu izdavanja rasporeda i dalje postaju vidljivi u skladu sa podrazumevanim Globalno podešavanje: Broj nedelja vidljivih u rasporedu agenta.

Kreirajte i dodelite profil za izdavanje rasporeda

1. Unesite jedinstveno ime za profil izdavanja rasporeda.
2. U odjeljku Upravljanje datumima izdavanja rasporeda kliknite na dugme **Dodaj datum**.
    a. Unesite Datum početka i Datum završetka opsega datuma za koje želite da podesite vidljivost rasporeda.
    b. Unesite datum izlaska na koji želite da objavite raspored za određeni opseg datuma.

    > **NAPOMENA:** Profil rasporeda oslobađanja može uključivati više datumskih opsega sa odvojenim datumima objavljivanja.

3. U odjeljku Dodeli agente, izaberite jednog ili više agenata koje želite dodeliti ovom profilu izdavanja rasporeda.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

> **PRIMER** Ako je danas 1. novembar i Globalno podešavanje: Broj nedelja vidljivih u rasporedu agenata je postavljen na šest nedelja, raspored agenta za 1. novembar - 12. decembar je
> Vidljivo po defaultu. Ako želite da agentima pružite vidljivost rasporeda unapred za decembar 18-31, kreirajte profil za izdavanje rasporeda sa datumom početka 2016-12-18 i datumom završetka
> 2016-12-31. Podesite datum izlaska na koji želite da objavite raspored za ove datume. Rasporedi za sve ostale datume i dalje postaju vidljivi u skladu sa podrazumevanim šest nedelja.

Agentu se može dodeliti samo jedan profil za izdavanje rasporeda, koji može uključivati više datumskih opsega sa pojedinačnim datumima objavljivanja. Možete videti koji profil rasporeda je dodeljen agentu (ako postoji) ili dodeliti novi profil rasporeda na stranici Korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima).

Ako želite da automatski dodelite određeni profil rasporeda izdanja novim agentima, možete ga odabrati u WFM Globalna podešavanja: Raspored profila izdanja (pogledajte Konfigurisanje sistema WFM podešavanja).

> **NAPOMENA** - Prilagođavanje vidljivosti rasporeda može uticati na sposobnost agenta da zatraži raspored trgovine, raspored ponuda ili mentorski zahtev. Za agenta da podnese zahtev ovih tipova, datum rasporeda
> (ili datumi, ako raspored trgovanja za različite dane) mora biti vidljiv i agentu koji podnosi zahtev i agentu koji odgovara.

Opisi polja

Polje	Opis
Raspored profila izdanja	
Izaberite profil za izdavanje rasporeda	("Izmenite ili izbrišite samo postojeći profil za izdavanje rasporeda") Naziv profila za izdavanje rasporeda koji želite da uredite.
Izmeni ime	Jedinstveno ime za ovaj profil izdavanja rasporeda.
Upravljajte datumima izlaska rasporeda	
Datum početka	Prvi dan u nizu datuma za koje želite da odredite raspored oslobađanje.
Datum završetka	Poslednji dan u nizu datuma za koje želite da odredite raspored oslobađanje.
Datum izlaska	Datum na koji želite da objavite raspored za naznačeni opseg datuma. Ovaj datum može biti različit za svaki opseg u tabeli.
Dodaj datum	Kreirajte dodatni opseg datuma za ovaj profil izdavanja rasporeda.
Izbriši izabrano	Uklonite izabrane datumske opsege iz tabele. Da biste izabrali sve redove, izaberite Polje za potvrdu na vrhu tabele.
Dodeli agente	
Dostupno / dodeljeno	Spisak dostupnih i dodeljenih agenata za ovo izdanje rasporeda Profil. Agent može biti dodeljen samo jednom profilu rasporeda oslobađanja u isto vreme.

Ograničite sposobnost supervizora da uređuje raspored

Administrator bi možda želeo da ograniči sposobnost supervizora da uređuje rasporede agenata iz različitih razloga. Na primer, supervizor može biti na obuci i još uvek nije dovoljno iskusan da ima pun pristup uređivanju rasporeda. Stranica Pravila uređivanja rasporeda vam omogućava da dodelite pravilo uređivanja rasporeda određenim supervizorima koji upravljaju njihovim mogućnostima uređivanja.

Možete konfigurisati pravilo kako biste sprečili supervizore da izvrše sledeće akcije:

- Ubacivanje bilo kakvih aktivnosti, ili samo ubacivanje određenih vrsta aktivnosti
- Raspored trgovanja
- Promena rasporeda pomoću funkcije Pronađi optimalno vreme
- Premeštanje različitih vrsta aktivnosti (na primer, ručkova ili pauza) za više od određenog broja minuta
- Promena rasporeda pomoću funkcije Optimizuj raspored
- Vraćanje prethodnog rasporeda pomoću funkcije Schedule History and Restore
- Dodavanje, uređivanje ili brisanje beleški o aktivnostima o izuzecima ili projektima u rasporedu agenata

NAPOMENA Pravilo za uređivanje rasporeda prepisuje dozvole Administrirajte WFM i Administrirajte rasporede. Na primer, ove dozvole omogućavaju pristup funkciji Istorija rasporeda i vraćanje, ali ako
Primeniti pravilo koje ograničava pristup, supervizor ne može da pristupi toj funkciji ni iz Upravljanja aplikacijama ni iz rasporeda agenata, uprkos tome što ima te dozvole.

Ako samo dodelite pravilo za uređivanje rasporeda supervizoru, onda je taj supervizor sprečen da radi bilo koji zadatak koji ste postavili ograničenja ili da pomera aktivnosti za više od određenog vremena. Međutim, možete kreirati tok posla koji će omogućiti supervizoru da izvrši zadatak, ali će odložiti nastale promene rasporeda dok ne budu ručno odobrene. Ovo se radi pomoću toka posla.

NAPOMENA Supervizor koji podleže ručnom odobrenju toka posla ne može da sačuva promene u rasporedu ako supervizor koristi prilagođeno filtriranje (opcija Prilagođeno na dnu liste filtera koja vam omogućava da
Izaberite kombinaciju timova, redova usluga, grupa redova usluga i mapiranja veština da biste filtrirali stranicu Raspored agenta). Akcija čuvanja će raditi ako supervizor filtrira stranicu samo jednim timom, servisnim redom ili mapiranjem veština.

NAPOMENA Ako supervizor koji je predmet pravila uređivanja rasporeda uređuje izuzetak ili projekat i u isto vreme uređuje ili dodaje belešku o aktivnostima, beleška o aktivnosti neće biti prikazana kada
Odobravanje supervizora pregleda izmenu za odobrenje. Kada je izmena odobrena, beleška neće biti sačuvana.

Podešavanje toka posla nije obavezno. Ne treba vam tok posla za promenu koja ispunjava zahteve pravila da stupi na snagu (na primer, supervizor koji je ograničen na pomeranje pauze ne više od 30 minuta može da pomeri pauzu za 15 minuta), Međutim, postavljanje toka posla omogućava WFM da proveri pokrivenost i osoblje. Ako je to važno u vašem kontakt centru, podesite tokove posla zajedno sa pravilima za uređivanje rasporeda.

Kreiranje toka posla

Možete podesiti tok rada za uređivanje rasporeda na stranici Tokovi posla (Upravljanje aplikacijama > Aktivnosti > tokovi posla) koji mogu odobriti, odbiti ili prisiliti ručno rukovanje za promene rasporeda. Za više informacija o tome kako konfigurisati tok posla, pogledajte Automatizujte rukovanje zahtevima agenta.

Kada kreirate raspored uređivanja toka posla, koristite sledeće opcije:

- Izaberite događaj za uređivanje rasporeda.
- Dodelite odgovarajuće supervizore u odeljku Dodeli korisnike.
- Izaberite akciju Ručno rukovanje, Odobri ili Odbij.

Tok posla se pokreće kada supervizor klikne na **Sačuvaj** nakon uređivanja na stranici Raspored agenta. Ako je akcija izabrana za radni tok ručno rukovanje, promene neće stupiti na snagu dok ih administrator ili planer ručno ne odobri na stranici Upravljanje uređivanjem rasporeda (pogledajte Odobravanje ili odbijanje promena rasporeda koje su napravili supervizori).

Upravljanje pravilima za uređivanje rasporeda

Koristite stranicu Pravila uređivanja rasporeda da biste kreirali, uredili i izbrisali pravila uređivanja rasporeda.

Kreirajte novo pravilo za uređivanje rasporeda

1. Izaberite opciju **Kreiraj novo pravilo** uređivanja rasporeda.
2. Unesite jedinstveno ime za pravilo.
3. Izaberite aktivnosti koje želite da sprečite supervizore da obavljaju u oknu "Spreči korisnika da radi". Možete sprečiti supervizore da ubacuju sve ili neke vrste novih aktivnosti, raspored trgovanja i pronalaženje optimalnih vremena.
4. Izaberite postojeće aktivnosti koje želite da sprečite ili ograničite supervizore da se kreću u rasporedu više od određenog broja minuta. Na primer, izaberite "Pauze više od" i unesite **15** u polje za minute da biste ograničili supervizora da pomeri pauzu više od 15 minuta ranije ili kasnije u rasporedu. Da biste sprečili supervizora da uopšte pomera pauze, unesite **0** u polje za minute.
5. Dodelite supervizore pravilu tako što ćete ih izabrati u oknu Dostupno i premestiti ih u okno Dodeljeno. Samo supervizori su navedeni u oknu Dostupno.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite ili obrišite postojeće pravilo uređivanja rasporeda

1. Izaberite opciju **Uredi ili izbriši postojeće pravilo** uređivanja rasporeda.
2. Izaberite željeno pravilo iz Raspored pravila uređivanja padajuće liste i uradite jedno od sledećeg:
    a. Izmenite pravilo po želji, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj .
    b. Da biste izbrisali pravilo, kliknite na dugme **Delete**, a zatim kliknite na dugme **Da** da potvrdite brisanje.

Rad sa istorijskim podacima

Stranice u odeljku Istorijski podaci u Upravljanje aplikacijama omogućavaju vam da snimate, spajate i uređujete istorijske podatke.

Pregledajte i uredite istorijske podatke

Koristite stranicu Prikaz i uređivanje istorijskih podataka za prikaz, unos i uređivanje istorijskih podataka za određeni red i datum usluge.

> **NOTA**
> Svi istorijski podaci se prikazuju u podrazumevanoj vremenskoj zoni vaše organizacije, koja je prikazana na vrhu tabele istorijskih podataka. Istorijski podaci se ne prikazuju u vremenskoj zoni konfigurisanoj za izabrani red servisa.
>
> Webex WFO pretvara istorijske podatke u odgovarajuću vremensku zonu prilikom generisanja distribucija.

WFM zahteva istorijske podatke za generisanje distribucija, prognoza i rasporeda i za izračunavanje statistike. Što su tačniji istorijski podaci, to će biti tačnije prognoze i rasporedi. Međutim, ponekad su istorijski podaci za red usluga nepotpuni, netačni ili nedostaju u potpunosti. Kada se to dogodi, možete ručno uneti podatke koji nedostaju ili urediti netačne postojeće podatke.

Razlozi zbog kojih biste možda želeli da izmenite ili unesete istorijske podatke uključuju sledeće:

- Da biste ispravili podatke koji su netačni zbog problema sa sistemom ili mrežom
- Da biste prilagodili podatke koji su neobični zbog retkih događaja, kao što je marketinška kampanja
- Za unos podataka koji nedostaju kada je obim kontakta normalan, ali nema podataka je zarobljen jer je sistem ili mreža bila u padu
- Da biste kreirali podatke kada istorijski podaci nisu dostupni ili nedostaju, kao što je kada prvi put instalirate WFM
- Da biste podržali predviđanje i zakazivanje za neinteraktivne redove usluga (kao što su oni koji obrađuju e-poštu i društvene medije)

> **NOTA**
> Generic Interface Services (GIS) API se takođe može koristiti za dodavanje istorijskih podataka iz bilo kog ACD u bazu podataka WFM. GIS API je deo WFM i ne zahteva posebnu instalaciju ili izvršnu datoteku da bi funkcionisao. Pogledajte *Referentni vodič* za uvoz podataka za više informacija.
>
> Ako imate Avaya ACD, takođe imate opciju da vidite istorijske podatke za brojeve direktorijuma (DNS). Međutim, ne možete uređivati DN podatke u WFM.

Kada završite istorijske parametre podataka, prikazuje se tabela sa traženim podacima, ako postoje. Ako ne postoji za red servisa, možete da unesete podatke za taj red servisa i određeni dan na nivou zumiranja intervala.

Možete kopirati i nalepiti podatke u tabeli koristeći standardne Vindovs prečice.

- Kliknite i prevucite mišem da biste izabrali određene redove i kolone u tabeli ili tabeli, ili pritisnite Ctrl + A da biste izabrali celu tabelu ili tabelu.
- Koristite Ctrl + C da biste kopirali izabrane ćelije u klipbord u formatu Tab odvojene vrednosti (TSV) ili vrednosti odvojene zarezom (CSV). Ova akcija kopira i kolone koje se mogu uređivati i samo za čitanje ako kopirate podatke iz tabele.
- Koristite Ctrl + V da biste nalepili sadržaj klipborda u ćelije tabele. Možete da nalepite u posebno izabranu grupu ćelija ili samo izaberite ćeliju koja postaje gornji levi ugao vaših zalepljenih podataka. Podaci se nalepljuju u izabrane ćelije, osim ako izabrana kolona nije samo za čitanje. Ne možete nalepiti kopirane podatke u kolone samo za čitanje. Ako su kopirani podaci preveliki da bi se uklopili u izabranu oblast za lepljenje, paste proširuje izbor na veličinu podataka u klipbordu. Na primer, ako izaberete 2 × 2 oblast, ali podaci u klipbordu su 3 × 3, onda će nalepiti 3 × 3. Nalepljeni podaci su istaknuti u tabeli.

Opisi polja

Polje	Opis
Red za usluge	Red servisa za koji želite da vidite i/ili izmenite istorijske podatke.
Broj direktorijuma	(Avaya ACD samo) Broj direktorijuma za koji želite da vidite Podataka.
Nivo zumiranja	Nivo detalja koji želite da koristite za pregled podataka. Vaši izbori su: ▪ I — Po intervalu

Polje	Opis
	▪ D — Danju ▪ W—Po nedeljama ▪ M — Po mesecu ▪ Y — Po godini **NAPOMENA** Podaci se mogu uređivati samo na nivou intervalnog zumiranja.
Datum	Dan za koji želite da vidite i / ili izmenite istorijske podatke. Pojavljuje se samo kada je izabran nivo intervalnog zumiranja.
Datum početka / Datum završetka	Datum početka/završetka perioda za koji želite da vidite i/ili uredite Istorijski podaci. Pojavljuje se samo kada je izabran nivo zumiranja Dan, Nedelja, Mesec ili Godina. **NAPOMENA** Kada pregledate uvučene podatke na nedeljnom ili mesečnom nivou, prikazani podaci se zasnivaju na konfigurisanom početnom danu Nedelja u koju spada datum koji ste izabrali. Dakle, ako je konfigurisan početni dan u nedelji ponedeljak i izaberete vremenski opseg od srede do srede, prikazani podaci su ukupni iznosi od ponedeljka do ponedeljka.

Polja tabele istorijskih podataka

Polja u tabeli istorijskih podataka su opisana u nastavku. Tabela prikazuje definiciju polja i za interaktivne servisne redove i za neinteraktivne servisne redove.

Za više informacija o interaktivnim i neinteraktivnim redovima servisa, pogledajte Upravljanje tipovima servisnih redova.

Polje	Opis
Ponuđeni kontakti	Broj ACD poziva / kontakata usmerenih u red usluga tokom Interval.
Obrađenih kontakata	Broj ACD poziva / kontakata koje su agenti završili tokom Interval.

Polje	Opis
Kontakti napušteni	Broj ACD poziva preusmerenih u red servisa tokom intervala koji su napušteni (pozivalac je spustio slušalicu dok je bio u redu ili dok je zvonio na telefonu agenta). Pozivi se računaju za interval kada pozivalac prekine vezu.
Kontakti Odgovoreno	Broj ACD poziva / kontakata odgovorenih u servisnom redu tokom interval. Pozivi se računaju u intervalu u kojem je agent odgovorio na njih.
Ukupno vreme odgovora	Količina vremena koje su svi pozivi / kontakti bili u redu i Odgovorio u pauzi.
Prosečno vreme razgovora	▪ Redovi interaktivnih usluga – prosečna količina provedenog vremena Razgovor i na čekanju za sve pozive obrađene u intervalu. ▪ Redovi neinteraktivnih servisa—Prosečna količina vremena provedenog radeći na svakom kontaktu za sve kontakte obrađene u intervalu.
Prosečno radno vreme	Prosečan iznos posle kontakta rada za svaki kontakt za sve kontakte Rukuje u intervalu.
Procenat nivoa usluga	Procenat kontakata koji su ispunili cilj nivoa usluga za Interval.
Maksimalni broj kontakata u redu	Maksimalan broj kontakata u servisnom redu za taj dan.

Spajanje istorijskih podataka

Koristite stranicu Zahtev za spajanje istorijskih podataka da biste spojili istorijske podatke koje su redovi usluga u virtuelnom servisnom redu prikupili pojedinačno pre nego što su dodani u red virtuelnih usluga.

Red virtuelnih usluga počinje da prikuplja istorijske podatke iz redova komponentnih servisa nakon što ga kreirate, tako da je potrebno samo da pošaljete zahtev za istorijske podatke u sledećim situacijama:

- Redovi komponentnih usluga pojedinačno su prikupili istorijske podatke pre nego što ste ih dodali u red virtuelnih usluga, a vi želite da povežete njihove kumulativne istorijske podatke sa njihovim virtuelnim servisnim redom.

- Ili dodate redove usluga sa istorijskim podacima ili izbrišete redove usluga sa istorijskim podacima iz virtuelnog reda usluga i želite da ponovo izračunate istorijske podatke za pogođeni red virtuelnih usluga.

Istorijski podaci za pojedinačne redove servisa se čuvaju nakon spajanja, tako da ako izbrišete red servisa iz reda virtuelnih servisa, on je i dalje dostupan za upotrebu.

Opisi polja

Polje	Opis
Datum početka	Datum početka za zahtev za spajanje istorijskih podataka.
Datum završetka	Datum završetka zahteva za spajanje istorijskih podataka.
Red virtuelnih usluga	Spisak dostupnih i dodeljenih komponentnih servisnih redova iz kojih da spoji istorijske podatke. Dodeljeni redovi usluga moraju imati istorijske podatke za izabrani vremenski opseg.
Datum pokretanja	Datum kada želite da pokrenete zahtev.
Vreme izvođenja	Vreme kada želite da pokrenete zahtev.

Izračunajte tačnost prošlih prognoza

Tačnost prognoze je odnos predviđenog obima kontakta prema stvarnom obimu kontakta. Zahtev za kompilaciju tačnosti prognoze izračunava ovaj odnos za jedan ili više servisnih redova na osnovu istorijskih podataka. Ne može vam reći koliko će tačna prognoza biti u budućnosti. Može samo da proceni tačnost prognoza u prošlosti.

PRIMER Ako je procenat nivoa preciznosti prognoze za red servisa 105 procenata, to znači da je predviđeni obim kontakta bio 5 odsto veći od stvarnog obima kontakta.

Vrednost izračunata ovim zahtevom je prikazana na stranici Servisni redovi u odeljku Procenat nivoa preciznosti prognoze.

Koristite stranicu Zahtev za kompilaciju tačnosti prognoze da biste generisali zahtev za kompilaciju tačnosti prognoze.

Opisi polja

Polje	Opis
Datum početka	Datum početka za zahtev za kompilaciju tačnosti prognoze.
Datum završetka	Krajnji datum za zahtev za kompilaciju tačnosti prognoze.
Redovi usluga	Servisni redovi za koje želite da generišete tačnost prognoze kompilacija. Dodeljeni redovi usluga moraju imati prognoze generisane za izabrani vremenski opseg.
Datum pokretanja	Datum kada želite da pokrenete zahtev.
Vreme izvođenja	Vreme kada želite da pokrenete zahtev.

Snimanje istorijskih podataka

Koristite stranicu Snimanje istorijskih podataka da biste pokrenuli zahtev za snimanje istorijskih podataka iz vašeg ACD i uvezli ga u WFM. Ovo može postati neophodno u određenim okolnostima, kao što su, želite da uvezete istorijske podatke iz vašeg ACD za period pre nego što ste instalirali WFM, ili želite da popunite praznine u vašim istorijskim podacima koje su nastale zbog prekida u vezi sa vašim ACD nakon što ste instalirali WFM.

NAPOMENA: Ova funkcija nije dostupna za Avaya ACD ili ACD koji su klasifikovani kao "generički" tokom WFM instalacije.

NAPOMENA Prilikom snimanja istorijskih podataka, prošlost pridržavanje i usaglašenost (ACC) podaci se preračunavaju samo ako rasporedi ili podaci u realnom vremenu su se promenili od poslednjeg puta ACC podaci su izračunati.

NAJBOLJA PRAKSA Snimanje podataka iz ACD može PUT veliko opterećenje na sistemu. Ako tražite veliku količinu podataka, pokrenite ovaj zahtev kada je kontakt centar zatvoren ili tokom mirnog menstruacija.

Preduslovi

- Licenca WFM
- Administracija WFM dozvola
- Dozvola za administraciju rasporeda
- Pristup administratora sistema
- Konfigurisan ACD

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > istorijski podaci > snimanje istorijskih podataka

Procedure

Pokrenite zahtev za snimanje istorijskih podataka

1. Izaberite i konfigurišite polja po želji.
2. Kliknite **na dugme Pokreni**.

Srodne teme

- Konfigurišite ACD
- Uvoz istorijskih podataka

Uvoz istorijskih podataka

Koristite stranicu Uvoz istorijskih podataka da biste uvezli istorijske podatke u obliku datoteke CSV u izabrani ACD. Ova stranica je alternativa korišćenju WFM Historical Import Template (WHIT) izvršne datoteke za uvoz vaših istorijskih podataka (pogledajte *Webex WFO Data Import Reference Guide* za više informacija).

NAPOMENA - Ako hostujete sopstveni server podataka, možete koristiti VHIT za uvoz istorijskih podataka u oblak. Ako koristite server podataka koji hostuje Webex WFO u oblaku, morate koristiti ovu stranicu za uvoz
Istorijski podaci.

Uvoz istorijskih podataka

1. Kliknite **na dugme Izaberi datoteku**, a zatim idite na lokaciju na kojoj se čuva vaša CSV datoteka. Kliknite na dugme **Otvori** da učitate datoteku na stranicu.
2. Iz **padajuće liste Izaberi odredište ACD** izaberite ACD u koji želite da uvezete istorijske podatke.
3. Iz **padajuće liste Vremenska zona** izaberite vremensku zonu koju želite da primenite na istorijske podatke. Podrazumevana vrednost je UTC. Opcija Tenant je vremenska zona stanara postavljena za stanara od strane administratora sistema na stranici Stanari.
4. Mapirajte polja u CSV datoteci na polja za uvoz navedena na stranici. Podesite tip podataka za polja datuma i perioda.
5. Kliknite **na dugme Uvoz.**

Opisi polja

Polja u vašem CSV fajlu treba da sadrže sledeće podatke. Polje može biti imenovano bilo šta, jer će biti mapirano u polje za uvoz pre uvoza. Polja mogu biti u bilo kom redosledu u CSV fajlu.

VAŽNO Fajl mora da sadrži ili serviceName ili serviceNumber, ali ne i oboje.

Ime polja za uvoz	Opis
Napušteni pozivi	(Obavezno) Ukupan broj napuštenih poziva u servisnom redu Tokom perioda.
ASA	(Opciono) Prosečna brzina odgovora u sekundama u servisnom redu tokom perioda.
Sortiraj	(Obavezno) Prosečno vreme rada posle poziva u sekundi za sve pozive obrađen u servisnom redu tokom perioda. To uključuje sve vreme provedeno na pozivima obrađenim u ovom periodu, uključujući i vreme provedeno u drugim periodima.
AvgTalkTime	(Obavezno) Prosečno vreme razgovora u sekundama za sve pozive obrađene u servis red tokom perioda. Ova vrednost uključuje sve vreme provedeno na pozivima obrađenim u ovom periodu, uključujući i vreme provedeno u drugim periodima. Na primer, ako ste primili samo jedan poziv u ovom periodu i trajao je 45 minuta, onda je prosečno vreme razgovora 45 ÷ 1 minuta = 45 minuta = 2700 sekundi.
KontaktiU redu	(Opciono) Maksimalan broj kontakata u redu u službi red tokom perioda. Ovo se odnosi samo na redove usluga koji nisu interaktivni.
Datum	(Obavezno) Datum podataka.
handledCalls	(Obavezno) Ukupan broj poziva obrađenih u redu usluga Tokom perioda.
Odnos popunjenosti	(Opciono) Odnos popunjenosti za red usluga tokom perioda. Ova vrednost se izražava kao ceo broj od 1 do 100.
menstruacija	(Obavezno) 30-minutni interval u danu za podatke, u HH:MM formatu.
Sortiraj	(Opciono) Broj agenata u službi u servisnom redu tokom

Ime polja za uvoz	Opis
	period.
primljenoPozivi	(Obavezno) Ukupan broj poziva primljenih u servisnom redu tokom period.
servisNivo	(Opciono) Procenat nivoa usluga za red usluga tokom menstruacija. Ova vrednost se izražava kao ceo broj od 1 do 100.
servisIme	Ime reda usluga. Ovo polje je obavezno ako je serviceNumber Nije uključen u datoteku.
servisBroj	ID reda usluga u ACD. Ovo polje je obavezno ako je serviceName nije uključen u datoteku. **NAPOMENA** Ako ovaj ID sadrži vodeće nule (na primer, 00005), to može da izazove neuspeh uvoza. Ove lične karte ne bi trebalo da sadrže Vodeće nule kako bi se sprečilo da se problem pojavi.
transferredCalls	(Opciono) Ukupan broj poziva prenetih u redu usluga Tokom perioda.

Kreirajte opise za kodove razloga

Koristite stranicu Opisi koda razloga da biste kreirali skupove opisa koda razloga, a zatim povežite te skupove sa jednim ili više redova usluga. Kodovi razloga (takođe poznati kao "aux codes" ili "NR codes") potiču iz vašeg ACD. Ako imate više ACD-a, potrebno je da podesite različite skupove opisa koda razloga za redove usluga u svakom od tih ACD-ova.

Kada ste konfigurisali opisni tekst za svoje kodove razloga, ti opisi će se pojaviti u fioci Agent Schedules Adherence i u vidžetu kontrolne table Real Time Adherence umesto numeričkih kodova razloga.

NAPOMENA Opisi koda razloga prikazani za agenta su oni iz reda servisa koji je glavni servis tog agenta. Ako agent nema glavni servis red, onda nema razloga kod
Prikazuju se opisi.

NAPOMENA - Ako se modifikuje skup opisa koda razloga, promene se odražavaju u trenutnim i istorijskim podacima. Starije verzije seta nisu arhivirane.

Vaša uloga zahteva dozvolu za administraciju WFM za kreiranje i upravljanje skupovima kodova razloga i dozvolu za uređivanje rasporeda za pregled kodova razloga u fioci za pridržavanje.

Kreirajte skup opisa koda razloga

1. Izaberite opciju **Kreiraj novi skup** opisa koda razloga.
2. Unesite jedinstveno ime za novi skup opisa koda razloga.
3. Kliknite **Dodaj red**. U novom redu u tabeli unesite ID koda razloga i tekstualni opis. Opis može biti maksimalno 20 znakova dugačak, i sadrži posebne znakove osim zareza (,) ili znaka funte (#).

   NAPOMENA: Opis nije obavezan—možete dodati red samo sa ID-om koda razloga.
4. Nastavite da dodajete redove sa ID-ovima i opisima koda razloga dok se skup ne završi.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite postojeći skup opisa koda razloga

1. Izaberite opciju **Izmeni ili obriši skup** opisa koda razloga.
2. Izaberite skup koji želite da uredite iz Razlog kod Opis skupa imena padajuće liste.
3. Možete uraditi sledeće izmene:
   - Izmenite red tabele da biste promenili broj koda ili opis razloga.
   - Izbrišite red tako što ćete izabrati red i kliknuti **na dugme Obriši red**.
   - Preimenujte skup opisa koda razloga.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite postojeći skup opisa koda razloga

1. Izaberite opciju **Izmeni ili obriši skup** opisa koda razloga.
2. Izaberite skup koji želite da uredite iz Razlog kod Opis skupa imena padajuće liste.
3. Kliknite na dugme **Delete**.

   NAPOMENA Kada se izbriše skup opisa koda razloga, istorijski, trenutni i budući kodovi razloga će prikazati ID koda razloga, a ne opis koda razloga za bilo koju uslugu
   Redovi koji su dodeljeni izbrisanom skupu.

Dodelite opis koda razloga podešen na jedan ili više redova usluga

1. Izaberite opciju **Dodeli opis koda razloga podešen na jedan ili više redova** servisa.
2. Izaberite skup opisa koda razloga iz padajuće liste.
3. Izaberite ACD sa padajuće liste ACD.
4. Redovi usluga prikazani u oknu Dostupno su oni u vašem glavnom prikazu i koji su povezani sa ACD ste izabrali. Premestite servisne redove kojima želite da dodelite ovaj skup iz okna Dostupno u okno Dodeljeno. Servisni redovi koji su već dodeljeni skupu su prikazani u oknu Dodeljeno.

   NAPOMENA Skup opisa koda razloga može biti dodeljen više redova usluga, ali red usluga može imati samo jedan opis koda razloga postavljen na njega.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Prilagodite mapiranje stanja pridržavanja

Koristite stranicu Mapiranje stanja pridržavanja da biste odredili koja stanja agenta i kodovi razloga određuju da li je agent u skladu sa zakazanom aktivnošću i koje aktivnosti rasporeda se koriste za izračunavanje procenta pridržavanja agenta.

Podrazumevana podešavanja su najčešći metod za izračunavanje pridržavanja, i nije neophodno da ih menjate. Međutim, podešavanja se mogu prilagoditi za vaš kontakt centar po želji.

Agenti su prikazani kao u pridržavanju ako su u jednom od stanja agenta mapiranih na određenu planiranu aktivnost. Ako su u stanju agenta koji nije mapiran na zakazanu aktivnost, oni su prikazani kao van poštovanja.

Preduslovi

Uverite se da je ACD veza konfigurisana i isporučuje podatke u realnom vremenu sa kodovima razloga na WFM.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > WFM > WFM Konfiguracija > mapiranje stanja pridržavanja

Procedura

Izvršite sledeću proceduru da biste upravljali mapiranjem stanja pridržavanja.

Upravljajte mapiranjem stanja pridržavanja

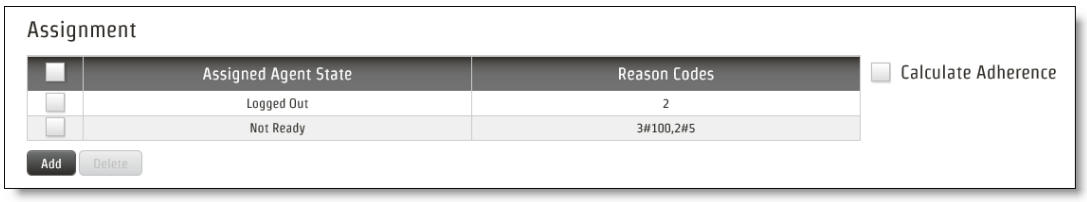
1. Za svaku aktivnost rasporeda, konfigurišite najmanje jedno stanje agenta za koje želite da se pridržavate. Država agenta se koristi za izračunavanje pridržavanja aktivnosti rasporeda. Ako želite da dodate polje stanja agenta, kliknite na dugme **Dodaj**. Ako želite da izbrišete polje stanja agenta, izaberite polje, a zatim kliknite na dugme **Delete**.
2. Konfigurišite kodove razloga koje želite da uzmete u obzir kao da se pridržavaju aktivnosti rasporeda koje koriste kodove razloga. Važeće vrednosti su bilo koji abecedni znakovi, brojevi 1–65535, i simboli osim zareza.
    - Prazno polje označava sve kodove razloga koji se razmatraju.
    - Crtica između brojeva označava opseg. "1–3" znači da se razmatraju kodovi razloga 1, 2 i 3.
    - Zarez između brojeva ili alfa nizova označava određene brojeve i nizove. "1,3,5, e-pošta, @chat" znači kodovi razloga 1, 3, 5, e-pošta i @chat se razmatraju.
    - Možete koristiti kombinaciju niza brojeva i specifičnih brojeva i nizova znakova (na primer, "1–5,7,9,12, e-pošta, nastavak rada").
    - (Opciono) Unapred dodajte kod razloga sa ACD ID-om i znakom funte da biste razlikovali kodove razloga koji potiču iz različitih ACD-ova (pogledajte dole za više informacija).
3. Izaberite polje za potvrdu Izračunaj pridržavanje pored aktivnosti da biste uključili podatke o poštovanju vremena za tu aktivnost rasporeda kada se izračunavaju procenti pridržavanja agenta.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali promene.

NAPOMENA Da biste vratili postavke mapiranja stanja pridržavanja na podrazumevanu konfiguraciju, kliknite na dugme **Reset.**

Primer

NAJBOLJA PRAKSA

Na sledećoj slici, administrator je mapirao dva ACD stanja agenta, Odjavljeno (sa kodom razloga 2) i Nije spremno (sa kodovima razloga 3#100 i 2#5), na aktivnost rasporeda zadataka. To znači da kada je agent zakazan sa aktivnošću dodeljivanja, taj agent mora biti u stanju odjavljenog agenta sa kodom razloga 2 ili u stanju agenta koji nije spreman sa kodom razloga 100 (u ACD 3) ili 5 (u ACD 2) da bi bio u poštovanju. Bilo koji drugi agent stanje ili kod razloga tokom zakazanog vremena će dovesti do agenta koji se ne pridržava.



Administrator nije izabrao polje za potvrdu Izračunaj poštovanje. To znači da bez obzira da li se korisnici pridržavaju aktivnosti rasporeda zadataka ili ne, to neće imati uticaja na procenat pridržavanja tog agenta.

ACD Lične karte i kodovi razloga

Ako vaš sistem ima više ACD-ova, možda ćete morati da navedete koji ACD pripada kod razloga. Na primer, ako je Razlog kod 6 prisutan i u ACD 1 i ACD 2, ali znači nešto drugačije u svakoj, morate ih razlikovati.

Da biste to uradili, prilikom unosa koda razloga za stanja agenta Nije spremno ili odjavljeno, koristite ovaj format:

<ACD ID>#<kod razloga>

ACD ID koji se koristi je ID konfigurisan na stranici ACD Konfiguracija (pogledajte Konfigurisanje ACD).

PRIMER I ACD 2 i ACD 3 koriste kod razloga 23, ali ne znače istu stvar. Da biste dodelili 23 kod razloga koji je konfigurisan u ACD 2 stanju odjavljenog agenta, unesite **2#23** u polje Kodovi razloga.

Ako kod razloga znači istu stvar u više ACD-a, ili je jedinstven samo za jedan ACD, nije potrebno dodati ACD ID kodu razloga. Ako želite da naznačite niz kodova razloga unutar određenog ACD, dodajte ID ACD i znak funte pre prvog koda razloga u opsegu: **3#1–5**.

NAPOMENA Kodovi razloga se pojavljuju na drugim mestima u Cisco, kao što je u fioci Detalji o pridržavanju na stranici Raspored agenata, ali ACD ID koji im ovde dodate ne. ACD ID je neophodan Samo kada konfigurišete mapiranje stanja pridržavanja u više ACD okruženja.

Mapiranje stanja pridržavanja za redove neinteraktivnih usluga

Možete izračunati pridržavanje za redove ne-interaktivnih usluga (na primer, one koje obrađuju e-poštu kupaca). Pošto su podrazumevana podešavanja namenjena za redove usluga koji podržavaju interaktivne kontakte sa klijentima, morate konfigurisati prilagođena mapiranja svih ACD stanja u kojima je agentima dozvoljeno da budu prilikom rukovanja neinteraktivnim kontaktima.

PRIMER

Vaš kontakt centar će možda želeti da mapira sledeće države agenta na aktivnost In Service za red usluga koji podržava ne-interaktivne kontakte sa klijentima:

- Spreman na raspolaganju
- Prihvamo
- Posle kontakta Rad
- Drhi
- Van službe (kod razloga 10)
- Nije spreman (kod razloga 20)

Konfigurišite sistemske WFM postavke

Koristite stranicu Globalna podešavanja da podesite sistemske parametre za WFM. Ovi parametri su opisani u nastavku.

NAPOMENA: Korisnici moraju da osveže ili ponovo pokrenu svoje pretraživače da bi promene globalnih postavki stupile na snagu.

Prvi dan u nedelji

Prvi dan u nedelji za raspored. Podrazumevana vrednost je nedelja.

NAPOMENA - Ako promenite ovu postavku nakon što ste već postavili i dodelili rotacije radne smene, moraćete da kreirate nove rotacije radne smene da biste uključili promenu.

Ako su agenti završili dinamičko raspoređivanje, moraćete da odložite sve dinamičko raspoređivanje.

Broj nedelja rasporeda vidljivih agentima

Broj budućih nedelja prikazan kada agenti pristupe svojim rasporedima.

Početak odmora Mesec

(Samo sistemi bez integracije HRMS-a) Mesec koji je početak godine odmora. Prvog dana ovog meseca, raspoloživi sati odmora se vraćaju na sate konfigurisane u planovima odmora dodeljenim agentima.

Plaćeno FTE dnevno

Podrazumevani broj plaćenih sati dnevno odrađenih od strane ekvivalenta punog radnog vremena. Ova vrednost se koristi samo za planiranje odmora, strateško planiranje i strateško predviđanje.

Plaćeno FTE nedeljno

Podrazumevani broj plaćenih sati nedeljno odrađenih po ekvivalentu punog radnog vremena. Ova vrednost se koristi samo za strateško planiranje i strateško predviđanje.

U službi FTE dnevno

Podrazumevani broj radnih sati dnevno odrađenih po punom radnom vremenu. Ova vrednost se koristi za ukupne iznose agenta u proizvodnji i imenovane prognoze.

FTE Dana u nedelji

Podrazumevani broj sati u službi nedeljno radili u ekvivalentu punog radnog vremena. Ova vrednost se koristi za ukupne iznose agenta u proizvodnji i imenovane prognoze.

Upozorenje o konfliktu rasporeda agenta

Kada je izabrano polje za potvrdu "Omogući upozorenja za konflikte uređivanja stranice rasporeda agenta", predložene izmene rasporeda na stranici Raspored agenta koje mogu prepisati sve ili deo postojeće aktivnosti pokreću poruku upozorenja. Osoba koja uređuje raspored agenta ima mogućnost da nastavi sa uređivanjem uprkos mogućim sukobima, premesti postojeću aktivnost ili otkaže uređivanje rasporeda.

Kada je polje za potvrdu obrisano (podrazumevano), raspored agenta se uređuje bez ikakvog upozorenja o konfliktima rasporeda.

Slobodno vreme dodele

Polje Jedinica za prikaz postavlja format u kojem korisnici vide dodjelu slobodnog vremena: ili FTE (ekvivalenti punog radnog vremena) ili sati.

Izaberite polje za potvrdu "Dozvoli agentima da vide dodele slobodnog vremena" ako želite da dozvolite svojim agentima da vide dodele slobodnog vremena koje su dostupne kada zatraže slobodno vreme. Ako je ovo polje za potvrdu izabrano, dugme pod nazivom "Time Off Allotments" se pojavljuje na Time Off Request dijalogu.

> **NAPOMENA:** Dodela slobodnog vremena u zahtevu za slobodno vreme uvek se prikazuju kao FTE, čak i ako je jedinica za prikaz podešena na sate.

Vreme ponovne procene liste čekanja toka posla

Ovo postavlja dnevno vreme u kojem se lista čekanja toka posla preispituje za moguće akcije.

Predviđeni kontakti prikazani kao decimale

Izaberite polje za potvrdu "Omogući predviđene kontakte kao decimale" da biste omogućili vrednost koja se koristi prilikom uvoza, prikazivanja i uređivanja predviđenih kontakata da sadrži do dve decimale. Kada je polje za potvrdu obrisano (podrazumevano), predviđeni kontakti se prikazuju kao celi brojevi.

> **NAPOMENA** Ako je ova osobina onemogućena nakon što su podaci sa dve decimalne tačke uneseni u distribuciju ili prognozu, te vrednosti su zaokružene na najbliži ceo broj. Ako je funkcija ponovo omogućena,
> Unesene decimale su ponovo prikazane, osim ako je vrednost ručno izmenjena, u kom slučaju decimale su izgubljene. Proračuni se izvode korišćenjem decimala čak i ako te decimale nisu prikazane.

Stopa osvežavanja pridržavanja u realnom vremenu

Koristite ovu postavku da biste izabrali koliko često se podaci o pridržavanju u realnom vremenu ažuriraju u vidžetima kontrolne table i u fiokama pokrivenosti rasporeda agenata. Podrazumevana vrednost je 30 sekundi. Interval koji izaberete ne utiče na snimanje istorijskih podataka u realnom vremenu.

> **NAPOMENA** - Ovo može varirati nekoliko sekundi iznad ili ispod konfigurisane brzine osvežavanja zbog faktora okoline kao što su mreža i obrada zahteva, jer se više zahteva može poslati na
> Različita vremena rezultiraju različitim stopama osvežavanja u fioci za pridržavanje.

Podešavanja za obračun poštovanja i usaglašenosti

Obračun pridržavanja i usaglašenosti (ACC) podrazumevano se vrši noću u 4:00 AM (vreme kupca) i podrazumeva preračunavanje poslednjih pet dana. Ovo obezbeđuje ažurirane rezultate pridržavanja i usaglašenosti agenta na osnovu nedavnih promena rasporeda koji su uređeni nakon što su generisani. Ova postavka vam omogućava da promenite ove podrazumevane vrednosti na vrednosti koje bolje funkcionišu za vaš kontakt centar.

U polje Prozor istorijskog izračuna unesite broj dana u prošlosti za koje WFM izračunava istorijske procente pridržavanja i usaglašenosti. Preračunavanje ovih procenata svaki dan omogućava korekcije u rasporedu agenata koji se uzimaju u obzir u obračunu kako bi se osiguralo da su procenti agenata tačni.
Maksimalna vrednost = 45 dana.

> **NAPOMENA** - Ako je period zadržavanja detalja o pridržavanju vašeg agenta kraći od broja dana koje konfigurišete za istorijski obračun (pogledajte Definisanje WFM perioda zadržavanja), dani izvan perioda zadržavanja se ne preračunavaju.

U Vreme obračuna polje izaberite vreme dana kada se izračunavaju procenti poštovanja i usaglašenosti.
Podrazumevano = 4:00 AM.

Ostali detalji rasporeda agenta

Kada je izabrano polje za potvrdu "Ograniči prikaz rasporeda samo za smenu vremena početka / zaustavljanja", vremena početka i zaustavljanja za zakazane aktivnosti agenta su skrivena od agenata kada gledaju rasporede drugih agenata.
Biće vidljiva samo vremena početka i zaustavljanja smene agenta.

Omogućite komentare agent-to-agent

Izaberite polje za potvrdu "Dozvoli komentare agenta agentu" da biste omogućili agentima da unose komentare u mentorstvo, zakazuju trgovinu i zakazuju zahteve za ponudu koje mogu pročitati drugi agenti. Komentari su podrazumevano omogućeni.

Kada je polje za potvrdu obrisano, agenti više ne mogu da unose komentare u te vrste zahteva ili opis u zahtevu za mentorstvo. Oni i dalje mogu da vide komentare korisnika višeg nivoa, kao što su supervizori, i pišu komentare supervizorima u slobodnom vremenu i zahtevima za izuzetke. Ako je polje za potvrdu obrisano nakon što su komentari uneseni, ti komentari će i dalje biti vidljivi, ali ne mogu biti uređivani.

Podijelite precizni red napuštenih poziva

(Primenljivo samo ako koristite Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Izaberite polje za potvrdu "Podeli napuštene pozive u redu preciznosti" da biste podelili ukupan broj napuštenih poziva između redova usluga WFM kreira kada koristite Unified CCE precizne redove. Broj poziva je podeljen što je moguće ravnomernije između redova usluga, i oni će uvek dodati do ukupnog broja napuštenih poziva za precizni red. Ako polje za potvrdu nije označeno i imate Unified CCE ACD i precizne redove, WFM dodeljuje ukupan broj napuštenih poziva svakom redu usluga, što rezultira netačnim prognozama i izveštajima.

iCal Sinhronizacija sa SSO

Ako vaše okruženje koristi SAML autentifikaciju, izaberite polje za potvrdu "iCal Sinhronizacija sa SSO" da biste omogućili svojim agentima da pristupe svojim rasporedima van posla putem aplikacije kalendara treće strane kao što su Microsoft Outlook, Google kalendar ili Apple kalendar. Webex WFO čini opciju Mobilni kalendar dostupnom agentima na traci sa alatkama Moj raspored, koja im pruža jedinstveni URL koji mogu koristiti za kreiranje pretplate na svoj raspored rada u svojoj aplikaciji kalendara.

Kada poništite ovo polje za potvrdu, Webex WFO uklanja opciju Mobilni kalendar sa stranice Moj kalendar i deaktivira sve URL-ove koje agenti trenutno koriste. Agenti više ne mogu da kreiraju nove pretplate, a Webex WFO više ne ažurira svoje kalendare trećih strana.

Za više informacija o tome kako da konfigurišete Webex WFO tako da agenti mogu da pristupe svojim rasporedima van posla kada je omogućena SAML autentifikacija, pogledajte Prikaz rasporeda u drugoj aplikaciji kalendara.

Raspored profila izdanja

(Opciono) Profil izdavanja rasporeda koji se podrazumevano primenjuje na nove agente. Ako je ova postavka ostavljena prazna, svi rasporedi se prikazuju novim agentima u skladu sa globalnim podešavanjem WFM Broj nedelja vidljivih u rasporedu agenata. Pogledajte Prilagodite kada se rasporedi objavljuju.

Maksimalni pokušaji optimizacije rasporeda

Unesite maksimalan broj pokušaja WFM čini (1–30) za premeštanje aktivnosti kako bi se optimizirali rasporedi. Optimizacija rasporeda se pokreće akcijom Optimizuj rasporede na stranici Raspored agenta.

Definišite WFM period zadržavanja

Koristite stranicu Zadržavanje da biste definisali koliko dugo se zadržavaju određeni tipovi WFM podataka. Imajte na umu da duga vremena zadržavanja, posebno za velike kontakt centre, zahtevaju više prostora za skladištenje sistema. Pogledajte *Webex WFO Vodič* za dizajn za smernice za dimenzionisanje.

> **NOTA** Period zadržavanja od 0 ukazuje na to da se podaci ne zadržavaju. Podešavanje perioda zadržavanja uključuje zadržavanje. Maksimalni periodi zadržavanja su konfigurisani od strane administratora sistema. Možeš
> Konfigurišite periode zadržavanja od 0 do, ali ne više od tih maksimuma.

Podaci za koje možete podesiti periode zadržavanja opisani su u nastavku.

Agent Adherence Detalj

Podaci o stanju agenta potrebni za izračunavanje pridržavanja. Ovi podaci uključuju svaku telefonsku državu koju je svaki agent uneo za svaki dan. Podrazumevani period zadržavanja = 0.

WFM Prognoza, raspored, zahtev i istorijski podaci

Ovi podaci uključuju:

- Predviđanja
- Rasporede
- Zahtevi korisnika (na primer, zahtevi za poruke od agenata)
- Dodeljeni izuzeci
- Istorijski podaci o uslugama
- Podaci o produktivnosti

agenta Podrazumevani period

zadržavanja = 0.

WFM Rešavanje problema podataka

Ovi podaci uključuju:

- GIS agent produktivnost i servisne istorijske datoteke podataka uvezene u WFM od strane GIS Connector Tool
- Datoteke izveštaja o odmoru uvezene iz

HRMS-a Podrazumevani period zadržavanja = 0.

Raspored Istorija revizija

Istorija izmena napravljenih na svim rasporedima agenata tako da rasporedi mogu biti vraćeni na prethodne verzije ako je potrebno. Podrazumevani period zadržavanja = 7 dana.

Upravljajte vrednostima metapodataka aktivnosti

Vrednosti metapodataka aktivnosti su dodatne informacije koje možete koristiti za kategorizaciju različitih aktivnosti koje čine rasporede agenata. Ove aktivnosti uključuju ručkove, pauze, izuzetke, projekte, radne smene tipa zadataka, prekovremeni rad, vreme u službi i vreme zatvorenog servisa.

Metapodaci aktivnosti se pojavljuju kao unapred konfigurisana polja koja analitičari kasnije biraju sa padajuće liste. Možete prijaviti metapodatke o aktivnostima u Data Ekplorer-u, ali se oni ne pojavljuju u.

Preduslovi

Imate dozvole za administraciju rasporeda i administraciju WFM.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > WFM > Aktivnosti > Metapodaci o aktivnostima

Procedure

Kreirajte novu vrednost metapodataka aktivnosti

1. Izaberite **Kreiraj novu vrednost metapodataka aktivnosti**.
2. Unesite ime metapodataka u vrednost polje.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prikazuje se poruka potvrde.

Izmenite postojeću vrednost metapodataka aktivnosti

1. Izaberite **Izmeni ili izbriši postojeću vrednost** metapodataka aktivnosti.
2. Izaberite vrednost koju želite da uredite, a zatim je uredite po želji.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prikazuje se poruka potvrde.

> **NOTA**
> Uređivanje vrednosti metapodataka ne menja vrednosti metapodataka za aktivnosti koje su već dodate u raspored agenta. Da biste promenili vrednost metapodataka za aktivnost koja je u rasporedu agenta, izmenite vrednost metapodataka, a zatim uradite bilo šta od sledećeg:

- Pošalji novi zahtev za raspored
- Insert novu aktivnost u raspored agenta

Izbrišite postojeću vrednost metapodataka aktivnosti

NAPOMENA Ne možete izbrisati vrednosti metapodataka koje su dodeljene aktivnostima koje su u rasporedu agenata.

1. Izaberite **Izmeni ili izbriši postojeću vrednost** metapodataka aktivnosti.
2. Izaberite vrednost metapodataka koju želite da izbrišete.
3. Kliknite na dugme **Delete**. Prikazan je dijalog Metapodaci aktivnosti.
4. Kliknite na dugme **Da**. Dijalog Metapodaci aktivnosti se zatvara i prikazuje se poruka potvrde.

Dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnosti ručkovima i pauzama

1. Izaberite **Dodeli podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnosti ručkovima i pauzama**.
2. Izaberite podrazumevanu vrednost metapodataka koju želite da dodelite ručkovima i / ili pauzama.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prikazuje se poruka potvrde.

Uklonite podrazumevanu vrednost metapodataka iz aktivnosti

Uklonite podrazumevanu vrednost metapodataka iz aktivnosti na istoj stranici na kojoj ste je dodelili.

1. Idite na stranicu na kojoj ste dodelili podrazumevanu vrednost metapodataka.
2. Obrišite **polje Metapodaci** aktivnosti.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NOTA
Uklanjanje podrazumevane vrednosti metapodataka aktivnosti ne uklanja vrednost metapodataka iz aktivnosti koje su već ubačene u raspored agenta. Da biste uklonili podrazumevanu vrednost metapodataka iz aktivnosti koja je u rasporedu agenta, uklonite vrednost metapodataka aktivnosti na stranici na kojoj ste je dodelili, a zatim uradite nešto od sledećeg:

- Pošalji novi zahtev za raspored
- Insert novu aktivnost u raspored agenta

Srodne teme

Za detaljnije informacije o metapodacima aktivnosti, pogledajte O metapodacima

aktivnosti. Možete dodeliti podrazumevanu vrednost metapodataka svakoj pojedinačnoj

aktivnosti koju kreirate:

- Upravljanje izuzecima—Dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka izuzetku.
- Upravljanje grupama sa više veština – dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnostima u usluzi, prekovremenom radu ili zatvorenoj usluzi za svaku grupu sa više veština.
- Upravljanje projektima—Dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka projektu.
- Upravljanje redovima servisa – Dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnostima U usluzi, Prekovremeni rad ili Zatvorena usluga za svaki red čekanja.
- Kreiranje radnih smena – dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka radnoj smeni.

O metapodacima aktivnosti

Među mnogim drugim upotrebama, vrednosti metapodataka aktivnosti su korisne za integraciju Webex WFO sa vašim sistemom upravljanja ljudskim resursima (HRMS).

PRIMER Kreirate vrednosti metapodataka koje su iste kao i kodovi plata koje koristite u svom HRMS-u i dodeljujete ove vrednosti metapodataka aktivnostima u rasporedu agenata. Zatim, koristeći smene
Od Agent API, izvozite ove podatke iz Webex WFO i uvezete ih u svoj HRMS, tako da ispravno plaćate agentima za posao koji završe.

Dodeljivanje podrazumevanih vrednosti metapodataka aktivnosti

Kada kreirate vrednosti metapodataka, možete dodeliti podrazumevane vrednosti metapodataka pauzama i ručkovima na stranici Metapodaci o aktivnosti. Takođe možete dodeliti podrazumevanu vrednost metapodataka svakoj pojedinačnoj aktivnosti koju kreirate:

- Upravljanje izuzecima – svaka aktivnost izuzetka
- Upravljajte grupama sa više veština – aktivnosti u službi, prekovremenom radu i zatvorenoj službi za svaku grupu sa više veština
- Upravljanje projektima – svaka projektna aktivnost
- Upravljanje redovima usluga – aktivnosti u servisu, prekovremenom radu i zatvorenom servisu za svaki red servisa
- Kreiranje radnih smena – svaka radna smena tipa zadatka

Za razliku od pauza i ručkova, svaka pojedinačna aktivnost koju kreirate na gore navedenim stranicama može imati različitu podrazumevanu vrednost metapodataka.

PRIMER Već ste kreirali dve vrednosti metapodataka na stranici Metapodaci aktivnosti, Meet123 i Time456. Na stranici Izuzeci kreirate dva različita izuzetka, Sastanci i Slobodno vreme.
Svakom od njih možete dodeliti različitu vrednost metapodataka: Meet123 na sastanke i Time456 na Time Off.

Premošćivanje podrazumevanih vrednosti metapodataka

Možete prepisati podrazumevane vrednosti metapodataka tako što ćete ih promeniti ili ukloniti kada uradite sledeće:

- Kada Insert bilo koju aktivnost na stranici Raspored agenta (vidi Insert aktivnost).
- Kada dodate aktivnost tipa pauze ili ručka na stranici Uslovi rada (pogledajte Upravljanje uslovima rada).

Vrednost metapodataka dodeljena aktivnosti kada Insert aktivnost na stranici Raspored agenta ili kada dodate aktivnost na stranici Uslovi rada ne postaje podrazumevana vrednost metapodataka za tu aktivnost. Možete samo da promenite podrazumevanu vrednost metapodataka za aktivnost na odgovarajućoj stranici u Upravljanje aplikacijama.

Ako ne dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnosti, polje vrednosti metapodataka je prazno ako Insert tu aktivnost na stranici Raspored agenta ili ako dodate tu aktivnost na stranicu Uslovi rada. I dalje možete dodeliti vrednost metapodataka aktivnosti koja nema podrazumevanu vrednost metapodataka, ali ta vrednost metapodataka se odnosi samo na aktivnost koju trenutno dodajete, a ne na druge koje dodate u budućnosti.

Opisi polja

Donja tabela opisuje polja na stranici Metapodaci aktivnosti kada uređujete, brišete ili kreirate vrednost metapodataka aktivnosti, ili kada dodeljujete podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnosti ručkovima i pauzama. Sva polja su opciona.

Polje	Opis
Razbiti	Osnovna vrednost metapodataka za pauze.
Ručak	Podrazumevana vrednost metapodataka za ručkove.
Vrednost	Ime vrednosti metapodataka. Maksimalni znakovi = 50.

Konfigurišite Teleopti

Koristite stranicu Teleopti Configuration da biste dodali **Teleopti WFM** link u Webex WFO gornjem meniju. Kada agenti ili supervizori kliknu na ovaj link, oni idu na njihov Teleopti sajt.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima implementaciju oblaka.
- Vaša organizacija koristi Teleopti za agente ili supervizore.
- Imate dozvolu za ažuriranje stanara u Webex WFO.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija sistema > > Teleopti konfiguracija

Procedure

Dozvolite agentima i supervizorima da se povežu sa Teleopti preko Webex WFO

1. Izaberite Webex WFO stanara sa **padajuće liste Izaberite stanara** .
2. Izaberite polje za potvrdu **Enable Teleopti Navigation** .
3. Unesite Teleopti URL stanara u **polje Teleopti URL** .
4. Kliknite **na Test URL.** Sajt se otvara u novom Tab.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uklonite Teleopti WFM link

1. Izaberite Webex WFO stanara sa **padajuće liste Izaberite stanara** .
2. Poništite izbor **Omogući Teleopti navigaciju** polje za potvrdu. **Teleopti URL** polje nestaje.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite analitiku

Koristite stranicu Konfiguracija analitike da biste postavili parametre analitike na celom računu.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća

        - Desktop analitika
    - Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
        - Administrirajte govornu analitiku
- Administrirajte govor u tekstualnu analitiku
    - Administrirajte analitiku radne površine
    - Administrirajte tekstualnu analitiku
- Potrebne su vam kontrolne table za analitiku ako odlučite da ih delite.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Analitika > Konfiguracija analitike

Procedure

Delite kontrolne table

Kontrolne table koje se dele mogu da vide svi korisnici.

1. U odeljku **Deli kontrolnu tablu** izaberite **Omogući deljenje kontrolne table**.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite dužinu zadržavanja podataka

Koristite polja **Analitics Data** da biste konfigurisali dužinu vremena u danima, mesecima ili godinama koje želite da zadržite podatke Analitike.

Kada se pokrene zadatak održavanja indeksa, Webex WFO briše podatke analitike koji su stariji od perioda zadržavanja koji ste postavili.

NAPOMENA Po defaultu, zadatak Indek Održavanje radi u 2:00 AM. Administrator sistema može da zakaže zadatak održavanja indeksa da se pokrene u drugo vreme na stranici Upravljanje zadacima.

Smanjenje perioda zadržavanja nakon što je prvobitno postavljen može dovesti do brisanja podataka. Povećanje perioda zadržavanja će rezultirati većom upotrebom skladišnog prostora. Promena ove vrednosti treba pažljivo razmotriti. Podrazumevani maksimalni period zadržavanja podataka je 24 meseci. Međutim, vaš sistemski administrator može da podigne ili smanji ovu podrazumevanu vrednost kao što je potrebno za vašu kompaniju.

Podesite interval snimanja radne površine

Koristite **polje Minutes** pod Desktop Capture Data Upload da biste izabrali interval, u minutama, u kojem se otpremaju podaci za snimanje radne površine. Podrazumevani interval je 10 minuta.

NAPOMENA: Podaci za snimanje radne površine se otpremaju u određenom intervalu, čak i ako korisnik nije prijavljen.

Srodne teme

- Pregled analitičkih kontrolnih tabli
- Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti analitika

Administrirajte i održavajte Webex WFO

Administriranje i održavanje Webex WFO podrazumeva sledeće:

- Pratite status konfigurisanih servera podataka.
- Konfigurišite funkciju gamifikacije.
- Uspostavite ciljeve za ključne indikatore učinka (KPI) koje želite da stavite na raspolaganje za nadgledanje u izveštaju ili kontrolnoj tabli Data Ekplorer.
- Pretraga, pregledajte i identifikujte promene koje su napravili korisnici ili sistem u Webex WFO, formirajući "revizijski trag".
- Pratite veze klijenata sa serverom Webex WFO.
- Pratite status planiranog izvoza masovnih kontakata.
- Obavestite korisnike o sistemskim događajima putem obaveštenja.

Nadgledajte status servera podataka

Stranica Status servera podataka vam omogućava da pratite status konfigurisanih servera podataka. Možete da vidite da li je status veze trenutno povezan ili isključen, a možete da vidite datum i vreme poslednjeg primljenog događaja za svaki server podataka.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno nadgledanje > > status servera podataka

Procedure

Pogledaj status servera podataka

Prikazuje se lista konfigurisanih servera podataka. Kliknite na dugme **Osveži** da biste ažurirali listu. Među poljima za svaki server podataka su:

- **Connection** — Status veze konfigurisanog Data Servera, koji može biti povezan ili isključen.
- **Omogućene funkcije** — Spisak konfigurisanih funkcija konfiguracije Data Servera koji se nalaze na stranici 123 .
- **Data Server** — Prikazuje ID deljenog servera iz baze podataka.
- **Akcije**— Kliknite na **dugme Uredi** da biste otišli na stranicu Konfiguracija servera podataka.

Srodne teme

- Konfigurišite server podataka – Saznajte kako da konfigurišete servere podataka za stanare.

Preuzmite dnevnike servera podataka

Na stranici Data Server Logs možete zatražiti datoteke dnevnika sa servera podataka u vašem sistemu, pratiti napredak dnevnika dok su komprimovani u ZIP datoteku i preuzeti dnevnike kada su spremni. Ako su omogućena obaveštenja o uspehu Retrieve Data Server Logs i Retrieve Data Server Logs, takođe možete preuzeti dnevnike iz obaveštenja koje primite kada Webex WFO završi obradu vašeg zahteva.

Možete zatražiti dnevnike za samo jedan server podataka u isto vreme.

Preduslovi

Imate dozvolu za nadgledanje agenta.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalno nadgledanje > > dnevnika servera podataka

Procedure

Preuzmite dnevnike servera podataka

Stranica Data Server Logs ima tri odeljka: Data Server Logs, Log Filter i Log Requests.

1. U tabeli Data Server Logs izaberite Data Server sa dnevnicima koje želite da preuzmete.

   Dnevnik može imati **status Connected** True ili **False**. *Istina* označava da je server podataka povezan. *False* označava da je server podataka isključen. Ne možete zatražiti dnevnike za deljene servere podataka ili za servere podataka koji imaju status Connected false.

   > **NAPOMENA** - U polju **Verzija** , ako je verzija Data Servera starija od 10.3.4, Webex WFO ne dodaje vaš zahtev u tabelu Zahtevi za dnevnik. Umesto toga, dobijate obaveštenje kada su evidencije spremne za preuzimanje. Da biste bili obavešteni, morate biti omogućeno da primite
   > Preuzmite grešku dnevnika servera podataka i obaveštenja o uspehu dnevnika servera podataka (pogledajte Konfigurišite obaveštenja).

2. Konfigurišite **Log FilterDate Range** (opciono, ostavite **polja Datum** početka i **Datum** završetka prazna da biste zatražili ceo dnevnik) i Tip datoteke .

   Opcije tipa datoteke su sledeće:

   - **ctiService.dbg** — Datoteke dnevnika za otklanjanje grešaka za uslugu CTI.
   - **ctiService.log** — Datoteke dnevnika za uslugu CTI.
   - **dataGathering.dbg** — Datoteke dnevnika otklanjanja grešaka za uslugu prikupljanja podataka.
   - **dataGathering.log** — Datoteke dnevnika za uslugu prikupljanja podataka.
   - **siprec.dbg** — Datoteke dnevnika otklanjanja grešaka za SIPREC servis.
   - **siprec.log** — Datoteke dnevnika za SIPREC servis.
   - **voiceRecordServer.dbg** — Datoteke za otklanjanje grešaka za uslugu Voice Record Server.
   - **voiceRecordServer.log** — Datoteke dnevnika za uslugu Voice Record Server.

3. Kliknite na dugme **Zahtev za dnevnike**. Webex WFO dodaje vaš zahtev u tabelu Zahtevi za dnevnik. Trupci mogu imati sledeće statuse: **Uspeh**, **Timed Out**, i **U toku**. Takođe možete primiti poruku o grešci. Proverite da li je server podataka povezan ako primite poruku o grešci.

4. Kada vaš zahtev dobije status Uspeh, kliknite na ikonu **Preuzmi.** Dnevnici se preuzimaju kao ZIP fajl pod nazivom data_server_logs_<broj zahteva>.zip.

   Možete preuzeti dnevnike do tri dana nakon vašeg zahteva.

Srodne teme

- Konfigurišite server podataka – Saznajte više o konfiguraciji servera podataka za stanare.
- Nadgledajte status servera podataka

Konfigurišite gamifikaciju

Odeljak za upravljanje performansama u upravljanju aplikacijama koriste administratori za konfigurisanje funkcija performansi proizvoda. Upravljanje performansama vam omogućava da podesite funkciju gamifikacije.

Prikupite podatke o performansama za gamifikaciju

Možete koristiti podatke o pridržavanju agenata iz WFM i podatke o performansama agenta iz QM evaluacija u gamifikaciji.

Preduslovi

Imate dozvolu za administraciju gamifikacije i / ili administraciju rasporeda.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno upravljanje performansama > > prikupljanje podataka o performansama

Procedure

Odmah prikupite istorijske podatke o performansama

Pratite ove korake ako započinjete sa gamifikacijom i imate već postojeće metrike podataka.

1. Izaberite opciju **Prikupi podatke sada** .
2. Izaberite metriku performansi za prikupljanje sa **padajuće liste Izaberite metriku** performansi.

   NAPOMENA Kvalitet prikuplja podatke iz procena agenta QM. Adherence prikuplja podatke o pridržavanju agenta iz WFM.

3. Unesite datum početka i završetka perioda prikupljanja.
4. Izaberite grupu, tim ili agente za koje želite da snimite podatke. Koristite Ctrl+Click da izaberete više agenata ili Ctrl+Shift da izaberete opseg agenata.
5. Kliknite na dugme **Preuzmi podatke** o performansama. Otvara **se dijalog Zahtev u** redu čekanja.
6. Kliknite **na dugme Zatvori**.

Podesite ponavljajuće prikupljanje podataka

Pratite ove korake da podesite vreme svakog dana kada se podaci o performansama automatski snimaju.

1. Izaberite opciju **Raspored prikupljanja** podataka.
2. Izaberite metriku performansi za prikupljanje sa **padajuće liste Izaberite metriku** performansi.
3. Izaberite doba dana za prikupljanje podataka o performansama.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prikazuje se poruka potvrde.

Srodne teme

- Konfigurišite tačke gamifikacije – kreirajte i upravljajte tačkama gamifikacije
- Konfigurišite nivoe gamifikacije – kreirajte i upravljajte nivoima znački gamifikacije
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije – navedite podatke koje prikuplja ponavljajuće prikupljanje podataka

Konfigurišite nivoe gamifikacije

Agenti mogu dobiti nove značke kada dostignu određenu vrednost bodova za nivo postignuća. Stranica Nivoi gamifikacije vam omogućava da kreirate grupe nivoa, povežete značku sa svakim nivoom i definišete opseg perioda za svaki nivo. Opseg perioda (u danima) za svaki nivo vam omogućava da kontrolišete koliko daleko unazad da prikupite podatke za bodovanje.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalni nivoi > upravljanja performansama >

Možete definisati najmanje tri nivoa i najviše deset nivoa. Imajte na umu da su nivoi numerisani od nula do devet. Vrednost tačke za nivo 0 je uvek definisana kao "- -", što označava sve vrednosti tačaka niže od nivoa 1, uključujući i negativne vrednosti tačaka.

Konfigurišite nivoe gamifikacije

1. Izaberite **Kreiraj novi nivo značke**.
2. Unesite jedinstveno ime za opsege nivoa.
3. Unesite opseg perioda (u danima) iz kojeg želite da prikupite podatke o bodovanju.
4. Izaberite nivo koji želite da uredite.
5. Unesite minimalnu vrednost tačke za ovaj nivo u **Tačke** polje.

6. Izaberite značku za dodelu za ovaj nivo.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Opisi polja

Polje	Opise
Izaberite nivo	("Izmenite ili izbrišite postojeći nivo značke" samo) Postojeća značka nivo koji želite da uredite.
Libela	Naziv ovog skupa nivoa znački.
Definicija opsega nivoa	
Unesite opseg perioda za ovaj nivo	Broj dana iz kojih želite da prikupite podatke o bodovanju.
Dodaj nivo	Dodajte nivo značke u tabelu.
Libela	(Samo za čitanje) Broj nivoa značke.
Poena	Broj bodova potrebnih za postizanje ovog nivoa.
Znaиku	Grafika značke povezana sa ovim nivoom.

Srodne teme

- Konfigurišite tačke gamifikacije – kreirajte i upravljajte tačkama gamifikacije
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije – navedite podatke koje prikuplja ponavljajuće prikupljanje podataka
- Prikupite podatke o performansama za gamifikaciju

Upravljajte kategorijama performansi gamifikacije

Stranica Kategorije performansi vam omogućava da definišete grupu performansi gamifikacije i dodelite agente toj grupi performansi.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Global > Performance Management > Kategorije performansi

Kreirajte grupu performansi i dodelite agente

1. Izaberite **Kreiraj novu grupu** performansi.
2. Unesite jedinstveno ime za grupu performansi.
3. Izaberite metriku performansi pomoću koje ćete meriti agente u ovoj grupi.
4. Izaberite grupu nivoa koju želite da koristite za definisanje nivoa.
5. Izaberite konfiguraciju opsega tačaka koju želite da koristite za definisanje vrednosti tačaka.
6. Izaberite agente koje želite da dodate u ovu grupu performansi. Možete odabrati grupe i timove i koristiti **polja Filter** za pretraživanje po imenu. Koristite Ctrl+Click da izaberete više agenata.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Opisi polja

Polje	Opis
Izaberite grupu performansi	("Izmenite ili izbrišite samo postojeću grupu performansi") U grupa performansi koju želite da uredite.
Naziv grupe za performanse	Naziv za ovu grupu performansi.
Podešavanja grupe	
Izaberite metriku performansi	Metrika koju želite da koristite za bodovanje agenata. ▪ Adherence—Agent adherence data from WFM ▪ Kvalitet—Podaci o performansama agenta iz QM evaluacija
Izaberite nivo	Postavljeni nivoi značke gamifikacije za ovu grupu performansi.
Izaberite opseg tačke	Opseg rezultata i dodeljenih vrednosti poena za ovo grupa performansi.
Učesnici grupe za performanse	
Grupa / Tim / Agent	Grupe, timovi i agenti dodeljeni ovoj grupi performansi.

Srodne teme

- Konfigurišite tačke gamifikacije – kreirajte i upravljajte tačkama gamifikacije
- Konfigurišite nivoe gamifikacije – kreirajte i upravljajte nivoima znački gamifikacije
- Prikupite podatke o performansama za gamifikaciju

Konfigurišite tačke gamifikacije

Gamifikacija se zasniva na dostignućima agenata merenim bodovima. Koristite stranicu Tačke za upravljanje vrednostima tačaka. Agenti mogu dobiti različite brojeve bodova za njihovo pridržavanje i / ili ocenjivanje rezultata koji spadaju u određene opsege.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalno upravljanje > performansama > bodova

Morate definisati dva ili više opsega sa povezanim vrednostima tačaka. Možete definisati tačke do 10 opsega.

Konfigurišite vrednosti tačaka

1. Izaberite **Kreiraj nove vrednosti opsega tačaka za metriku**.
2. Unesite jedinstveno ime za vrednosti opsega tačaka.
3. Izaberite opseg u tabeli koju želite da uredite.
4. Unesite završnu vrednost u kraj polje. Početna i krajnja vrednost mogu biti pozitivne ili negativne i inkluzivne.

   NAPOMENA Vrednost u startnom polju je samo za čitanje. Za prvi unos u tabeli, početna vrednost "--" označava sve ispod prve krajnje vrednosti. Za naredne opsege, početna vrednost je
   Određen prethodnom krajnjom vrednošću. Za poslednji unos u tabeli, krajnja vrednost "--" označava sve iznad poslednje početne vrednosti.

5. Unesite vrednost tačke koju ćete dodeliti za ovaj opseg rezultata. Tačke vrednosti mogu biti pozitivne ili negativne. Tačka vrednost opsega mora biti između prethodnih i sledećih vrednosti opsega.
6. Pritisnite **Enter**.
7. Kliknite **Dodaj opseg** da biste dodali dodatne redove u tabelu.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

PRIMER

Donja tabela je primer konfiguracije opsega tačaka.

Opseg	Opseg	Poena
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Opisi polja

Polje	Opis
Izaberite opseg tačke	("Izmeni ili izbriši postojeće vrednosti opsega tačaka" opcija samo) U postojeći skup opsega tačaka koje želite da uredite.
Tačka Opseg Ime	Naziv za ovaj opseg rezultata i dodeljenih vrednosti bodova.
Opseg tačaka	
Start	(Samo za čitanje) Numerička vrednost na početku izabranog opsega rezultata. Određuje se krajnjom vrednošću prethodnog opsega. Ovaj broj može biti pozitivan ili negativan i inkluzivan.
Završi	Numerička vrednost na kraju izabranog opsega rezultata. Ovaj broj može biti pozitivan ili negativan i inkluzivan. Mora biti veći od početne vrednosti tog opsega.
Poena	Vrednost bodova zarađena za rezultate u izabranom opsegu. Ovaj broj može biti nula, negativan ili pozitivan. **NAPOMENA** Postoji važna razlika između "0 bodova" i "bez bodova". Vrednost "0 bodova" znači da je agent postigao nula, na osnovu sistema bodova koji je definisan. Vrednost "bez bodova" znači da nije bilo metričkih podataka za agenta na

Polje	Opis
	određeni dan i bodovanje nije moglo da se uradi.
Dodaj opseg	Dodajte dodatni red opsega tačaka u tabelu.

Srodne teme

- Konfigurišite nivoe gamifikacije – kreirajte i upravljajte nivoima znački gamifikacije
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije – navedite podatke koje prikuplja ponavljajuće prikupljanje podataka
- Prikupite podatke o performansama za gamifikaciju

Konfigurišite KPI

Stranica **Ključni indikatori učinka (KPI)** se koristi za uspostavljanje ciljeva za KPI koje želite da učinite dostupnim za praćenje u izveštaju Data Ekplorer ili kontrolnoj tabli.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administraciju stanara.

Lokacija stranice

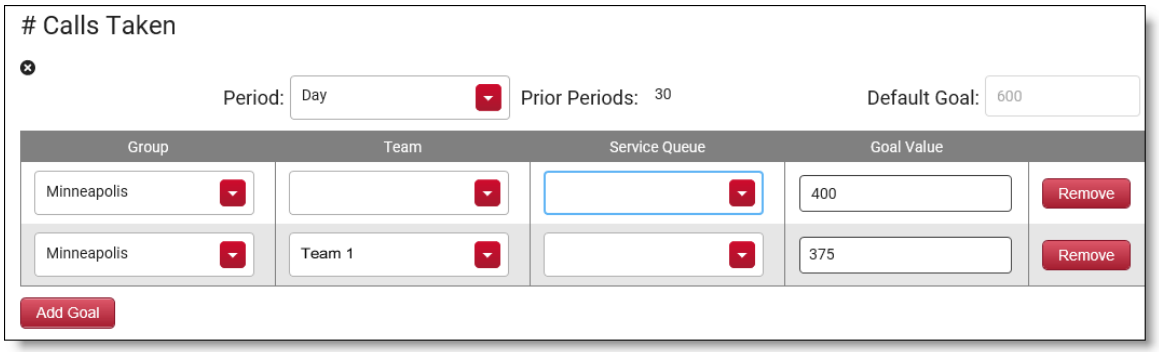
Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > Ključni indikatori učinka (KPI)

Svi KPI-ovi imaju podrazumevani cilj, ali taj cilj može biti veoma širok, tako da možda neće dodati vrednost u izveštavanju bez prečišćavanja dodavanjem specifičnih ciljeva koji su prikladniji za vaš kontakt centar. Kada dodate cilj KPI-u, možete dodatno precizirati ciljeve za određene oblasti vašeg kontakt centra, kao što su grupa ili tim. Na primer, cilj pridržavanja % za tim A može se razlikovati od onog za tim B, jer oni obrađuju veoma različite vrste kontakata. KPI može imati više ciljeva, na osnovu vaših jedinstvenih zahteva.

KPI je hijerarhijske prirode. To jest, kada postavite cilj i ne odredite grupu ili tim, cilj se odnosi na sve grupe i timove u celom vašem kontakt centru. Ako navedete grupu, cilj se odnosi samo na tu grupu i sve timove koji joj pripadaju. Ako navedete i grupu i tim, onda se taj cilj odnosi samo na taj tim. Specifičniji cilj zamenjuje manje specifičan cilj.

PRIMER

Grupa Minneapolis se sastoji od timova 1, 2 i 3. Kao što je prikazano na slici ispod, cilj od 400 poziva dnevno je postavljen za grupu i sve njene timove. Međutim, Tim 1 se bavi složenijim pitanjima, tako da je cilj od 375 poziva dnevno postavljen samo za Tim 1. Ovaj cilj zamenjuje cilj postavljen na nivou grupe. Pošto nisu postavljeni ciljevi posebno za timove 2 i 3, oni nasleđuju cilj grupe od 400 poziva dnevno.



KPI-jevi dostupni za konfiguraciju ugrađeni su u Data Ekplorer kao vrstu mere. Pogledajte Kreirajte izveštaj i Konfigurišite KPIpreduzeća za više informacija.

Konfigurišite KPI cilj

1. Izaberite KPI koji želite da konfigurišete iz **Dodaj KPI** padajuće liste, a zatim kliknite na dugme **Dodaj KPI**. KPI se dodaje na stranicu po abecednom redu sa jednim praznim redom.
2. Popunite polja da biste konfigurisali KPI cilj. Jedino polje potrebno je **Vrednost cilja**. Svi ostali su opcioni. Nisu sva polja dostupna za svaki KPI.

Polje	Opis
Menstruacija	(Opciono) Izaberite jedinicu vremena ("period") za KPI.
Prethodni periodi	(Opciono) Unesite broj prethodnih perioda za KPI. Za na primer, ako je izabrani period "Dan", a prethodni uneseni periodi su "30", onda je poređenje trenda KPI-a za prethodnih 30 dana.
Podrazumevani cilj	(Samo za čitanje) Podrazumevani cilj KPI-a. Ova vrednost je postavljena sa

Polje	Opis
	KPI u Data Ekplorer-u. Podrazumevani cilj može biti veoma širok, tako da možda neće dodati vrednost u izveštavanju bez prečišćavanja dodavanjem specifičnih ciljeva.
Grupa	(Opciono) Izaberite grupu za cilj. Dostupne grupe su one konfigurisane na stranici Grupe (pogledajte Upravljanje grupama .
Tim	(Opciono) Izaberite tim za cilj. Dostupni timovi su oni konfigurisani na stranici Timovi (pogledajte Upravljanje timovima).
Red za usluge	(Opciono) Izaberite red servisa za cilj. Dostupni servisni redovi su oni konfigurisani na stranici Servisni redovi (pogledajte Upravljanje servisnim redovima).
Obrasca	(Opciono) Izaberite obrazac za evaluaciju za cilj. Dostupni obrasci su oni konfigurisani na stranici Menadžer obrazaca za evaluaciju (vidi).
Vrednost cilja	(Obavezno) Unesite cilj za KPI.

3. Ako želite da dodate još jedan cilj za KPI, kliknite na dugme **Dodaj cilj**. Ako želite da uklonite red cilja iz KPI-a, kliknite na dugme **Ukloni** pored tog reda.
4. Kada završite sa dodavanjem ciljeva, kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uklonite KPI sa stranice

- Kliknite na ikonu **Ks** ispod imena KPI-a da biste uklonili KPI sa stranice. Kada uklonite KPI, on se vraća na korišćenje podrazumevanog cilja u izveštavanju.

> **NAPOMENA** - Ako uklonite svaki red ciljeva iz KPI-a, KPI se automatski uklanja sa stranice. KPI mora imati najmanje jedan red ciljeva da bi ostao na stranici.

Revizija korisničkih i sistemskih promena

Stranica Revizija vam omogućava da pretražujete, pregledate i identifikujete promene koje su napravili korisnici ili sistem u Webex WFO, formirajući "revizijski trag". Kada korisnik napravi promenu u Webex WFO, Webex WFO dodaje unos u tabelu Audit Trail. Ovaj unos beleži ko je napravio promenu (korisnik) i šta je korisnik promenio (objekat).

Webex WFO zadržava informacije u tabeli Audit Trail u skladu sa podešavanjima zadržavanja koje ste konfigurisali (pogledajte Upravljanje politikama zadržavanja podataka za QM i Analitiku).

NAPOMENA" Korisnici" uključuju sistemske zadatke (na primer, sinhronizaciju sa ACD) kao i prijavljene Webex WFO korisnike. "Objekti" uključuju sve što možete kreirati ili izmeniti u Webex WFO (za
Primer, uloge).

NAPOMENA Nisu svi objekti u Webex WFO revidirani, a revizijski trag isključuje promene napravljene sistemskim zadacima. Možete da izaberete **Uključi sistemske događaje** da uključite promene koje su napravili sistemski zadaci.

Preduslovi

Morate imati dozvole supervizora ili stanara da biste videli revizijske tragove.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalno praćenje > revizija >

Procedure

Možete koristiti Filter revizije da uključite samo izmene koje ispunjavaju određene kriterijume na osnovu izmena koje su određeni korisnici napravili ili izmena koje su napravljene na određenim objektima. Filter revizije vam omogućava da ograničite koje stavke Webex WFO prikazuje u tabeli Audit Trail. Tabela sadrži unos za svaku revidiranu promenu u Webex WFO.

Dodajte filter:

1. Kliknite **na dugme Filter**. Pojavljuje se okno filtera.
2. Konfigurišite polja filtera.
   Možete filtrirati unose u revizijskom tragu da biste pronašli bilo koje ili sve od sledećeg:
   - Korisnici koji su napravili izmene. Možete filtrirati po imenu, prezimenu, imenu grupe i adresi e-pošte.
   - API-ji koji su pozvani da izvrše promene. Revizijski trag uključuje sve promene koje su API pozivi na ovu krajnju tačku.
   - Datumi kada su napravljene izmene.
   - Objekti koji su promenjeni. Revizijski trag uključuje promenjene tipove objekata i kako se objekat promenio.
3. Kliknite na dugme **Filtriraj rezultate**.

NAPOMENA - Da bi bili uključeni u rezultate filtera, unosi moraju odgovarati vrednostima u svakom polju koje konfigurišete.

Uklonite filter:

1. Kliknite **na dugme Filter**. Pojavljuje se okno filtera.
2. Kliknite na dugme **Obriši filtere**.

Pogledajte dodatne detalje o promeni:

1. Kliknite na unos iz tabele Audit Trail da biste videli dodatne detalje o tome šta je promenjeno.
2. Da biste se vratili na tabelu revizijskog traga, ponovo kliknite na unos.

Najbolje prakse

- Džoker znakovi ne rade u poljima. Morate znati vrednost polja koju želite da izvršite reviziju i unesite kompletno ime vrednosti i budite sigurni da pravilno napišete ime vrednosti. Skraćeni oblici imena vrednosti ne funkcionišu.
- Koristite polja Oznaka entiteta, Oznaka polja i Vrednost polja da biste pronašli određene objekte koji su promenjeni tako da se može identifikovati korisnik koji ih je promenio. Morate koristiti ova polja zajedno. Ne možete ih koristiti odvojeno.
    - Entity Label—Tip promenjenog objekta.
    - Oznaka polja—Metod identifikacije koji želite da koristite za pronalaženje promenjenog objekta.
    - Vrednost polja—Jedinstveni identifikator promenjenog

  objekta. PRIMER

  Želite da pronađete ko je dodao dozvolu za ulogu pod nazivom "Agent" i želite da potražite ovu ulogu po imenu. Preduzimate sledeće radnje:

    - U padajućem meniju Oznaka entiteta izaberite **Uloga**.
    - U padajućem meniju Oznaka polja izaberite **Ime**.
    - U polje Vrednost polja, upišite **Agent**.

  Sledeći primeri pokazuju kako da konfigurišete ova polja da biste pronašli određenu konfiguraciju jezgra, WFM i QM objekte.

- Primer osnovne konfiguracije pokazuje kako pronaći korisnika koji je promenio zajednički objekat osnovne konfiguracije.
  - Oznaka entiteta: Izaberite **osobu**.
  - Oznaka polja: Izaberite **Prijava**.
  - Vrednost polja: Unesite korisničko ime korisnika koji je promenjen.
- Da biste pronašli koji je korisnik promenio zajednički WFM objekat kao što su radne smene.
  - Entitetska oznaka: Izaberite ili **Fiksna radna smena** ili **Promenljiva radna smena**, u zavisnosti od vrste radne smene koju želite da pronađete.
  - Oznaka polja: Izaberite **Ime**.
  - Vrednost polja: Unesite ime radne smene koja je promenjena.
- Da biste pronašli koji je korisnik promenio zajedničke QM objekte kao što su zadržavanje ili konfiguracija ACD. Zadržavanja:
  - Oznaka entiteta: Izaberite **politiku** zadržavanja.
  - Oznaka polja: Izaberite **Ime**.
  - Vrednost polja: Unesite ime politike zadržavanja koja je promenjena.

  ACD Konfiguracija:
  - Oznaka entiteta: Izaberite **server**.
  - Oznaka polja: Izaberite **ID.**
  - Vrednost polja: Unesite ID ACD.

    NAPOMENA - Da biste pronašli ID ACD, idite na **Application Management** > **ACD Configuration**. ID ACD je uključen iza njegovog imena u tabeli **Select ACD** .

- Kada pregledate dodatne detalje o objektu u revizijskom tragu, detalji se odnose na objekte u Webex WFO internim ID-om, a ne imenom. Sledeća tabela opisuje uobičajene fraze koje se odnose na interne ID-ove i gde da pronađete te ID-ove u Webex WFO.

Zajednička fraza	Opis
"Osoba identifikovana ID-om <ID>"	Na stranici Korisnici izvozite korisnike. U izvezenoj CSV datoteci, ovaj ID se pojavljuje u koloni User ID.

Zajednička fraza	Opis
	NAPOMENA - Ovaj ID je interni Webex WFO ID, a ne ACD ID korisnika ili ID zaposlenog.
"Grupa / tim identifikovan ID-om <ID> je ažuriran"	Na stranici Grupe izvozite grupe. U izvezenoj CSV datoteci, ovaj ID se pojavljuje u koloni ID grupe.
"Grupa / tim identifikovan ID-om <ID> je ažuriran"	Na stranici Timovi, izvoz timova. U izvezenoj CSV datoteci, ovaj ID se pojavljuje u koloni Team ID.

Srodne teme

- Upravljanje politikama zadržavanja podataka za QM i Analitika – Politike zadržavanja određuju koliko dugo se podaci pojavljuju na stranici Revizija

Pratite veze sa serverom Webex WFO

Koristite stranicu Desktop Monitoring da biste nadgledali veze klijenata sa serverom Webex WFO. Na stranici Desktop Monitoring možete otkriti status veze više stanara, preuzeti evidencije vašeg Smart Desktop instance i pregledati druge detalje veze za rešavanje problema sa klijentima.

NAPOMENA: Stranica za nadgledanje radne površine ne pruža funkciju praćenja ekrana.

Preduslovi

- Imate dozvolu za nadgledanje radne površine.
- Jedan ili više stanara su konfigurisani.
- Desktop klijent Asinhroni Logs Greška i Desktop Client Asinhroni Logs Obaveštenja o uspehu su konfigurisani za preuzimanje dnevnika.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno nadgledanje > > nadgledanje radne površine

Procedure

Filter veze

Možete filtrirati informacije prikazane u tabeli po stanaru i statusu veze i aktivacije instaliranih instanci Smart Desktop-a stanara. Takođe možete sortirati prikazane informacije klikom na zaglavlje kolone u tabeli.

1. Kliknite na dugme **Prikaži filtere**.
2. Izaberite ili poništite polje za potvrdu pored željenih opcija filtera. Po defaultu, sve opcije su izabrane i vremenski period je postavljen za poslednjih sedam dana.

Preuzmite Smart Desktop dnevnike

Pomoću dugmeta **Get Logs** možete preuzeti ZIP datoteku dnevnika za svaku Smart Desktop instancu koja je povezana sa Webex WFO serverom vašeg stanara.

1. Pronađite Smart Desktop instancu iz koje želite evidencije, a zatim kliknite na dugme **Get Logs**. Dobićete obaveštenje kada je ZIP fajl dnevnika spreman za preuzimanje.

   > **NAPOMENA** - Da biste bili obavešteni, morate biti omogućeni da primate Desktop Client Asinhroni Logs Error i Desktop Client Asinhroni Logs Obaveštenja o uspehu (pogledajte Konfigurišite obaveštenja). Ako su ova obaveštenja onemogućena, dobićete sledeću poruku o grešci:
   > Moraćete da se pretplatite na obaveštenja "uspeh asinhronih dnevnika desktop klijenta" i "greška asinhronih dnevnika desktop klijenta" da biste primili ove dnevnike.

2. Otvorite obaveštenje, a zatim sledite uputstva za preuzimanje ZIP datoteke.

Opisi polja

Polja na stranici Desktop Monitoring su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Izaberite stanara	(Samo sistemski administratori) Izaberite stanara čije veze ste Želim da vidite. Takođe možete da izaberete Sve da biste videli veze za sve stanare.
Izaberite verziju klijenta	Izaberite verziju Smart Desktop koju želite da vidite. Takođe možete Izaberite Sve da biste videli veze za sve verzije Smart Desktop.
Poništi	Vraća podrazumevani izbor filtera.

Polje	Opis
Izvezi	Izvozite prikazane podatke za nadgledanje radne površine kao CSV datoteku pod nazivom MachineDetails.CSV. Imate mogućnost da otvorite datoteku ili da je sačuvate u fasciklu Preuzimanja.
Status	Status specifične instalacije Smart Desktop. ■ Zelena – Povezano i instalirana verzija je aktivna verzija. ■ Žuta – Povezano i instalirana verzija nije aktivna verzija. ■ Crvena—Povezano i postoji upozorenje. ■ Siva — Isključena.
Ime stanara	Ime stanara.
Ime mašine	Naziv mreže za klijenta.
Registar mašina	Univerzalno jedinstveni identifikator (UUID) korisničke mašine.
IP adresa	IP adresa korisničke mašine.
Aktivirana verzija klijenta	Verzija Smart Desktop trenutno radi na računaru klijenta. Instalirana
verzija klijenta	Najnovija verzija Smart Desktop preuzeta na računar agenta. Ako je Aktivna verzija klijenta i instalirana verzija klijenta odgovaraju, agent koristi najnoviju verziju Smart Desktop.
Spojen	Označava da je Smart Desktop trenutno povezan sa serverom Webex WFO.
Zapisi	Dugme Get Log generiše zahtev za dnevnike Smart Desktop instance.
Pretraga	Dugme **Edit Config** vam omogućava da vidite i uredite nivo evidentiranja, broj datoteka za otklanjanje grešaka i veličinu tih datoteka za otklanjanje grešaka za ovu instancu Smart Desktop-a.

Srodne teme

- Konfigurišite obaveštenja

Pratite planirani izvoz masovnih kontakata

Koristite stranicu Bulk Contact Export Audit da biste pratili status planiranog izvoza masovnih kontakata.

Preduslovi

- Konfigurisali ste spoljnu lokaciju za skladištenje za izvezene kontakte.
- Kreirali ste ponavljajući ili ad hoc izvoz masovnih kontakata. (Kreirajte ih na stranici Interakcije.)
- (Da biste videli izvoz kreiran od strane drugih ljudi u vašoj organizaciji) Imate dozvolu za izvoz kontakata u velikoj meri.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalno praćenje > > Bulk Kontakt Izvozna revizija

Procedura

Pristup izvezenim datotekama

Izvezeni fajlovi se nalaze u folderu Izvoz na konfigurisanoj lokaciji za spoljno skladištenje. Fajlovi su ZIP fajlovi u CSV formatu. Imena fajlova koriste sledeću konvenciju imenovanja: <"neposredno" ili "zakazano">-<sačuvano ime za pretragu>-<datumstamp>-<vremenska oznaka>

VAŽNO Objavili smo ažuriranu verziju stranice za praćenje revizije izvoza kontakata za masovne kontakte. Tabela praćenja koju vidite na stranici varira u zavisnosti od toga da li je ažurirana verzija
Uveden u vašu organizaciju.

Ažurirana tabela za praćenje revizije izvoza kontakata

Kolona	Opis
Datum	Datum i vreme kreiranja izvoza.
Ime	Ime koje je izvozu dala osoba koja ga je kreirala.
Status	Trenutno stanje izvoznog posla.
Kontakti ocenjeni	Ukupan broj kontakata koje je Webex WFO obradio. Webex VFO procenjuje rezultate pretrage kako bi utvrdio koji su kontakti važeći, što znači da kontakti imaju zvuk za izvoz. Broj kontakata procenjuje može da se razlikuje od broja kontakata izvezenih ako je

Kolona	Opis
	Rezultati imaju važeće i nevažeće kontakte.
Nevažeći kontakti	Broj kontakata koji su smatrani nevažećim nakon evaluacije i da su ne biti dostavljen na obradu. Primer nevažećeg kontakta je kontakt koji nema medije za izvoz.
Dostavljeni kontakti	Ukupan broj kontakata dostavljenih za izvoz rasutih kontakata.
Kontakti Izvezeni	Broj fajlova Webex WFO je uspešno izvezen u spoljnu S3 kantu vaše organizacije.
Vlasnik posla	Ime osobe koja je kreirala posao izvoza masovnog kontakta.

Klasična tabela revizije za nadgledanje izvoza kontakata Classic Bulk

Izvoz masovnih kontakata ima dve faze: *zadatak (opciono) i otpremanje* . Tokom faze zadatka , Webex WFO konvertuje datoteke iz formata u kojem su snimljene u format u kojem će biti sačuvane na spoljnoj lokaciji za skladištenje.

Ako ne podesite izvoz za pretvaranje datoteka, Webex WFO preskače ovaj korak. Tokom faze otpremanja , Webex WFO premešta datoteke na spoljnu lokaciju za skladištenje.

Kolona	Opis
Datum	Kada je kreiran izvoz.
Ime	Ime koje je izvozu dala osoba koja ga je kreirala.
Status izvoza	Status izvoza. **NAPOMENA** - Ako je status neuspeo, najčešći razlog su problemi u komunikaciji sa spoljnom lokacijom za skladištenje. Proverite da je moguće prenositi datoteke na osnovu akreditiva koji su obezbeđeni alatom treće strane (na primer, Filezilla).
Broj zadataka	Koliko kontakata uključuje zadatak izvoza.
Zadaci u redu čekanja	Koliko fajlova čeka da se konvertuje u datoteku za izvoz Format.

Kolona	Opis
Zadaci u toku	Koliko fajlova se trenutno konvertuje u datoteku za izvoz Format.
Zadaci završeni	Koliko audio ili video fajlova Webex WFO je pokušao da konvertuje, Uključujući i neuspele konverzije.
Otpremanje u redu čekanja	Koliko fajlova čekaju da budu premešteni u spoljnu memoriju Lokaciju.
Otpremanje je uspelo	Koliko fajlova je uspešno premešteno na spoljnu lokaciju za skladištenje, Plus jedan.
Otpremanje nije uspelo	Koliko fajlova Webex WFO nije mogao da pređe na spoljni lokacija skladištenja.

Srodne teme

- Dodavanje lokacija za spoljno skladištenje—Kreirajte lokacije za izvezene datoteke na koje ćete ići.
- Izvoz kontakata u velikoj meri – kreiranje masovnog izvoza kontakata.
- Konfigurišite QM podešavanja arhive
- Konfigurišite profile za skladištenje
- Upravljanje ulogama i dozvolama – Saznajte više o dozvolama za izvoz masovnih kontakata i prikaz izvoza masovnih kontakata.

Konfigurišite obaveštenja

Webex WFO može da obaveštava korisnike o sistemskim događajima putem poruka koje se zovu obaveštenja.

Obaveštenja mogu biti u realnom vremenu ili isporučena u sažetom obliku po rasporedu koji ste postavili.

Primaoci obaveštenja su organizovani u grupe obaveštenja. Grupa definiše vrstu događaja koji pokreće obaveštenje, članove grupe (samo sebe ili više članova), koliko često primate obaveštenja i način koji se koristi za njihovo slanje.

Vaš pristup onome što možete konfigurisati i način isporuke zavisi od vaše prijave i dozvola konfigurisanih za vašu ulogu. Te dozvole definišu o kojim sistemskim događajima možete biti obavešteni.

Tip prijave	Šta možete konfigurisati
Korisnici koji nisu administratori	Obaveštenja za sebe putem upozorenja ili e-pošte Obaveštenja za sebe putem upozorenja, e-pošte ili mobilnog obaveštenja. (Obaveštenja za mobilne uređaje su samo za raspoređivanje u oblaku.)
Administratori	▪ Obaveštenja za sebe putem upozorenja ili e-pošte ▪ Obaveštenja za grupu putem e-pošte

Opisi polja

Polja na stranici Obaveštenja su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Obim obaveštenja	Izaberite obim grupe obaveštenja: obaveštenja samo za sebe ili obaveštenja za više korisnika.
Ime grupe obaveštenja	Jedinstveno ime za grupu obaveštenja.
Vrste obaveštenja	Izaberite vrstu obaveštenja koje želite da primate. Tipovi dostupni su vam određeni dozvolama postavljenim za vašu ulogu na stranici Uloge.
Obaveštenja u realnom vremenu	Popunite ovaj odeljak da biste primali obaveštenja u realnom vremenu.
Rezime	Popunite ovaj odeljak da biste primali obaveštenja kao rezimee.
Način isporuke	Izaberite metod koji želite da koristite za primanje obaveštenja. Ako odlučite se za isporuku e-pošte i obaveštenja su samo za vas, a ne za više korisnika, adresa e-pošte koja se koristi je ona koja je konfigurisana za vas na stranici Korisnici u polju Korisničko ime. Da biste primali obaveštenja za mobilne uređaje, potreban vam je "Calabrio ONE pristup mobilnoj aplikaciji"

Polje	Opis
	Dozvolu.
Lista za distribuciju e-pošte	("Ova obaveštenja se šalju samo na više korisnika" opcija) U polje ispod okna liste, unesite adresu e-pošte, a zatim kliknite na dugme **Dodaj**. Kada uđete u okno sa listom, možete kliknuti na ikonu olovke da biste izmenili adresu ili ikonu Ks da biste izbrisali adresu.
Broj obaveštenja	Definiše koliko obaveštenja Webex WFO šalje za događaj. Sistem izveštava o nekim događajima kako se dešavaju, dok se drugi prijavljuju svaki put kada sistem anketira. Navođenjem ovog broja možete biti sigurni da vam se ne šalju mnoga obaveštenja za isti događaj.
Zbirna konfiguracija	Izaberite uslove pod kojima želite da dobijete rezime Izveštaj.
Raspored	Koristite ovaj odeljak da biste konfigurisali isporuku rezimea obaveštenja.
Pošalji rezimee svaki <vremenski period>	Unesite koliko često vam Webex WFO šalje rezime. Podrazumevani vremenski period je svakih 24 sata.
Datum i vreme početka	Datum i vreme početka rezimenog perioda.

Vrste obaveštenja

Postoje tri vrste obaveštenja:

- Informativno—Dogodio se očekivani događaj
- Upozorenje—Postoji uslov koji će dovesti do toga da Webex WFO prestane da radi ako se ne ispravi
- Greška—Trenutno postoji uslov koji može da dovede do toga da Webex WFO

prestane da radi Obaveštenja se mogu slati na sledeće načine:

- Upozorenja prikazana u aplikaciji
- E-poruke poslate na određenu listu distribucije
- Obaveštenja za mobilne uređaje poslata na vaš mobilni uređaj (samo u oblaku)

Obaveštenja administratora stanara i korisnika

Ova tabela navodi tipove obaveštenja koji su dostupni kada se prijavite na Webex WFO kao administrator stanara ili drugi korisnik.

Obaveštenje	Opis i rešenje
Prijava agenta (podrška)	**Informativno:** Agent se prijavio na Webex WFO. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Agent Odjava (Podrška)	**Informativno:** Agent se odjavio iz Webex VFO. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Greška servera analitike podataka (podrška)	**Greška:** Server podataka o analitici nije komunicira sa mrežnim serverom analitike. **Rešenje:** Proverite dnevnike analitičkog servera podataka i potvrdite njegovu povezanost. Proverite da li je baza podataka dostupna.
Približavanje malo prostora na disku (Podrška)	**Rešenje:** Oslobodite korišćeni prostor na disku ili dodajte dodatni prostor za skladištenje.
Približavanje kapaciteta snimanja (podrška)	**Rešenje:** Dodajte još jedan server za snimanje.
Greška u izvozu masovnog kontakta (posao)	**Greška:** Webex WFO nije uspeo da prenese najveći deo Kontakt izvoz fajl. **Rešenje:** Proverite podešavanja ciljne lokacije za izvoz većih kontakata.
Bulk Kontakt Izvoz Uspeh (Posao)	**Informativni:** Vaš Webex WFO masovni kontakt Zahtev za izvoz je bio uspešan. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.

Obaveštenje	Opis i rešenje
Greška servera podataka za snimanje dodatka (podrška)	**Greška:** Server podataka za snimanje ne komunicira sa serverom Webex WFO aplikacija. **Rešenje:** Proverite dnevnike servera podataka za snimanje i potvrdite njegovu povezanost. Proverite da li je baza podataka dostupna.
Zahtev za snimanje (posao)	**Informativno:** Vaš Webex WFO zahtev za hvatanje za WFM istorijski podaci su bili uspešni. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Cisco JTAPI Neuspeh instalacije (podrška)	**Greška:** Vaša Cisco JTAPI instalacija nije uspela. **Rešenje:** Pregledajte Cisco JTAPI procedure instalacije i pokušajte ponovo instalaciju.
Cisco JTAPI Install Success (podrška)	**Informativni:** Uspešno ste instalirali Cisco JTAPI. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Greška instalacije klijenta (podrška)	**Greška:** Webex WFO nije ispravno instaliran na radnoj površini. **Rešenje:** Proverite instalaciju Smart Desktop. Pogledajte *Vodič za instalaciju za Cloud Deployments* za više informacija.
Kontakt Cilj Svi korisnici su završeni (Posao)	**Informativni:** Upozorava kreatora cilja i sve korisnike koji su dodeljeni cilju kontakta kada su završeni svi zadaci u cilju kontakta. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Kontakt Cilj završen (posao)	**Informativni:** Agent je uspešno završio

Obaveštenje	Opis i rešenje
	njegovi ili njeni Webex WFO QM ciljevi kontakta. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Kreiran cilj kontakta (posao)	**Informativni:** Uspešno ste kreirali Webex WFO kontakt cilj. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
CTI Greška servera podataka dodatka (podrška)	**Greška:** CTI Data Server ne komunicira sa Webex WFO Aplikativnim serverom. **Rešenje:** Proverite dnevnike CTI Data Server-a i potvrdite njegovu povezanost. Proverite da li je baza podataka dostupna.
Povezan server podataka (podrška)	**Informativni:** Server podataka je povezan sa Webex WFO. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Server podataka isključen (podrška)	**Greška:** Server podataka ne komunicira sa Webex WFO Aplikativni server. **Rešenje:** Proverite dnevnike servera podataka i potvrdite njegovu povezanost. Proverite da li je baza podataka dostupna.
Server podataka propustio otkucaje srca (podrška)	**Greška:** CTI server, SIPREC signalni server, ili Snimanje Server je isključen sa vfoadapter servera za najmanje deset minuta. Zadatak stanara proverava vezu sa serverom svakih pet minuta. Ako veza ne uspe dve od ovih provera, Webex WFO šalje ovo upozorenje i nastavlja da šalje upozorenje svakih pet minuta dok se server ponovo ne poveže. **Rešenje:** Proverite da li je server računar pokrenut.

Obaveštenj	Opis i rešenje
	Proverite da li je server servis pokrenut. Proverite da li je server računar povezan na mrežu i da može da pristupi vfoadapter server preko mreže.
Odloženo pronalaženje skladištenja Kompletno (posao)	**Informativni:** Vaši podaci u skladištu su uspešno preuzeti. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Desktop klijent Asinhroni Logs Complete (Podrška)	
Greška asinhronih dnevnika desktop klijenta (podrška)	
Zahtev za distribuciju (posao)	**Informativno:** Webex WFO WFM korisnik je napravio zahtev za distribuciju. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Zahtev za žalbu na evaluaciju (posao)	**Informativni:** Bilo šta od sledećeg dogodilo: ▪ Korisnik se žalio na procenu koju ste završili. ▪ Korisnik se žalio na procenu koju je završio neko drugi, ali imate i opseg nad procenjenim kontaktom i dozvolu za uređivanje bilo koje evaluacije. **Rešenje:** Pregledajte procenu i sve komentare koje je uneo korisnik.
Evaluacija Revizija (Biznis)	**Informativni:** Evaluacija sa kojom ste povezani je ažuriran. Ovo obaveštenje se šalje i agentu povezanom sa kontaktom i osobi koja je ažurirala procenu.

Obaveštenj	Opis i rešenje
	Rešenje: Nije potrebna nikakva akcija.
Evaluacija Potrebno odobrenje (Posao)	**Informativno:** A Webex WFO QM korisnik ima završio evaluaciju. **Rešenje:** Sačuvajte procenu.
Premašio nizak prostor na disku (Podrška)	**Rešenje:** Oslobodite korišćeni prostor na disku ili dodajte dodatni prostor za skladištenje.
Premašeni kapacitet snimanja (podrška)	**Rešenje:** Dodajte još jedan server za snimanje.
eksternalStorageLocationError (podrška)	**Greška:** Tokom pokretanja rukovaoca kontaktima arhive zadatak, Webex WFO naišao na grešku u povezivanju sa spoljnom lokacijom za skladištenje. **Rešenje:** Proverite konfiguraciju vaše spoljne lokacije za skladištenje i testirajte vezu sa njom.
Failed to capture Desktop (podrška)	**Greška:** A Webex WFO QM korisnik ne može da snima na radnoj površini. **Rešenje:** Proverite konfiguraciju Webex WFO Smart Desktop.
Failed to Record Screen (podrška)	**Greška:** Upozorenje glasi na sledeći način: **PRIMER** Desktop Event: <broj verzije> - Snimanje ekrana nije uspelo da se pokrene. Ovo obaveštenje se javlja kada korisnik nije uspeo da snimi ekran za jedan poziv. Korisnik je ispravno podešen za snimanje ekrana, a Smart Desktop je pokušao da snimi ekran, ali pokušaj je bio neuspešan.

Obaveštenj	Opis i rešenje
	Rešenje: Ako se problem javlja dosledno za jedan uređaj koji koristi Desktop Recording, proverite instalaciju usluge na tom računaru. Deinstalirajte Smart Desktop, ponovo pokrenite računar i ponovo instalirajte Smart Desktop na pogođenom računaru. Obratite se podršci ako se problem nastavi.
Failed to Record Voice (podrška)	Ovo obaveštenje je uzrokovano ili greškom poreklom iz Smart Desktop ili iz CTI signalizacije. **Pametna radna površina** **Greška:** Ako Smart Desktop je uzrok greške, upozorenje glasi na sledeći način: **PRIMER** Desktop Event: <broj verzije> - Snimanje glasa nije uspelo da se pokrene. Ovo obaveštenje se dešava kada korisnik nije uspeo da snimi glas za jedan poziv. Korisnik je ispravno konfigurisan za snimanje glasa, a Smart Desktop je pokušao da snimi glas, ali pokušaj je bio neuspešan. **Rešenje:** Ako se problem javlja dosledno za jedan uređaj koji koristi Desktop Recording, proverite instalaciju usluge na tom računaru. Deinstalirajte Smart Desktop, ponovo pokrenite računar i ponovo instalirajte Smart Desktop na pogođenom računaru. Obratite se podršci ako se problem nastavi. Ako se ovaj problem pojavi na mnogim telefonima u serveru

Obaveštenj	Opis i rešenje
	Okruženje za snimanje, proverite da li servis ne radi blizu kapaciteta i da je konfiguracija ispravna. Obratite se podršci ako se problem nastavi. **CTI Signalizacija** **Greška:** Ako je CTI Signalizacija uzrok greške, upozorenje glasi na sledeći način: **PRIMER** Signaling Server Event: Snimanje glasa nije uspelo da se pokrene. Ovo obaveštenje se dešava kada CTI Signaling server nije mogao da pokrene poziv sa povezanim serverom za snimanje. Linija "Detalji" poruke događaja ukazuje na jednu od dve kategorije za ovaj neuspeh: "Details: No SIP INVITE"—Ova greška se javlja kada CTI Signaling server nije primio SIP INVITE poruku od CTI signalizacije JTAPI izvora. ▪ **Rešenje**: Ako se ovaj problem nastavi, proverite dnevnike servera podataka CTI kako biste bili sigurni da server podataka CTI prima signalne poruke SIP iz izvora signalizacije CTI. "Detalji: Nema povezanog klijenta"—Ova greška se javlja kada signalni server nije povezan ni sa jednim serverom za snimanje povezanim sa uređajem. ▪ **Rešenje**: Proverite logove servera podataka CTI da biste saznali koji su serveri za snimanje povezani sa ovim uređajem. Uverite se da rade, a signalni server i serveri za snimanje su povezani.

Obaveštenj	Opis i rešenje
Zahtev za tačnost prognoze (posao)	**Informativno:** A Webex WFO WFM korisnik je napravio zahtev za tačnost prognoze. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Zahtev za prognozu (posao)	**Informativno:** Webex WFO WFM korisnik je napravio Zahtev za prognozu. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
FTP Greška servera podataka plugina (podrška)	**Greška:** Webex WFO nije mogao da prenese podatke iz server podataka. **Rešenje:** Proverite evidenciju grešaka servera podataka. Proverite komunikaciju sa serverom podataka.
Greška u uvozu istorijskih podataka (podrška)	**Greška:**Webex WFO otkrio grešku u pokušaju da Učitavanje istorijskih podataka. **Rešenje:** Proverite evidenciju grešaka servera podataka, konsultujte administratora sistema i ponovo pokrenite uslugu.
Istorijski zahtev za spajanje (posao)	**Informativno:** A Webex WFO WFM korisnik je napravio Zahtev za spajanje istorijskih podataka. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Veliki rekord server preopterećenje (podrška)	**Rešenje:** Dodajte još jedan server za snimanje ili kontakt Webex WFO podrška.
Glavni snimak otpremanje backup (podrška)	**Rešenje:** Dodajte još jedan server za snimanje ili kontaktirajte Webex WFO podršku.
Zahtev za poruke (posao)	**Informativni:** Zahtev za razmenu poruka da ste podnesena je odobrena ili odbijena. Ovo uključuje kada je izbor događaja Unutardnevnog dinamičkog zakazivanja

Obaveštenj	Opis i rešenje
	je odobren. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Metrička statistika (podrška)	**Informativno:** A Webex WFO WFM korisnik je napravio Zahtev za metriku statistike. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Manje preopterećenje servera zapisa (podrška)	**Rešenje:** Ako često primate ovo obaveštenje, dodajte još jedan server za snimanje ili kontaktirajte Webex WFO podršku.
Manji snimak upload backup (Podrška)	**Rešenje:** Ako često primate ovo obaveštenje, dodajte još jedan server zapisa ili kontaktirajte Webex WFO podršku.
Moj postigao Evaluacija (Posao)	**Informativni:** Evaluacija kontakta koji ste obrađeno je završeno ili uređeno. **NAPOMENA** - Ako evaluacija zahteva odobrenje, dobićete ovo obaveštenje kada je evaluacija Je odobren. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Telefon nije otkriven (podrška)	**Greška:** Pametna radna površina slušao za daisi-Okovanim telefonom, ali ga nije pronašao nakon šest minuta. To dovodi do toga da usluga ne snima. Najverovatniji uzrok je da telefon nije pravilno vezan za računar ili uređaj nije konfigurisan da pošalje svoj RTP saobraćaj na računar. Ovo je korisna poruka za raspoređivanje ili ako su telefoni kontinuirano povezani sa računarima koji ih snimaju. Ako su računari rutinski isključeni iz telefona, možda

Obaveštenj	Opis i rešenje
	Želite da razmislite o onemogućavanju ovog problema. **Rešenje:** Isključite ovaj problem ako su računari isključeni sa telefona. U suprotnom, proverite konfiguraciju uređaja u Unified CM i proverite da li je "SPAN na PC Port" postavljen na "Omogućeno". Proverite fizičku vezu između računara i telefona da biste proverili da li su pravilno lančani. Pogledajte Webex WFO*Vodič za instalaciju za Cloud Deployments* za informacije o konfigurisanju hardvera za snimanje na radnoj površini.
QM Obrada glasa (posao)	**Informativno:** Agent se prijavio na Webex WFO. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Pomirenje završeno (posao)	**Informativni:** Ovo obaveštenje vas upozorava svaki put Posao pomirenja se uspešno završava. Uključuje broj posla i vreme početka i završetka posla. **NAPOMENA** Da biste dodelili ovo obaveštenje, morate imati Administrirajte QM i Primite posao Dozvole za obaveštenja. Dodelite ovo obaveštenje samo ako vaš kontakt centar ima arhitekturu snimanja koja zahteva pomirenje. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Snimanje izvoza (posao)	**Informativni: Vaš zahtev za izvoz kontakta** Uspešno završen, a vaš kontakt je spreman za preuzimanje. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.

Obaveštenj	Opis i rešenje
Greška maksimalne dužine snimanja (podrška)	**Greška:** Snimak je dostigao maksimalnu dužinu poziva vaše organizacije kao što je konfigurisano na stranici QM Globalna podešavanja. **Rešenje:** Pregledajte snimak da biste utvrdili da li je kontakt zapravo duži od maksimalne dužine poziva ili da li je dužina snimanja greška i snimanje je trebalo da prestane ranije. Ako je dužina snimanja greška, to obično znači da Webex WFO nije primio događaj završetka poziva od vašeg provajdera signalizacije. Ako dobijete ovo obaveštenje više puta, možda postoji problem sa vašim provajderom signalizacije.
Preuzmite grešku dnevnika servera podataka (podrška)	**Greška:** Vaš zahtev za Webex WFO Data Server dnevnika nije mogao biti završen. **Rešenje:** Proverite povezivanje servera podataka. Proverite da li je baza podataka dostupna. ako se problem nastavi, obratite se podršci.
Preuzmite uspeh dnevnika servera podataka (podrška)	**Informativno:** Vaš zahtev za Webex WFO Data Server dnevnike uspešno završen. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Promena rasporeda (posao)	**Informativni:** Neko (kao što je planer ili analitičar) je napravio promenu u vašem rasporedu, na primer, pomerio vreme pauze. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Podsetnik za raspored (posao)	**Informativni:** Ovo je podsetnik o predstojećem planirana aktivnost. Podsetnici se šalju samo na Webex

Obaveštenj	Opis i rešenje
	WFO korisnici koji su trenutno prijavljeni. Oni se šalju 15 minuta pre nego što je aktivnost treba da počne. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Zahtev za raspored (posao)	**Informativno:** Ovo je obaveštenje na Webex VFO korisnik koji je podnio zahtev za raspored da je zahtev odobren ili odbijen. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Zahtev za analizu budžeta smene (posao)	**Informational:** A Webex WFO WFM korisnik je napravio zahtev za analizu budžeta smene. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Aktivni signalni server (podrška)	**Informativni:** Signalni server je postao aktivan. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Signalizacija servera prinudno stanje pripravnosti (podrška)	**Greška:** Signalizacijski server je ušao u prisilno stanje pripravnosti i neaktivan. **Rešenje:** Proverite dnevnike signalnog servera za dodatne informacije.
Signalizacija servera - Nekontrolisano preklapanje (podrška)	**Greška:** Aktivni server za signalizaciju nije uspeo, a server za signalizaciju u stanju pripravnosti je sada aktivan. **Rešenje:** Proverite dnevnike signalnog servera za dodatne informacije.
Signalizacija Održavanje servera Failover (podrška)	**Greška:** Aktivni server za signalizaciju ušao je u režim održavanja, a server za signalizaciju u stanju pripravnosti je sada aktivan. **Rešenje:** Proverite dnevnike signalnog servera za dalje

Obaveštenj	Opis i rešenje
	informacija.
Signalni server provajdera telefonije nije uspeo (podrška)	**Greška:** Signalni server je izgubio vezu sa provajderom telefonije i neaktivan. **Rešenje:** Proverite dnevnike signalnog servera za dodatne informacije.
stagedUploadServerConnectionFailure (podrška)	
Zahtev za stratešku prognozu (posao)	**Informativno:** A Webex WFO WFM korisnik je napravio zahtev za stratešku prognozu. **Rešenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Sinhronizacija plugina Data Server Error (podrška)	**Greška:** Usluga sinhronizacije nije uspela. **Rešenje:** Izvršite sledeće korake: 1. Proverite da li je servis za sinhronizaciju pokrenut. 2. Proverite da li možete da komunicirate sa serverom na kome je instaliran servis za sinhronizaciju. 3. Proverite dnevnike usluge Sinhronizacija.
Greška servera podataka u dve faze (podrška)	**Greška:** Došlo je do greške u dvostepenom procesu otpremanja podataka. **Rešenje:** Proverite dnevnike Data Servera. Ako se problem nastavi, obratite se podršci.
Neočekivana greška na radnoj površini (podrška)	**Greška:** Došlo je do neočekivane greške prilikom izvršavanja zadatka. **Rešenje:** Proverite datoteku za otklanjanje grešaka na radnoj površini iz razloga koji je povezan sa ovom greškom. Ponovo pokrenite radnu površinu agenta. Ako se problem nastavi, obratite se podršci.

Obaveštenj	Opis i rešenje
Glasovni paketi nisu primljeni (podrška)	**Greška:** Webex WFO nije primio pakete na SPAN portu. Kada pratite kontakt sa klijentima agenta, ne možete čuti ništa. Nakon 15 sekundi, poruka o grešci pokazuje da se ne primaju paketi. Vaš pokušaj da snimite kontakt sa klijentima agenta rezultira praznim snimkom. **Rešenje:** Proverite sledeće: ▪ PЦ port ▪ PC Voice VLAN Pristup ▪ Raspon do PC porta ▪ Režim bezbednosti uređaja Takođe, proverite konfiguraciju telefonskih kodeka agenta.

Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom

Koristite stranicu Bulk Contact Operations da biste izbrisali više kontakata, promenili politiku zadržavanja više kontakata ili ažurirali prilagođene metapodatke za više kontakata odjednom umesto da radite sa kontaktima jedan po jedan na stranici Interakcije.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud. Operacije masovnih kontakata nisu dostupne za lokalne raspoređivanje.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
    - Masovno brisanje
    - Zadržavanje masovnog ažuriranja
    - Masovno ažuriranje metapodataka

- Imate CSV fajl koji sadrži listu ID kontakata sa kojima želite da radite. U najmanju ruku, ova datoteka mora da sadrži zaglavlje kolone Contact ID. Može uključivati i druge zaglavlja kolona, ali oni nisu obavezni. Jedan od načina da kreirate ovu datoteku je da izvezete listu kontakata sa kojima želite da radite sa strane Interakcije. Pogledajte Izvoz kontakt metapodataka za uputstva. Vaš izvoz mora da sadrži kolonu Contact ID.
- (Da biste ažurirali politiku zadržavanja kontakata) Vaša organizacija je kreirala najmanje jednu politiku zadržavanja na stranici Zadržavanje. Pogledajte Upravljanje politikama zadržavanja podataka za QM i Analitics za više informacija.
- (Da biste ažurirali ili izbrisali prilagođene metapodatke za kontakte) Vaša organizacija je kreirala prilagođene metapodatke na stranici Menadžer metapodataka. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka za više informacija.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > operacije masovnih kontakata

Procedure

Izbriši više kontakata

VAŽNO Brisanje kontakata je trajno. Ne možete poništiti ovu akciju.

1. Izaberite **Bulk delete contacts**.
2. Kliknite na dugme **Izaberite datoteku** i otpremite tabelu kontakata koje želite da izbrišete. Lista kontakata se pojavljuje na desnoj strani stranice.
3. U **polje Razlog** unesite zašto brišete kontakte. Ovaj razlog će biti vidljiv svima koji vode izveštaj o masovnim zadacima.
4. Kliknite na dugme **Pošalji**. Brisanje **kontakata?** prozor se otvara.
5. Kliknite na **Potvrdi**. Prozor se zatvara i pojavljuje se poruka potvrde.

Ažurirajte politiku zadržavanja za više kontakata

1. Izaberite **Bulk update politika** zadržavanja kontakata.
2. Kliknite na dugme **Izaberite datoteku** i otpremite tabelu kontakata koje želite da ažurirate. Lista kontakata se pojavljuje na desnoj strani stranice.
3. Izaberite politiku zadržavanja koja će se primeniti na kontakte sa **padajuće liste Politika** zadržavanja.

4. U **polje Razlog** unesite zašto dodeljujete politiku zadržavanja kontaktima. Ovaj razlog će biti vidljiv svima koji vode izveštaj o masovnim zadacima.
5. Kliknite na dugme **Pošalji**. Ažuriranje **politike zadržavanja kontakata?** prozor se otvara.
6. Kliknite na **Potvrdi**. Prozor se zatvara i pojavljuje se poruka potvrde.

Ažurirajte prilagođene metapodatke za više kontakata

VAŽNO Ažuriranje prilagođenih metapodataka je trajno. Ne možete poništiti ovu akciju.

1. Izaberite **Bulk update kontakt metadata**.
2. Kliknite na dugme **Izaberite datoteku** i otpremite tabelu kontakata koje želite da ažurirate. Lista kontakata se pojavljuje na desnoj strani stranice.
3. U **Ažuriraj metapodatke** sekcija, izaberite polje metapodataka koje želite da ažurirate iz **Polje** metapodataka padajuće liste. Opcije u ovoj listi dolaze iz Metadata Manager stranice.
4. Unesite vrednost koju želite da dodelite u **polje Vrednost** metapodataka.

   PRIMER - Vaša organizacija koristi prilagođeno polje metapodataka pod nazivom "Nivo lojalnosti kupaca" koje pomaže da se klijenti koji imaju najviši nivo lojalnosti dodeli podršci za vratara. Potrebno je da dodelite nivo lojalnosti Silver skupu kontakata. U odeljku Ažuriraj **metapodatke** , vi
   Izaberite nivo lojalnosti kupaca sa **padajuće liste polja** metapodataka i unesite Silver u **Polje vrednosti** metapodataka.
5. (Opciono) Da biste ažurirali dodatne metapodatke za ove kontakte, ponovite korake 3 i 4.
6. U **polje Razlog** unesite zašto ažurirate metapodatke za ove kontakte. Ovaj razlog će biti vidljiv svima koji vode izveštaj o masovnim zadacima.
7. Kliknite na dugme **Pošalji**. Ažuriranje **kontakt metapodataka?** prozor se otvara.
8. Kliknite na **Potvrdi**. Prozor se zatvara i pojavljuje se poruka potvrde.

Obrišite metapodatke za više kontakata

Uklonite sve vrednosti za određeno polje metapodataka iz kontakata.

VAŽNO Brisanje polja metapodataka je trajno. Ne možete poništiti ovu akciju.

1. Izaberite **Bulk update kontakt metadata**.
2. Kliknite na dugme **Izaberite datoteku** i otpremite tabelu kontakata koje želite da ažurirate. Lista kontakata se pojavljuje na desnoj strani stranice.

3. U **Obriši metapodatke** sekcija, izaberite polje metapodataka čiju vrednost želite da izbrišete iz **Polje metapodataka** padajuće liste. Opcije u ovoj listi dolaze iz Metadata Manager stranice.

   PRIMER - Vaša organizacija koristi prilagođeno polje metapodataka pod nazivom "Nivo lojalnosti kupaca" koje pomaže da se klijenti koji imaju najviši nivo lojalnosti dodeli podršci za vratara. Potrebno je da uklonite nivo lojalnosti iz skupa kontakata. U **odeljak Obriši metapodatke** izaberite
   Nivo lojalnosti kupaca sa padajuće liste **polja** metapodataka. Kada se ovaj posao završi, polje Nivo lojalnosti kupaca za ove kontakte je prazno.

4. U **polje Razlog** unesite zašto brišete polje metapodataka za ove kontakte. Ovaj razlog će biti vidljiv svima koji vode izveštaj o masovnim zadacima.
5. Kliknite na dugme **Pošalji**. Ažuriranje **kontakt metapodataka?** prozor se otvara.
6. Kliknite na **Potvrdi**. Prozor se zatvara i pojavljuje se poruka potvrde.

Pogledaj zapis o masovnim zadacima

Pokrenite izveštaj koji navodi masovna ažuriranja kontakata, ko ih je pokrenuo i zašto.

1. Izaberite **Izveštaj o masovnim poslovima**.
2. U **poljima Opseg** datuma izaberite datume početka i završetka za vremenski period o kojem želite da izveštavate.
3. Kliknite **na dugme Pokreni**. Lista masovnih poslova pojavljuje se na desnoj strani stranice.
4. (Opciono) Da biste preuzeli listu ID kontakata uključenih u posao, kliknite na broj posla u **koloni ID** posla.

Srodne teme

- Prilagodite kolone na stranici Interakcije – Uverite se da je kolona ID kontakta deo izvezene datoteke.
- Izvoz metapodataka kontakata – Kreirajte listu kontakata koje želite da obradite u rasutom stanju.
- Upravljajte politikama zadržavanja podataka za QM i Analitiku – Kreirajte pravila koja regulišu način na koji se čuvaju podaci o kontaktima.
- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka – kreirajte informacije koje ćete priložiti kontaktima.

Upravljajte korisnicima

Kako licence funkcionišu

Licence vam daju legalan pristup za korišćenje Webex WFO. Koristite licence da biste povezali funkcionalnost Webex WFO sa njegovim ulogama i dozvolama.

Model licenciranja

Cisco ima model licenciranja sa naplatom pretplate i neobaveznim licencama za Webex raspoređivanja koje hostuje VFO.

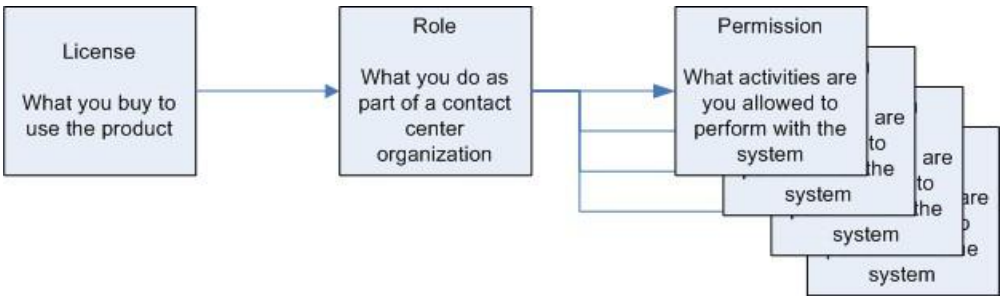
Kada kupite pretplatu na Webex WFO, slažete se sa onim što Cisco naziva "minimalnom mesečnom obavezom": minimalnim brojem mesta kupljenih po određenoj ceni. Ako koristite više mesta nego što se slažete u svojoj mesečnoj obavezi, Cisco vam naplaćuje za svako od njih. To se zove "neobavezana dozvola".

Cisco vam naplaćuje periodično, mesečno, kvartalno ili godišnje.

> **PRIMER** Imate minimalnu mesečnu obavezu od 100 QM mesta, što zadovoljava vaše zahteve od februara do oktobra. Vaš kontakt centar je prometniji tokom praznika
> (Od novembra do januara). Za to vreme koristite 150 QM mesta, a za ova tri meseca vam se naplaćuje 100 mesta po odobrenoj stopi licence i za 50 mesta po neobavezanoj stopi licence.

Licenciranje, uloge i dozvole

Licence su povezane sa ulogama koje korisnici imaju u sistemu. Pristup koji korisnici imaju na Webex WFO funkcionalnosti zasniva se na njihovoj ulozi i dozvolama povezanim sa njihovom ulogom. Za više informacija o dodeljivanju uloga i dozvola, pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .



Svaki aktivni Webex WFO korisnik je povezan sa jednom ili više licenci i može imati jednu ili više uloga. Svaka pojedinačna licenca se zove sedište. Licencna mesta se računaju po broju aktivnih korisnika sa tom licenciranom ulogom. Svi kupci moraju imati određeni broj sedišta i licenci za svakog aktivnog korisnika.

Aktivni korisnici mogu biti licencirani i imati pristup Webex WFO. Neaktivni korisnici ne mogu biti licencirani ili imati pristup Webex WFO. Kada prebacite aktivnog korisnika na neaktivan, njegova licenca postaje dostupna, i možete je ponovo dodeliti drugim korisnicima.

Na raspolaganju su sledeće vrste licenci:

- Licence za podatke
- Webex WFO Licence za pristup
- Dozvole za administraciju
- Licence za korišćenje
- Licence za bot analitiku
- Uvid u licence

Licence za podatke

Webex WFO korisnici koji imaju funkcije snimanja (prvenstveno agenti kontakt centra) povezani su sa licencom za podatke. Podrazumevana uloga agenta se automatski povezuje sa ovim tipom licence. Licence za podatke uključuju sledeće:

- Snimanje usklađenosti (CR) – Korisnici mogu biti audio snimljeni i mogu pregledati svoje kontakte.
- Upravljanje kvalitetom (QM)—Korisnici mogu biti snimljeni i procenjeni i mogu pregledati svoje kontakte i procene (QM Licence za podatke uključuju CR).
- Upravljanje radnom snagom (WFM)—Korisnici mogu biti zakazani i mogu pristupiti funkcijama modifikacije rasporeda.

- Osnove analitike - Korisnici se mogu analizirati i pregledati analitičke podatke koje su kreirali njihovi kontakti. Audio kontakti korisnika se transkribuju i automatski sumiraju sa rezimeom interakcije. Korisnici mogu da vide raspoloženje agenta i kupaca i AI obrazloženje.
- Analitika preduzeća – Uključuje sve osnove analitike, a korisnici takođe imaju pristup temama u trendu. Pored toga, korisnici imaju analizu trendova, koja vam omogućava da pratite promene u raspoloženju tokom interakcije.
    - Obrada za trendovske teme povezana je sa zadacima transkripcije. Ako odlučite da pokrenete zadatak transkripcije na istorijskim podacima, onda će Trending Topics obraditi taj zadatak, bez obzira na datum. Upotreba je nezavisna od datuma podataka. Na primer, ako ste kupili 200 interakcija, onda to možete koristiti za bilo koji vremenski period. Ako ponovo pokrenete zadatke transkripcije, onda se proces ponovnog pokretanja odnosi samo na transkripte koji nedostaju. To znači, ako ponovo pokrenete zadatak transkripcije, onda Trending Topics odnosi se samo na transkripte koji nedostaju.
- Desktop analitika – korisnici mogu da prate aktivnost agenata na radnoj površini i korišćenje aplikacija. Ova licenca je dostupna kao dodatak za Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) ili Workforce Management (WFM).
- Nadgledanje—Korisnici mogu da vide ekrane agenata uživo. Ova licenca je dostupna kao dodatak za Cisco Compliance Recording (CR) ili Workforce Management (WFM).
- Upravljanje podacima—Ova licenca se više ne prodaje.

NAPOMENA : Korisnici sa licencama za prenos podataka imaju ograničen pristup Webex WFO funkcionalnosti. Oni su ograničeni na pregled sopstvenih podataka.

Webex WFO pristupne licence

Licenca za pristup Webex WFO pruža većinu dozvola koje omogućavaju ovim ulogama da imaju pristup punoj aplikaciji.

NAJBOLJA PRAKSA Webex WFO licence za pristup pružaju potpuni pristup komponentama aplikacije koje se suočavaju sa poslovanjem. Pristupne dozvole su namenjene korisnicima koji imaju povišen posao
Funkcije, kao što su vođe timova i administratori. Pristupne licence omogućavaju korisnicima da prepoznaju ključne odluke iz interakcija, rasporeda i analitičkih podataka koje je uhvatio Webex WFO.

Licenca za bot analitiku

Sa licencom za Bot Analitiku, korisnici mogu pratiti i poboljšavati performanse i kvalitet svojih konverzacijskih AI proizvoda.

Uvid u licence

Insights je Cisco-ov premijerni proizvod poslovne inteligencije. Licence za uvid daju korisnicima pristup Insights-u. Svako ko treba da kreira ili pregleda sadržaj Insights mora imati licencu za uvid. Jedna uloga treba samo jednu od dve Insights licence navedene u nastavku, ali svaka licenca mora biti dodeljena najmanje jednoj ulozi.

- Insights Reader—Korisnici mogu da vide kontrolne table Insights koje je kreirao i deli sa njima neko sa licencom za autora uvida.
- Autor uvida - Korisnici mogu kreirati i deliti analize i kontrolne table uvida.

Vrsta licence	Odobren	Dodatne licence
Čitač uvida	100% besplatne licence za čitaoce*	Kontaktirajte svoj Cisco nalog Menadžer
Autor uvida	Jedna besplatna autorska licenca za svakih 300 korisnika**	Obratite se svom Cisco menadžeru naloga

* Za svaku kupljenu korisničku licencu za snimanje usklađenosti (CR), upravljanje kvalitetom (QM), upravljanje radnom snagom (WFM), analitiku ili paket Webex WFO, dobićete jednak broj 100% besplatnih licenci za čitanje. Ukupan broj besplatnih licenci za čitanje će odgovarati maksimalnom broju korisničkih licenci koje ste obavezali za ove usluge.

** Dobićete jednu besplatnu autorsku licencu za svakih 300 korisničkih licenci kupljenih za snimanje usklađenosti (CR), upravljanje kvalitetom (QM), upravljanje radnom snagom (WFM), analitiku ili Webex WFO paket. Jedna autorska licenca je uvek uključena, a zatim se dodaje još jedna za svakih 300 dodatnih učinjenih licenci. Ukupan broj autorskih licenci koje primite odgovaraće broju kupljenih korisničkih licenci.

> **PRIMER** Ako imate 1.000 WFM učinjenih licenci i 500 QM upisanih licenci, dobićete 1.000 besplatnih licenci za čitanje i četiri besplatne autorske licence. To je zato što je slobodan čitač
> Licence odgovaraju ukupnom broju izvršenih korisničkih licenci, a dobijate jednu besplatnu autorsku licencu za svakih 300 izvršenih licenci.

Višak

Ako kupac premaši maksimalan broj izvršenih korisničkih licenci za snimanje usaglašenosti (CR), upravljanje kvalitetom (QM), upravljanje radnom snagom (WFM), analitiku ili paket Webex WFO i nije kupio dodatne licence za uvid, biće naplaćeni u zaostatku za te dodatne licence za uvid.

VAŽNO Upotreba licence za uvid počinje kada dodelite ulogu sa dozvolama za uvid korisničkom nalogu. Da biste izbegli neočekivane troškove, redovno pratite korišćenje licence i uverite se da imate Tačan broj Insights licenci. Ako su vam potrebne dodatne licence, obratite se svom menadžeru naloga.

Primeri korisnika sa više uloga

Slede primeri licenciranja za korisnike koji imaju više od jedne uloge.

Primer 1: QM agent koji je takođe evaluator

Korisnik ima ulogu evaluatora povezanu sa licencom za pristup Webex WFO i ulogu agenta povezanu sa licencom za upravljanje kvalitetom za snimanje sopstvenih kontakata. Uloga evaluatora ima neku funkcionalnost agenta i neku funkcionalnost supervizora. Ovaj korisnik koristi dve licence: jednu za upravljanje kvalitetom i jednu za Webex WFO pristup. U ovom slučaju, broj mesta dostupnih za licencu za upravljanje kvalitetom i broj mesta za licencu za pristup Webex WFO smanjuju se za jedan. Ako ovaj korisnik zahteva samo snimanje glasa, licenca za snimanje poziva može se koristiti umesto dozvole za upravljanje kvalitetom.

Primer 2: QM agent koji je takođe zakazan koristeći WFM

Korisnik ima ulogu agenta povezanu sa licencom za upravljanje kvalitetom i licencom za upravljanje radnom snagom. Ovo omogućava da se kontakti agenta uhvate i omogućava da se rasporedi radno vreme agenta. Takođe omogućava agentu da pregleda svoje kontakte i procene ili da izvrši promene u rasporedu. Ovaj korisnik troši dve licence.

Funkcije dostupne sa licencama QM i Analitics

Tabela ispod navodi funkcije koje su dostupne sa različitim licencama.

Funkcija	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Compliance Evidencija ing (CR)	Upravljanje kvalitetom ment (QM)	Analitikovi Esen sadržina	Analytics Enter Bilten	Analytics Enterprise Plus	Srpski/srpski OMILjENO	Srpski/srpski OMILjENO	Monito Prsten
Zapis audio ili Uvoz Audio Iz ACD	X	X	X	X						

Funkcija	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Compliance Evidentiranje (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analnitikovi Esen sadržina	Analytics Enter Bilten	Analytics Enterprise Plus	Srpski/srpski OMILjENO	Srpski/srpski OMILjENO	Monito Prsten
Uvoz Interakcija orgazam Iz Digitalni Kanale	X	X	X	X	X	X	X			
Ekran Pretraga g	X	X		X						
Pretraživanje orgazam	X	X		X						
Bilten ng u Uvidi	X	X	X	X	X	X	X		X	
Ћivim Ekranu Pretraga Ng	X	X		X						X
Radne površine Pretraga Ng	X	X	X	X					X	X
Kontakt Red za čekanje	X	X		X						
Automobili Ted Pauziraj	X	X		X						

Funkcija	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Compliance Evidencija ing (CR)	Upravljanje kvalitetom ment (QM)	Analnitikovi Esen sadržina	Analytics Enter Bilten	Analytics Enterprise Plus	Srpski/srpski OMILjENO	Srpski/srpski OMILjENO	Monito Prsten
i Nastavi od Pretraga										
Kreirate i uređivanje Prilagođene metadata sadržina ed sa Kontakti	X	X		X						
Kreirate i uređivanje Sortiraj Na Obrasce	X	X		X						
Prikaz Standardni Sortiraj orgazam	X	X		X						
Kreirate i Prikaz Posle	X	X		X						

poziva

Ankete

Funkcija	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Compliance Evidencija ing (CR)	Upravljanje kvalitetom ment (QM)	Analnitikovi Esen sadržina	Analytics Enter Bilten	Analytics Enterprise Plus	Srpski/srpski OMILjENO	Srpski/srpski OMILjENO	Monito Prsten
Izvezi Kontakti	X	X	X	X						
QM Prikazi	X	X	X	X						
QM Srpsko-hrvatski Ws	X	X	X	X						
Kontakt Pretraživanje	X	X	X	X						
Agent Explorer	X	X			X	X	X		X	
Pretraga sadržina	X	X			X	X	X			
Interakcija Na Rezimey	X	X			X	X	X			
Radne površine Aktivnosti Praćenja i analitičkis	X	X			X	X	X		X	
Prijavite se	X	X			X	X	X		X	

Jon

Funkcija	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Compliance Evidentiranje (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitikovi Esencijalni sadržaji	Analytics Enterprise Bilten	Analytics Enterprise Plus	Srpski/srpski OMILjENO	Srpski/srpski OMILjENO	Monitoring Prsten
Korišćenje										
Menadžer radne površine	X	X			X	X	X		X	
Bot Analitika s							X	X		
Trending Teme		X				X	X			
AI Tagovi							X			

- ** Webex WFO Essentials i Webex WFO Enterprise su paketi. Webex WFO Essentials paketi QM, WFM, WFM sa analitikom podataka u realnom vremenu i analitikom Essentials. Webex WFO Enterprise paketi QM, WFM, WFM sa analitikom podataka u realnom vremenu, planerom odmora Pro i analitikom preduzeća.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – kreiranje uloga i postavljanje dozvola za pristup Webex WFO

Kreirajte API korisnika

Ako planirate da koristite Webex WFO API-je za integracije nezavisnih proizvođača, Cisco preporučuje da kreirate API korisnički nalog. Konfigurišete korisnika API isto kao i administratora sistema, ali svrha ovog korisnika je da omogući aplikacijama trećih strana da se autentifikuju sa Webex WFO.

NAPOMENA Da biste kreirali ovog korisnika, morate imati podrazumevanu ulogu administratora sistema ili ulogu sa ekvivalentnim ovlašćenjima. Ova uloga troši jednu licencu administratora sistema.

Za više informacija o autorizaciji i autentifikaciji korisnika sa Webex WFO, pogledajte Authorize API in the

Ako naiđete na bilo kakve probleme, obratite se podršci za pomoć.

Kreirajte API korisnički nalog

1. Pokrenite Webex WFO i prijavite se kao administrator sistema.

   > **NAPOMENA** Ako se prvi put prijavljujete na proizvod, kreirajte dodatni administrativni nalog.

2. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > korisnicima.
3. Izaberite opciju **Kreiraj novog korisnika** i popunite sledeća polja u odeljku Informacije o korisniku.
   - **Ime** i prezime –Unesite ime i prezime koje identifikuje svrhu korisnika. Na primer, unesite **API** kao Ime i **Korisnik** kao Prezime.
   - **Korisničko ime**—Unesite važeću adresu e-pošte. Ovo je korisničko ime Webex WFO korisnika koje će se koristiti za prijavljivanje.
4. Unesite lozinku koja zadovoljava zahteve složenosti lozinke vašeg stanara u **polje Lozinka** .
5. U **polju Uloge** , dodelite korisnika na podrazumevanu ulogu administratora sistema.
6. Podesite **polje Tim** na Podrazumevani tim. Ovu vrednost možete podesiti na alternativni tim koji želite.
7. Izaberite pridružene grupe i timove koje ovaj nalog treba da ima opseg. Možete odabrati pojedinačne timove, ime grupe ili ime stanara kao grupu. Odabir imena stanara naglašava sve timove unutar te grupe.
11. U polju WFM Prikazi, dodelite **EnterpriseView** kao glavni prikaz. Ovo omogućava korisniku da vidi sve korisnike.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj** u gornjem desnom uglu korisničkog interfejsa.

Srodne teme

Pogledajte *Webex WFO API Referentni vodič*.

Uvoz i izvoz korisnika

Na stranici Korisnici izaberite **Uvoz i izvoz** da biste uvezli nove ili izmenjene korisnike ili izvezli postojeće korisnike. Podaci o uvozu i izvozu su u CSV formatu.

NOTA

Format datuma u CSV fajlovima može biti promenjen od strane tabelarne aplikacije kao što je Microsoft Ekcel u format koji je postavljen u aplikaciji kao podrazumevani. Budite svesni ove mogućnosti i uverite se da su kolone datuma konfigurisane tako da je format datuma tačan. Podržani formati datuma su:

- DD/MM/GGGG
- MM/DD/GGGG
- GGGG-MM-DD
- GGGG/MM/DD

Kada ste konfigurisali način na koji su polja datoteke za uvoz mapirana na polja Webex WFO, možete da sačuvate to mapiranje za ponovnu upotrebu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administraciju organizacije. Struktura.
- Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu Dodeli korisničke uloge.
- Ako datoteka za uvoz sadrži bilo kakve vrednosti u koloni Pregledi, morate imati dozvolu Edit WFM Prikazi.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija korisnika > > korisnicima

Procedure

Izvoz korisničkih podataka

- Kliknite **na dugme Izvoz.** Webex WFO preuzima datoteku na vaš računar. Po defaultu, fajl se zove **people.CSV**.

Uvoz korisničkih podataka

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite do datoteke CSV koja sadrži podatke o uvozu, a zatim kliknite na dugme Otvori da biste prikazali zaglavlja kolona datoteke. Pogledajte CSV format datoteke za detalje o zahtevima za datoteku CSV.
2. Mapirajte potrebna polja za uvoz Webex WFO u odgovarajuće polje u datoteci CSV, a zatim konfigurišite tip podataka tog polja.

3. Kliknite **na dugme Uvoz.**

> **NAPOMENA** : Podaci postojećih korisnika se ažuriraju sa vrednostima u svakoj koloni. Ako je kolona ostavljena prazna ili je kolona izbrisana iz datoteke za uvoz, svi postojeći podaci u toj koloni se brišu
> U Webex WFO.

Sačuvajte šemu mapiranja za ponovnu upotrebu

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite na datoteku CSV, a zatim kliknite na dugme Otvori da biste prikazali zaglavlja kolona datoteke.
2. Mapirajte obavezna polja za uvoz Webex WFO u odgovarajuće polje u CSV datoteci, a zatim konfigurišite tip podataka tog polja.
3. Unesite ime za mapiranje u **Ime** mapiranja polje.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Ova shema mapiranja će tada biti dostupna za ponovnu upotrebu u budućem uvozu.

CSV format datoteke

Datoteka CSV može sadržavati kolone za sledeće podatke u bilo kom redosledu. Kolone E-pošta, Ime i Prezime su obavezne; svi ostali su opcioni. Kolone su navedene po abecednom redu u ovoj tabeli.

Kolone u CSV fajlu mogu da koriste imena navedena u ovoj tabeli ili imena koja izaberete. Na primer, **E-mail** može biti **adresa** e-pošte. Ovde navedena imena kolona su ona koja se koriste u bazi podataka Webex WFO. Ako koristite različita imena kolona, morate mapirati svako prilagođeno ime na odgovarajuće ime Webex WFO.

> **VAŽNO:** Korisničke adrese e-pošte moraju biti validne i konfigurisane na korisniku SMTP pre dodavanja novog korisnika u Webex WFO ili ažuriranja adrese e-pošte postojećeg korisnika u Webex WFO.
> U suprotnom, Webex WFO ne može da šalje e-poštu na korisnikovu adresu e-pošte. Ova poruka se primenjuje samo na organizacije koje su konfigurisale korisnike da primaju aktivaciju i dobrodošlicu e-poštu da podesite svoje lozinke.

Zaglavlje kolone	Opis
ACD ID	ID korisnika unutar ACD.
ACD ID servera	ID ACD koji je izvor podataka za korisnika. Aktiviran
	Datum kada je korisnik aktiviran.

Zaglavlje kolone	Opis
Datum završetka kompanije	Datum kada je korisnik napustio kompaniju. Datum početka kompanije	Datum kada je korisnik počeo sa kompanijom. Deaktiviran	Datum kada je korisnik deaktiviran. Da biste aktivirali deaktiviranog korisnika prilikom uvoza korisnika, podesite ovaj datum na **12/31/2999**.
Datum početka odeljenja	Datum kada je korisnik počeo sa odeljenjem.
Prikaži vremensku zonu	Vremenska zona prikaza korisnika. Za listu važećih imena koja će se koristiti prilikom uvoza korisnika, pogledajte Imena vremenskih zona.
E-pošta	(Obavezno) Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	ID zaposlenog korisnika.
Omogućite zakazivanje	Označava da li korisnik može biti zakazan. Tačno / Lažno. Prezime	(Obavezno) Korisničko ime.
Pun opseg	Kada je postavljen na TRUE, korisnik ima opseg nad svim grupama, timovima i Korisnici. Kada je postavljen na FALSE, obim korisnika je konfigurisan u poljima Scope Teams i Scope Groups.
Prezime	(Obavezno) Prezime korisnika.
Lokalne	Jezik koji koristi korisnik.
Prijavljivanje	ID za prijavljivanje korisnika.
Glavni pogled	Glavni pogled korisnika u WFM.
Mak kadrovska grupa	Maksimalna kadrovska grupa kojoj je korisnik dodeljen.
Grupa članova	Grupa kojoj korisnik pripada.

Zaglavlje kolone	Opis
QM Pregledi	Pogledi dodeljeni korisniku u QM.
Ин	Rang korisnika u kontakt centru.
Uloge	Uloge dodeljene korisniku. Višestruke uloge su odvojene tačka-zarezom.
Raspored profila izdanja	Profil izdavanja rasporeda dodeljen ovom korisniku.
Zakazivanje vremenske zone	Vremenska zona koja se koristi za zakazivanje agenta.
Obim Grupe	Grupe u opsegu korisnika. Više grupa je razdvojeno tačkom i zarezom.
Obim timova	Timovi u okviru korisnika. Više timova je razdvojeno tačka-zarez.
Mapiranje veština	Mapiranja veština dodeljena ovom korisniku.
Tim	Dodeljeni tim korisnika.
Korisničko ime	ID korisnika u Webex WFO. ID broj možete identifikovati izvozom korisničkih podataka i pregledom u rezultirajućoj CSV datoteci. Ako je korisnik novi korisnik, korisnički ID mora biti podešen na 0 (nula) ili uvoz neće uspeti.
Pregledi	Stavovi koji su korisniku dodeljeni u WFM.
Profil radnog stanja	Profil radnog stanja dodeljen ovom korisniku.

Imena vremenskih zona

Sledi lista dozvoljenih imena vremenskih zona koja se mogu uneti u datoteku Korisnici uvoz / izvoz CSV.

AKT	OMILjENO	Srbija / Abidjan
Srbija / Akra	Afrika/Addis_Ababa	Afrika / Alžir

Srbija / Asmara	Srbija / Asmera	Srbija / Bamako
Srbija / Bangui	Srbija / Banjul	Srbija / Srbija
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Brazzaville	Srbija/Bujumbura
Srbija / Kairo	Srbija / Kazablanka	Srbija / Srbija
Afrika / Konakri	Srbija / Dakar	Afrika/Dar_es_Salaam
Srbija / Džibuti	Srbija / Srbija	Afrika/El_Aaiun
Afrika / Freetown	Srbija / Gaborone	Srbija / Harare
Srbija / Johanesburg	Srbija / Džuba	Srbija / Kampala
Srbija / Kartum	Srbija / Kigali	Srbija / Kinšasa
Srbija / Lagos	Srbija / Libreville	Srbija / Lome
Srbija / Luanda	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Lusaka
Srbija / Malabo	Srbija / Maputo	Srbija / Maseru
Srbija / Mbabane	Srbija / Mogadišu	Srbija / Monrovija
Srbija / Najrobi	Srbija / Ndjamena	Srbija / Nijamej
Srbija/Nouakchott	Srbija/Srbija	Srbija/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Srbija / Timbuktu	Srbija / Tripoli
Srbija / Tunis	Afrika / Vindhuk	Bilten
Amerika / Adak	Amerika / Ankoridž	Amerika / Angvila
Amerika / Antigva	Srbija / Srbija	Amerika/Argentina/Buenos_ Aires
Amerika/Argentina/Katamarka	Amerika/Argentina/ComodRivadav i a	Amerika/Argentina/Kordoba
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
Srbija / Aruba	Amerika / Asuncion	Srbija / Atikokan
Amerika / Atka	Amerika / Bahia	Amerika / Bahia_Banderas
Amerika / Barbados	Amerika / Belem	Amerika / Belize
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Boa_Vista	Amerika / Bogota
Amerika / Boise	Amerika / Buenos_Aires	Amerika / Cambridge_Bay
Amerika / Campo_Grande	Amerika / Kankun	Amerika / Karakas
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Kajman
Amerika / Čikago	Amerika / Čivava	Amerika / Coral_Harbour
Amerika / Kordoba	Amerika / Costa_Rica	Amerika / Creston
Srbija / Cuiaba	Serbia / Curacao	Serbia/Danmarkshavn
Amerika / Doson	Amerika / Dawson_Creek	Amerika / Denver
Amerika / Detroit	Srbija / Dominika	Amerika / Edmonton
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika/El_Salvador	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika / Fort_Wayne	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Glace_Bay
Amerika / Godthab	Amerika / Godthab	Amerika / Goose_Bay
Amerika / Grand_Turk	Amerika / Grenada	Srbija / Gvadalupe
Amerika / Gvatemala	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Gvajana
Amerika / Halifaks	Amerika / Havana	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika / Indijana / Indijanapolis	Amerika/Indijana/Knox	Amerika / Indijana / Marengo
Amerika/Indijana/Peterburg	Amerika / Indijana / Tell_City	Amerika / Indijana / Vevai
Amerika / Indijana / Vincennes	Amerika/Indijana/Vinamac	Amerika / Indianapolis
Amerika/Inuvik	Serbia/Iqaluit	Amerika / Jamajka
Amerika / Jujui	Srbija / Džuno	Amerika / Kentaki / Louisville

Amerika / Kentaki / Montičelo	Amerika / Knox_IN	Serbia/Kralendijk
Amerika/La_Paz	Amerika / Lima	Amerika/Los_Angeles
Amerika / Louisville	Amerika / Lower_Princes	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija / Managua	Srbija / Manaus	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija / Mendoza	Amerika/Menominee	Amerika / Merida
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Mexico_City	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika / Moncton	Amerika / Monterrei	Srbija / Montevideo
Amerika / Montreal	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Nasau
Amerika / New_York	Srbija / Nipigon	Amerika / Nome
Amerika / Noronha	Amerika/North_Dakota/Beulah	Amerika/North_ Dakota/Centar
Amerika/North_Dakota/New_ Salem	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Panama
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika/Paramaribo	Amerika / Feniks
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Port_of_Spain	Amerika / Porto_Acre
Amerika / Porto_Velho	Amerika / Puerto_Rico	Amerika / Rainy_River
Amerika / Rankin_Inlet	Amerika / Recife	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika / Odlučan	Amerika / Rio_Branco	Amerika/Rosario
Amerika / Santa_Isabel	Srbija / Santarem	Amerika / Santjago
Amerika / Santo_Domingo	Amerika/Sao_Paulo	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika / Shiprock	Srbija / Sitka	Amerika / St_Barthelemy
Amerika / St_Johns	Amerika / St_Kitts	Amerika / St_Lucia
Amerika / St_Thomas	Amerika / St_Vincent	Amerika / Swift_Current
Srbija / Tegucigalpa	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Thunder_Bay

Srbija / Tihuana	Amerika / Toronto	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika / Vankuver	Amerika / Devica	Amerika / Vhitehorse
Amerika / Vinipeg	Srbija / Jakutat	Amerika / Yellowknife
Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana-San-Francisko
Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana-San-Francisko
Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana South_Pole-San-Francisko
Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana-San-Francisko	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
UMETNOST	Azija / Aden	Azija / Almati
Azija / Aman	Azija/Anadir	Azija/Aktau
Azija / Aktobe	Azija / Ašhabat	Azija / Ašhabad
Azija / Bagdad	Azija / Bahrein	Azija / Baku
Azija / Bangkok	Azija / Bejrut	Azija / Biškek
Azija / Brunej	Azija / Kalkuta	Azijski/Choibalsan
Azija / Čongking	Azija / Čungking	Azija / Čungking
Azija / Kolombo	Azija / Daka	Azija / Damask
Azija / Daka	Azija / Dili	Azija / Dubai
Azija / Dušanbe	Azija / Gaza	Azija / Harbin
Azija / Hebron	Azija/Ho_Chi_Minh	Azija/Hong_Kong
Azijski/Hovd	Azija / Irkutsk	Azija / Istanbul
Azija / Džakarta	Azija / Jaiapura	Azija / Jerusalim
Azija / Kabul	Azija / Kamčatka	Azija / Karači
Azija / Kašgar	Azija / Katmandu	Azija / Katmandu
Azija / Kalkuta	Azija / Krasnojarsk	Azija/Kuala_Lumpur
Azija / Kuching	Azija / Kuvajt	Azija / Makao

Azija / Makao	Azija / Magadan	Azija / Makassar
Azija / Manila	Azija / Muskat	Azija / Nikozija
Asia/Novokuznetsk	Azija / Novosibirsk	Azija / Omsk
Azija/Oralno	Azija / Phnom_Penh	Azija / Pontianak
Azija / Pjongjang	Azija / Katar	Azijski/Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Azijski/Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Azija / Rangun	Azija / Rijad
Azija/Rijad87	Azija / Rijad88	Azija/Rijad89
Azija / Sajgon	Azija / Sahalin	Azija / Samarkand
Azija / Seul	Azija / Šangaj	Azija / Singapur
Azija / Tajpej	Azija / Taškent	Azija / Tbilisi
Azija / Teheran	Azija/Tel_Aviv	Azija/Thimbu
Azija / Timfu	Azija / Tokio	Azija/Ujung_Pandang
Azija / Ulan Bator	Azija/Ulan_Bator	Azija/Urumki
Azija / Vientian	Azija/Vladivostok	Azija/Jakutsk
Azija / Jekaterinburg	Azija / Erevan	BILTEN
Atlantik / Azori	Atlantik / Bermuda	Atlantik / Kanarinac
Atlantik / Cape_Verde	Atlantik / Ferski planovi	Atlantik / Farske otoke
Atlantik / Jan_Mayen	Santa-Ana-San-Francisko	Atlantik / Rejkjavik
Atlantik / South_Georgia	Atlantik / St_Helena	Atlantik / Stanley
Australija / ACT	Australija / Adelaida	Australija / Brizbejn
Australija / Broken_Hill	Australija / Kanbera	Australija / Kari
Australija / Darvin	Australija / Lindeman	Australija / Hobart
Australija / LHI	Australija / Sever	Australija / Lord_Howe
Australija / Melburn	Australija / Kvinslend	Australija / NSV

Australija / Pert	Australija / Tasmanija	Australija / Južna
Australija / Sidnej	Australija/Yancowinna	Australija / Viktorija
Australija / Zapad	Srbija/DeNoronha	OPKLADU
Brazil / Acre	BST	Brazil / Istok
Brazil / Zapad	Canada/East-Saskatchewan	Kanada / Atlantik
Kanada / Centralna	Kanada / Njufaundlend	Kanada / Istočna
Kanada / Planina	Kanada / Jukon	Kanada / Pacifik
Srbija / Saskačevan	Čile/kontinentalni	MAČKA
Bilten	CST	Čile / Uskršnje ostrvo
Bilten	Kuba	CST6CDT
Bilten	EET	JESTI
Itd	EST	Egipat
El Salvador	Itd / GMT + 0	EST5EDT
Itd / GMT	Itd / GMT + 11	Itd / GMT + 1
Itd / GMT + 10	Itd / GMT + 3	Itd / GMT + 12
Itd / GMT + 2	Itd / GMT + 6	Itd / GMT + 4
Itd / GMT + 5	Itd / GMT + 9	Itd / GMT + 7
Itd / GMT + 8	Itd / GMT-10	Itd / GMT-0
Itd / GMT-1	Itd / GMT-13	Itd / GMT-11
Itd / GMT-12	Itd / GMT-3	Itd / GMT-14
Itd / GMT-2	Itd / GMT-6	Itd / GMT-4
Itd / GMT-5	Itd / GMT-9	Itd / GMT-7
Itd / GMT-8	Itd / UCT	Itd / GMT0
Itd / Greenwich	Itd / Zulu	Itd / Univerzalni

Itd/UTC	Srbija / Atina	Srbija / Amsterdam
Srbija / Andora	Srbija / Berlin	Srbija / Belfast
Evropa/Beograd	Srbija / Bukurešt	Srbija / Bratislava
Srbija / Brisel	Srbija / Kopenhagen	Srbija / Budimpešta
Srbija/Kišinjev	Srbija / Srbija	Evropa / Dablin
Evropa / Gibraltar	Evropa / Istanbul	Srbija / Srbija
Evropa / Isle_of_Man	Srbija / Srbija	Evropa / Džersi
Srbija / Kalinjingrad	Srbija / London	Srbija / Lisabon
Srbija / Ljubljana	Srbija / Srbija	Srbija / Luksemburg
Srbija / Madrid	Srbija / Monako	Srbija / Mariehamn
Srbija / Minsk	Srbija / Oslo	Srbija / Moskva
Srbija / Nikozija	Srbija / Praga	Srbija / Pariz
Srbija/Podgorica	Srbija / Samara	Srbija / Srbija
Srbija / Rim	Srbija / Simferopolj	Evropa/San_Marino
Evropa/Sarajevo	Srbija / Stokholm	Srbija/Srbija
Srbija / Srbija	Srbija / Srbija	Srbija / Srbija
Srbija/Srbija	Evropa / Vatikan	Srbija / Srbija
Srbija / Srbija	Srbija / Volgograd	Srbija / Beč
Srbija / Srbija	Srbija/Srbija	Srbija / Varšava
Srbija / Zagreb	GB-Eire	Srbija / Cirih
GB	Grinич	GMT
GMT0	Island	El Salvador
OMILjENO	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	IET
Srbija/Antananarivo	Srbija / Komori	Indijski/Božić

Srpski/Srpski	Srbija / Maldivi	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpski/Srpski	Srpski/srpski	Srbija / Mauricijus
Srbija / Majot	IST	Iran
Izrael	JST	Jamajka
Japan	UPOZNAO	Kvajalein
Libija	Meksiko/Opšte	Srbija / BajaNorte
Meksika/BajaSur	Bliski Istok / Rijad89	Bliski Istok / Rijad87
Bliski Istok / Rijad88	MST7MDT	MIT
Bilten	NST	Navaho
NETO	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	NZ
NZ-ČET	Pacifik / Chuuk	Pacifik / Okland
Pacifik / Chatham	Pacifik / Enderburi	Pacifik / Uskrs
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Pacifik / Fidži	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Pacifik / Gambier	Pacifik / Džonston	Pacifik / Guam
Pacifik / Honolulu	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik / Midvej	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik / Nauru
Pacifik / Niue	Pacifik / Palau	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Pacifik / Pago_Pago	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik / Pitkern
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik / Saipan	Pacifik / Port_Moresby
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Pacifik / Tahiti	Pacifik / Vake	Pacifik / Tongatapu
Pacifik / Truk	Bilten	Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Srpskohrva	Portugal	PNT
tski /	ija PST	NR
srpskohrvat	Singapur	K
ski	SistemV / AST4ADT	PST8PDT
ROK		SST
SistemV / AST4	SistemV / EST5	SistemV / CST6
SistemV / CST6CDT	SistemV / MST7	SistemV / EST5EDT
SistemV / HST10	SistemV / PST8PDT	SistemV / MST7MDT
SistemV / PST8	Turska	SistemV / IST9
SistemV / YST9YDT	SAD / Aljaska	UCT
Univerzalni	SAD / Centralna	Srbija / Aleutski
SAD / Arizona	SAD / Havaji	SAD / Istočna Indijana
SAD / Istočna	SAD/Planina	SAD / Indijana-Starke
SAD / Mičigen	Srbija / Samoa	SAD / Pacifik
SAD / Pacifik-Novi	Š-SU	UTC
VST		VLAЋNA
Zulu		

Upravljajte više korisnika

Koristite opciju "Upravljanje više korisnika" da biste promenili status aktivacije i dodelili uloge većem broju korisnika odjednom.

Upravljajte statusom aktivacije više korisnika

1. U polju Akcija izaberite **Upravljanje statusom** aktivacije.
2. Premestite korisnike između neaktivnih i aktivnih panela po želji da biste promenili njihov status aktivacije.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodelite uloge većem broju korisnika

NAPOMENA - Da biste dodelili uloge većem broju korisnika, morate imati dozvolu Dodeli korisničke uloge.

1. Iz polja Akcija izaberite **Dodeli uloge**.
2. U polju Dodeli uloge izaberite ulogu koju želite da dodelite korisnicima.
3. Premestite korisnike iz okna Dostupno u okno Dodeljeno po želji da dodelite tim korisnicima ulogu koju ste izabrali.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Upravljajte korisničkim profilima

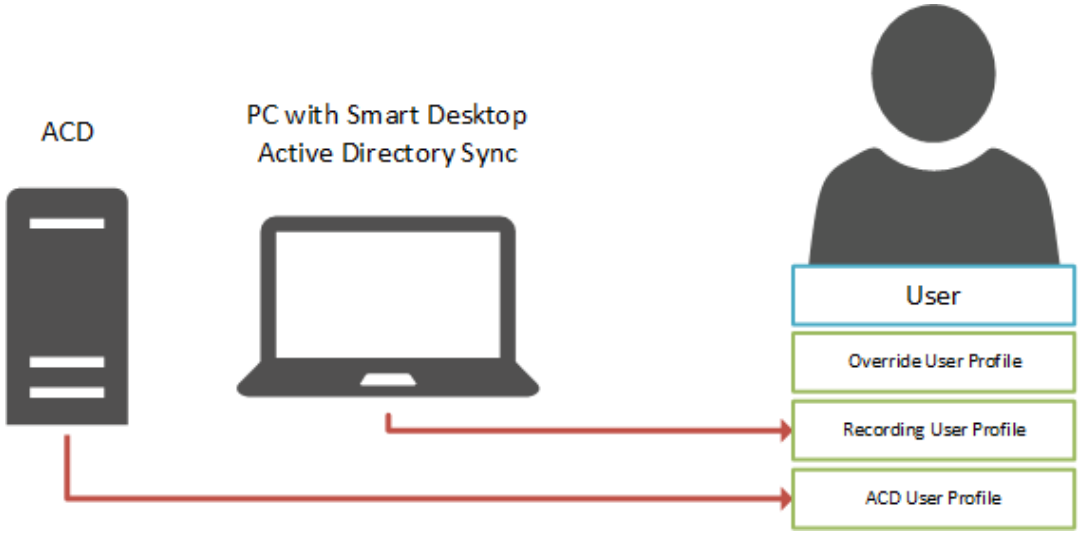
Korisnički profili sadrže nekoliko polja (uključujući ime, prezime i spoljni ID) koja sumiraju identitet korisnika u spoljnim izvorima kao što su ACD, računar sa Smart Desktop-om ili Active Directory. Kada se Webex WFO korisnik doda iz spoljnog izvora, Webex WFO bira vrednosti iz ovih polja i prenosi taj identitet na novog Webex WFO korisnika.

Postoje tri kategorije korisničkih profila:

- ACD korisničkih profila
- Snimanje korisničkih profila
- Premostite korisničke profile

Jedan Webex WFO korisnik može imati sva tri korisnička profila odjednom. Međutim, korisnik ne može imati više od jednog ACD korisničkog profila, čak i ako je korisnik spojen sa drugim korisnikom koji ima ACD korisnički profil (pogledajte Spajanje korisnika).

Korisnički profili imaju "prednost". Njihov značaj je rangiran u tabeli korisničkog profila od najvišeg (gore) do najnižeg (dole). Kada korisnik ima više od jednog korisničkog profila, a ti korisnički profili sadrže konfliktne vrednosti u istom polju, ovaj prioritet određuje koje vrednosti Webex WFO bira da identifikuje tog korisnika u Webex WFO (pogledajte primer korisničkih profila).



ACD korisničkih profila

Korisnici koji su dodani sinhronizacijom sa ACD imaju ACD korisničke profile. Korisnički profil ACD sumira identitet korisnika u ACD i prenosi taj identitet na pridruženog Webex WFO korisnika.

Kada se promene izvrše kod korisnika u ACD, vrednosti u ACD korisničkom profilu povezanog Webex WFO korisnika se ažuriraju sledeći put kada dođe do sinhronizacije. Ove promene se takođe prenose na Webex WFO korisnika, osim ako Webex WFO korisnik ima drugi korisnički profil (Snimanje ili Premošćivanje) koji ima veći prioritet i sadrži konfliktne vrednosti u jednom ili više polja.

Webex WFO kreira poseban ACD korisnički profil za svaki ACD iz kojeg uvozi korisnike. Razlikuje više ACD korisničkih profila dodavanjem imena ACD (kao što je uneseno na stranici ACD Konfiguracija) izvoru korisničkog profila.

PRIMER

Webex WFO uvozi korisnike iz Amazon Connect ACD koji se zove "Amazon" i Cisco Webex Contact Center ACD koji se zove "Cisco". Ovo rezultira u dva korisnička profila koji imaju sledeće izvore:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Korisnički profil ACD može imati veći ili niži prioritet od drugog ACD korisničkog profila ili korisničkog profila za snimanje. Ovaj prioritet se može promeniti u tabeli Prioritet korisničkog profila na stranici Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurišite globalna podešavanja). ACD korisnički profili ne mogu imati veći prioritet od premošćivanja korisničkih profila.

Snimanje korisničkih profila

Korisnički profil za snimanje sumira identitet korisnika u Active Directory i prenosi taj identitet na pridruženog Webex WFO korisnika.

Snimanje korisničkih profila se dodaju u sledećim situacijama:

- Novi korisnik se dodaje prijavljivanjem na računar sa Smart Desktop
- Postojeći korisnik je sinhronizovan sa Active Directory
- Novi ili postojeći korisnik dobija Vindovs prijavu

Korisnički profil za snimanje može imati veći ili niži prioritet od ACD korisničkog profila. Ovaj prioritet se može promeniti u tabeli Prioritet korisničkog profila na stranici Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurišite globalna podešavanja). Snimanje korisničkih profila ne može imati veći prioritet od premošćivanja korisničkih profila.

Premostite korisničke profile

Premošćivanje korisničkog profila čuva sve izmene koje napravite kod korisnika čiji su identiteti kreirani iz ACD ili Snimanje korisničkih profila, osiguravajući da vrednosti koje unesete u Webex WFO zamene (ili "premoste") one uvezene iz ACD, PC sa Smart Desktop-om ili Active Directory.

Korisnik ima premošćivanje korisničkog profila nakon bilo čega od sledećeg:

- Korisnik već ima korisnički profil za snimanje ili ACD, a vi uređujete jednu od vrednosti koje su došle iz jednog od ovih korisničkih profila.

  > **NAPOMENA:** Ne možete da menjate ime ili prezime korisnika koji je sinhronizovan sa ACD. Ako ACD sinhronizuje odnos između korisnika i timova, ne možete ni da uređujete tim.

- Spojite korisnika kojeg ste ručno kreirali u Webex WFO sa korisnikom koji ima korisnički profil za snimanje ili ACD.

  > **NOTE** Webex WFO uklanja sve postojeće premošćivačke korisničke profile i od primarnog korisnika i od sekundarnog korisnika pre nego što se spoje. Za više informacija o spajanju korisnika,
  >
  > pogledajte Spajanje korisnika .

- Ažurirate postojećeg korisnika putem uvoza korisnika.

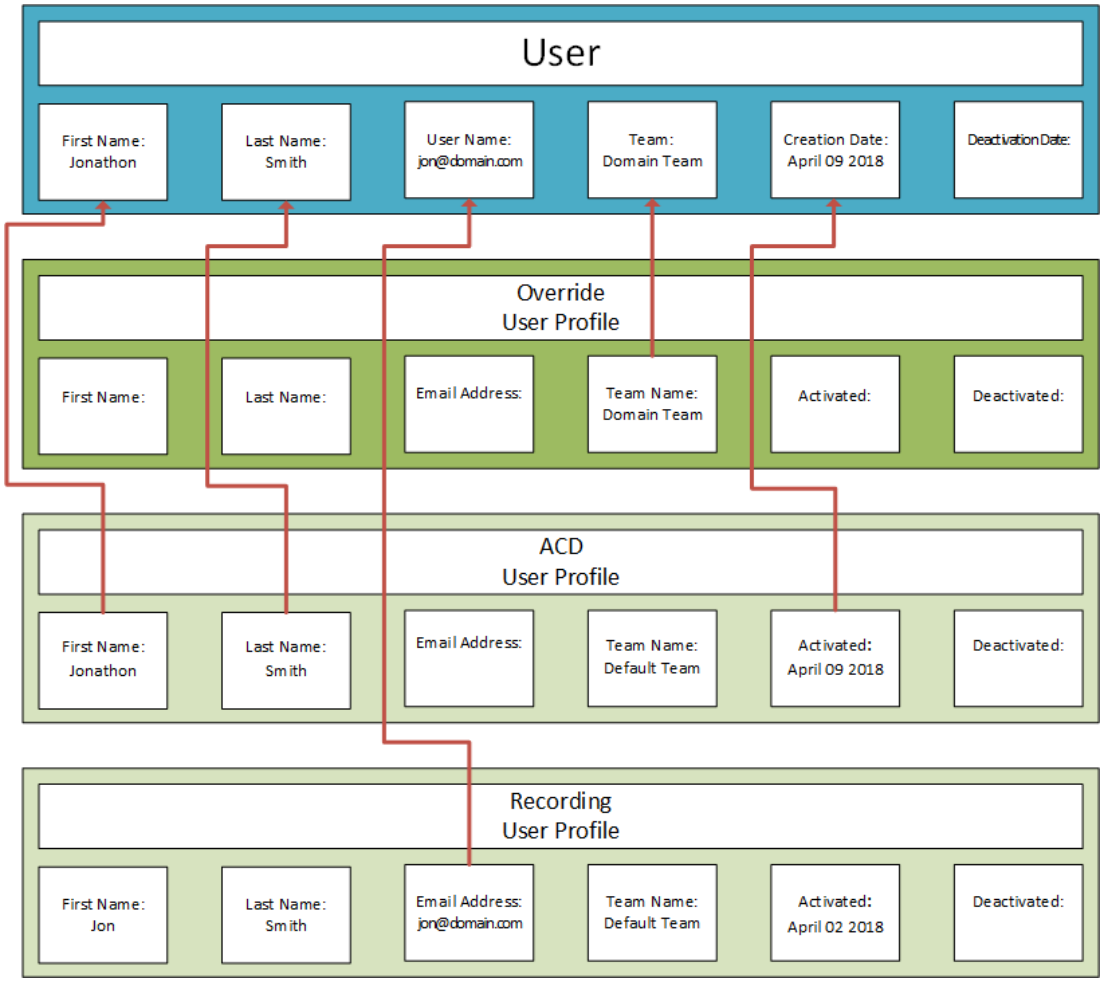
Korisnik ne može imati samo premošćivanje korisničkog profila.

Premosti korisničke profile imaju najveći prioritet po defaultu. Ne možete smanjiti ovaj presedan. Ako želite da identifikujete korisnika sa vrednostima koje se čuvaju u ACD ili Snimanje korisničkog profila umesto vrednosti koje se nalaze u profilu korišćenja premošćivanja, morate ručno izbrisati korisnički profil premošćivanja tog korisnika.

Primer korisničkih profila

Sledeća slika pokazuje kako se identitet korisnika Webex WFO kreira iz vrednosti sadržanih u tri korisnička profila. Korisnički profili su rangirani prema njihovom prioritetu, kao što su u tabeli Korisnički profili: od najvišeg (Premosti) do najnižeg (Snimanje). Da biste kreirali identitet korisnika Webex WFO, Webex WFO bira prvu nepraznu vrednost za svako polje iz profila sa najvećim prioritetom.

NAPOMENA Prioritet korisničkih profila ne utiče na to koja je vrednost izabrana iz polja Spoljni ID korisnika, čak i ako korisnik ima i korisnički profil za snimanje i korisnički profil ACD. Webex WFO
Mapira ID spoljnog korisnika iz korisničkog profila za snimanje na korisničko prijavljivanje na Vindovs i mapira ID spoljnog korisnika iz ACD korisničkog profila na ACD ID korisnika.



Ako želite da promenite prioritet ACD i Snimanje korisničkih profila, možete ih preurediti u tabeli Prioritet korisničkog profila na stranici Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurisanje globalnih podešavanja).

NAJBOLJA PRAKSA Promena redosleda prioriteta korisničkih profila utiče na svakog korisnika koji ima te korisničke profile. Podesite prioritet korisničkih profila jednom, kada prvi put konfigurišete Webex WFO.

Opisi polja

Sledeća polja se pojavljuju u tabeli Korisnički profili. Sva polja su samo za čitanje.

NAPOMENA: Vrednosti sadržane u ACD korisničkom profilu zavise od ACD. Ne sadrže svi ACD korisnički profili vrednosti za sva polja.

Polje	Opis
Prezime	ACD i Snimanje—Ime korisnika u spoljnom izvoru. Override—Ime korisnika koji je kreiran u Webex WFO, a ne dodat iz spoljnog izvora.
Prezime	ACD and Recording—Prezime korisnika u spoljnom izvoru. Override—Prezime korisnika koji je kreiran u Webex WFO, a ne dodat iz spoljnog izvora.
Adresa e-pošte	ACD i Snimanje—Adresa e-pošte korisnika u spoljnom Izvor. Premosti – adresa e-pošte koja je unesena i sačuvana za korisnika na stranici Korisnici.
Ime tima	ACD—U ACD-ovima koji sinhronizuju odnos između korisnika i timova, Tim korisnika u ACD. U ACD-ovima koji ne sinhronizuju odnos između korisnika i timova, podrazumevani tim. Snimanje — podrazumevani tim. Premosti—Ime tima koji je izabran i sačuvan za korisnika na stranici Korisnici.
Aktiviran	ACD and Recording—Datum kada je korisnik dodan u Webex WFO iz spoljnog izvora. Premosti—Datum kada je aktiviran korisnik koji je kreiran u Webex WFO, a nije dodan iz spoljnog izvora.
Deaktiviran	ACD i Snimanje—Datum kada je korisnik deaktiviran ili izbrisan u Spoljni izvor. Override—Datum kada je korisnik deaktiviran u Webex WFO. ID
spoljnog korisnika	ACD—Jedinstveni identifikator korisnika u ACD. Snimanje—Korisnikove akreditive za prijavljivanje na Windows. Override—ACD ID korisnika koji je kreiran u Webex WFO, a ne

Polje	Opis
	Dodato iz spoljnog izvora.
Извор	Poreklo korisničkog profila: ACD, Snimanje ili Premošćivanje.

Spajanje korisnika

Možete stopiti korisnike kada želite da uradite sledeće:

- Povežite korisnike sa prijavama na računar sa korisnicima kreiranim od strane ACD ili kreiranim ručno u Webex WFO
- Povežite korisnike kreirane ručno u Webex WFO sa korisnicima koje je kreirao ACD
- Link ACD-sinhronizovani korisnici koji su izbrisani ili deaktivirani sa ACD-sinhronizovanih korisnika koji su nedavno dodati

U svakom slučaju, nakon spajanja, jedan od korisnika će ostati aktivan, a drugi će biti neaktivan.

NAJBOLJA PRAKSA Ako računar ima instaliran Webex WFO Smart Desktop, odgovarajući korisnik se kreira u Webex WFO sa ulogom agenta kada se neko prijavi na taj računar ako već nije Postoje u Webex WFO. Ovo je učinjeno tako da korisnici mogu biti snimljeni bez dodatne konfiguracije. Međutim, ako će ovi korisnici biti sinhronizovani, najbolje je da ih sinhronizujete i konfigurišete sa njihovim ACD nalogom, tako da spajanje nije potrebno kasnije.

Preduslovi

- Imate dozvole za administraciju stanara i administraciju organizacije. Struktura

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna konfiguracija korisnika > > spajanje korisnika

Procedure

Webex WFO podržava sledeće vrste spajanja:

- Spojite jednog aktivnog ACD-sinhronizovanog korisnika sa drugim aktivnim korisnikom koji nije ACD-sinhronizovan u jednog korisnika
- Spojite jednog aktivnog ACD-sinhronizovanog korisnika sa drugim deaktiviranim ACD-sinhronizovanim korisnikom u jednog korisnika
- Spojite mnoge aktivne, pojedinačne ACD-sinhronizovane korisnike, svaki sa srodnim aktivnim korisnikom koji nije ACD-sinhronizovan, u isto vreme

Spoji dva korisnika

Ako su oba korisnika aktivna, jedan ne *sme* biti sinhronizovan sa ACD. Možete spojiti dva ACD-sinhronizovana korisnika ako je jedan aktivan, a drugi je deaktiviran.

1. Izaberite **Stopi duplirane korisnike u jednog korisnika**.
2. U **polju Primarni korisnik** kliknite na ikonu osobe i izaberite korisnika koji će ostati aktivan.
3. U **polju Duplikat korisnika** kliknite na ikonu osobe i izaberite dupliranog korisnika koji će se spojiti u primarnog korisnika.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Dijalog za potvrdu se otvara.
5. Kliknite na dugme **Da**.

Spojite više duplikata korisnika

Oba skupa korisnika moraju biti aktivna. Jedan skup korisnika ne *sme* biti sinhronizovan sa ACD.

1. Izaberite **Spoji više dupliranih korisnika odjednom**. Webex WFO traži moguća podudaranja na osnovu imena i prezimena. Rezultati se pojavljuju u tabeli. Strelica pokazuje na primarnog korisnika, koji će ostati aktivan nakon spajanja. Ime ovog korisnika se takođe pojavljuje podebljanim slovima.
2. (Opciono) Da uklonite skup duplikata iz stapanja, obrišite čekboks pored imena.
3. (Opciono) Da biste promenili koji je korisnik primarni korisnik, kliknite na strelicu. Strelica menja pravce, a ime drugog korisnika se sada pojavljuje podebljano.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Dijalog za potvrdu se otvara.
5. Kliknite na dugme **Da**.

Spojite dva ACD-sinhronizovana korisnika

Možete spojiti dva ACD-sinhronizovana korisnika samo ako prvo uradite jedno od sledećeg:

- Deaktivirajte duplikat korisnika na stranici Korisnici (Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > korisnicima)
- Izbrišite duplikat korisnika u ACD

NAJBOLJA PRAKSA Izbrišite duplirane korisnike u ACD umesto da ih deaktivirate na stranici Korisnici. Deaktiviranje korisnika ih ne briše u ACD. Ako spojite duplikat korisnika koji ste Su deaktivirani u Webex WFO ali nisu obrisani u ACD, taj korisnik će se ponovo pojaviti u Webex WFO sledeći put kada se ACD sinhronizuje sa Webex WFO.

Ako su i primarni i duplirani korisnici aktivni i sinhronizovani sa ACD, Webex WFO prikazuje poruku o grešci i sprečava stapanje.

1. Izaberite **Stopi duplirane korisnike u jednog korisnika**.
2. U **polju Primarni korisnik** kliknite na ikonu osobe i izaberite korisnika koji će ostati aktivan.
3. Izaberite **Prikaži neaktivne korisnike**.
4. U **polju Duplikat korisnika** kliknite na ikonu osobe i izaberite dupliranog korisnika koji će se spojiti u primarnog korisnika.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Dijalog za potvrdu se otvara.
6. Kliknite na dugme **Da**.

Kako funkcioniše spajanje korisnika

Sledeći odeljci opisuju šta se dešava sa korisničkim informacijama i korisničkim podacima kada spajate korisnike.

Informacije o korisniku

Ako korisnici koje izaberete imaju konfliktne informacije o korisniku, informacije o duplom korisniku prepisuju i brišu informacije primarnog korisnika osim ACD ID-a. Sve informacije osim ACD ID-a su uklonjene iz duplikata korisnika, koji je takođe deaktiviran.

NAPOMENA Ako su i primarni korisnik i duplirani korisnik sinhronizovani sa ACD, oba korisnika zadržavaju svoje originalne ACD ID-ove. ACD ID primarnog korisnika se ne prepisuje i briše, a duplikat
ACD ID korisnika nije uklonjen.

Sledeća tabela opisuje šta se dešava sa primarnim i duplim korisničkim informacijama kada su spojeni.

Informacije o korisniku	Primarni korisnik Pre spajanja	Duplikat korisnika Pre spajanja	Primarni korisnik posle Spajanje (Aktivno)	Duplikat korisnika posle spajanja (Neaktivan)
Prezime	Bob	Robert	Robert	—
Prezime	S	Smit	Smit	—
Tim	Tim A	Tim B	Tim B	—
(Samo ACD-sinhronizovani korisnici) ACD ID	5000	5001	5000	5001

Korisnički podaci

Kada spajate korisnike, podaci duplog korisnika ili prepisuju i brišu podatke primarnog korisnika ili se kombinuju sa podacima primarnog korisnika.

Promena koja se dešava zavisi od toga da li su podaci iz QM ili WFM:

- QM—Sve osim asocijacija uređaja primarnog korisnika se kombinuje sa duplim korisničkim podacima. Udruženja uređaja duplog korisnika prepisuju i brišu asocijacije uređaja primarnog korisnika.
- WFM—Sve osim korisničkih zahteva primarnog korisnika, upozorenja, pregleda, rasporeda ponuda i zakazivanja trgovina je prepisano i izbrisano duplim korisničkim podacima. Korisnički zahtevi primarnog korisnika, upozorenja, pogledi, raspored ponude, i raspored trgovina se kombinuju sa podacima duplog korisnika.

Sledeći primer ilustruje šta se dešava kada se QM podaci dupliranog korisnika spoje u QM podatke primarnog korisnika.

QM Korisnički podaci	Primarni korisnik Pre spajanja	Duplikat korisnika Pre spajanja	Primarni korisnik posle Spajanje (Aktivno)	Duplikat korisnika posle spajanja (Neaktivan)
Snimci poziva	Primarni korisnik Snimci poziva	Duplikat korisnika Snimci poziva	Primarni korisnik i duplikat Poziv korisnika Snimke	—
Obrasci za evaluaciju	Primarni korisnik Obrasci za evaluaciju	Duplikat korisnika Obrasci za evaluaciju	Primarni korisnik i duplikat Оцена korisnika Obrasce	—
Uređaj Udruženja	Primarni korisnik Uređaj Udruženja	Duplikat korisnika Uređaj Udruženja	Duplikat korisnika Uređaj Udruženja	—

Sledeći primer ilustruje šta se dešava kada se podaci duplog korisnika WFM spoje u WFM podatke primarnog korisnika.

WFM Korisnički podaci	Primarni korisnik Pre spajanja	Duplikat korisnika Pre spajanja	Primarni korisnik posle Spajanje (Aktivno)	Duplikat korisnika posle spajanja (Neaktivan)
Radne smene	Radne smene primarnog korisnika	Dupliranje radnih smena korisnika	Dupliranje radnih smena korisnika	—
Mapiranje veština	Mapiranje veština primarnog korisnika	Dupliranje korisničkih mapiranja veština	Dupliranje korisničkih mapiranja veština	—
Obaveštenja	Upozorenja primarnog korisnika	Duplikat korisničkih upozorenja	Upozorenja primarnog korisnika i duplikat korisničkih upozorenja	—

NAPOMENA Ako je duplikat korisnika podešen u vidžetu u realnom vremenu, promene stanja agenta prestaju da se ažuriraju u vidžetu nakon spajanja. Morate zameniti duplikat korisnika sa primarnim

korisnika kako bi se videlo ažurirane države agenta u vidžetu za tog korisnika. (Vidi Dostupno WFM dodaci Za više informacija o vidžetu.)

VAŽNO Data Ekplorer ne podržava spajanje korisnika. Ne preporučujemo spajanje korisnika koji su odgovorni za kreiranje izveštaja i kontrolnih tabli u Data Ekplorer-u. Ako spojite korisnika koji je Poseduje izveštaje ili kontrolne table u Data Ekploreru sa korisnikom koji ne, Webex WFO ne prenosi vlasništvo nad izveštajima ili kontrolnim tablama sa deaktiviranog korisnika na aktivnog korisnika.

Premostite korisničke profile

Webex WFO uklanja sve postojeće premošćivanje korisničkih profila i od primarnog korisnika i od sekundarnog korisnika pre nego što se spoje.

Srodne teme

-
- Uvoz i izvoz korisnika

- Konfigurišite ACD

Upravljajte hotelskim korisnicima

Hoteling korisnik je generički profil koji je dodeljen uređaju (vidi Povezivanje telefona sa agentima, grupe za snimanje i tipovi snimanja) u slučaju da se nijedan korisnik ne prijavljuje. Ako odlučite da ne dodelite uređaj određenom agentu, možete ga dodeliti korisniku hotela.

Polje	Opis
Izaberite korisnika	("Izmenite ili obrišite postojećeg korisnika" samo) Hotelski korisnik koji želite za uređivanje.
Prezime	Ime korisnika hotela.
Prezime	Prezime korisnika hotela.
Korisničko ime	Adresa e-pošte korisnika. Ovo postaje korisnikov Webex WFO korisničko ime i koristi se za prijavljivanje.
Prijava na Vindovs	Vindovs akreditive za prijavljivanje korisnika. U Active Directory okruženje, ovo je korisničko ime Active Directory korisnika.
Status naloga	Status korisničkog naloga (zaključan ili otključan). Koristite ovo polje za Promenite status korisničkog naloga ako je nalog zaključan zbog neuspešnih pokušaja prijavljivanja.
Tim	Tim za korisnika hotela.

Upravljajte ulogama i dozvolama

Uloga je zbirka dozvola.

Dozvola kontroliše stranice i akcije koje su dostupne korisniku kome je dodeljena uloga. Na primer, ako je korisniku dodeljena uloga supervizora, a uloga supervizora uključuje dozvolu za kreiranje kontakta, onda taj korisnik može kreirati kontakte. Korisnicima se može dodijeliti jedna ili više uloga i, kao rezultat toga, mogu pristupiti svim funkcijama povezanim sa tim ulogama i dozvolama.

Webex WFO uključuje tri podrazumevane uloge: administrator, agent i supervizor. Ne možete izbrisati podrazumevane uloge, ali možete da ih preimenujete i promenite opcione dozvole povezane sa njima.

NAPOMENA Neke dozvole su potrebne za podrazumevane uloge. Oni se ne mogu promeniti.

Preduslov

- Imate dozvolu za administriranje uloga

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna konfiguracija > korisničkih > uloge

Webex WFO licenciranje

Licenca definiše koje uloge imaju pravo da koriste određenu Webex WFO funkcionalnost. Na primer, ako je licenca za pristup dodeljena ulozi supervizora, onda supervizori mogu pratiti i procenjivati agente.

NAPOMENA: Sve uloge moraju biti povezane sa jednim ili više tipova licenci.

Određeni broj sedišta ili korisničkih licenci je dostupan za svaki proizvod, ulogu i vrstu licence. Svaki aktivni Webex WFO korisnik je povezan sa jednom ili više licenci, a svaki aktivni korisnik može imati jednu ili više uloga. Sedišta za licencu se računaju prema broju aktivnih korisnika koji su navedeni sa tom licenciranom ulogom.

NAPOMENA Počevši od Webex WFO verzije 10.0, svi korisnici moraju imati određeni broj sedišta i licenci za svakog aktivnog korisnika.

Na raspolaganju su sledeće vrste licenci, na osnovu uloge korisnika:

- Licenca za podatke
- Pristupna dozvola
- Licenca za administraciju
- Licenca za korišćenje
- Licenca za bot analitiku
- Uvid u licence

Pogledajte Kako licence funkcionišu za više informacija o licenciranju.

Procedure

Kreirajte novu ulogu

1. Kliknite na dugme **Kreiraj novu ulogu**.
2. Unesite ime uloge.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Nove uloge koje kreirate dodaju se na listu uloga.

Promenite ime uloge

1. Izaberite ulogu iz **tabele Uloge** , a zatim kliknite na dugme **Uredi** (ikona olovke).
2. Unesite novo ime uloge.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbriši ulogu

- Izaberite ulogu iz tabele Uloge, a zatim kliknite na dugme **Izbriši** (ikona Ks).

> **NAPOMENA** Podrazumevane uloge se ne mogu izbrisati.

Povezivanje uloge sa tipom licence

- U tabeli Licence, izaberite ili poništite polje za potvrdu za svaki tip licence u koloni za određenu ulogu koju želite da povežete sa tim tipom licence.

> **NAPOMENA** Polja **Korišćeno** i **Dostupno** označavaju broj mesta koja ste koristili i ukupan broj mesta na koje imate pravo.

> **NAPOMENA** - Ako vaša organizacija ima licencu za sažetak interakcije, **u ovoj tabeli se pojavljuje rezime** interakcije. Ne morate da dodeljujete ovu licencu bilo kojoj ulozi da biste koristili Sažetak interakcije.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Kad god dodate ili uklonite licencu iz uloge, proverite da li su sve dozvole dodeljene toj ulozi tačne.

Uređivanje dozvola uloge

- U tabeli Dozvole, izaberite (dodelite) ili obrišite (poništite) polje za potvrdu za svaku dozvolu u koloni za određenu ulogu.

Ako izaberete dozvolu koja zahteva druge dozvole, potrebne dozvole se automatski biraju.

Dozvole

Tabela dozvola vam omogućava da dodelite određene dozvole podrazumevanim i prilagođenim ulogama.

Tabela Dozvole razdvaja dozvole po kategorijama. Naslovi ispod odgovaraju kategorijama tabele dozvola.

Upravljanje aplikacijama

Dozvolu	Detalji	
Administracija QM	Opis	Omogućava vam da upravljate QM aplikacijama. U kombinaciji sa Edit QM Views permission, omogućava vam da dodelite QM prikaze korisnicima na stranici Users i da uvezete korisnike kojima je dodeljen QM pogleda.
	Page Access	Application Management > User Configuration > Views Application Management > QM Configuration > Global Settings Upravljanje aplikacijama > QM Tokovi kontakata > zadržavanje
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili stranici Korisnici, takođe vam je potrebna dozvola Administrirajte organizaciju. Struktura ili Administrirajte WFM Agenti. Da biste radili sa stranicom Pregledi, potrebna vam je i dozvola Uredi QM prikaze ili Uredi WFM prikaze.
Nadgledan je agenata	Opis	Omogućava vam da pratite ekran i / ili zvuk aktivnog agenta, kao i prikupljanje dnevnika agenta.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > nadgledanje agenata
	Licence	Webex WFO Pristup, nadgledanje
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pratili agente u realnom vremenu, potrebna vam je i dozvola za praćenje zvuka uživo (za audio monitoring) i / ili dozvola za praćenje ekrana uživo (za praćenje ekrana).

Dozvolu	Detalji	
Administracija WFM	Opis	Omogućava vam da upravljate WFM aplikacijama.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > Pregledi upravljanja aplikacijama > servisnih redova Upravljanje aplikacijama > Prognoze Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija rasporeda Upravljanje aplikacijama > Upravljanje rasporedom Upravljanje aplikacijama > Dinamičko raspoređivanje Upravljanje aplikacijama > aktivnosti Upravljanje aplikacijama > Upravljanje aplikacijama istorijskih podataka > WFM Konfiguracija Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora Upravljanje aplikacijama > Strateško planiranje Rasporedi i planiranje > Upravljanje uređivanjem rasporeda
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte WFM Tokovi posla	Opis	Omogućava vam da pristupite stranici Tokovi posla i odobrava prikaz preduzeća samo za tu stranicu, tako da administratori koji obično nemaju prikaz preduzeća mogu da administriraju WFM tokove posla.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > aktivnosti > tokovi posla
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Ova dozvola je nezavisna od dozvole Administracija WFM, ali bi trebalo da dodelite ovu dozvolu zajedno sa Administrirajte WFM ili Administrirajte rasporede

Dozvolu	Detalji	
		Dozvolu.
Administrirajte uloge	Opis	Omogućava vam da kreirate uloge i modifikujete dozvole povezane sa tim ulogama.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > uloge
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	—
Administrirate Zakupac	Opis	Omogućava vam da obavljate administrativne zadatke za
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija korisnika > spajanje korisnika Upravljanje aplikacijama > administracija > globalna podešavanja Upravljanje aplikacijama > administracija > preuzimanja Upravljanje aplikacijama > administracija > ključni indikatori učinka (KPI) Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > konfiguracija servera podataka Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > eksterno skladištenje Upravljanje aplikacijama > Analitika > Konfiguracija analitike
	Licence	—
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili stranici Konfiguracija analitike, potrebna vam je i dozvola za administriranje analitike.
Administrirajte Org.	Opis	Omogućava vam da upravljate grupama, timovima i korisnicima koji su

Dozvolu	Detalji	
Struktura		U vašem opsegu.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > grupe Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > Teams Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > korisnici Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > spajanje korisnika
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Morate imati nekoliko dodatnih dozvola da biste preduzeli sledeće radnje na stranici Korisnici: ▪ Da biste dodelili uloge, morate imati dozvolu Dodeli korisničke uloge. Ako nemate dozvolu Dodeli korisničke uloge i kreirate novog korisnika, Webex WFO automatski daje novom korisniku podrazumevanu ulogu agenta. Samo korisnici sa dozvolom Dodeli korisničke uloge mogu da menjaju ovaj zadatak. ▪ Da biste dodelili WFM pogleda na stranici Korisnici, morate imati dozvolu Edit WFM Views ▪ Da biste uvezli korisnike, morate imati i dozvolu Dodeli korisničke uloge. Ako datoteka za uvoz sadrži bilo kakve vrednosti u koloni Pregledi, morate imati dozvolu Edit WFM Prikazi. ▪ Da biste dodelili uloge većem broju korisnika, morate imati dozvolu Dodeli korisničke uloge
Primajte poslovna obaveštenja	Opis	Omogućava vam da se pretplatite na poslovna obaveštenja. Ova obaveštenja se odnose na svakodnevne operacije u kontakt centru.
	Pristup stranici	(Samo poslovna obaveštenja) Obaveštenja o upravljanju aplikacijama > nadgledanju >
	Licence	Usklađenost Snimanje, upravljanje kvalitetom, radna snaga

Dozvolu	Detalji	
		Upravljanje, Analitika, Desktop analitika, Monitoring, Webex WFO Pristup
	Srodna dozvola i napomene	Pogledajte Konfigurišite obaveštenja za kompletnu listu poslovnih obaveštenja.
Primajte obaveštenja o podršci	Opis	Omogućava vam da podesite kako se obaveštenja o podršci šalju u svrhu rešavanja problema.
	Pristup stranici	(Samo obaveštenja o podršci) Obaveštenja o upravljanju aplikacijama > nadgledanju >
	Licence	Administrativna licenca: Administrator sistema
	Srodne dozvole i beleške	—
Pogledaj API Документација	Opis	Omogućava vam da vidite API dokumentaciju.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	—
Administrirajte ACD Konfiguracija	Opis	Omogućava vam da podesite vezu između Webex WFO i ACD.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > ACD Konfiguracija
	Licence	—

Dozvolu	Detalji	
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte listu distribucije	Opis	Omogućava vam da upravljate listama distribucije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Administrativna licenca: Administrator sistema
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj informacije o reviziji	Opis	Omogućava vam da vidite status servera i obaveštenja.
	Pristup stranici	—
	Licence	—
	Srodne Dozvole i beleške	—
Bulk Uvoz	Opis	Omogućava vam da uvezete podatke koristeći različite API za uvoz.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Pogledajte *Webex WFO API Referentni vodič* za više detalja.
Administrirajte politiku lozinke	Opis	Omogućava vam da upravljate podešavanjima politike lozinke i za otključavanje korisničkih naloga.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > administracija > lozinka

Dozvolu	Detalji	
		Smernica
	Licence	—
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj nadgledanje radne površine	Opis	Omogućava vam da vidite stranicu za nadgledanje radne površine.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > nadgledanje radne površine
	Licence	Monitoring, Desktop analitika, Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte ključeve za šifrovanje	Opis skladištenje.	Omogućava vam da generišete nove ključeve za šifrovanje datoteka za
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > administracija > licence za
	globalna podešavanja	—
	Srodne Dozvole i beleške	—

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte Active Directory Autentifikacija	Opis	Omogućava vam da kreirate i uređujete Active Directory veze.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Active Directory Licence za
	konfiguraciju	
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte gamifikaciju	Opis	Omogućava vam da upravljate gamifikacijom za agente.
	Pristup stranici	Licence za upravljanje aplikacijama > upravljanje
	performansama	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj Gamification	Opis	Omogućava vam da vidite gamifikaciju.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pristup mobilnim uređajima	Opis	Omogućava vam da omogućite pristup ograničenoj mobilnoj verziji Webex WFO sajta. Ova dozvola ne utiče na mobilnu aplikaciju (pogledajte Pristup mobilnoj aplikaciji).
	Pristup stranici	—
	Licence	Snimanje poziva, Upravljanje kvalitetom, Upravljanje radnom snagom, Desktop analitika, Analitika, Webex WFO

Dozvolu	Detalji	
		Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj / ažuriraj korisnike Hotelinga	Opis	Omogućava vam da vidite, menjate i kreirate hoteling korisnike
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj detalje evaluatora	Opis	Omogućava vam da vidite sledeće detalje o evaluatoru kontakta: ▪ Evaluator ime ▪ Prezime evaluatora ▪ Datum evaluacije ▪ Evaluacija odobrena od strane
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Dodeli korisničke uloge	Opis	Omogućava vam da dodelite početne stranice korisničkim ulogama na stranici za upravljanje odredišnom stranicom. Omogućava vam da dodelite uloge korisnicima na stranici Korisnici na bilo koji od sledećih načina:

Dozvolu	Detalji	
		▪ Uređivanje postojećeg korisnika ▪ Kreiranje novog korisnika ▪ Dodeljivanje uloga većem broju korisnika ▪ Uvoz korisnika **NOTA** Ako datoteka za uvoz sadrži bilo kakve vrednosti u koloni Pregledi, morate imati dozvolu Edit WFM Prikazi. Ako datoteka za uvoz sadrži bilo kakve vrednosti u koloni QM Pregledi, morate imati najmanje jedan od sledećih skupova dozvola: ▪ Administrirajte QM *and* Edit QM Pregledi ▪ Administriranje Org. Struktura
	Pristup stranici	— Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > odredišna stranica
	Licence	—
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili stranici Korisnici, morate imati dozvolu Administrirajte organizaciju. Struktura
Edit WFM Pregledi	Opis	Omogućava vam da kreirate i uređujete WFM prikaze na stranici Pogledi. Omogućava vam da dodelite WFM prikaze korisnicima na stranici Korisnici na bilo koji od sledećih načina: ▪ Uređivanje postojećeg korisnika ▪ Kreiranje novog korisnika ▪ Uvoz korisnika
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > prikazi

Dozvolu	Detalji	
	Licence	—
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili stranici Korisnici, morate imati dozvolu Administrirajte organizaciju. Struktura Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu Dodeli korisničke uloge. Ako datoteka za uvoz sadrži bilo kakve vrednosti u koloni Prikazi, morate imati dozvolu Edit WFM Views. Da biste videli stranicu Pregledi i izabrali WFM Prikaz za uređivanje, morate imati dozvolu Administrirajte WFM.
Edit QM Views Description	Omogućava vam da kreirate i uređujete QM prikaze na stranici Pogledi. Kada u kombinaciji sa dozvolom Administrirajte QM, omogućava vam da dodelite poglede korisnicima na stranici Korisnici i uvezete korisnike kojima je dodeljen QM prikaza.	
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > prikazi
	Licence	—
	Srodne dozvole i beleške	Da biste videli stranicu Pregledi, morate imati i dozvolu Administrirajte QM. Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu Dodeli korisničke uloge.
Pristup aplikaciji za mobilne uređaje	Opis	Omogućava vam da se prijavite i koristite mobilnu aplikaciju Webex WFO. Ova dozvola ne utiče na mobilnu verziju veb sajta Webex WFO (pogledajte Pristup mobilnim uređajima).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti, upravljanje kvalitetom, upravljanje radnom snagom i analitika Webex WFO Pristup

Dozvolu	Detalji	
		Administrativna licenca: Administrator stanara
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administriraj te WFM agente	Opis	Omogućava vam da izmenite WFM atribute zakazivanja agenta na stranici Korisnici ako je korisnik omogućen za zakazivanje i nije neaktivan. Atributi koje možete izmeniti su: ▪ Zakazivanje vremenske zone ▪ Radni staž ▪ Glavni servisni red ▪ Profil radnog stanja ▪ Mapiranje veština ▪ Standardna radna smena Rotacija ▪ Kopiraj rotacije radne smene ▪ Ostale radne smene ▪ Dodeljeni izuzeci ▪ Radno vreme odmora ▪ Raspored profila izdanja ▪ Maksimalne kadrovske grupe Ova dozvola vam takođe omogućava da vidite atribute koji utiču na sve korisnike i QM korisničke atribute.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > korisnicima
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje radnom snagom Webex WFO Pristup
	Srodne	Ova dozvola nije automatski omogućena u bilo kom od

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i beleške	podrazumevane uloge. Ako uloga uključuje dozvolu Administriranje Organizacione Strukture, ne morate da omogućite ovu dozvolu jer dozvola Administriranje Organizacione Strukture daje pun pristup stranici Korisnici. Dozvole koje vam omogućavaju da uređujete opšte, QM ili WFM korisničke atribute (Edit WFM Views, Edit QM Views, Adadministration Password Policy i Adadministration Organization Structure) zamenjuju ovu dozvolu. Ova dozvola vam ne dozvoljava da kreirate novog korisnika, izaberete ili uredite neaktivnog korisnika, uredite ili kreirate novog korisnika hotelinga, upravljate više korisnika ili uvozite / izvozite korisnike.

Kontrolna tabla

Dozvolu	Detalji	
Prikaz QM Kontrolna tabla	Opis	Omogućava vam da vidite QM vidžete na kontrolnim tablama Data Ekplorer-a.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste videli neke QM vidžete, takođe su vam potrebne dozvole za pregled rezultata evaluacije i prikaz cilja kontakta.
Administriranje kontrolnih tabli	Opis	Omogućava vam da konfigurišete kontrolne table Analitika, QM i WFM.
	Pristup stranici	—
	Licence	—

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvole Pogledaj QM kontrolnu tablu i Pogledaj WFM kontrolnu tablu.
Pogledaj WFM Kontrolna tabla	Opis	Omogućava vam da vidite WFM vidžete na kontrolnim tablama Data Ekplorer-a. Takođe možete da uređujete dozvolu za raspored koja je potrebna za dva WFM vidžeta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Data Licenses: Workforce Management Webex WFO Access
	Srodne Dozvole i beleške	—

Snimci Administrator

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj korpu za otpatke	Opis	Omogućava vam da pretražujete sadržaj korpe za otpatke iz Interakcije stranicu i vratiti kontakte, tako da snimci mogu da se reprodukuju.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—

Dozvolu	Detalji	
Izbriši kontakt	Opis	Omogućava vam da izbrišete kontakte.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz korpe za otpatke.
Administrirajte radni tok	Opis	Omogućava vam pristup i konfigurisanje tokova posla za QM
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Konfiguracija > administracija toka posla
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte polja metapodataka	Opis	Omogućava vam pristup i konfigurisanje metapodataka.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Konfiguracija > Metadata Manager
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—

Dozvolu	Detalji	
Administrirate Obrasci za evaluaciju	Opis	Omogućava vam da podesite obrasce za evaluaciju.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Configuration > Evaluation Form Manager
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	—
Administrirajte sajtove za snimanje	Opis	Omogućava vam da izaberete sajt za snimanje za tim, ako korisnik ima više lokacija.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	—
Administrirajte ciljeve kontakta	Opis	Omogućava vam da vidite ciljeve kontakta na stranici Administracija reda za kontakte.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Tokovi kontakata > Administracija reda kontakata
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste kreirali ili uredili ciljeve kontakta, potrebne su vam i dozvole za kreiranje cilja kontakta.
Konfigurišite telefonske grupe	Opis	Omogućava vam da podesite telefonske grupe, signalne grupe i grupe za snimanje.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Konfiguracija > telefonskih grupa
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Konfigurišite udruženja uređaja	Opis	Omogućava vam da podesite uređaje u vašem pozivnom centru.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Konfiguracija > Udruženja uređaja
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
AdminReconZadaci	Ova dozvola se trenutno ne koristi.	

Desktop klijent

Dozvolu	Detalji	
Snimanje Desktop Analitika	Opis	Omogućava automatsko snimanje aktivnosti na radnoj površini agenata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Snimanje usklađenosti, upravljanje kvalitetom, desktop analitika, analitika Essential, analitika preduzeća, Webex WFO pristup
	Srodne dozvole i beleške	Agenti takođe moraju imati dozvolu za snimanje događaja na radnoj površini.

Dozvolu	Detalji	
Snimanje ekrana	Opis	Automatski snima aktivnost ekrana na radnoj površini korisnika.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Analitika upravljanja kvalitetom - Essential, Analitika preduzeća
	Srodne dozvole i beleške	Agent takođe mora imati dozvolu za snimanje kontakata. Da biste omogućili snimanje ekrana na radnoj površini korisnika, Smart Desktop mora biti instaliran, a takođe morate omogućiti jednu od sledećih dozvola: ▪ Snimanje glasa—Obavezno kada želite da automatski snimite i glas i ekran tokom poziva ▪ Snimanje Start Stop Screen — Obavezno kada želite da korisnik kontroliše kada snimanje ekrana počinje i prestaje pomoću kontrola snimanja
Snimanje glasa	Opis	Automatski snima zvuk. Ova dozvola je potrebna za sve arhitekture snimanja glasa, a ne samo za one koje koriste Smart Desktop. Bez ove dozvole, zvuk korisnika neće biti snimljen.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Agent takođe mora imati dozvolu za snimanje kontakata. Sa arhitekturama koje koriste Smart Desktop, Smart Desktop takođe mora biti instaliran na radnoj površini korisnika da bi došlo do snimanja.
Praćenje ekrana uživo	Opis	Omogućava vam da uživo prati ekran korisnika. Omogućava da se ekrani agenata prate preko stranice za nadgledanje agenata. I agent i monitor moraju imati ovu dozvolu za praćenje ekrana uživo.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom, nadgledanje Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Monitorima je takođe potrebna dozvola za nadgledanje agenta.
Live Audio Monitoring	opis	Omogućava vam da uživo audio prati pozive korisnika. Omogućava praćenje zvuka agenata preko stranice za nadgledanje agenata. I agent i monitor moraju imati ovu dozvolu za rad audio monitoringa uživo.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Monitorima je takođe potrebna dozvola za nadgledanje agenta.
Snimanje na zahtev (RTP Signalizacija)	Opis	Omogućava režim snimanja Record On Demand u Smart Desktop. Ovaj režim omogućava agentu da snima samo segmente poziva koji su eksplicitno navedeni kada se koriste kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole	—

Dozvolu	Detalji	
	i beleške	
Snimanje događaja na radnoj površini	Opis	Omogućava automatsko snimanje događaja na radnim površinama agenata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Snimanje usklađenosti, Upravljanje kvalitetom, Desktop analitika, Analitika Essential, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Agenti takođe moraju imati dozvolu za snimanje Desktop Analitike.

Snimanje kontakata

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj kontakte	Opis	Omogućava vam da pretražujete sve kontakte za snimanje unutar vaš opseg sa stranice Interakcije.
	Pristup stranici	Interakcije
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti, upravljanje kvalitetom i analitika Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj postignute kontakte	Opis	Omogućava vam da pretražujete samo kontakte koji su bili postigao (procenio) sa stranice Interakcije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i beleške	—
Izvoz snimaka	Opis	Omogućava vam da izvezete snimke sa stranice Interakcije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz kontakata.
Pogledaj prilagođene metapodatke	Opis	Omogućava vam da vidite prilagođene metapodatke na stranici Interakcije, Media Plaier-u i na stranici Kontakt red.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili stranici Interakcije i Media Plaier-u, morate imati i dozvolu Pogledaj kontakte. Da biste pristupili stranici Kontakt red, morate imati i dozvolu Pogledaj cilj kontakta.
Izmeni prilagođene metapodatke	Opis	Omogućava vam da izmenite prilagođene metapodatke na stranici Interakcije i Media Plaier.
	Pristup stranici	—

Dozvolu	Detalji	
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvole za prikaz kontakata i pregled prilagođenih metapodataka.
Oznaka Kontakt	Opis	Omogućava vam da označite kontakt pomoću kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste označili kontakt sa kontrolama snimanja, Smart Desktop mora biti instaliran.
Kreiraj kontakt	Opis	Omogućava vam da kreirate kontakt bez poziva na stranici Interakcije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz kontakata.
Pogledaj analitičke podatke za	Opis	Omogućava vam da vidite rezultate analitike Net Promoter

Dozvolu	Detalji	
Kontakti		(NPS) i Eval Predictive Scores (EPS) podaci za kontakte u vašem opsegu na stranici Interakcije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj Root Recordings	Opis	Omogućava vam da vidite root snimke.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Untag Kontakt	Opis	Omogućava vam da poništite oznaku označenog kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—

Dozvolu	Detalji	
Marka za obuku	Opis	Omogućava vam da označite kontakt za pregled u obuci.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Po defaultu, svi korisnici mogu da označe kontakt za obuku. Ako ne zahtevate od svih korisnika da obeleže kontakte za obuku, poništite ovo polje za potvrdu. Takođe morate imati dozvole Pogledaj kontakte i Označi kontakte ili Untag Kontakte.
Pogledaj sve kontakte za obuku	Opis	Omogućava vam da vidite sve kontakte označene za obuku preko stanara.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz kontakata.
Bulk Kontakt Izvoz	Opis	Omogućava vam da izvezete audio datoteke, kontakt podatke, i metapodaci sa stranice Interakcije na zakazanoj ili ad-hoc osnovi. Možete samo da vidite i komunicirate sa sopstvenim izvozom kontakata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i beleške	Podrazumevano onemogućeno. Upareni zajedno, dozvole za izvoz masovnih kontakata i prikaz izvoza kontakata omogućavaju vam da kreirate sopstveni izvoz kontakata i pregledate sve izvozne kontakte za vašu organizaciju.
Pogledaj UnReconciled Root Snimci	Opis	Omogućava vam da vidite sve root snimke Bezuslovno.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Podrazumevano onemogućeno. Takođe morate imati dozvolu Pogledaj Root Recordings.
Pogledaj Bulk Kontakt Izvoz	Opis	Omogućava vam da vidite izvoz kontakata svih u vašoj organizaciji. Ne možete kreirati masovni izvoz kontakata sa ovom dozvolom.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Podrazumevano onemogućeno. Upareni zajedno, dozvole za izvoz masovnih kontakata i prikaz izvoza kontakata omogućavaju vam da kreirate sopstveni izvoz kontakata i pregledate sve izvozne kontakte za vašu organizaciju.

Dozvolu	Detalji	
Masovno brisanje	Opis	Omogućava vam da izbrišete kontakte u rasutom stanju.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Tokovi kontakata > operacije masovnih kontakata
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Da biste koristili sve funkcije na stranici Bulk Contact Operations, kombinujte ovu dozvolu sa dozvolama za zadržavanje masovnog ažuriranja i masovno ažuriranje metapodataka.
Snimanje kontakata	Opis	Omogućava da se uvezu kontakti agenata bilo koje vrste Webex WFO. Ova dozvola je potrebna za bilo koju vrstu hvatanja ili snimanja kontakata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Ova dozvola je preduslov za dozvole za snimanje glasa i snimanja ekrana.
Pogledaj sve HR kontakte	Opis	Omogućava vam da vidite sve kontakte označene za HR preko stanara.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz kontakata.

Dozvolu	Detalji	
Oznaka za HR	Opis	Omogućava vam da označite kontakt za pregled u HR-u.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup **NAPOMENA** Zahteva najmanje jednu od ovih licenci.
	Srodne dozvole i beleške	Omogućava administratorima da definišu koje uloge imaju mogućnost označavanja kontakta za pregled u HR-u. Ako ne zahtevate od svih korisnika da obeleže kontakte za HR, poništite polje za potvrdu Mark for HR. Takođe morate imati dozvolu za pregled kontakta.
ViewNotProcessedReason	Opis	Ova dozvola se trenutno ne koristi.
Uključite Self Scope u QM pogleda	Opis	Ako je vaš pristup Webex WFO regulisan QM prikazima, ova dozvola vam omogućava da vidite i reprodukujete svoje kontakte, kao i sve kontakte koji ispunjavaju kriterijume QM Pogled. Pogledajte Upravljanje prikazima .
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz kontakata. Po defaultu, ova dozvola nije dodeljena nijednoj ulozi.
Zadržavanje masovnog ažuriranja	Opis	Omogućava vam da ažurirate politiku zadržavanja za više Kontakti odjednom.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Tokovi kontakata > operacije masovnih kontakata
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i beleške	Da biste koristili sve funkcije na stranici Bulk Contact Operations, kombinujte ovu dozvolu sa dozvolama za masovno brisanje i masovno ažuriranje metapodataka.
Masovno ažuriranje metapodataka	Opis	Omogućava vam da ažurirate prilagođene metapodatke koji je Povezan sa više kontakata odjednom.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Tokovi kontakata > operacije masovnih kontakata
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Da biste koristili sve funkcije na stranici Bulk Contact Operations, kombinujte ovu dozvolu sa dozvolama za masovno brisanje i zadržavanje masovnog ažuriranja.

Snimanje Kontakt Evaluacije

Dozvolu	Detalji	
Kreiraj komentar za evaluaciju	Opis	Omogućava vam da kreirate komentare u prozoru Obrazac za evaluaciju u Media Plaier.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvole za prikaz kontakata i pregled procena.
Odobrite procenu kontakata	Opis	Omogućava vam da odobrite procenu za kontakt iz Media Plaier-a.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom

Dozvolu	Detalji	
		Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvole za prikaz kontakata i pregled procena.
Procenite kontakt	Opis	Omogućava vam da procenite kontakt u Media Plaier i da pogledajte panel za evaluaciju za nebodovane kontakte.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvole za prikaz kontakata i pregled procena.
Izmeni komentar za evaluaciju	Opis	Omogućava vam da izmenite komentare u prozoru obrasca za evaluaciju u Media Plaieru.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvole za prikaz kontakata, kreiranje komentara za evaluaciju i prikaz evaluacije.

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj opis evaluacije		Omogućava vam da vidite procene kontakata u Media Plaier.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz kontakata
Samoprocenjujte kontakt	Opis	Omogućava vam da procenite svoje kontakte.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvole za prikaz kontakata i procenu kontakta.
Samoodobravanje procene kontakata	Opis	Omogućava vam da odobrite sopstvenu procenu kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvole za prikaz kontakata i pregled procena.
Uređivanje Svaka procena	Opis	Omogućava vam da uredite evaluaciju koju ste završili i da vidite sledeće detalje o evaluatoru kontakta: ▪ Ime evaluatora ▪ Evaluacija odobrena od strane

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—

Snimanje Kontakt Kalibracije

Dozvolu	Detalji	
Kalibrirajte kontakt	Opis	Omogućava vam da označite kontakt za kalibraciju na stranici Interakcije i da izvršite procenu kalibracije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz kontakata.
Samo kalibracija kontakt	Opis	Omogućava vam da kalibrirate svoje kontakte.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvole za prikaz kontakata i kalibraciju kontakta

Ciljevi kontakta

Dozvolu	Detalji	
Kreirajte cilj evaluacije	Opis	Omogućava vam da kreirate i dodeljujete zadatke evaluacije (ad-hoc) i ciljeve kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste kreirali ciljeve kontakta, potrebna vam je i dozvola Administrirajte ciljeve kontakta.
Kreirajte цilj kalibraцije	Opis	Omogućava vam da kreirate i dodeljujete zadatke kalibracije (ad hoc) i ciljeve kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste kreirali ciljeve kontakta, potrebna vam je i dozvola Administrirajte ciljeve kontakta.
Kreirajte cilj pregleda	Opis	Omogućava vam da kreirate i dodeljujete zadatke pregleda (ad-hoc) i ciljeve kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste kreirali ciljeve kontakta, potrebna vam je i dozvola Administrirajte ciljeve kontakta.

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj Kontakt Cilj	Opis	Omogućava vam da pristupite Kontakt Queue i vidite vidžet Kontakt Goal Progress.
	Pristup stranici	Red za kontakt Kontrolna tabla > vidžet za napredak cilja kontakta
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	—

Ankete

Dozvolu	Detalji	
Administrirate QM Ankete	Opis	Omogućava vam da konfigurišete eksterne provajdere anketa nakon poziva.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Tokovi kontakata > POST Anketa o pozivima
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	—
Pogledaj rezultate ankete	Opis	Omogućava vam da vidite podatke o rezultatima ankete kupaca u medija plejeru, kontakt tabeli i izveštajima.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne	Takođe morate imati dozvolu za prikaz kontakata.

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i beleške	

Zakaži

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj raspored	Opis	Omogućava korisnicima da vide stranice Moj raspored i Moja dostupnost.
	Pristup stranici	Raspored i planiranje > raspored rasporeda i planiranje > moju dostupnost
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje radnom snagom Webex WFO Access
	Srodne dozvole i beleške	—
Izmeni raspored	Opis	Omogućava korisnicima da pregledaju rasporede agenata i preduzmu sledeće radnje: Insert Aktivnost, Raspored trgovine, Pronađi optimalno vreme i Optimizuj rasporede. Omogućava korisnicima da vide kodove razloga u fioci za pridržavanje.
	Pristup stranici	Rasporedi i planiranje > raspored agenata
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz rasporeda.
Raspored plana	Opis	Omogućava korisniku da pristupi stranici Planiranje (uključujući stranice Prognoza, Distribucija i Raspored) i da kreira događaj dinamičkog raspoređivanja unutar dana.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	Raspored i planiranje > planiranje Raspored i planiranje > unutardnevno dinamičko raspoređivanje
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz rasporeda. Da bi konfigurisali elemente rasporeda (uključujući radne smene, izuzetke, kategorije skupljanja, nedelje skupljanja i scenarije skupljanja), korisnicima su potrebne dozvole za administraciju WFM i administraciju rasporeda.
Administrirajte rasporede	Opis	Omogućava planerima i analitičarima da uređuju rasporede i konfigurišu elemente rasporeda.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > administracija Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sistema Upravljanje aplikacijama > upravljanje performansama Upravljanje aplikacijama > nadgledanje Upravljanje aplikacijama > Servisni redovi (osim za stranicu Tipovi servisnih redova) Upravljanje aplikacijama > Prognoze Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija rasporeda Upravljanje aplikacijama > Upravljanje rasporedom Upravljanje aplikacijama > Dinamičko raspoređivanje Upravljanje aplikacijama > aktivnosti (osim Tipovi izuzetaka i Tokovi posla stranice) Upravljanje aplikacijama > istorijski podaci Upravljanje aplikacijama > WFM Konfiguracija (osim za stranice Globalna podešavanja, HRMS konfiguracija i zadržavanje; pristup samo za čitanje stranici Mapiranja stanja pridržavanja) Upravljanje aplikacijama > planiranje odmora (osim stranice Tipovi odmora)

Dozvolu	Detalji	
		Upravljanje aplikacijama > Raspored strateškog planiranja i planiranje > upravljanje uređivanjem rasporeda Dozvola za administraciju rasporeda daje pristup samo za čitanje na stranici za mapiranje države pridržavanja. Upravljanje aplikacijama > Strateško planiranje Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora (osim stranice Tipovi odmora) Raspored i planiranje > Raspored Uređivanje Menadžment
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Ova dozvola se može kombinovati sa drugim dozvolama (na primer, Administriranje poruka, Planiranje rasporeda i Administracija organizacije. Struktura) da bi se kreirala prilagođena uloga planera. Takođe morate imati dozvolu za uređivanje rasporeda da biste videli stranicu Raspored agenata.

Messaging

Dozvolu	Detalji	
Ažurirajte zahteve za razmenu poruka	Opis	Omogućava vam da pošaljete i ažurirate zahtev za poruke.
	Pristup stranici	Messaging
	Licence	Data Licenses: Workforce Management Webex WFO Access
	Srodne dozvole i beleške	Zahtevi za ažuriranje poruka neophodni su za interakciju sa porukama.

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte poruke	Opis	Omogućava vam da odobrite i administrirate zahteve.
	Pristup stranici	Messaging
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—

Analitika

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj sistemsku analitiku	Opis	Omogućava vam kreiranje i upravljanje skupovima podataka na kontrolnim tablama Analitike.
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Desktop Analitika, Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte analitiku radne površine	Opis	Omogućava vam da kreirate, pregledate, uređujete i brišete zadatke Desktop Analitics na stranici Analitics Task Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Task Manager Upravljanje aplikacijama > Analitika > Desktop Manager Upravljanje aplikacijama > Analitika > Field Manager Upravljanje aplikacijama > Analitika > Licence za konfiguraciju
	analitike	Desktop Analitika, Analitika Osnove, Analitika preduzeća,

Dozvolu	Detalji	
		Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte govornu analitiku	Opis	Omogućava vam da pregledate i izbrišete zadatke Phonetics Analitics na stranici Analitics Task Manager. **NAPOMENA** Pošto je Phonetics Analytics penzionisan, ne možete kreirati ili uređivati zadatke Phonetics Analitics čak i ako imate ovu dozvolu.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Menadžer zadataka Upravljanje aplikacijama > Analitika > Analitika Konfiguracija
	Licence	Analitika, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte govor u tekstualnu analitiku	Opis	Omogućava vam da kreirate, pregledate, uređujete i brišete zadatke govora u tekst (transkripcija) na stranici Analitics Task Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > analitika > menadžer zadataka Upravljanje aplikacijama > Analitika > Licence za konfiguraciju
	analitike	Osnove analitike, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirate	Opis	Omogućava vam da kreirate, pregledate, uređujete i brišete zadatke tekstualne analitike

Dozvolu	Detalji	
Tekstualna analitika		na stranici Analitics Task Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Menadžer zadataka Upravljanje aplikacijama > Analitika > Analitika Konfiguracija
	Licence	Osnove analitike, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj analitiku radne površine	Opis	Omogućava vam da vidite funkcije Desktop
	Analitics. Pristup stranici	Agent Ekplorer Analitička kontrolna tabla
	Licence	Desktop Analitika, Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj govornu analitiku	Opis	Omogućava vam da vidite funkcije Speech Analitics.
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Osnove analitike, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj analitiku govora u tekst	Opis	Omogućava vam da vidite panel Transkripcija u Media Plaier-u i da tražite reči u transkribovanom zvuku.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Osnove analitike, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj tekstualnu analitiku	Opis	Omogućava vam da vidite funkcije tekstualne analitike.
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Osnove analitike, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj analitiku	Opis	Omogućava vam da vidite sve aspekte funkcija analitike.
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Osnove analitike, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte analitiku	Opis	Omogućava vam pristup nekim API-jima za analitiku. U kombinaciji sa dozvolom za administraciju stanara, omogućava vam da konfigurišete Analitiku.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Konfiguracija analitike
	Licence	Osnove analitike, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili stranici Konfiguracija analitike, potrebna vam je i dozvola za administriranje stanara.

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte prediktivnu analitiku	Opis - Omogućava vam da kreirate, pregledate, uređujete i brišete zadatke Predictive Evaluation Score (PES) i Predictive Net Promoter Score (PNPS) na stranici Analitics Task Manager.	
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > analitika > menadžer zadataka
	Licence	Osnove analitike, Analitika preduzeća, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte analitičke fraze	Opis	Omogućava vam da kreirate i uređujete fraze i kategorije fraza na stranici Phrase Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > analitika > Phrase Manager
	Licence	Osnove analitike, Analitika preduzeća, Analitika preduzeća Plus, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—

Izveštavanje

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj QM Izveštaji	Opis	Omogućava vam da vidite QM izveštaje.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administriranje QM izveštaja	Opis	Omogućava vam da administrirate QM izveštaje.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Prikaz WFM Izveštaji	Opis	Omogućava vam da vidite WFM izveštaje.
	Pristup stranici	—
	Licence	Data Licenses: Workforce Management Webex WFO Access
	Srodne Dozvole i beleške	—

Dozvolu	Detalji	
Prikaz WFM Admin Izveštaji	Opis	Omogućava vam da vidite WFM Izveštaji o strateškom planiranju.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj izveštaje supervizora	Opis	Omogućava vam da vidite WFM izveštaje supervizora.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Prikaz QM Izveštaji o evaluaciji	Opis	Omogućava vam da vidite QM izveštaje o evaluaciji.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—

Dozvolu	Detalji	
Prikaz QM Sistemski izveštaji	Opis	Omogućava vam da vidite QM sistemske izveštaje.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pogledaj QM Izveštaji o istraživanju	Opis	Omogućava vam da vidite QM izveštaje o istraživanju.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Napredno izveštavanje API	Opis	Omogućava vam pristup API potrebnom za Data Ekplorer.
	Pristup stranici	—
	Licence	—
	Srodne Dozvole i beleške	—
Home Stranica	Opis	Daje vam pristup samo za čitanje na kontrolnoj tabli Home stranice i njegov sadržaj.
	Pristup stranici	Home Stranica
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom i upravljanje radnom snagom Webex WFO Pristup

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i beleške	Ova dozvola je kompatibilna sa nasleđenim dozvolama koje zamenjuje: View QM Dashboard, View WFM Dashboard i Adadministr Dashboards.
Istraživač podataka	Opis	Daje vam pristup samo za čitanje na stranici pretraživača sredstava Data Ekplorer.
	Pristup stranici	Istraživač podataka
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	—
Kreiranje sadržaja	Opis	Omogućava vam kreiranje, ažuriranje i brisanje izveštaja i kontrolnih tabli Data Ekplorer-a.
	Pristup stranici	Data Ekplorer > izveštaji
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Istraživač podataka
Objavljivanje sadržaja	Opis	Omogućava vam da delite izveštaje i kontrolne table koje posedujete za deljenje grupa kojima pripadate.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > grupe za deljenje
	Licence	Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Kreiranje sadržaja

Kontrole snimanja

Dozvolu	Detalji	
Pošalji pauzu / Nastavi komandu	Opis	Pauzira i nastavlja snimke poziva korisnika. Ova dozvola je potrebna za bilo koju arhitekturu pauze i nastavka za snimke, automatske i ručne (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pošalji prijavu / Komanda za odjavljivanje	Opis	Povezuje i ne-povezuje korisnika sa ekstenzijom uređaja za mrežno snimanje. Ova dozvola je korisna u situacijama kao što su hot-desking gde agent ne može koristiti isti telefon svaki dan.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne Dozvole i beleške	—
Pošalji komandu metapodataka	Opis	Dodaje metapodatke na snimanje poziva korisnika. Ova dozvola je potrebna za bilo koju arhitekturu snimanja koja dodaje metapodatke pozivima, automatskim i ručnim (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne Dozvole i beleške	—

Dozvolu	Detalji	
Pošalji komandu oznake	Opis	Oznake snimke poziva korisnika. Ova dozvola je potrebna za bilo koju arhitekturu snimanja koja označava pozive, i automatizovane i ručne (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	—
Pošalji segment i izbriši / sačuvaj Komandu	Opis	Počinje i zaustavlja snimanje segmenata poziva (i čuva i briše segmente poziva). Ova dozvola je potrebna za bilo koju arhitekturu snimanja koja koristi ove radnje, i automatizovane i ručne (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	—
Pošalji početni ekran / Stop Komandu	Opis	Pokreće i zaustavlja snimanje samo na ekranu. Ova dozvola je potrebna za bilo koju arhitekturu snimanja koja koristi ove radnje, i automatizovane i ručne (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom
	Srodne Dozvole i beleške	—

Dozvolu	Detalji	
Dugmad za pauzu / nastavak	Opis	Omogućava vam da koristite dugmad za pauzu i nastavak na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za slanje pauze / nastavak komande.
Dugmad za prijavljivanje / odjavljivanje	Opis	Omogućava vam da koristite dugmad za prijavljivanje i odjavu na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prijavljivanje / odjavljivanje komande.
Dugme za dodavanje metapodataka	Opis	Omogućava vam da koristite dugme Dodaj metapodatke na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu Pošalji komandu metapodataka.

Dozvolu	Detalji	
Tag dugme	Opis	Omogućava vam da koristite dugme Tag na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu Pošalji oznaku komande.
Segment i Delete / Save dugmad	Opis	Omogućava vam da koristite dugmad "Segment i izbriši" i "Segment i sačuvaj" na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za slanje segmenta i Delete / Save Command.
Tasteri za pokretanje / zaustavljanje ekrana	Opis	Omogućava vam da koristite dugmad Start Screen i Stop Screen na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za slanje početnog ekrana / komande za zaustavljanje ekrana.

Upravljanje performansama

NAPOMENA - Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup ovoj funkciji, kontaktirajte svog Cisco Account Managera.

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte performanse Osnove menadžmenta	Opis	Omogućava vam da dodate i upravljate performansama Metrike upravljanja.
	Pristup stranici	Upravljanje performansama > podešavanja
	Licence	Webex WFO Pristup Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirajte performanse Menadžment preduzeća	Opis	Ova dozvola se trenutno ne koristi.
PregledPerformanseManagement	Opis	Omogućava vam pristup upravljanju performansama Home stranici.
	Pristup stranici	Upravljanje performansama
	Licence	Webex WFO Pristup Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom
	Srodne Dozvole i beleške	—

Bot Analitika

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj automatizaciju iskustva	Opis	Pogledajte metrike najvišeg nivoa kao što su BES / BAS / $ po automatizovanom razgovoru
	Pristup stranici	Licence za iskustvo i
	automatizaciju	Bot Analitika
	Srodne dozvole	Konfigurišite automatizaciju iskustva

Dozvolu	Detalji	
	i beleške	
Konfigurišite automatizaciju iskustva	Opis	Konfigurišite ciljeve za BES / BAS / $ po automatizovanom razgovoru, temama
	Pristup stranici	Konfiguracija > iskustvo i automatizacija
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Pogledaj automatizaciju iskustva
Pogledaj distribuciju razgovora	Opis	Pogledajte ukupne razgovore i kako su raspoređeni između digitalnog asistenta i živih agenata
	Pristup stranici	Distribucija razgovora
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	
Pogledaj teme razgovora	Opis	Pogledajte sav sadržaj na stranici Teme razgovora
	Pristup stranici	Teme razgovora
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Uređivanje tema razgovora

Dozvolu	Detalji	
Uređivanje tema razgovora	Opis	Crna lista, spajanje i preimenovanje tema
	Pristup stranici	Konfiguracija > teme razgovora
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj teme razgovora Metrika Analiza	Opis	Pogledajte raščlambu BES i BAS signala za svaku temu
	Pristup stranici	Teme razgovora > Analiza metrike Tab
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj transkripte tema razgovora	Opis	Pogledaj transkripte unutar tema
	Pristup stranici	Teme razgovora > transkripti Tab
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj teme za razgovor Srodne teme	Opis	Pogledajte dodatne teme razgovora koje su identifikovane nakon glavne teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > srodne teme
	Licence	Bot Analitika
	Srodne	Pogledaj teme razgovora

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i beleške	
Pogledaj teme razgovora grupisane Teme	Opis	Pogledajte teme koje su spojene zajedno i definišite jednu glavnu temu
	Pristup stranici	Teme razgovora > grupisane teme
	Licence	Bot Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj razgovor Teme Entiteti	Opis	Pregledajte entitete (ključne reči) koji su se pojavili u transkriptima unutar teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > entiteti
	Licence	Bot Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj razgovor Teme Namere	Opis	Pogledajte namere koje su pokrenute u okviru teme
	Pristup stranici	Teme > namere razgovora
	Licence	Bot Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj analizu uticaja	Opis	Pogledajte upoređivanje nekoliko metrika za jednu ili više tema između dva opsega datuma
	Pristup	Analiza uticaja

Dozvolu	Detalji	
	Licence	Bot Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	
Prikaz Sakupljeno Metrika	Opis	Pogledaj zajedničke agregirane metrike
	Pristup stranici	Agregirane metrike
	Licence	Bot Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	
Pogledaj transkript Pretraži	Opis	Pogledaj pretragu transkripta
	Pristup stranici	Pretraga transkripta
	Licence	Bot Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	
Pogledaj VAA Pregled	Opis	Pogledajte pregled Virtual Agent Analitics sa svim nivoima poruka Metrika
	Pristup stranici	Pregled
	Licence	Bot Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	Konfigurišite VAA

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj VAA Poređenje performansi	Opis	Pogledaj metrike nivoa poruke dnevno, mesečno, kvartalno ili godišnje
	Pristup stranici	Poređenje performansi
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Konfigurišite VAA
Pogledaj VAA Response Performanse	Opis	Pogledaj odgovore i sledeće akcije nakon što je prikazan odgovor
	Pristup stranici	Performanse odgovora
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Konfigurišite VAA
Pogledaj VAA neklasifikovane poruke	Opis	Pogledaj poruke koje uzrokuju ne-podudaranje sa namerom, kategorizovano po temi
	Pristup stranici	Neklasifikovane poruke
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Konfigurišite VAA, Uredite VAA neklasifikovane poruke
Izmeni VAA neklasifikovane poruke	Opis	Kategorizujte poruke koje se ne podudaraju sa namerama u postojeće namere ili nove namere
	Pristup stranici	Neklasifikovane poruke
	Licence	Bot Analitika
	Srodne	Konfigurišite VAA, Pogledaj VAA neklasifikovane poruke

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i beleške	
Pogledaj VAA nameru Performanse	Opis	Pogledaj metrike nivoa namere
	Pristup stranici	Namera Performanse
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Konfigurišite VAA
Pogledaj izveštaj o upravljanju botovima	Opis	Pogledaj otpremljene izveštaje o upravljanju botovima
	Pristup stranici	Izveštaj o upravljanju botovima
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	
Pogledaj izveštaj o performansama bota	Opis	Pogledaj otpremljene izveštaje o performansama bota
	Pristup stranici	Izveštaj o performansama bota
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	

Dozvolu	Detalji	
Konfigurišite VAA	Opis	Konfigurišite ciljeve unutar VAA
	Pristup stranici	Konfiguracija > Analitika virtuelnih agenata
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Pogledaj VAA pregled, Pogledaj VAA Poređenje performansi, Pogledaj VAA Response Performance, Pogledaj VAA neklasifikovane poruke, Pogledaj VAA namera performanse
Pogledaj konfiguracije kompanije	Opis	Pogledaj pragove specifične za kompaniju
	Pristup stranici	Konfiguracije kompanije
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Izmeni konfiguracije kompanije
Izmeni konfiguracije kompanije	Opis	Konfigurišite pragove specifične za kompaniju
	Pristup stranici	Konfiguracije kompanije
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Pogledaj konfiguracije kompanije

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj obaveštenje o upozorenju	Opis	Pogledaj upozorenja Tab kada se aktivira prag signala
	Pristup stranici	Obaveštenja o upozorenjima Tab
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Konfigurišite obaveštenje o upozorenju
Konfigurišite obaveštenje o upozorenju	Opis	Konfigurišite pragove za upozorenja
	Pristup stranici	Konfiguracija > Ukupna metrika bota, konfiguracija > metrika teme
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Pogledaj obaveštenje o upozorenju
Pogledaj rezime transkripta	Opis	Pogledaj sažete transkripte
	Pristup stranici	Pretraga transkripta
	Licence	Bot Analitika
	Srodne dozvole i beleške	Konfigurišite rezime transkripta

Dozvolu	Detalji	
Konfigurišite transkript Rezime	Opis	Konfigurišite upit koji generiše rezimiranje transkripata
	Pristup stranici	Konfiguracija > Rezime Generisanje Prompt
	Licence	Bot Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	Pogledaj rezime transkripta
Pogledaj obaveštenja o aktivnostima	Opis	Pogledaj obaveštenja o aktivnostima, kao što je kada se preduzme akcija kao što su crna lista, spajanje, preimenovanje
	Pristup stranici	—
	Licence	Bot Analitika
	Srodne Dozvole i beleške	

Uvidi

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj sadržaj	Opis	Omogućava vam da vidite kontrolne table Insights koje dele drugi ljudi u vaša organizacija.
	Pristup stranici	Uvid > Favoriti Uvidi > nedavne Uvid > Moje fascikle Uvid > deljene fascikle Uvid > kontrolne table
	Licence	Autor uvida, čitač uvida

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i beleške	Morate imati licencu Insights Reader i najmanje jednu dozvolu "Pogledaj [Product] Data".
Pogledaj analitičke podatke	Opis	Omogućava vam da pregledate kontrolne table i analize kreirane pomoću podataka Analitike, uključujući standardne kontrolne table Analitike koje dolaze izgrađene sa Webex WFO. U kombinaciji sa dozvolom za kreiranje sadržaja, omogućava vam da koristite skupove podataka Analitics za kreiranje analiza.
	Pristup stranici	Uvid > Favoriti Uvidi > nedavne Uvid > Moje fascikle Uvid > deljene fascikle Uvid > kontrolne table
	Licence	Autor uvida, čitač uvida
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati licencu Cisco Analitika.
Pogledaj klasične WFM podatke	Opis	Omogućava vam da vidite kontrolne table i analize kreirane sa Classic WFM podacima, uključujući standardne Classic WFM kontrolne table koje dolaze izgrađene sa Webex WFO. U kombinaciji sa dozvolom za kreiranje sadržaja, omogućava vam da koristite Classic WFM skupove podataka za kreiranje analiza.
	Pristup stranici	Uvid > Favoriti Uvidi > nedavne Uvid > Moje fascikle Uvid > deljene fascikle Uvid > kontrolne table
	Licence	Autor uvida, čitač uvida

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati Cisco Classic WFM licencu.
Pogledaj QM Podaci	Opis	Omogućava vam da vidite kontrolne table i analize kreirane sa QM podacima, uključujući standardne QM podatke koji dolaze izgrađeni sa Webex WFO. U kombinaciji sa dozvolom za kreiranje sadržaja, omogućava vam da koristite QM skupove podataka za kreiranje analiza.
	Pristup stranici	Uvid > Favoriti Uvidi > Nedavni uvidi > Moje fascikle Uvidi > deljene fascikle Uvidi > kontrolne table
	Licence	Autor uvida, čitač uvida
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati Cisco QM licencu.
Pogledaj WFM Podaci	Opis	Omogućava vam da vidite kontrolne table i analize kreirane sa WFM podacima, uključujući standardne WFM podatke koji dolaze sa izgrađenim Webex WFO. U kombinaciji sa dozvolom za kreiranje sadržaja, omogućava vam da koristite WFM skupove podataka za kreiranje analiza.
	Pristup stranici	Uvid > Favoriti Uvidi > Nedavni uvidi > Moje fascikle Uvidi > deljene fascikle Uvidi > kontrolne table
	Licence	Autor uvida, čitač uvida

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati Cisco WFM licencu.
Kreirajte sadržaj	Opis	Omogućava vam da kreirate analize i kontrolne table.
	Pristup stranici	Uvid > Favoriti Uvidi > nedavne Insights > Moji folderi Insights > Shared folders Insights > Dashboards Insights > Analyses Insights > Datasets
	Licence	Autor uvida
	Srodne dozvole i beleške	Morate imati licencu Insights Author i najmanje jednu dozvolu "Pogledaj [Product] Data". Kada dodate ovu dozvolu ulozi, uloga automatski dobija i dozvolu za prikaz sadržaja.
Opis sadržaja za deljenje		Omogućava vam da delite analize i kontrolne table koje kreirate sa drugim Ljudi u vašoj organizaciji.
	Pristup stranici	Uvid > Favoriti Uvidi > Nedavni uvidi > Moje fascikle Uvidi > deljene fascikle Uvidi > kontrolne table
	Licence	Autor uvida
	Srodne dozvole	Takođe morate imati dozvolu za kreiranje sadržaja i najmanje jednu dozvolu "Prikaz [proizvoda] podataka".

Dozvolu	Detalji	
	I beleške	
Administrirajte uvide	Opis	Ova dozvola se trenutno ne koristi.
	Pristup stranici	—
	Licence	Autor uvida
	Srodne Dozvole i beleške	—
Prikaži sve zapise	Opis	Daje vam potpuni pristup svim podacima o izveštavanju, bez obzira na obim aplikacije. Važno za one koji treba da kreiraju sadržaj izveštavanja za celu organizaciju ili one koji treba da vide sve podatke, bez obzira na obim. **NAPOMENA:** Ova dozvola se odnosi samo na izveštavanje podataka i ne odobrava nikakav drugi pristup u Webex WFO.
	Pristup stranici	—
	Licence	Autor uvida, čitač uvida
	Srodne Dozvole i beleške	—

Upravljanje podacima

Dozvolu	Detalji	
Upravljanje isporukom	Opis	Omogućava vam da vidite informacije o trenutnom informacionom prostoru i da se uključite i isključite iz primanja zakazanih izveštaja putem e-pošte od drugih korisnika.
	Pristup stranici	Data Ekplorer > podešavanja
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne	

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i beleške	
Izveštaj o isporuci	Opis	Omogućava vam da konfigurišete i upravljate kada i kome se šalje izveštaj koji posedujete.
	Pristup stranici	Opcija deljenja u kontekstnom meniju koji se pojavljuje kada desnim tasterom miša kliknete na izveštaj koji posedujete na stranici Data Ekplorer > Izveštaji.
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	
Biblioteka podataka	Opis	Omogućava vam pristup samo za čitanje stranici Biblioteka podataka da biste videli detalje o zbirkama i njihovim skupovima podataka.
	Pristup stranici	Data Ekplorer > biblioteka podataka
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	
Dizajn biblioteke podataka	Opis	Omogućava vam da kreirate, čitate, ažurirate i brišete biblioteke podataka u vašem vlasništvu.
	Pristup stranici	
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	
Biblioteka podataka	Opis	Omogućava vam da delite zbirke podataka za deljenje grupa u kojima ste

Dozvolu	Detalji	
Objavljivanje		Su član.
	Pristup stranici	
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne dozvole i beleške	
Administracija zadataka podataka	Opis	Omogućava vam da upravljate agentima i zadacima u bilo kom informacionom prostoru koji posedujete.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Upravljanje podacima > Upravljanje zadacima podataka
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne dozvole i beleške	
Administracija grupa za deljenje	Opis	Omogućava vam da kreirate i upravljate grupama korisnika kreiranih u svrhu deljenja sadržaja.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > grupe za deljenje
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne dozvole i beleške	

Dozvolu	Detalji	
Upravljanje podacima Sistem Administracija	Opis	Omogućava vam da kreirate i upravljate zadacima u realnom vremenu
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Upravljanje podacima > realnom vremenu (RT) Upravljanje poslom
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	
Podaci UDM Administracija	Opis	Omogućava vam da dodate i upravljate stanarima u objedinjenim podacima Mart.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > Unified Data Mart
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	
Upravljanje Infoprostor	Opis	Odobrava pristup životnom ciklusu poslovne inteligencije funkcije upravljanja.
	Pristup stranici	Podešavanja
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	Razvijte infoprostor
Rasporedi Infoprostor	Opis	Daje korisnicima koji mogu da upravljaju infoprostorima pravo na raspoređivanje informacioni prostori na druge korisničke naloge.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	Podešavanja
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne dozvole i beleške	Upravljajte infoprostorom

Auto QM

NAPOMENA: Ove dozvole su dostupne samo za Webex WFO Cloud. Auto QM nije dostupan za lokalno raspoređivanje.

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj auto QM	Opis	Omogućava vam da vidite Auto QM panele u Media plejeru.
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća, Analitika preduzeća Plus, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Edit Auto QM	Opis	Omogućava vam da kreirate Auto QM obrasce za evaluaciju, pokrenite Auto QM zadatke, I premostiti AI rezultat na kontaktu.
	Pristup stranici	Analitika > Auto QM Upravljanje aplikacijama > Auto QM > Auto QM Evaluation Form Manager
	Licence	Analitika preduzeća, Analitika preduzeća Plus, Webex WFO Pristup

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu za prikaz automatskog QM.
Pogledaj auto QM Kontrolna tabla	Opis	Omogućava vam da vidite Auto QM kontrolnu tablu.
	Pristup stranici	Analitika > Auto QM
	Licence	Analitika preduzeća, Analitika preduzeća Plus, Webex WFO Pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Edit Auto QM Kontrolna tabla	Opis	Ova dozvola se trenutno ne koristi.
Pogledaj auto QM Obaveštenje	Opis	Omogućava vam da vidite panel Obaveštenja na kontrolnoj tabli Auto QM stranica
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća, Analitika preduzeća Plus, Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili kontrolnoj tabli Auto QM, potrebna vam je i dozvola View Auto QM Dashboard.

Dozvolu	Detalji	
Edit Auto QM Obaveštenje	Opis	Omogućava vam da podesite pragove koji pokreću obaveštenja o korišćenju.
	Pristup stranici	Analitika > Auto QM > Konfiguracija
	Licence	Analitika preduzeća, Analitika preduzeća Plus, Webex WFO Pristup
	Srodne dozvole i beleške	Takođe vam je potrebna dozvola za pregled automatskog QM obaveštenja.
View Auto QM Question Editor	Opis	Omogućava vam da vidite odeljak Upravljanje prilagođenim pitanjima u Auto QM Evaluation Form Manager strana.
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća Plus
	Srodne dozvole i beleške	Takođe vam je potrebna dozvola Edit Auto QM.
Kreirajte auto QM pitanja	Opis	Omogućava vam da kreirate prilagođena pitanja u odeljku Upravljanje prilagođenim pitanjima na stranici Auto QM Evaluation Form Manager.
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća Plus
	Srodne dozvole i beleške	Takođe su vam potrebne dozvole Edit Auto QM i View Auto QM Question Editor.
Pokreni auto QM Zadatak	Opis	Omogućava vam da kreirate Auto QM zadatke na stranici Analitics Task Manager.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > analitika > licence za
	menadžer zadataka	Analitika preduzeća, analitika preduzeća plus
	Srodne Dozvole i beleške	—

Trending Teme

NAPOMENA: Ove dozvole su dostupne samo za Webex WFO Cloud. Trending Teme nisu dostupne za on-premise raspoređivanje.

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj Trending Topics	Opis	Omogućava vam da vidite sve stranice Trending Topics
	Pristup stranici	Analitika > Trending Teme
	Licence	Analitika preduzeća, analitika preduzeća plus
	Srodne Dozvole i beleške	—
Uređivanje trendovskih tema	Opis	Omogućava vam da uređujete (na primer, grupišete i razgrupišete teme) u alatu Trending Topics.
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća, analitika preduzeća plus
	Srodne dozvole i beleške	Takođe vam je potrebna dozvola Pogledaj teme u trendu.
Pogledaj Trending Topics	Opis	Omogućava vam da vidite odeljak Obaveštenje na kontrolnoj tabli Trending Topics da biste pratili upotrebu AI vaše organizacije.

Dozvolu	Detalji	
Obaveštenje	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća, analitika preduzeća plus
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili kontrolnoj tabli Trending Teme, potrebna vam je i dozvola Pogledaj trendovske teme.
Izmeni obaveštenje o trendovskim temama	Opis	Omogućava vam da pristupite konfiguraciji Tab na kontrolnoj tabli Trending Topics da biste konfigurisali obaveštenja na nivou upotrebe.
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća, analitika preduzeća plus
	Srodne dozvole i beleške	Takođe su vam potrebne dozvole Pogledaj teme u trendu i Pogledaj obaveštenja o trendovskim temama.
Pokreni zadatak Trending Topics	Opis	Omogućava vam da kreirate zadatke Trending Topics na stranici Analitics Task Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > analitika > menadžer zadataka
	Licence	Analitika preduzeća, analitika preduzeća plus
	Srodne Dozvole i beleške	—

Analiza raspoloženja

NAPOMENA: Ove dozvole su dostupne samo za Webex WFO Cloud. AI analiza raspoloženja nije dostupna za lokalne primene.

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj osećanja	Opis	Omogućava vam da vidite odeljak za analizu AI sentimenta na panelu Data Insights Media Plaier-a. Omogućava vam da vidite filter osećanja i

Dozvolu	Detalji	
		Kolona osećanja na stranici Interakcije. Ako vaša organizacija ima licencu Analitics Enterprise ili Analitics Enterprise Plus, ova dozvola vam takođe omogućava da vidite panel AI Sentiment u Media Plaier-u.
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika Essential, analitika preduzeća, analitika preduzeća plus
	Srodne dozvole i beleške	Da biste otvorili Media Plaier, potrebna vam je i dozvola Pogledaj kontakte.
Pokreni zadatak osećanja	Opis	Omogućava vam da kreirate zadatke analize sentimenta na stranici Analitics Task Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > analitika > menadžer zadataka
	Licence	Analitika Essential, analitika preduzeća, analitika preduzeća plus
	Srodne Dozvole i beleške	—

AI Tagovi

NAPOMENA: Ove dozvole su dostupne samo za Webex WFO Cloud. AI oznake nisu dostupne za lokalne primene.

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj AI Oznake	Opis	Omogućava vam da vidite odeljak AI oznake u podacima Media Plaier-a Panel uvida. Omogućava vam da vidite kontrolnu tablu AI oznaka, osim za odeljak Obaveštenja.
	Pristup stranici	Analitika > AI tagovi

Dozvolu	Detalji	
	Licence	Analitika preduzeća Plus
	Srodne dozvole i beleške	Da biste otvorili Media Plaier, potrebna vam je i dozvola Pogledaj kontakte.
Pogledaj AI tagove Editor	Opis	Omogućava vam da vidite (ali ne i uređujete) AI oznake i kategorije na stranici Business Signal.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > analitika > Business Signal > AI Oznake
	Licence	Analitika preduzeća Plus
	Srodne dozvole i beleške	—
Uređivanje AI oznaka	Opis	Omogućava vam da kreirate i upravljate AI oznakama i kategorijama na stranici Business Signal.
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća Plus
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili stranici Business Signal, potrebna vam je i dozvola za uređivanje AI oznaka.
Pogledaj obaveštenje o AI oznakama	Opis	Omogućava vam da vidite odeljak Obaveštenje na kontrolnoj tabli AI oznaka da biste pratili upotrebu AI vaše organizacije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća Plus
	Srodne dozvole i beleške	Da biste pristupili kontrolnoj tabli AI oznaka, potrebna vam je i dozvola Pogledaj AI oznake.
Uređivanje obaveštenja o AI oznakama	Opis	Omogućava vam da pristupite konfiguraciji Tab na kontrolnoj tabli AI oznaka da biste konfigurisali obaveštenja na nivou upotrebe.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika preduzeća Plus
	Srodne dozvole i beleške	Takođe su vam potrebne dozvole Pogledaj AI oznake i Pogledaj obaveštenja o AI oznakama.
Pokreni zadatak AI oznaka	Opis	Omogućava vam da kreirate zadatke AI oznaka na stranici Analitics Task Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > analitika > licence za
	menadžer zadataka	Analitika preduzeća Plus
	Srodne Dozvole i beleške	—

Dodelite odredišne stranice korisnicima

Izaberite stranicu koju ljudi vide kada se prvi put prijave na Webex WFO. Ova stranica može biti stranica Webex WFO ili kontrolna tabla Insights.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud. Upravljanje odredišnom stranicom nije dostupno za lokalno raspoređivanje.
- Imate dozvolu Dodeli korisničke uloge.
- Da bi videli Webex WFO stranicu kao svoju odredišnu stranicu, korisnici moraju imati dozvolu za pristup toj stranici. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .
- Da biste dodelili kontrolnu tablu Insights kao odredišnu stranicu, morate imati pristup Insights-u. Pogledajte Dajte korisnicima pristup Insights-u.

- Da biste videli kontrolnu tablu Insights kao svoju odredišnu stranicu:
  - Korisnici moraju imati pristup Insights-u. Pogledajte Dajte korisnicima pristup Insights-u.
  - Kontrolna tabla mora biti podeljena sa vama (ako je niste kreirali) i sa ljudima koji će je dobiti kao svoju odredišnu stranicu. Pogledajte Odobrite pojedinačnim korisnicima i grupama Insights pristup kontrolnoj tabli u Insights-u.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna > korisnička konfiguracija > odredišna stranica

Procedure

Dodelite Webex WFO stranicu kao odredišnu stranicu za korisničku ulogu

1. Izaberite ulogu u tabeli **Uloge** .
2. U tabeli **Odredišne stranice** izaberite stranicu. Ime stranice se pojavljuje pored uloge u ulogama stol.

   NAPOMENA : Ne može svaka Webex WFO stranica biti odredišna stranica. Dostupne stranice su kurirana lista.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kada se ljudi sa ovom ulogom sledeći put prijave na Webex WFO, sleteće na ovu stranicu. Ako je korisniku dodeljeno više uloga koje imaju različite odredišne stranice, videće odredišnu stranicu dodeljenu ulozi koja je nedavno kreirana.

Dodelite kontrolnu tablu Insights kao odredišnu stranicu za korisničku ulogu

1. Izaberite ulogu u tabeli **Uloge** .
2. **Kliknite na Kontrolne table** uvida. Pojavljuje se lista kontrolnih tabli koje ste kreirali ili koje su podeljene sa vama.
3. U tabeli **Odredišne stranice** izaberite kontrolnu tablu. Ime kontrolne table se pojavljuje pored uloge u **tabeli Uloge** .
4. (Opciono) Da biste videli kontrolnu tablu, kliknite na ikonu oka pored njenog imena. Kontrolna tabla se otvara u novom Tab.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kada se ljudi sa ovom ulogom sledeći put prijave na Webex WFO, sleteće na ovu kontrolnu tablu. Ako je korisniku dodeljeno više uloga koje imaju različite odredišne stranice, videće odredišnu stranicu dodeljenu ulozi koja je nedavno kreirana.

Uklonite odredišnu stranicu iz uloge

Ako ulozi nije dodeljena odredišna stranica, ljudi sa tom ulogom vide prvu stranicu u Webex WFO gornjem meniju (s leva na desno) koju imaju dozvolu da vide.

1. Kliknite na ikonu kante za smeće pored imena uloge u tabeli **uloga** .
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – kreiranje uloga
- —Dodelite uloge korisnicima
- Omogućite korisnicima pristup uvidima
- Odobrite pojedinačnim korisnicima i grupama Insights pristup kontrolnoj tabli u Insights

Omogućite korisnicima pristup Data Ekploreru

Sa pristupom Cisco Data Ekplorer-u, ljudi mogu da pregledaju izveštaje i kontrolne table koje su im dodeljene, pregledaju deljene izveštaje i kontrolne table koje su kreirali drugi i kreiraju sopstvene izveštaje i kontrolne table. Možete da varirate nivo pristupa ljudi po ulozi.

Preduslovi

- Korisnici i uloge su kreirani.
- imate dozvolu za administriranje uloga.

Lokacija stranice

Razni. Pogledajte procedure ispod za lokacije stranica.

Procedure

Dodelite dozvole Data Ekplorera korisničkim ulogama

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Korisnička konfiguracija > uloge.
2. Izaberite sledeće dozvole da biste ih dodelili ulogama po želji:

Dozvolu	Opis
Istraživač podataka	Daje ljudima pristup samo za čitanje Data Ekplorer sredstva stranica pretraživača (lista izveštaja i kontrolnih tabli).
Kreiranje sadržaja	Omogućava ljudima da kreiraju, ažuriraju i brišu Data Ekplorer izveštaji i kontrolne table.
Objavljivanje sadržaja	Omogućava ljudima da dele izveštaje i kontrolne table koje poseduju za deljenje grupa kojima pripadaju.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Napravite kontrolnu tablu podrazumevanu početnu stranicu za ulogu

Kada se ljudi sa određenom ulogom prijave na Webex WFO, ova kontrolna tabla će biti prva stvar koju vide. Ako označite više kontrolnih tabli sa istom ulogom, ljudi sa ovom ulogom mogu da se kreću između različitih kontrolnih tabli.

PREDUSLOV

- Uloga nema dozvole za Data Ekplorer, kreiranje sadržaja ili objavljivanje sadržaja.
- (Za kupce koji prelaze sa verzije 10.4 na oblak) Uloga je dodeljena kontrolnim tablama početne stranice Data Ekplorer: Na upravljanju aplikacijama > globalnim > globalnim postavkama > administraciji kontrolne table, premestite ulogu u **Data Ekplorer**.
- Posedujete kontrolnu tablu. Da biste napravili kontrolnu tablu koju ne posedujete na podrazumevanu početnu stranicu, kopirajte kontrolnu tablu.

1. Na stranici Data Ekplorer kliknite desnim tasterom miša na kontrolnu tablu i izaberite **Oznaka** sa padajuće liste. Priključak **Otvara se prozor oznaka** .
2. Unesite **c1_role_** a zatim naziv uloge.

   VAŽNO Ime uloge mora odgovarati imenu koje vaša organizacija koristi. Lista uloga je dostupna na Application Management > Global > User Configuration > Roles.

   Da biste dodali ulogu čije je ime jedna reč, unesite ime.

   PRIMER **c1_role_Agent**

   Da biste dodali ulogu čije je ime više reči razdvojenih razmacima, stavite oznaku u dvostruke navodnike.

PRIMER "c1_role_East Coast Team Leader"

Da biste dodali više uloga u isto vreme, unesite ih jednu za drugom odvojene razmakom.

PRIMER c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Kliknite na Dodaj **oznaku**.
4. Kliknite na dugme **OK**. Prozor **oznake** se zatvara.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – spisak svih dozvola koje se odnose na QM i analitiku i šta oni rade.
- Upravljajte listom kontrolnih tabli i izveštaja Data Explorer-Saznajte kako da ograničite pristup određenim izveštajima i kontrolnim tablama po ulozi.

TURN isključeno Data Ekplorer

Ako je vaša organizacija prešla na Insights i spremna je da ukloni Data Ekplorer pre nego što ga Cisco automatski povuče, sledite korake ispod.

Preduslovi

- Da biste TURN isključili Data Ekplorer za snimanje poziva, QM, analitiku i klasične WFM korisnike, imate dozvolu za administriranje uloga.

Lokacija stranice

Razni. Pogledajte procedure ispod za lokacije stranica.

Procedure

TURN isključeno Data Ekplorer za Call Recording, QM, Analitika i Classic WFM korisnici

1. Idite na **Upravljanje aplikacijama** > **Global** > **User Configuration** > **Roles**.
2. U **tabeli Dozvole,** poništite polja za potvrdu za sledeće dozvole za svaku ulogu:

- U odeljku **Kontrolne table** :
- Pogledaj QM Kontrolna tabla
  - Administriranje kontrolnih tabli
  - Pogledaj WFM Kontrolna tabla
- U odeljku **Izveštavanje** :
  - Napredno izveštavanje API
  - Istraživač podataka
  - Kreiranje sadržaja
  - Objavljivanje sadržaja
- U odeljku **za upravljanje** podacima: Obrišite sve dozvole u ovom odeljku.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kada se korisnici sledeći put prijave, sleteće na prvu stranicu u gornjem meniju (s leva na desno) kojoj imaju dozvolu za pristup. Za većinu ljudi, ovo je stranica Interakcije. Neće videti **Data Ekplorer** u gornjem meniju.

NAPOMENA : Ne možete ukloniti nijednu dozvolu iz uloge Super administratora. Ova uloga je ugrađena u WFM i ne može se uređivati.

Srodne teme

- Omogućite korisnicima pristup uvidima
- Upravljajte ulogama i dozvolama

Upravljajte timovima

Tim je skup jednog ili više agenata.

Stranica Teams vam omogućava da upravljate timovima za sinhronizovane i nesinhronizovane sisteme. Takođe možete uvoziti i izvoziti timove.

U sinhronizovanom sistemu, timovi se kreiraju u ACD i sinhronizuju sa Webex WFO. Sinhronizacija je jedan od ACD do Webex WFO. Ako tim ima agente koji su mu dodeljeni u ACD, onda su ti agenti dodeljeni tom timu u Webex WFO. Za ove timove, ne možete promeniti ime tima ili agente dodeljene timu.

NAJBOLJA PRAKSA Kada je ACD sinhronizovan sa Webex WFO, nemojte kreirati timove u Webex WFO jer ti timovi neće biti sinhronizovani sa ACD.

U nesinhronizovanom sistemu, možete kreirati i upravljati timovima u Webex WFO po želji.

Definicije polja

Koristite stranicu Timovi za kreiranje, uređivanje, uvoz ili izvoz timova. Ako vaš ACD sinhronizuje podatke tima sa Webex WFO, pogledajte dokumentaciju da biste razumeli kako to utiče na sve promene koje ovde napravite.

Polja na stranici Timovi su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime tima	Unesite ime tima. Ime tima ne može biti ime i postojeća grupa, postojeći tim ili ime stanara čiji je tim deo. Sinhronizovana imena timova su samo za čitanje.
Izaberite tim	Izaberite postojeći tim. Lista prikazuje aktivne timove po defaultu.
Pokaži neaktivne timove	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali i aktivne i neaktivne timove u polje Izaberi tim. "Neaktivan" se pojavljuje pored neaktivnih timova na listi Izaberi tim. Kada se izbriše, samo aktivni timovi se pojavljuju u polju Izaberi tim. Ovo polje se pojavljuje samo kada uređujete postojeći tim.
Aktivirajte ovaj tim	Da biste aktivirali tim, izaberite ovo polje za potvrdu. Timovi se aktiviraju od strane Podrazumevani. Obrišite ovo polje za potvrdu da biste deaktivirali tim.
Datum izrade	(Samo za čitanje) Datum kreiranja timskog zapisa.
Datum deaktivacije	(Samo za čitanje) Datum kada je rekord tima deaktiviran. Sve dok Zapis tima je aktivan, ovo polje nije vidljivo. Kada je ovo polje vidljivo, prikazuje datum najnovije deaktivacije zapisa tima. Ovo polje se pojavljuje samo kada poništite polje za potvrdu "Aktiviraj ovaj tim".
Grupa	Izaberite grupu u kojoj treba da bude smešten ovaj tim.

Polje	Opis
Agenti	Dodelite željene agente timu. U sinhronizovanom sistemu, ne možete da promenite listu agenata dodeljenih sinhronizovanom timu.
Uključite ovaj tim u izveštaje o produktivnosti	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da statistika ovog tima bude uključena kada Webex WFO usluga snimanja sastavlja statistiku produktivnosti.
Lokacija za otpremanje faze	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste povezali tim i podatke za otpremanje faze Server. Ovo polje za potvrdu je dostupno samo ako je komponenta Staged Upload omogućena za server podataka u vašem sistemu. Korisnici koji su dodeljeni ovom timu će koristiti Staged Upload samo ako su takođe povezani sa ispravno konfigurisanim QM Workflow Daily Event. Za više informacija o Tvo-Stage Upload-u, pogledajte "Konfigurisanje komponente Staged Upload" u Vodiču *za dizajn za Cloud Deployments*.
Profili za skladištenje	Izaberite profil za skladištenje koji ćete povezati sa ovim timom. Podrazumevani Profil za skladištenje za ovo polje je podrazumevani set u Storage Profiles (Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > Storage Profiles). Ako promenite profil skladištenja za tim, novi snimci se čuvaju u novom profilu za skladištenje, ali postojeći snimci ostaju u originalnom profilu za skladištenje.

Timovi za uvoz i izvoz

Izaberite opciju "Uvoz i izvoz timova" da biste uvezli novi ili uređeni tim ili izvezli postojeće timove. Podaci o uvozu i izvozu su u CSV formatu.

Kolone mogu koristiti imena polja ispod kao imena zaglavlja ili možete koristiti imena polja koja izaberete (na primer, "Ime" može biti "Ime tima"). Ovde navedena imena kolona su imena koja se koriste u bazi podataka Webex WFO. Ako koristite različita imena kolona, morate mapirati svako prilagođeno ime na odgovarajuće ime Webex WFO.

Kada ste konfigurisali način na koji su polja datoteke za uvoz mapirana na polja Webex WFO, možete da sačuvate to mapiranje za ponovnu upotrebu.

Izvoz podataka tima

- Kliknite **na dugme Izvoz.** Webex WFO preuzima datoteku (nazvanu teams.CSV) na vaš računar u CSV formatu.

Uvoz podataka tima

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite na datoteku vašeg tima CSV, a zatim kliknite na dugme Otvori da biste prikazali zaglavlja kolona datoteke. Datoteka može koristiti podrazumevana imena zaglavlja kolona ispod ili možete koristiti imena zaglavlja koja izaberete (na primer, "Ime" može biti "Ime tima"). Ako koristite različita imena zaglavlja kolona, morate mapirati svako prilagođeno ime na odgovarajuće ime Webex WFO.

Zaglavlje kolone	Opis
ID tima	ID tima u ACD. ID broj možete identifikovati izvozom podataka o timu i pregledom u rezultirajućoj CSV datoteci. Ako uvezete tim sa ID-om tima koji već postoji u bazi podataka, uvezeni podaci za taj ID tima prepisuju podatke u bazi podataka. Ako je tim novi tim, ID mora biti podešen na 0 (nula) ili uvoz neće uspeti.
Ime	Ime tima.
Datum aktiviranja	Datum kada je tim aktiviran.
Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran. ID
roditeljske grupe	Grupa kojoj pripada tim.
Kompilacija produktivnosti	(Lažno / Istina) Označava da li će statistika tima biti uključena kada usluga Capture sastavlja statistiku produktivnosti.

2. Mapirajte obavezna polja za uvoz Webex WFO u odgovarajuće polje u CSV datoteci, a zatim konfigurišite tip podataka tog polja.
3. Kliknite **na dugme Uvoz.**

Sačuvajte šemu mapiranja za ponovnu upotrebu

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite do datoteke CSV vašeg tima, a zatim kliknite na dugme Otvori da biste prikazali zaglavlja kolona datoteke.
2. Mapirajte obavezna polja za uvoz Webex WFO u odgovarajuće polje u datoteci CSV, a zatim konfigurišite tip podataka tog polja.
3. Unesite ime mapiranja u **Ime mapiranja polje, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj .** Ova shema mapiranja će biti dostupna za ponovnu upotrebu u budućem uvozu.

Upravljanje grupama

Grupa je zbirka jednog ili više timova.

Definicije polja

Koristite stranicu Grupe za kreiranje, uređivanje, uvoz i izvoz grupa.

NAPOMENA Grupe mogu biti deaktivirane, ali ne i uklonjene. Oni se čuvaju u istorijske svrhe i dostupni su u izveštajima, kontaktima, analitici i tako dalje.

Polja na stranici Grupe su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime grupe	Unesite ime grupe. Ime grupe ne može biti ime postojeća grupa, postojeći tim ili ime stanara čiji je deo ova grupa.
Izaberite grupu	Izaberite postojeću grupu. Lista prikazuje aktivne grupe po defaultu.
Prikaži neaktivne grupe	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali i aktivne i neaktivne grupe u polje Izaberi grupu. "Neaktivan" se pojavljuje pored neaktivnih grupa na listi grupa. Kada je obrisano, samo aktivne grupe se pojavljuju u Izaberi grupu polje. Ovo polje se pojavljuje samo kada uređujete postojeću grupu.
Aktivirajte ovu grupu	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste aktivirali grupu. Grupe se aktiviraju pomoću Podrazumevani. Obrišite ovo polje za potvrdu da biste deaktivirali grupu.

Polje	Opis
Timovi	Dodelite jedan ili više timova ovoj grupi.
Datum izrade	(Samo za čitanje) Datum kreiranja zapisa grupe.
Datum deaktivacije	(Samo za čitanje) Datum kada je grupni zapis deaktiviran. Kada je Zapis je aktivan, ovo polje nije vidljivo. Kada je ovo polje vidljivo, prikazuje datum poslednje deaktivacije grupe. Ovo polje se pojavljuje samo kada obrišete polje za potvrdu "Aktiviraj ovu grupu".
Timovi	Dodelite jedan ili više timova ovoj grupi pomeranjem timova iz okna Dostupno u okno Dodeljeno.

Grupe za uvoz i izvoz

Izaberite opciju "Uvoz i izvoz grupa" da biste uvezli nove ili izmenjene grupe ili izvezli postojeće grupe. Podaci o uvozu i izvozu su u CSV formatu.

Izvoz podataka grupe

- Kliknite **na dugme Izvoz**. Webex WFO preuzima datoteku (nazvanu groups.CSV) na vaš računar.

Uvoz podataka grupe

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite do datoteke grupe CSV, a zatim kliknite na dugme Otvori da biste prikazali zaglavlja kolone datoteke. Datoteka mora da sadrži kolone za sledeće podatke u bilo kom redosledu. Kolone mogu koristiti ova imena kao zaglavlje ili ime koje izaberete (na primer, "Ime" može biti "Ime grupe"). Ako koristite različita imena kolona, morate mapirati svako prilagođeno ime na odgovarajući Webex
WFO ime.

Zaglavlje kolone	Opis
ID grupe	ID grupe u ACD. ID broj možete identifikovati izvozom podataka grupe i pregledom u rezultirajućoj CSV datoteci.

Zaglavlje kolone	Opis
	Ako je grupa nova grupa, ID mora biti podešen na 0 (nula) ili uvoz neće uspeti.
Ime	Ime grupe.
Datum aktiviranja	Datum kada je grupa aktivirana.
Deaktiviran Datum	Datum kada je grupa deaktivirana.

2. Mapirajte potrebna polja za uvoz Webex WFO u odgovarajuće polje u datoteci CSV i konfigurišite tip podataka tog polja, ili izaberite postojeće mapiranje iz **padajućeg polja Koristi postojeće mapiranje** .

   NAPOMENA Ako kreirate novo mapiranje, kada ste konfigurisali kako su polja datoteke za uvoz mapirana na polja Webex WFO, možete imenovati mapiranje i zatim ga sačuvati za Upotrebite.

3. Kliknite **na dugme Uvoz.**

   NAPOMENA - Ako uvezete grupu sa ID grupe koja već postoji u bazi podataka, uvezeni podaci za taj ID grupe prepisuju podatke u bazi podataka.

Upravljanje prikazima

Prikaz kontroliše obim pristupa koji korisnik ima u WFM i QM. Koristite stranicu Prikazi da biste kreirali, uredili i izbrisali prikaze WFM ili QM. U WFM, korisnik koji je dodeljen prikazu ima pristup samo entitetima (kao što su kontakti, timovi, redovi usluga, grupe redova usluga, grupe sa više veština, mapiranja veština, uslovi rada, radne smene, izuzeci i projekti) koji su dodeljeni tom prikazu u skladu sa dozvolama njihove uloge.

Obim korisnika se određuje prilikom prijavljivanja. Ako su novi entiteti kreirani nakon prijavljivanja (na primer, korisnici ili timovi dodani sinhronizacijom sa ACD), obim korisnika će uključivati te entitete tek nakon odjave i ponovnog prijavljivanja.

Preduslovi

- Imate dozvolu Administrirajte WFM ili Administrirajte QM
- Imate dozvolu Edit WFM Views or Edit QM Views permission

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > Pogledi

NOTA Kontakti koji su prethodno snimljeni i označeni metapodacima koji se koriste za prikaz QM biće uključeni u vraćene rezultate za prikaz. Prvi put kada pristupite kontaktima koristeći QM prikaz, vi
će doživeti kašnjenje, jer aplikacija vrši svoju početnu pretragu baze podataka za taj pogled.

NOTA
Ako vaša organizacija koristi QM prikaze umesto konfigurisanja korisničkog opsega preko stranice Korisnici, filter Organizacija na stranici Interakcije funkcioniše ovako za korisnike koji imaju dodeljen prikaz QM, ali nemaju dodeljen opseg:

- Padajući meni Grupa i Tim su postavljeni na Sve i ne mogu se promeniti.
- Padajući meni Agent prikazuje imena svih agenata.

NAPOMENA Da biste omogućili agentima da pregledaju i igraju svoje kontakte pored svih kontakata koji ispunjavaju kriterijume QM Pogled, dodelite im dozvolu Uključi sopstveni opseg u QM Prikazi. Pogledajte Upravljanje ulogama i
dozvole .

Entitet može biti uključen u više prikaza, a korisnik može biti dodeljen više prikaza.

Sistemski prikaz WFM se zove EnterpriseViev. Ovaj prikaz se ne može preimenovati ili izbrisati. Ovo možete koristiti kao primarni prikaz ili kreirati nove prikaze koji odgovaraju vašim potrebama. QM nema sistemski pogled.

Opisi polja

Polja na stranici Pregledi su opisana u nastavku.

Polja za WFM pregleda

Polje	Opis
Pogledaj ime	Izaberite jedinstveno ime za prikaz ili izaberite postojeći prikaz. EnterpriseViev je sistemski prikaz i ne može se preimenovati ili izbrisati.
Aktivirate	Izaberite polje za potvrdu Aktiviraj da biste aktivirali prikaz. Prikaz se ne može koristiti ako nije aktiviran.

Polje	Opis
Korisnici	Izaberite korisnike koje želite dodeliti prikazu.
Timovi	Izaberite timove koje želite dodeliti prikazu.
Grupe za više veština	Izaberite grupe sa više veština koje ćete dodeliti
prikazu. Redovi usluga	Izaberite redove usluga da dodelite prikazu.
Grupe servisnih redova	Izaberite grupe reda servisa koje ćete dodeliti
prikazu. Mapiranje veština	Izaberite mapiranje veština koje ćete dodeliti prikazu.
Uslovi rada	Izaberite uslove rada koje ćete dodeliti prikazu.
Radne smene	Izaberite radne smene koje ćete dodeliti prikazu.
Izuzetaka	Izaberite izuzetke koje ćete dodeliti prikazu.
Vrste izuzetaka	Izaberite tipove izuzetaka koje ćete dodeliti prikazu. Vrste izuzetaka su obavezni da agenti mogu da podnesu zahteve (vidi Zahtevi).
Projekte	Izaberite projekte koje želite dodeliti prikazu.
Vrste odmora	Izaberite tipove odmora koje ćete dodeliti prikazu. Agenti moraju imati sve vrste odmora po njihovom mišljenju koje su u njihovom planu odmora. U suprotnom ne mogu da izaberu vrstu odmora koji nedostaje prilikom podnošenja zahteva za slobodno vreme.
Dinamička pravila rada	Izaberite pravila dinamičkog rada da biste ih dodelili prikazu.
Dinamički događaji zakazivanja	Izaberite događaje dinamičkog raspoređivanja koje ćete dodeliti prikazu.
Uslovi za određivanje opsega	Koristite polja u ovom odeljku da biste kreirali pravila za definisanje metapodaci za ograničavanje obima za ovaj pogled.
Podudaraj bilo koji ili podudaraj sve	Označava da li je pravilo logički OR (Match Any) ili logički

Polje	Opis
	I (podudaraj sve).
Dodaj pravilo	Dodaje liniju uslova za definisanje pravila.
Polje metapodataka	Izaberite polje metapodataka sa padajuće liste. Možete koristiti ovo polje da biste odredili obim izvan vašeg tima i grupe.
Uslov	Izaberite operaciju koja će se primeniti na stanje iz padajuće liste.
Vrednost	Unesite vrednost sa kojom želite da filtrirate metapodatke. Ne možete koristiti džokere prilikom ulaska u ovaj prikaz.

Polja za QM pregleda

Polje	Opis
Pogledaj ime	Izaberite jedinstveno ime za prikaz ili izaberite postojeći prikaz. **NAPOMENA:** EnterpriseViev je sistemski prikaz i ne može se preimenovati ili izbrisati.
Aktivirajte	Izaberite polje za potvrdu Aktiviraj da biste aktivirali prikaz. Prikaz se ne može koristiti ako nije aktiviran.

Uslovi za određivanje opsega

Koristite polja u ovom odeljku da biste kreirali pravila za definisanje metapodataka za Ograničavajući obim za ovo gledište.

- Padajući spisak Match Any ili Match All—Označava da li je pravilo logički OR (Match Any) ili logički AND (Match All).
- Dugme Dodaj pravilo — Dodaje liniju uslova za definisanje pravila. Možete dodati više pravila.
- Polje metapodataka – Izaberite polje metapodataka sa padajuće liste. Koristite ovo polje da biste odredili obim izvan vašeg tima i grupe.
- Uslov—Izaberite operaciju koja će se primeniti na uslov iz

Polje	Opis
	Padajuća lista. ▪ Vrednost—Unesite vrednost sa kojom želite da filtrirate metapodatke. Imajte na umu da ne možete koristiti džoker znakove prilikom unosa ove vrednosti. Da biste izbrisali pravilo, kliknite na **Ks** pored željenog pravila.

Srodne teme

- —Dodelite poglede korisnicima

Snimite i procenite kontakte

Snimanje i vrednovanje kontakata podrazumeva sledeće:

- Pronađite kontakte u okviru vašeg opsega pomoću jednog ili više filtera.
- Igrajte kontakte sa Media Plaier-om
- Dodelite i delite kontakte.
- Procenite razgovore sa klijentima (i audio snimanje i kontakti koji nisu poziv).
- Analizirajte podatke o evaluaciji
- Pregledajte status agenta, slušajte poziv i pogledajte ekran agenta u realnom vremenu.
- Kreirajte kontakte ručno.

Snimanje kontakata

Snimanje kontakata podrazumeva sledeće:

- Odredite koje snimke da zadrži i izbrišete, na osnovu pravila toka posla, i navedite koliko dugo se snimci zadržavaju.
- Uklonite snimke sa računara agenta odmah nakon završetka kontakta i čuvajte ih na Data Serveru u vašem kontakt centru do zakazanog vremena, kada se pokrene događaj QM Vorkflov i otpremi ih u oblak.
- Proaktivno upravljaju koji se kontakti automatski snimaju i koji kontakti se automatski isključuju iz snimanja.
- Ručno snimite kontakt.

NAPOMENA - Korišćenje više metoda pokretanja pauze i nastavka (kao što su kontrole snimanja, veb događaji, API-ji i signalizacija treće strane) istovremeno može dovesti do nepredvidivog ponašanja. Da

Izbegavajte ove upotrebe problema, samo jedan metod na poziv u isto vreme.

Automatizujte QM tokove posla

Koristite stranicu Administracija toka posla da biste odredili koje snimke zadržati i koje snimke izbrisati na osnovu pravila toka posla, i odrediti koliko dugo se snimci zadržavaju. Takođe možete da koristite tokove posla za obavljanje drugih zadataka, kao što je dodeljivanje procena.

Kraj interakcije i Dnevno su dva tipa događaja koji određuju kada je radni tok podešen za pokretanje. Kada izaberete tip događaja, zatim dalje konfigurišete pravila toka posla. Pravila se procenjuju i prate u redosledu kojim se pojavljuju na stranici Administracija toka posla dok se ne pronađe odgovarajuće pravilo. Postoji **podrazumevano (zaključano)** pravilo koje je uvek poslednje pravilo na listi. Može se menjati, ali se ne može izbrisati.

Kada su pravila postavljena, onda kreirate jedan ili više uslova koje pravilo mora slediti. Kada su ispunjeni uslovi za pravilo, prate se akcije konfigurisane za taj uslov. Ove radnje mogu varirati od umetanja metapodataka, recikliranja kontakata, čuvanja procenta snimaka i još mnogo toga.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administriranje toka posla.
- (Da biste automatski dodelili obrazac za evaluaciju kontaktima) Kreirali ste i objavili obrazac za evaluaciju.
- (Da biste automatski dodelili prilagođenu politiku zadržavanja kontaktima) Vaša organizacija nema osnovnu QM licencu. Ako vaša organizacija ima osnovnu QM licencu, na vaše kontakte se primenjuje samo podrazumevana politika zadržavanja.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > administracija toka posla

Procedure

Da biste kreirali kompletan tok posla, morate kreirati pravilo, kreirati uslove za to pravilo, a zatim podesiti akcije za uslove koje ste kreirali.

Kreirajte novo pravilo

Kada kreirate pravilo, kreirate kontejner za uslove koje želite za vaš radni tok.

1. Izaberite **Kraj događaja** interakcije ili **Dnevni događaj**.

   Događaj završetka interakcije – tok posla obrađuje snimak na kraju poziva.

Dnevni događaj – tok posla obrađuje sve snimke jednom dnevno. Ako se i dalje snimaju pozivi kada se izvrši radni tok dnevnog događaja, ti pozivi će biti otpremljeni kada se pokrene sledeći dnevni događaj.

2. (Samo dnevni događaji) Unesite vreme za pokretanje dnevnog događaja u **polje Vreme** .

   Vreme – vreme kada počinje obrada toka posla. Ovo je ujedno i vreme početka perioda zadržavanja snimaka. Ako se vreme promeni, novo vreme stupa na snagu odmah, a pozivi će biti obrađeni korišćenjem novog vremena.

3. Unesite ime za pravilo u **polje Ime** .
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj pravilo**. Pravilo se dodaje u tok posla.

   NAPOMENA - Izborom **Save Rule** se ne čuva ceo tok posla. Sačuvajte tokove posla klikom na dugme **save** dugme.

5. Izaberite pravilo sa liste **Pravila** .
6. (Opciono) Koristite strelice na tastaturi da biste promenili redosled pravila. Pravila se generalno poštuju po redosledu kojim se pojavljuju na stranici Administracija toka posla.

Obriši pravilo

Možete izbrisati jedno po jedno pravilo.

1. Izaberite pravilo iz liste **Pravila** .
2. Kliknite na dugme **Ukloni pravilo**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kreirajte uslove za pravilo

Svako pravilo prati skup uslova.

1. U **Uslovi** odeljak izaberite **Sve** ili **Bilo koji** od **Utakmica** padajuće liste. Kada je jedan ili više uslova podešen na kategoriju **Bilo koji** ili **Sva poklapanja** , ti uslovi formiraju grupu uslova.

   Sve – tok posla mora da odgovara svim uslovima u grupi uslova.

   Bilo koji – tok posla mora da odgovara bilo kom od navedenih uslova u grupi uslova.

2. U **Uslovi** odeljak izaberite opciju iz **Stanje** padajuće liste.

   - **Agent**, **Grupa** ili **Tim** – možete odabrati ime agenta, grupe ili tima kao vrednost. Uslov se odnosi samo na snimke poziva ovog specifičnog agenta, grupe ili tima. Ako je

Ime agenta, grupe ili tima se uređuje, Webex WFO automatski ažurira vrednost u vašem stanju kako bi odgovarala novom imenu.

- **Smer** poziva—Možete da izaberete **Dolazni** ili **Odlazni** kao vrednost. Uslov se odnosi na sve dolazne ili odlazne snimke poziva.
- **Tip** kontakta—Možete da izaberete **Poziv**, **Samo** ekran, **E-pošta**, **Tekst**, **Ćaskanje** ili **SMS** kao vrednost.
- Svi ostali—Možete da unesete string kao vrednost. Uslov se odnosi na sve snimke poziva koji sadrže navedeni niz u svojim metapodacima.

3. Izaberite opciju iz padajuće liste **Operator** .

   - **Sadrži**—Potražite vrednosti koje sadrže string u polju Vrednost. Ovo polje nije osjetljivo na velika i mala slova. Sadrži implicitne džokere pre i posle unesenog teksta. Zvezdica (*) i upitnik (?) Dozvoljeni su džokeri.
   - **Sadržano u listi**—Učitava vrednosti iz datoteke u jednoj koloni vrednosti (ili CSV). Ovo automatski kreira grupu bilo kog stanja sa vrednostima. Svaka vrednost dozvoljava zvezdicu (*) i upitnik (?) džokeri.
   - **Is**—Potražite tačno podudaranje. Zvezdica (*) i upitnik (?) Dozvoljeni su džokeri.
   - **Jednako** – Potražite vrednosti rezultata koje odgovaraju vašoj navedenoj vrednosti. Uslovi broja dozvoljavaju operatore "Manje od" (<), "Veće od" (>) i "Jednako" (=).

     NAPOMENA Kada koristite operator Jednako, polje Vrednost je osetljivo na velika i mala slova. Ako niste sigurni u slučaj niza u polju Vrednost, koristite operator "Sadrži".

   - **Počinje sa**— Potražite vrednosti koje počinju sa nizom u polju Vrednost.
   - **Manje od**—Potražite vrednosti rezultata koje su manje od vaše navedene vrednosti.
   - **Veće od**—Potražite vrednosti rezultata koje su veće od vaše navedene vrednosti.
   - **<operator metapodataka>**—Izaberite polje metapodataka koje želite koristiti. Vrednost funkcioniše kao "Je" operator koji omogućava zvezdicu (*) i upitnik (?) džokeri.

4. Izaberite opciju iz padajuće liste **Vrednost** . Možete ili izabrati opciju ili uneti string, u zavisnosti od stanja.

   Džoker se mogu koristiti i za operatore "Je" i "Sadrži". "Sadrži" ima implicitne zvjezdice na početku i na kraju teksta.

- Džoker zvezdica (*) može predstavljati bilo koju količinu bilo kog znaka, sve dok se drugi znakovi u nizu poklapaju.

  PRIMER 61* odgovara bilo kom broju koji počinje sa 61, kao što su 6124, 61555 i 613.

- Upitnik džoker (?) može da zameni jedan karakter u nizu.

  PRIMER 61?? odgovara bilo kom broju koji počinje sa 61 i dugačak je četiri cifre, kao što su 6124, 6125 i 6126.

5. (Opciono) Klikni + da dodate uslov, – da obrišete uslov, ili Da biste kreirali novu grupu uslova i ponovite korake KSNUMKS kroz KSNUMKS za novi uslov ili grupu uslova.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kreirajte akcije za uslov

Akcije definišu šta se dešava kada su ispunjeni uslovi za pravilo.

1. Izaberite i konfigurišite jednu ili više sledećih akcija.
   - **Politika** zadržavanja— Opcija za **Keep <n> % slučajnog glasa**, **odgovarajućeg ekrana** i neuporedivih snimaka **ekrana**. Izaberite politiku zadržavanja za kontakte koji ispunjavaju pravila toka posla. Politika zadržavanja određuje koliko dugo se snimci čuvaju. Vreme zadržavanja počinje na osnovu vremena početka kontakta.

     NAPOMENA: Dozvoljena je samo jedna politika zadržavanja po kontaktu.

   - **Politika** zadržavanja— Opcija za **Keep <n>% slučajnih glasovnih snimaka**, **odgovarajućih snimaka** ekrana, **neuporedivih snimaka** ekrana i **tekstualnih interakcija**. Izaberite politiku zadržavanja za kontakte koji ispunjavaju pravila toka posla. Politika zadržavanja određuje koliko dugo se čuvaju snimci ili tekstualni zapisi. Vreme zadržavanja počinje na osnovu vremena početka kontakta.

     NAPOMENA: Dozvoljena je samo jedna politika zadržavanja po kontaktu.

   - **Držite <n> % slučajnih glasovnih snimaka Držite <n> % <tipa> glasovnih snimaka**— Čuva određeni procenat glasovnih snimaka koji odgovaraju navedenom tipu kontakta.
   - **Držite <n> % slučajnih odgovarajućih snimaka ekrana Držite <n> % snimaka** ekrana <tipa> — Čuva određeni procenat odgovarajućih snimaka ekrana koji odgovaraju određenom tipu kontakta.

- **Držite <n> % slučajnih neuporedivih snimaka ekrana Držite <n> % <tipa> neuporedivih snimaka** ekrana— Neuporediv ekran se snima bez zvuka za kontakte samo na ekranu. Ova akcija zadržava određeni procenat neuporedivih snimaka ekrana koji odgovaraju navedenom tipu kontakta.
- **Zadržite 100% tekstualnih interakcija** – koristite ovu akciju za tekstualne kontakte. Postavka 100% se ne može promeniti.
- **Immediate Upload** — Opcija za **Keep <n>% slučajnog glasa**, **odgovarajućeg ekrana** i neuporedivih snimaka ekrana . Audio snimci i snimci ekrana (usklađeni ili neusklađeni) povezani sa ovim tokom posla se odmah učitavaju nakon završetka toka posla. U toku posla na kraju interakcije, snimak se učitava odmah nakon završetka snimanja. U dnevnom toku posla, snimak se učitava kada je planirano da se pokrene dnevni radni tok. Ako ova opcija nije izabrana, na snazi su normalna pravila podešavanja otpremanja. Ova opcija se odnosi na sve vrste snimanja. Ako promenite ovu opciju tokom dana, promena stupa na snagu odmah.

  Datoteke koje se odmah otpremaju mogu uticati na propusni opseg.

  > **NAJBOLJA PRAKSA** - Ako koristite Desktop Recording bez postavljenog servera za otpremanje, izaberite Immediate Upload da biste ograničili potencijalni gubitak audio snimaka koji su
  > čeka da se otpremi kada se računar agenta isključi.

- **Recikliraj odmah** — Glasovni snimci, snimci ekrana i tekstualni zapisi odmah idu u korpu za otpatke i ne obrađuju se nijednim drugim događajem.

  Tipičan primer je za Ne držite telefonske brojeve na kraju događaja interakcije. Kontakti koji imaju ove telefonske brojeve kao pozive / pozive ne bi trebalo da se snimaju. Odabir Recikliraj Odmah ih šalje u korpu za otpatke i oni se ne obrađuju ponovo u dnevnom događaju. Ovo sprečava da se lista Ne drži održava i na kraju interakcije i u dnevnim događajima.

- **Insert Metapodaci**— Omogućava vam da Insert tekst naveden u polju u korisnički definisano polje metapodataka za kontakte koji ispunjavaju tok posla. Možete upravljati prilagođenim poljima metapodataka sa stranice Menadžer metapodataka.
- **Podesite formular za evaluaciju na <Ime evaluacije>—** Izaberite obrazac za evaluaciju koji želite da povežete sa kontaktima koji zadovoljavaju tok posla.
- **Postavite razlog za interakciju na <Razlog>—** Izaberite razlog koji će biti povezan sa ovim snimkom. Ako ne izaberete razlog, Arhiva je dodeljena podrazumevano.

- **Podesite obrazac ankete na <Ime ankete>—** Izaberite obrazac ankete koji želite da povežete sa kontaktima koji ispunjavaju uslove toka posla.

  Takođe morate odabrati pitanje Glas klijenta (VoC) i prag evaluacije za to pitanje. VoC pitanje mora imati numerički format odgovora. Ako odgovor kupca za VoC zadovoljava prag evaluacije koji ste definisali, pridruženi kontakt je označen za evaluaciju.

  Obrasci ankete se šalju putem e-pošte. Unesite Pošalji sa e-pošte, odgovorite na e-poštu, ime pošiljaoca i predmet e-pošte. Za više informacija o slanju anketnih obrazaca, pogledajte Konfigurisanje online provajdera anketa.

  BELEŠKE : Ako je vrednost ovog polja podešena na IVR, polja **Pošalji sa e-pošte**, **Odgovori na e-poštu**, **Ime** pošiljaoca i **Predmet** e-pošte nisu dostupna.

2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Opisi polja

Koristite stranicu Administracija toka posla da biste kreirali, uredili ili izbrisali tok posla.

Konfigurisanje pravila

Konfigurišite pravila za tok posla.

Polje	Opis
Poništi	Vratite poslednje sačuvane izmene u odeljku.

Konfigurisanje uslova

Konfigurišite uslove za radni tok. Uslovi određuju koji kontakt ispunjava pravilo.

Polje	Opis
Uvoz	Pregledajte CSV ili TKST datoteku koja sadrži jednu kolonu podataka na osnovu izabranog stanja. Ovo dugme se pojavljuje samo kada je operator "Sadržan u listi".
<broj> Redovi	(Samo za čitanje) Prikazuje broj redova u uvezenoj CSV datoteci.

Polje	Opis
	(Izvoz podataka tabele na CSV) Izvozite izabrane podatke na CSV.

Sledeći uslovi su dostupni po defaultu. Takođe možete da izaberete bilo koje prilagođene metapodatke koje dodate.

Uslov	Opis
Agent	Važi samo za specifičnog agenta koji ste izabrali kao vrednost. Operator je Jednako po defaultu i ne može se promeniti.
Grupa	Primenjuje se samo na određenu grupu koju izaberete kao vrednost. Operator je Jednako po defaultu i ne može se promeniti.
Tim	Odnosi se samo na određeni tim koji ste izabrali kao vrednost. Operator je Jednako po defaultu i ne može se promeniti.
Agent Ime	Važi za imena svih korisnika koja odgovaraju operatoru koji izaberete i vrednost koju unesete.
Prezime agenta	Odnosi se na prezimena svih korisnika koja odgovaraju operateru koji izaberete i vrednost koju unesete.
Korisničko ime agenta	Odnosi se na Vindovs prijave svih korisnika koji odgovaraju operateru koji ste Izaberite i vrednost koju unesete. U okruženju Active Directory, ovaj uslov je Active Directory prijava vaših korisnika.
E-mail agenta	Važi za korisnička imena svih korisnika koja odgovaraju operateru koji ste izabrali i vrednost koju unesete. U Webex WFO, ovaj uslov je adresa e-pošte vaših korisnika.
Ime tima	Odnosi se na sve timove koji odgovaraju operatera koji ste izabrali i vrednost koju unesete.
Ime grupe	Važi za sve grupe koje odgovaraju operatoru koji ste izabrali i vrednost koju unesete.

Uslov	Opis
Smer poziva	Važi za sve pozive koji odgovaraju pravcu koji ste izabrali: dolazni ili Izlazni.
Trajanje poziva (sekunde)	Važi za sve pozive čija dužina odgovara operateru koji ste izabrali i vrednost koju unesete.
Pozivni broj	Važi za sve pozive čiji pozivni broj odgovara operateru koji ste Izaberite i vrednost koju unesete.
Pozvani broj	Važi za sve pozive čiji se zove broj odgovara operatera koji ste Izaberite i vrednost koju unesete.
Broj telefona	Važi za sve pozive čiji je pozivni broj ili pozvani broj odgovara operatoru koji izaberete i vrednosti koju unesete.
Agent Dužina zaposlenja (dana)	Odnosi se na sve agente čija dužina radnog odnosa odgovara operateru koji izaberete i vrednost koju unesete.
Tip kontakta	Primenjuje se na sve kontakte čiji tip odgovara vrednosti koju izaberete.

Konfigurisanje akcija

Konfigurišite akcije za tok posla. Akcije definišu šta se dešava sa kontaktima koji zadovoljavaju pravila.

Polje ili dugme	Opis
Pretvori prilikom otpremanja	Opcija za Keep <n>% slučajnog glasa, odgovarajućeg ekrana i bez premca snimci ekrana. Server pretvara otpremljene snimke iz formata snimanja u format za skladištenje. Ako ne izaberete ovu opciju, snimak se ne konvertuje dok se ne reprodukuje. Formati snimanja i skladištenja ekrana su po defaultu isti (WebM Video - VP8). Za audio zapise, format snimanja je šifrovan OPUS, a format skladištenja je VebMA Audio - Vorbis.

Srodne teme

- Kako funkcioniše administracija toka posla—Saznajte više o tipovima događaja toka posla i kako Webex WFO obrađuje konfliktne tokove posla.

Kako funkcioniše administracija toka posla

Saznajte više o QM tokovima posla, uključujući razlike između End of Interaction (EOI) i dnevnih tipova događaja i kako Webex WFO obrađuje konfliktne tokove posla.

Vrste događaja

Tipovi EOI i Daili događaja određuju u kom trenutku nakon kontakta odvija se proces radnog procesa. Nakon što izaberete tip događaja, možete konfigurisati tokove posla da preduzmete različite akcije. Pogledajte Automate QM tokove posla za kompletnu listu akcija toka posla.

Logika koja se primenjuje na tri akcije navedene u nastavku varira u zavisnosti od toga da li se akcija primenjuje na dnevni ili EOI događaj. Detalji o različitoj logici mogu se naći u odeljcima o dnevnim događajima i događajima na kraju interakcije .

- Držite <n> % slučajnih glasovnih snimaka
- Držite <n> % slučajnih odgovarajućih snimaka ekrana
- Držite <n> % slučajnih neuporedivih snimaka ekrana

Gde <n> označava tekstualno polje, polje za potvrdu ili padajuću listu gde se može podesiti jedinstvena vrednost.

Dnevni događaji

Dnevni događaji su kada tok posla obrađuje sve snimke jednom dnevno. Ako postoje pozivi koji se i dalje snimaju kada se izvršava dnevni tok posla, ti pozivi se učitavaju kada se pokrene sledeći dnevni tok posla. Dnevni tokovi posla mogu se konfigurisati za akcije koje vam omogućavaju da zadržite određeni procenat glasovnih ili ekranskih snimaka. Webex WFO izračunava dnevne tokove posla koristeći tačan procenat. Znači, ako konfigurišete tok posla da zadrži 20% slučajnih glasovnih snimaka, onda će se 20% slučajnih glasovnih snimaka čuvati kada se radni proces obrađuje.

Kraj događaja interakcije

Događaji na kraju interakcije (EOI) su kada radni tok obrađuje snimak na kraju svakog pojedinačnog poziva. Za razliku od dnevnih tokova posla, EOI tokovi posla se izračunavaju na kraju svakog kontakta koristeći izračunati približni procenat. Webex WFO procenjuje procenat za sve kontakte jer su u trenutku obrade dostupni samo podaci za trenutni kontakt i ranije kontakte. Da bi se procenio ovaj procenat, sistem koristi logiku sličnu modelu mešanja palube da odluči šta se dešava sa kontaktom.

U modelu mešanja palube, teorijski špil je dodeljen svakom agentu. Ovaj špil se sastoji od karata koje treba zadržati i karata koje treba odbaciti proporcionalno konfigurisanom zadržavanju <n>% medijske akcije, kao što je zadržavanje <n>% glasovnih snimaka. Gde <n> označava tekstualno polje, polje za potvrdu ili padajuću listu gde se može podesiti jedinstvena vrednost. Webex WFO meša špil, a zatim za svaki kontakt Webex WFO izvlači kartu sa vrha špila i zadržava ili odbacuje kontakt na osnovu te karte. Paluba se premešta kada Webex WFO dođe do kraja palube. Model mešanja palube osigurava da kontakti nisu previše zastupljeni ili nedovoljno zastupljeni u odnosu na procenat kontakata koje ste konfigurisali Webex WFO da zadržite.

VAŽNO - Ako agent uzima manje od 10 poziva u jednom danu, onda se ne garantuje da će stvarni procenat odgovarati procentu koji ste konfigurisali za EOI tok posla.

QM konflikti toka posla

Za većinu tokova posla, možete odabrati više istovremenih akcija. Međutim, konflikti se mogu desiti kada konfigurišete akcije koje nisu kompatibilne. Svaka akcija koja potencijalno može izazvati sukobe je navedena u nastavku.

NAPOMENA: Ove akcije same po sebi ne izazivaju sukobe. To je samo nekoliko odabranih kombinacija ovih akcija koje mogu izazvati sukobe.

- Držite <n> % slučajnih glasovnih snimaka
- Držite <n> % slučajnih odgovarajućih snimaka ekrana
- Držite <n> % slučajnih neuporedivih snimaka ekrana
- Recikliraj odmah glasovne snimke
- Reciklirajte odmah snimke ekrana.

PRIMER - Radni tok je konfigurisan tako da zadrži 10% slučajnih glasovnih snimaka **i**odmah recikliraj **glasovne snimke**. Od sistema se traži da uradi dve suprotstavljene akcije, a to su čuvanje i recikliranje glasovnih snimaka. Ovo stvara sukob.

Uslovne izjave

Uslovne izjave u nastavku pokazuju sve specifične scenarije koji izazivaju sukobe pokazujući konfiguracije dve konfliktne akcije u head-to-head mečeva i konačni ishod koji od takmičarskih akcija pobeđuje. Kada akcija pobedi, Webex WFO prati pobedničku akciju i zanemaruje gubitničku akciju.

Ako:	Onda:
Postoji radni tok EOI Recycle Odmah i Daili Keep <n>% medija	Prati se radni tok EOI Recycle Odmah.

Ako:	Onda:
radni tok.	
Postoji radni tok EOI Recycle Odmah i dnevni tok rada.	Prati se radni tok EOI Recycle Odmah.
Postoji EOI Keep <n>% medijskog toka posla i dnevnog recikliranja odmah.	EOI Keep <n>% medijskog toka se prati. Slede se EOI konfigurisano vreme otpremanja i politika zadržavanja.
Postoji EOI Keep <n>% medijskog toka posla i Daily Keep <n>% medijskog toka posla.	EOI Keep <n>% medijskog toka se prati. Prati se EOI konfigurisano vreme otpremanja i prati se dnevna politika zadržavanja.

VAŽNO Generalno, ako postoji konflikt između dva toka posla, onda se prati tok posla koji je konfigurisan da se prvo pokrene.

VAŽNO Generalno, ako postoje dva toka posla sa konfliktnim politikama zadržavanja, onda se prati tok posla koji je nedavno ažuriran.

Srodne teme

- Automatizujte QM tokove posla—Saznajte više o tome kako da konfigurišete tokove posla.

Upravljajte politikama zadržavanja podataka za QM i analitiku

Koristite stranicu Zadržavanje da biste kreirali politiku zadržavanja koja definiše koliko dugo se svaki kontakt zadržava, a zatim dodelite politiku toku posla (pogledajte Automatizujte QM tokove posla).

Možete odrediti vreme zadržavanja za glasovne snimke, snimke ekrana i tekstualne zapise za ove kategorije kontakata:

- Arhiva kontakt
- Nebodovani kontakt
- Postigao kontakt

- Kontakt za ljudske resurse
- Kontakt za obuku
- Tagged kontakt

Svaka komponenta kontakta (audio snimanje, snimanje ekrana ili snimanje korena) može imati svoju politiku zadržavanja. Webex WFO briše datoteke za skladištenje snimanja kada isteknu sve važeće politike skladištenja. Datoteka za skladištenje snimanja može biti povezana sa nula ili više kontakata, kao i nula ili jedan koren snimaka. (Vidi Konfigurišite QM globalna podešavanja da podesite politiku zadržavanja za root snimke.)

Preduslovi

- Imate dozvolu za administriranje QM
- (Da biste kreirali nove politike zadržavanja) Vaša organizacija nema osnovnu QM licencu. Ako vaša organizacija ima osnovnu QM licencu, na vaše kontakte se primenjuje samo podrazumevana politika zadržavanja. Možete da izmenite podrazumevanu politiku, ali bilo koja nova politika koju kreirate ne radi ništa.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > zadržavanje

Procedure

Kreirajte politiku zadržavanja

1. Izaberite **Kreiraj novu politiku** zadržavanja.
2. Unesite ime politike u polje Politika zadržavanja.
3. U odeljku **Podešavanja** izaberite periode zadržavanja za svaku vrstu kontakta.

   > **NAPOMENA** - Po defaultu, maksimalno vreme zadržavanja glasa, ekrana i teksta je dve godine. Administrator sistema može podesiti drugačije maksimalno vreme zadržavanja.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Idite na stranicu Administracija toka posla (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > Administracija toka posla) da biste dodelili politiku zadržavanja toku posla (pogledajte Automatizacija QM tokova posla).

Izmeni politiku zadržavanja

NAPOMENA: Skraćivanje perioda zadržavanja može dovesti do brisanja snimaka. Produženje perioda zadržavanja će koristiti više prostora za skladištenje.

1. Izaberite **Izmeni postojeću politiku** zadržavanja.
2. Izaberite politiku iz **padajuće liste Politike** zadržavanja.
3. Izmenite politiku po potrebi, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj .

Ako je poziv označen, Webex WFO briše svoj ekran i glasovne snimke na kraju vremena zadržavanja ekrana i glasa. Webex WFO briše metapodatke povezane sa pozivom kada se dostigne najduže vreme zadržavanja označenih.

Timovi dodeljeni toku posla dele isti period zadržavanja. Kada Webex WFO dodeli period zadržavanja pozivu, period se ne menja ako se tim premesti iz jednog toka posla u drugi. Samo pozivi koji se snimaju nakon prelaska na novi tok posla koriste period zadržavanja novog toka posla.

Srodne teme

- Automatizujte QM tokove posla—Dodelite kontakte politikama zadržavanja putem tokova posla
- Konfiguriši QM globalna podešavanja—Podesite politiku zadržavanja za root snimke
- Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom – dodelite novu politiku zadržavanja većem broju kontakata odjednom.

Konfigurišite postepeno otpremanje

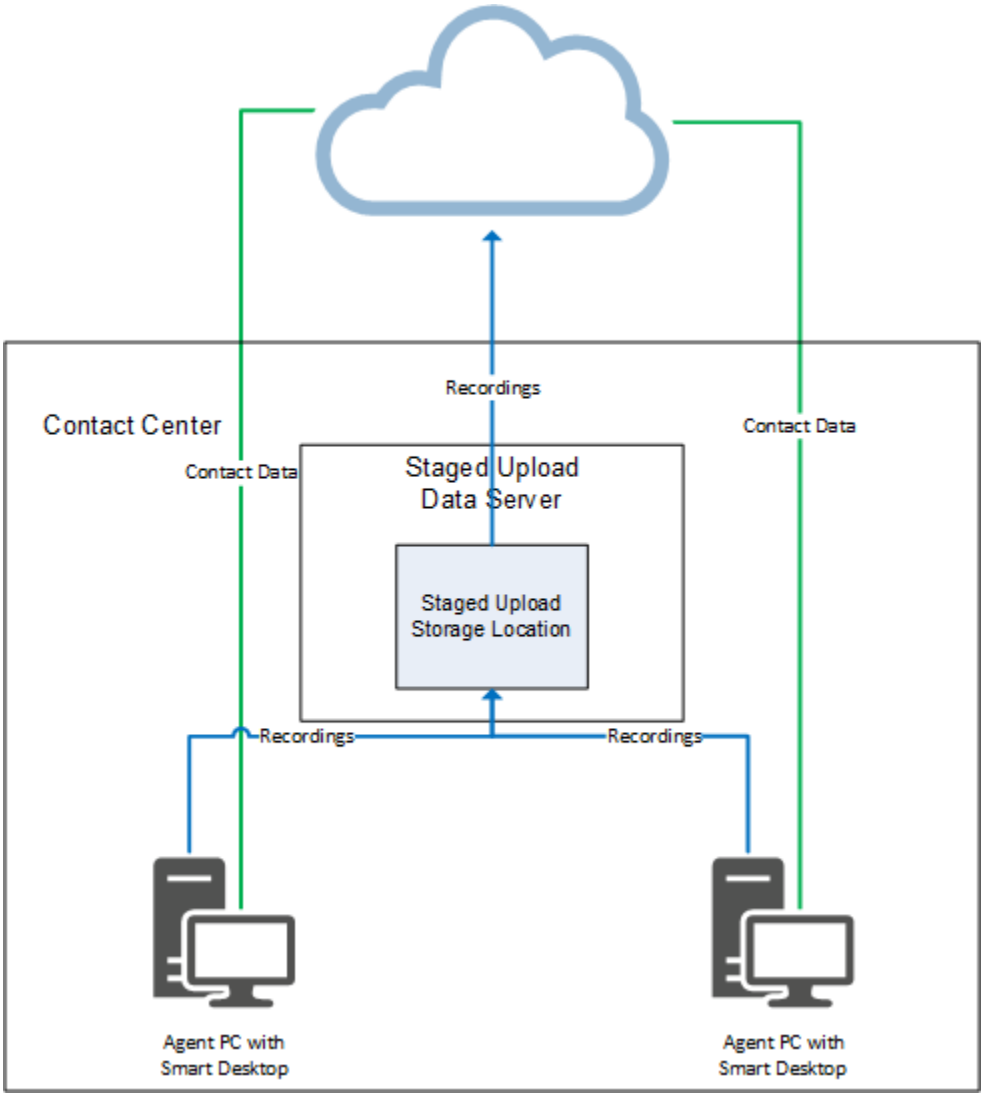
Snimci se mogu premestiti sa računara agenta u oblak na tri različita načina. Sve tri metode zahtevaju QM događaje toka posla i agentske računare sa Smart Desktop-om.

- Otpremite snimke u oblak odmah nakon završetka kontakta.
- Čuvajte snimke na računaru agenta, a zatim ih postavite u oblak jednom dnevno.
- Otpremite snimke na server podataka u vašem kontakt centru odmah nakon završetka kontakta (prva faza), a zatim ih premestite u oblak jednom dnevno (druga faza).

Ova tema pokriva samo treću opciju, nazvanu "inscenirani otpremanje". Staged upload vam omogućava da svoje snimke držite na sigurnoj lokaciji bez preopterećenja internet propusnog opsega.

Kontakti koji se obrađuju pomoću Staged Upload pojavljuju se na stranici Interakcije nakon što završe snimanje, ali imaju stanje otpremanja datoteka "Još nije otpremljeno" dok se proces otpremanja ne završi.

Sledeća slika prikazuje protok podataka za osnovnu konfiguraciju otpremanja.



Preduslovi

- Agenti su omogućeni za snimanje zvuka i / ili ekrana.
- Agent računari imaju instaliran Smart Desktop.

- Imate sve ove dozvole:
  - Administrirajte stanara
  - Administrirajte Org. Struktura (potrebna za korišćenje timova za povezivanje agenata sa Staged Upload Data Serverom)
  - Administrirajte radni tok

Lokacija stranice

Varira. Pogledajte procedure ispod za detalje.

Procedure

Postoje četiri koraka za podešavanje Staged Upload:

- Korak KSNUMKS: (Opciono) identifikujte agente koji će koristiti postepeno otpremanje
- Korak KSNUMKS: Konfigurišite komponentu za otpremanje
- Korak KSNUMKS: Povežite agente sa Staged Upload Data Serverom
- Korak KSNUMKS: Konfigurišite pravilo dnevnog toka događaja za postepeno otpremanje

Korak KSNUMKS: (Opciono) identifikujte agente koji će koristiti postepeno otpremanje

Korak 1 je korak planiranja, a ne korak konfiguracije. Prvo identifikujte agente koji će koristiti postepeno otpremanje kako biste mogli da kreirate neophodne konfiguracije sa tim agentima na umu. Svi agenti u vašem kontakt centru mogu da koriste postepeni otpremanje, ili samo neki od njih.

Korak KSNUMKS: Konfigurišite komponentu za otpremanje

Konfigurišite server podataka za otpremanje

- Omogućite funkciju SMB KSNUMKS File Sharing Support na serveru koji ćete koristiti za postepeno otpremanje.

Kreirajte postepenu lokaciju za skladištenje otpremanja

1. Kreirajte fasciklu na lokaciji na kojoj želite da sačuvate snimke pre nego što se otpremi u oblak. Ova lokacija može biti na Data Serveru, ili može biti na drugoj lokaciji (na primer, NAS).
2. Konfigurišite svojstva deljenja fascikle tako da računari agenta mogu da mu pristupe. Ako fascikla nije na serveru podataka, morate takođe konfigurisati svojstva deljenja tako da server podataka može da mu pristupi.
3. Kopirajte UNC putanju u folder. Ovo ćete koristiti kasnije.

Omogućite faziranu komponentu otpremanja

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Konfiguracija servera podataka.
2. Izaberite server podataka koji će se koristiti za postepeno otpremanje iz padajuće liste **Izaberite konfiguraciju** servera podataka.
3. U odjeljku **Podešavanja** otpremanja regionalnog servera podataka izaberite **Omogući postepeno otpremanje**. Pojavljuju se dodatna polja.
4. Konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Локација	UNC put do lokacije za odlaganje postepenog otpremanja koju ste ranije kopirali. Agent računari moraju biti u mogućnosti da pristupe ovoj lokaciji. **PRIMER** \\ServerName\FolderName
Korisničko ime	Korisničko ime osobe koja upravlja Staged Upload Data Server. **PRIMER** Domen \user.name
Lozinka	Lozinka osobe koja upravlja Staged Upload Data Server.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Korak KSNUMKS: Povežite agente sa Staged Upload Data Serverom

Ovaj korak omogućava agentskim računarima da šalju snimke na lokaciju za odlaganje postepenog otpremanja, gde se snimci čuvaju sve dok se dnevni događaj QM toka posla (konfigurisan u koraku 4) pokrene i otpremi ih u oblak.

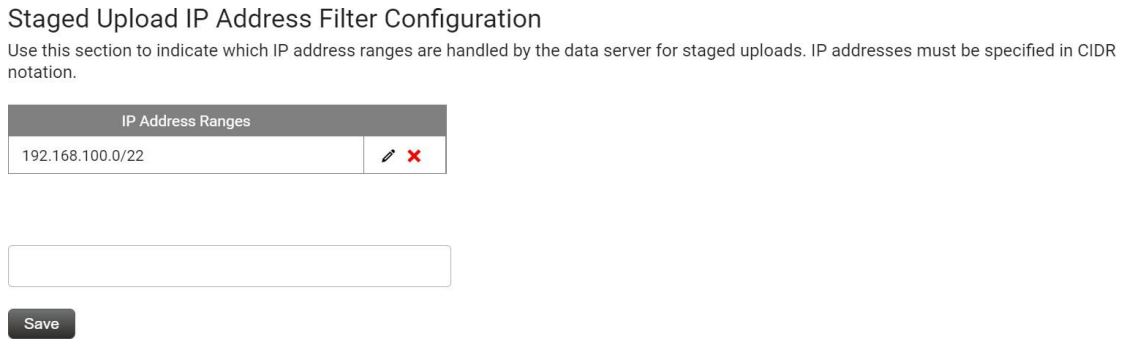
NAPOMENA: Snimci za bilo kog agenta koji nije povezan sa Staged Upload Data Server će se učitati u skladu sa prvim QM događajem toka posla sa odgovarajućim uslovima. To može dovesti do Odmah otpremanje u oblak ili odloženo otpremanje u oblak gde snimci ostaju na računaru agenta duže nego što je željeno.

Možete povezati agente sa Staged Upload Data Serverom na jedan od tri načina: IP adrese, timovi ili IP adrese i timove.

Koristite IP adrese za povezivanje agenata sa Staged Upload Data Serverom

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Konfiguracija servera podataka.
2. Izaberite Staged Upload Data Server iz **Izaberite konfiguraciju** servera podataka padajuće liste.
3. U odeljku **Staged Upload IP Address Filter Configuration** , unesite najmanje jedan opseg IP adresa u CIDR notaciju. Svaki agent čiji računar ima IP adresu koja odgovara ovom opsegu povezan je sa Staged Upload Data Serverom.

   VAŽNO Ovaj opseg IP adresa mora da sadrži IP adrese svih računara svih agenata koji će koristiti postepeni otpremanje. Adresa mora da identifikuje javnu ili spoljnu mrežu koja je Desktop agenti komuniciraju iz. Ako vaša organizacija koristi NAT zaštitni zid, nemojte koristiti adresu za svoju lokalnu ili internu podmrežu.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Koristite timove za povezivanje agenata sa Staged Upload Data Serverom

Možete dodeliti Staged Upload Data Server jednom ili više timova, a zatim dodeliti sve agente koji će koristiti fazno otpremanje u jedan od ovih timova.

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Global > User Configuration > Teams.
2. Izaberite tim koji će se povezati sa Staged Upload Data Serverom iz **Izaberite tim** padajuće liste.
3. U odjeljku **Korisnici** premestite agente da biste ih dodelili ovom timu iz **Dostupnog** u **Dodeljeno**.

   NAPOMENA: Takođe možete dodeliti pojedinačne korisnike timovima na stranici Korisnici.

4. U odjeljku **Lokacija** za postavljanje otpremanja izaberite server podataka za postavljanje postepenog otpremanja.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Koristite i IP adrese i timove da biste povezali agente sa Staged Upload Data Serverom

1. Povežite IP adrese agenata sa Staged Upload Data Serverom kao što je opisano u jednoj od ranijih procedura.
2. Povežite agente sa timom Staged Upload Data Server kao što je opisano u jednoj od ranijih procedura.

Različite konfiguracije sa timovima agenata i IP adresama daju različite rezultate. Donja tabela identifikuje da li agent koristi ili ne koristi postepeno otpremanje na osnovu ovih konfiguracija.

Agent tim povezan sa Data Serverom?	Računar u IP	PK nije u IP	Ne koristi se IP
Da	Koristi postepeno otpremanje	Ne koristi postepeni otpremanje	Koristi postepeno otpremanje
Ne	Koristi postepeno otpremanje	Ne koristi postepeni otpremanje	Ne koristi postepeni otpremanje

Korak KSNUMKS: Konfigurišite pravilo dnevnog toka događaja za postepeno otpremanje

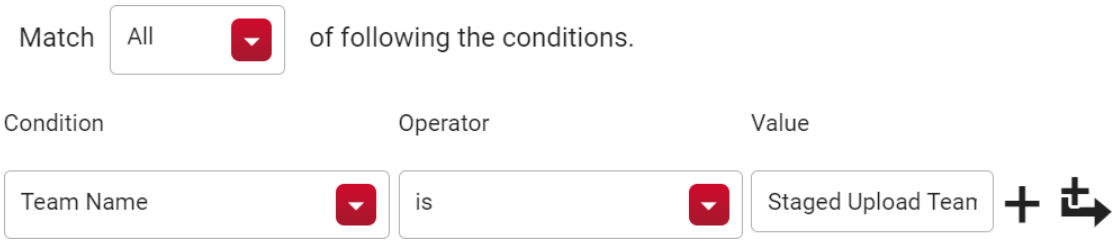
Pravila se sastoje od akcija i uslova. Akcija je ono što Webex WFO radi sa snimkom. Uslovi su kriterijumi koje snimak mora ispuniti da bi se akcija dogodila. Ovo pravilo šalje snimke sa računara agenta na lokaciju za odlaganje (konfigurisanu u koraku 2) umesto da ih čuvate na računarima agenta ili ih odmah otpremate u oblak. Za više informacija o konfigurisanju pravila za QM događaje toka posla, pogledajte Automatizovanje QM tokova posla.

Kreirajte pravilo za fazno otpremanje

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > administracija toka posla.
2. Izaberite **Dnevni događaj**.
3. Pod **Vreme** izaberite vreme za otpremanje snimaka sa lokacije za odlaganje u oblak.
4. Unesite jedinstveno ime za pravilo u ime polje.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj pravilo**.
6. Izaberite pravilo sa liste **Pravila** .

7. U odeljku **Uslovi** navedite kriterijume koji se odnose na sve snimke snimljene od strane računara svih agenata koji će koristiti fazno otpremanje.

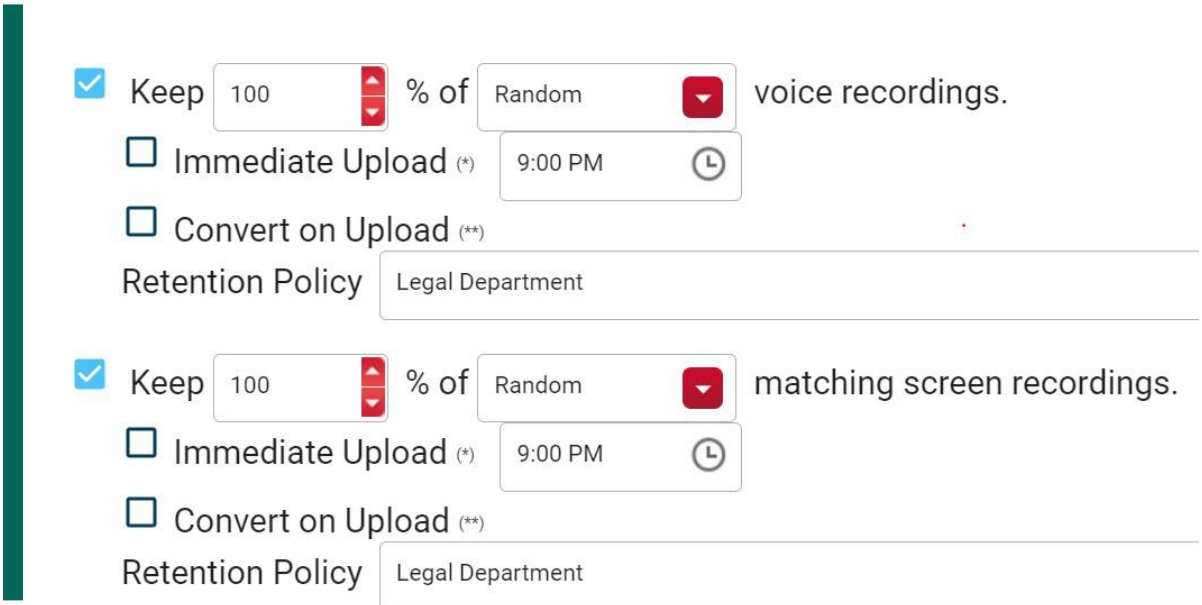
> **PRIMER**
> Svi agenti koji će koristiti fazno otpremanje dodeljeni su timu za postepeno otpremanje. Stanje izgleda ovako:



8. U odeljku **Akcije** kreirajte akciju koja sprečava da se snimci glasa i ekrana odmah otpremaju.

> **VAŽNO** : U najmanju ruku, morate da pobrinete polja **za potvrdu Immediate Upload** za glasovne i ekranske snimke. Pravilo toka posla koje je konfigurisano sa trenutnim otpremanjem uvek odmah otpremi snimke u oblak, čak i ako je Staged Upload Data Server Konfigurisan i agenti su povezani sa njim.

> **PRIMER**
> Svi glasovni i ekranski snimci koji ispunjavaju kriterijume koje ste naveli u odeljku Uslovi će se obrađivati postepenim otpremanjem. Akcije izgledaju ovako:



9. (Opciono) Poboljšajte uslove i akcije dalje ako je potrebno. Koraci 7 i 8 obezbeđuju minimalnu potrebnu konfiguraciju.
10. Ako koristite pravila za druge svrhe osim faznog otpremanja, naručite pravila kako biste sprečili bilo kakve konflikte. Webex WFO obrađuje svaki snimak prema prvom pravilu na listi čiji uslovi odgovaraju. Pogledajte Kako funkcioniše administracija toka posla za više informacija o potencijalnim sukobima između pravila toka posla.
11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – Saznajte više o dozvolama potrebnim za omogućavanje agentima za snimanje.
- Konfigurišite server podataka – Više informacija o podešavanjima dostupnim za servere podataka.
- Upravljanje timovima – Više informacija o konfigurisanju timova.
- Automate QM workflows—Detaljne informacije o automatizaciji kako Webex WFO obrađuje snimke.
- Kako funkcioniše administracija toka posla—Dodatne informacije o tome kako funkcionišu tokovi posla.

Upravljajte šta kontakti se snimaju

Koristite stranicu Uključivanje/isključivanje da biste proaktivno upravljali koji kontakti Webex WFO automatski beleže i koje kontakte automatski isključuje iz snimanja. Možete imati više pravila uključivanja i isključivanja.

PRIMER - Kreirajte pravila za isključivanje svih odlaznih kontakata iz snimanja, snimanje svih kontakata koji počinju sa "612822" ili snimanje svih poziva iz Ujedinjenog Kraljevstva.

VAŽNO Podešavanja na stranici Uključivanje/isključivanje primenjuju se samo kada Webex WFO beleži kontakte. Ova podešavanja se ne primenjuju ako su kontakti snimljeni izvan Webex WFO, kao što je sa
Većina kontakt centar kao servis (CCaaS) integracije.

Preduslovi

- Imate dozvolu Administrirajte QM.
- Vaša organizacija beleži kontakte putem Webex WFO.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > uključivanje/isključivanje

Procedure

VAŽNO Po defaultu, Webex WFO beleži sve pozive. Ako polja u pravilu isključenja (kao što je tip uzorka ili pravac) nedostaju, su nepotpuna, ili koriste džoker znakove netačno, Webex
VFO snima ove pozive.

PRIMER Kreirate pravilo inkluzije za snimanje samo poziva sa pozvanim brojem 1234567. Poziv dolazi, ali ACD ne daje pozvani broj. Niste kreirali pravilo isključenja
Da isključi pozive sa praznim pozvanim brojem. Webex WFO snima ovaj poziv.

Kreirajte pravilo snimanja

1. Kliknite na dugme **Dodaj**.
2. Unesite broj telefona u **polje Pattern** . Nemojte koristiti crtice. Možete koristiti džokere u ovom polju da biste kreirali pravila koja se odnose na više brojeva:

- ? — Jedna cifra

  PRIMER 612822???? = svi brojevi koji počinju sa 612-822.

- * — Bilo koji broj cifara

  PRIMER 612* = svi brojevi koji počinju sa 612.

- + — Indikator koda zemlje (mora biti prvi znak u polju)

  PRIMER +44* = kontakti u Velikoj Britaniji.

- EMPTY — ACD ne daje podatke za ovo polje.

3. Izaberite karakteristike poziva iz **Pattern Type** polje.
   - Pozivni broj - ANI
   - Pozvani broj - DNIS
   - Екстензија
   - Telefonski broj – Neki ACD-ovi popunjavaju podatke u polju pod nazivom Telefonski broj ako je broj poziva ili Pozvani broj prazan. Možete kreirati pravila sa ovim tipom uzorka ako vaš ACD to radi.
   - Bilo koji—Neki ACD-ovi popunjavaju podatke u polju pod nazivom Bilo koji ako je pozivni broj ili pozvani broj prazan. Možete kreirati pravila sa ovim tipom obrasca ako vaš ACD to radi.
4. Izaberite poziv **Pravac.**
5. Kliknite na dugme **Dodaj**. Pravilo se pojavljuje na stranici.

Izmeni pravilo

1. Kliknite na ikonu olovke pored pravila.
2. Izmenite pravilo po potrebi.
3. Kliknite na dugme **Ažuriraj**.

Obriši pravilo

1. Kliknite na ikonu kante za smeće pored pravila. Otvara **se prozor Potvrdi brisanje** .
2. Kliknite na dugme **Delete**. Pravilo nestaje sa liste.

Uvezite listu pravila snimanja

NAJBOLJA PRAKSA Da biste bili sigurni da je vaš uvoz ispravno formatiran, prvo Izvezite listu pravila snimanja, izmenite listu po potrebi i uvezite je.

1. Kliknite na dugme **Uvoz** u gornjem desnom uglu stranice. Otvara **se prozor Uvoz.**
2. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**.
3. Izaberite datoteku za otpremanje. Prozor **Uvoz** pregleda nova i postojeća pravila koja su u fajlu.
4. Kliknite **na dugme Uvoz.** Nova pravila se pojavljuju na stranici.

Izvozite listu pravila snimanja

VAŽNO - Ako izvozite listu koja sadrži međunarodni pozivni kod sa znakom plus (+), Ekcel tretira broj kao matematički izraz. Da biste koristili ove liste, pretvorite izvezeni .CSV
Datoteku u tekst (.TXT), otvorite datoteku u programu Ekcel i definišite ovo kao kolonu formatiranu teksta.

- Kliknite na dugme **Izvoz** u gornjem desnom uglu stranice. Fajl inclusion_exclusion_list.CSV preuzima na vaš uređaj.

Srodne teme

- Automatizujte QM tokove posla—Kreirajte pravila koja govore Webex WFO šta da rade sa snimcima.

Izvoz kontakt metapodataka

Možete da izvezete metapodatke za sve kontakte u rezultatima filtera kao CSV datoteku.

NAPOMENA# Webex WFO administratori određuju koji metapodaci se mogu izvesti. Webex WFO uključuje samo izvozne metapodatke u CSV fajlu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prikaz kontakata.
- Imate snimke u vašem opsegu.

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Izvoz kontakt metapodataka

1. Filtrirajte kontakte po želji. Vidim.
2. (Opciono) Dodajte ili uklonite kolone sa stranice. Preuzimanje CSV sadrži informacije samo iz kolona koje su vidljive na stranici. Pogledajte Prilagodite kolone na stranici Interakcije.
3. Kliknite na ikonu Opcije **liste** .
4. Kliknite na Izvoz **podataka tabele na CSV**. Datoteka se preuzima na vaš uređaj.

Srodne teme

- Prilagodite kolone na stranici Interakcije – Informacije o kolonama koje možete uključiti u izvoz
- —Kako da pronađete kontakte koji imaju podatke koje želite da preuzmete.
- Izvoz kontakata u velikoj meri – izvoz snimaka, metapodataka i transkripcija za više kontakata na spoljnu lokaciju za skladištenje.
- Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom – ažurirajte ili obrišite polja metapodataka iz više kontakata odjednom.

Snimanje na zahtev

Radni tokovi upravljanja kvalitetom mogu da se nose sa većinom situacija snimanja, ali možda ćete naići na situaciju koja nije pokrivena radnim procesom. Stranica Kontrole snimanja vam omogućava da premostite ove tokove posla i direktno radite sa pozivima.

Preduslovi

- Imate skup dozvola za kontrolu snimanja.
- Vaša organizacija je konfigurisala metapodatke za kontakte (potrebne za prilaganje metapodataka kontaktu).
- Vaša organizacija je konfigurisala označavanje (potrebno za označavanje poziva za drugačije vreme zadržavanja).

Lokacija stranice

Kontrole snimanja

Procedure

Prijavite se na Kontrole snimanja

Ovo je uvek prvi korak u korišćenju kontrola snimanja.

1. Kliknite na dugme **Prijavi** se.
2. Unesite svoju ekstenziju **u polje za proširenje** telefona.
3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Snimite ekran

Ovi koraci snimaju samo ekran, a ne zvuk. Možete snimiti ekran čak i ako niste na pozivu, tako da ova funkcija vam omogućava snimanje ćaskanje ili e-mail kontakata.

1. Kliknite **na Start Screen**.
2. Kliknite **Stop Screen** kada završite sa snimanjem.

Pauzirajte snimanje

Možda ćete želeti da pauzirate snimanje ako rukujete osetljivim informacijama, kao što su brojevi kreditnih kartica. Ova procedura pauzira i ekran i audio snimanje. Kada reprodukujete kontakt, zvuk je tih tokom pauze, a na ekranu se prikazuje simbol pauze .

1. Kliknite na dugme **Pauza**.
2. Kliknite na dugme **Nastavi** da biste nastavili snimanje.

Odmah izbrišite deo snimka

Ovaj proces je sličan pauzi snimanja, ali automatski briše deo poziva koji ne želite da snimite umesto da deo snimka ćuti.

1. Dok se poziv snima, kliknite na dugme **Segment i Sačuvaj** pre nego što počne poverljivi deo kontakta.

   PRIMER Pomažete kupcu da naruči. Kliknete **na Segment i Sačuvaj** direktno pre nego što vam kupac da broj svoje kreditne kartice.

2. Kliknite **na Segment i Izbriši** kada je poverljivi deo poziva završen.

   VAŽNO Kada kliknete na **Segment i izbriši**, Webex WFO odmah briše poverljivi deo poziva. Ovaj segment ne ide u korpu za otpatke.

3. Kliknite **Stop Screen** kada završite sa snimanjem.

Označite segment poziva

Obeležavanje segmenta poziva je kao stavljanje markera unutar poziva. Postoje dve situacije kada biste možda želeli da označite segment poziva:

- Ako ste na pozivu koji se obično ne bi snimao, možete započeti i audio i snimanje ekrana.
- Ako ste na transfer ili konferencijski poziv, možete označiti kada je poziv prebačen ili kada je druga osoba dodana u poziv.

1. Kliknite **na Segment i Sačuvaj**.
2. Kliknite **Stop Screen** kada završite sa snimanjem.

Priložite metapodatke kontaktu

Ako vaša organizacija koristi metapodatke za kontakte, možete priložiti metapodatke kontaktima koje snimate pomoću kontrola snimanja. Možete priložiti metapodatke aktivnom pozivu i poslednjem pozivu. Ne možete priložiti metapodatke pozivima starijim od toga.

1. Kliknite na Dodaj **metapodatke**.
2. Izaberite tip metapodataka iz **Metadata Kei** padajuće liste.
3. Unesite vrednost metapodataka u **polje Vrednost** metapodataka.

   PRIMER Potrebno je da dodate komentar na snimak kontakta. Izaberete **Komentar** od **Metadata Kei** padajuće liste i unesite svoj komentar u **Vrednost** metapodataka polje.
4. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Označite poziv za drugačije vreme zadržavanja

Vaš Webex WFO administrator kontroliše koliko dugo su snimci dostupni. Međutim, možete dati kontaktu drugačije vreme zadržavanja tako što ćete ga označiti. Označavanje kontakta primenjuje se bez obzira na period zadržavanja koji je vaša organizacija postavila za označene kontakte.

- Kliknite na **dugme Oznaka**.

Srodne teme

- Kako funkcionišu kontrole snimanja—Detaljne informacije o tome kako funkcionišu kontrole snimanja.
- Automate QM tokovi posla—Postavke za koje snimke treba čuvati i brisati.
- Upravljanje kontaktima koji se snimaju – Podešavanja za automatsko snimanje kontakata.

- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka – pozadinski rad za prilaganje metapodataka kontaktu.
- Označite kontakt – pozadinski rad za označavanje kontakata.
- Upravljanje ulogama i dozvolama – informacije o skupu dozvola za kontrole snimanja.

Kako funkcionišu kontrole snimanja

Ovaj odeljak vam pruža više informacija o tome kako funkcionišu dugmad za kontrolu snimanja.

Prijavljivanje

Klikom **na Prijava** povezuje vas sa specifičnim proširenjem za hoteliranje i prijavljuje vas u kontrole snimanja.

Početni ekran

Ako QM trenutno ne snima aktivan poziv, klikom **na Start Screen** započinje snimanje samo na ekranu. Ako primite telefonski poziv ili uputite poziv tokom ovog vremena, poseban kontakt glasa i ekrana može biti kreiran u skladu sa kriterijumima toka posla (ili možete koristiti **Segment i Sačuvaj** i **Segment i Delete** da biste kreirali kontakt). Kada se aktivni poziv završi, kreira se još jedan kontakt samo na ekranu i nastavlja se sve dok ne kliknete **na Stop Screen**.

Ako QM trenutno snima aktivan poziv, klikom **na Start Screen** ne radi ništa sa trenutnim snimkom, ali snimanje samo na ekranu počinje nakon završetka aktivnog poziva (ako ne kliknete na **Stop Screen**). Snimanje poziva i snimanje samo na ekranu čuvaju se kao zasebni snimci kontakata.

Zaustavi ekran

Stop Screen radi samo ako ste prethodno kliknuli **na Start Screen**. Ako ne kliknete na **Stop Screen** nakon **početnog ekrana**, maksimalna dužina snimanja kontakta je četiri sata.

Segmentirajte i sačuvajte

Klikom **na Segment i Sačuvaj** započinje snimanje zvuka i ekrana aktivnog poziva. Ako QM ne snima automatski poziv (na primer, telefonski broj pozivaoca je na listi isključenja, ili poziv ne ispunjava kriterijume toka posla za snimanje), ovo dugme vam omogućava da ga snimite i tretirate kao normalan kontakt. Segment i Sačuvaj prepisuje listu isključenja (konfigurisanu u Upravljanje aplikacijama > QM Tokovi kontakata > Uključivanje / Isključenje) jer root poziv ne zna identitet agenta prilikom snimanja (vidi Kako koren pozivi i pomirenje rade).

Ako QM trenutno snima aktivan poziv, Segment i Sačuvaj ne radi ništa.

Segment i Izbriši

Klikom **na Segment i Delete** zaustavlja audio i snimanje ekrana aktivnog poziva. Snimak napravljen do tog trenutka se odmah odbacuje. Snimanje se nastavlja nakon što kliknete na **Segment i Delete** i čuva se u skladu sa kriterijumima toka posla kao novi kontakt.

Pauziraj

Pauza vam pomaže da se pridržavate standarda za bezbednost podataka industrije platnih kartica (PCI DSS) za zaštitu podataka potrošača.

Pauza utiče i na snimanje glasa i ekrana i radi samo za aktivne pozive. Klikom **na Pauza** za poziv koji je već pauziran ne radi ništa. Morate kliknuti na **Nastavi** da biste nastavili snimanje. Pauza ne utiče na praćenje uživo.

Pozivi su dostupni za reprodukciju pre pomirenja, sa tišinom gde ste koristili Pauza.

Nastavi

Resume utiče na snimanje glasa i ekrana i radi samo za aktivne pozive. Ako poziv trenutno nije pauziran, Resume ne radi ništa. Ako ne kliknete na **Nastavi,** tačka u kojoj ste pauzirali snimanje je kraj audio zapisa.

Tokom obrade nakon poziva, klikom na **Resume** se ne pojavljuje kao uzajamni događaj tišine ili razgovor o događaju.

> **NAPOMENA** - Korišćenje više metoda pokretanja pauze i nastavka (kao što su kontrole snimanja, veb događaji, API-ji i signalizacija treće strane) istovremeno može dovesti do nepredvidivog ponašanja. Da Izbegavajte ove probleme, koristite samo jednu metodu na poziv u isto vreme.

Metapodaci

Klikom **na Metapodaci** se pridaju metapodaci aktivnom pozivu. Ako QM ne otpremi trenutni poziv za arhiviranje zbog kriterijuma toka posla, onda se metapodaci učitavaju u bazu podataka, ali se ne pojavljuju u interfejsu. Metapodatke možete priložiti pozivu samo ako su metapodaci definisani na stranici Menadžer metapodataka (Upravljanje aplikacijama > QM Konfiguracija > Menadžer metapodataka).

Možete povezati maksimalno 100 metapodataka stavke sa pozivom. Možete kliknuti **na Metapodaci** KSNUMKS puta, svaki put koristeći jedan par ključ / vrednost, ili kliknite **na Metapodaci** jednom i koristite KSNUMKS parove ključ / vrednost. Određivanje prazne vrednosti za ključ uklanja tu asocijaciju polja metapodataka za poziv.

Važeći formati za metapodatke su sledeći.

Tip metapodataka	Format podataka
Datum	GGGG-MM-DD
Brojevi	▪ Može početi sa i sadrži decimalnu tačku ▪ Ne može se završiti decimalnom tačkom ili sadržavati zarez
Текст	Može uključivati sve alfanumeričke znakove osim znakova ampersand (&), manje od (<) ili veće od (>) znakova

Bezbednosne funkcije za snimke

Svi snimci imaju sledeće bezbednosne karakteristike:

- Enkripcija—Svi podaci se šifriraju i prenose putem HTTPS/SSL iz prostorija kupca na Webex WFO cloud platformu za obradu i skladištenje.
- Dozvole zasnovane na ulogama – samo ovlašćeni korisnici mogu da reprodukuju ili izvoze snimke.
- Revizijski trag – Sistem prati ko pristupa snimcima, čemu pristupa i kada mu pristupa.
- Usklađenost industrije platnih kartica (PCI) – Webex WFO je u skladu sa industrijskim standardom sveobuhvatnim zahtevima za poboljšanje bezbednosti podataka o platnom računu.

U primeni oblaka, dostupni metod šifrovanja je RSA-2048 (sa asimetričnim ključevima) i AES-256 za medije snimljene Webex WFO.

Pogledaj izveštaje o snimanju

Za informacije o standardnim QM i WFM izveštajima koji dolaze sa Webex WFO, i za uputstva o tome kako pokrenuti standardni izveštaj, pogledajte QM standardne izveštaje i WFM standardne izveštaje .

NAPOMENA Ovi standardni Webex WFO izveštaji pokazuju trenutni tim agenta, a ne tim kojem je agent pripadao u vreme snimanja. Izveštaji kreirani pomoću Data Ekplorera i kontakata Navedeni na stranici Interakcije pokazuju tim kojem je agent pripadao u vreme snimanja.

Kako funkcioniše sintaksa tekstualne pretrage

Potražite reči u kontaktima pomoću filtera za pretragu teksta na stranici Interakcije. Možete da unesete osnovnu pretragu kao da pretražujete Google, ali takođe možete napisati upit koji koristi standardne operatore sintakse kako bi vaša pretraga bila preciznija.

Preduslov

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud. Filter za pretragu teksta nije dostupan za lokalne primene.

Primeri

Sledeći primeri pokazuju vrstu upita koje možete koristiti sa filterom za pretragu teksta.

> **NAPOMENA:** Pretrage teksta ne traže sledeće reči. Ove reči takođe nisu istaknute u rezultatima pretrage:
> A, an, i, su, kao, u, biti, ali, po, za, ako, u, u, je, to, ne, ne, od, na, ili, takvo, da, njihov, onda, tamo, ove, oni, ovo, da, bilo, hoće, sa

Potražite jednu reč

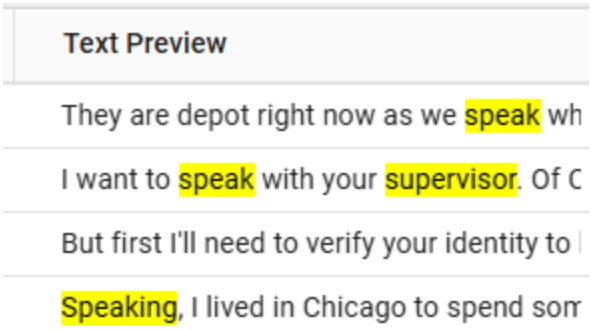
PRIMER supervizora

Rezultat je spisak svih kontakata koji sadrže reč "supervizor" ili "supervizori".

Potražite više reči

PRIMER supervizor govori

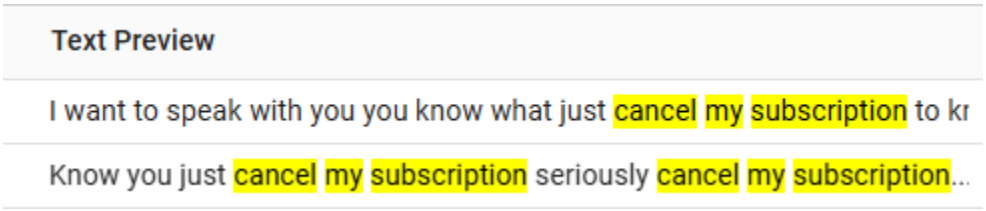
Ova pretraga se sastoji od dve ili više reči bez operatora između njih i bez navodnika. Pretraga se izvodi kao da je prisutan operator OR. Rezultat je lista kontakata koji sadrže reč "supervizor", reč "govoriti" ili obe reči bez posebnog redosleda.



Potražite tačnu frazu

PRIMER "otkaži pretplatu"

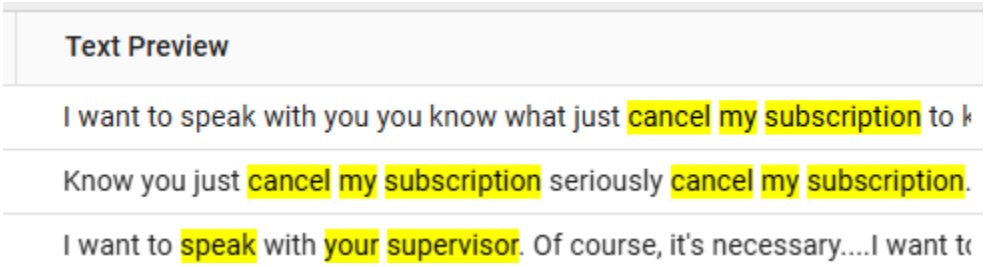
Ova pretraga se sastoji od dve ili više reči u navodnicima bez operatora između njih. Ova pretraga se izvodi kao da je prisutan operator And. Rezultat je lista kontakata koji sadrže reči "otkaži moju pretplatu" u tom tačnom redosledu.



Potražite više tačnih fraza

PRIMER "razgovarajte sa svojim supervizorom" "otkažite pretplatu"

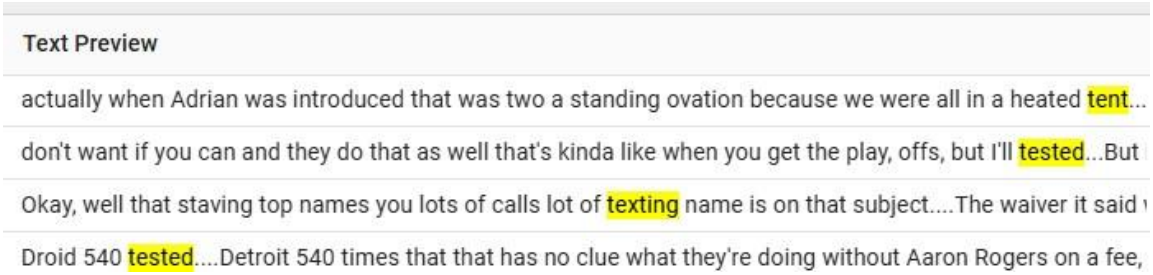
Ova pretraga stavlja navodnike oko dve odvojene fraze. Rezultat je lista kontakata koji uključuju bilo koju od ovih tačnih fraza.



Pretraga sa jednim karakterom džoker

PRIMER te?t

Znak pitanja (?) džoker znak traži zamenu jednog znaka. Ova pretraga pronalazi pogodke sa "šator", "test" i "tekst".



Pretraga sa više karaktera džoker

PRIMER testa*

Zvezdica (*) džoker znak traži više znakova. Ova pretraga pronalazi pogodke sa "test", "testovi", "testirani", "tester", "testiranje", pa čak i "svedočio".

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

Pretraga blizine

PRIMER "govori supervizor" ~ 2

Ova pretraga blizine traži reči "govoriti" i "supervizor" u maksimalno dve reči. Ovaj primer prikazuje rezultate koji identifikuju dve tražene reči, dve reči odvojeno.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

NAJBOLJA PRAKSA - Kada pišete upit za pretragu blizine, unesite termine za pretragu redosledom kojim očekujete da ćete ih pronaći u transkriptu. Ako tražite fraze kao što su "razgovarajte sa svojim supervizorom"
I "razgovarajte sa supervizorom", napišite upit kao "govori supervizor"~2, ne "supervizor govori"~2. Pretrage blizine sa nasumično poredanim terminima za pretragu mogu vam dati nepredvidive rezultate.

NAJBOLJA PRAKSA Ograničite pretrage blizine na udaljenost od dve reči. Pretrage blizine ~ 3 ili više može vam dati nepredvidive rezultate.

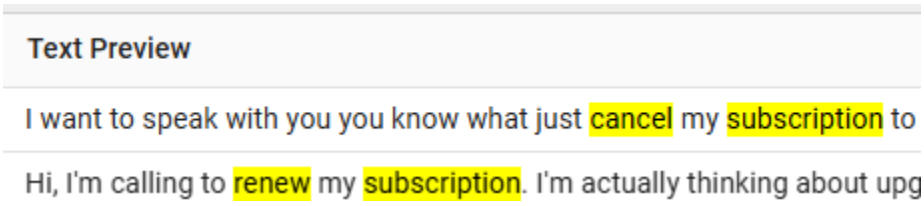
Isključi reči

PRIMER(otkazati || obnoviti)!pretplata

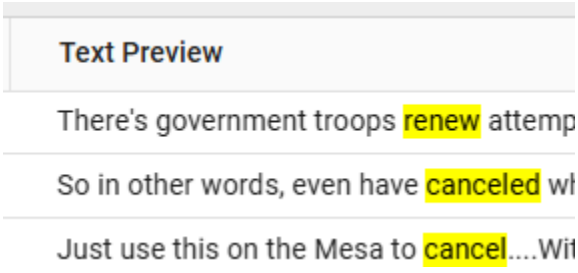
Ova pretraga traži kontakte sa rečju "otkazati" ili rečju "obnoviti", ali bez reči "pretplata".

NAPOMENA Ne možete pokrenuti upit sa! (NE) operater. U! Operator mora da prati termin u upitu.

Da bi se pokazalo kako NOT logika funkcioniše, slika ispod prikazuje rezultate upita koji uključuje reč "pretplata" koristeći AND logiku (&&&) umesto NOT logike,
(otkazati || obnoviti) && pretplata.



Ako promenimo logiku AND nazad u NOT logiku, (cancel || renew)!subscription, rezultati pretrage prikazuju samo kontakte koji imaju reč "cancel", "renew," ili oboje, a reč "pretplata" nije u rezultatima.



Sledeća tabela definiše svaki od podržanih operatora i daje kratke primere kako koristiti operatore za formiranje upita za pretragu.

Operater	Definicija	Uzorak upita	Objašnjenje upita
~	Koristite ovaj operator blizine da biste pronašli reči ili fraze unutar određenog broja reči. Nema razmaka pre ili posle ovog operatera. I logika se primenjuje na sve reči unutar navodnika	"Govori supervizor"~ 2	Reči "govoriti" i "supervizor" se pretražuju u okviru dve reči jedna od druge, sa "govoriti" pre "supervizor". Broj 2 označava maksimalan broj reči koje se mogu pojaviti između "govoriti" i

Operater	Definicija	Uzorak upita	Objašnjenje upita
	pretrage blizine.		"Supervizor."
&&	Radi kao Boolean I logički operator. Dodajte prostor pre i posle.	"Otkaži pretplata"~2 &&&"obnoviti pretplata"~2	Ovaj upit traži Pojave reči "Otkaži" i "pretplata" u roku od dve reči jedna od druge, koji se nalaze zajedno sa Pojave reči "obnoviti" i "pretplata" u roku od dve reči jedna od druge.
||	Radi kao Boolean ILI logički operator. Koristite razmak pre i posle. Logika OR je podrazumevana logika koja se koristi kada se traže dve nezavisne reči.	Govorite supervizor "Otkaži pretplatu"~2 || "obnoviti pretplatu"~2	Prvi primer traži jedna ili obe reči "govori" ili "supervizor". Drugi primer traži pojave reči "otkazati" i "pretplata" u okviru dve reči, ili pojave reči "obnoviti" i "pretplata" u okviru dve reči, ili oba uparivanja reči.
!	Radi kao Boolean NOT operator (vrši negativnu pretragu). Nemojte dodavati razmak pre ili posle ovog operatora. Ne možete koristiti ovaj operator i prateći termin ili frazu po sebi. Morate	(nadogradnja ili obnoviti)!besplatno zdravo!" hvala poziv"~2	Pretraga pronalazi kontakte koji imaju reči "nadogradnja" ili "obnova" bez reči "besplatno" Anywhere u kontaktu. Drugi primer prikazuje pretragu reči "zdravo" bez pojave "hvala" i "poziv" u okviru dve reči od svake

Operater	Definicija	Uzorak upita	Objašnjenje upita
	Kombinujte ovaj operator sa pozitivnom pretragom, gde se nalaze određeni termini ili fraze. Prateća reč koju unesete postaje osnovna reč, i druge varijacije reči se otkrivaju.		Drugi.
()	Zagrade se koriste za grupisanje ili gnezdo reči.	(premija || zlato) && (nadogradnja || obnova)	Pretraga traži bilo koju od sledećih kombinacija dve reči: ▪ premija nadogradnja ▪ Premija Renev ▪ zlato nadogradnja ▪ zlato obnoviti

Džokeri

Možete modifikovati termine upita sa jednim i više znakova džokera unutar pojedinačnih termina (ali ne unutar fraza).

? (jedan karakter)	TE? T pronalazi TEST i TEKST
* (više znakova)	TEST * pronalazi testove, tester, testiranje i test

VAŽNO Džoker znakovi mogu vam dati neočekivane rezultate ako ih PUT u reči koje imaju sufikse. Na primer, "testovi", "tester" i "testiranje" dodaju različite sufikse istom korenu: "Test." Pretraga za "te*ting" možda neće naći sve pojave reči "tekting" i "testiranje". Ako dobijete neočekivane rezultate sa džokerima, pokušajte da uklonite sufiks i umesto toga koristite samo korensku reč.

NAPOMENA: Ne možete koristiti nijedan džoker simbol kao prvi znak pretrage.

Prilagodite kolone na stranici Interakcije

Tabela kontakata sadrži kolone sa informacijama o svakom kontaktu. Možete prilagoditi koje kolone vidite i redosled koji se pojavljuju na stranici.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prikaz kontakata.
- Imate snimke u vašem opsegu.
- Neke kolone zahtevaju posebne dozvole. Pogledajte Opisi kolona za više informacija.
- Neke kolone zahtevaju Webex WFO Analitiku. Pogledajte Opisi kolona za više informacija.

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Prikažite ili sakrij kolone

1. Kliknite na ikonu **Opcije** liste (u gornjem desnom uglu stranice) i izaberite **Prikaži/Sakrij kolone** iz padajuće liste. Otvorit **će se prozor Prikaži/Sakrij kolone** .
2. Da biste prikazali kolonu, kliknite na ime kolone u **oknu Skrivene kolone** . Da biste sakrili kolonu, kliknite na ime kolone u **oknu Prikazane kolone** .
3. Kliknite **na dugme Appli. Prozor Prikaži/Sakrij kolone** se zatvara.

Preuredite kolone

- Kliknite i prevucite kolone da biste ih preuredili.

Opisi kolona

Sledeće tabele opisuju sve kolone koje možete prikazati u tabeli kontakata. Ako je kontakt recikliran, ali još uvek nije trajno izbrisan, sva polja osim ID kontakta prikazuju "######".

Organizacija

Ime kolone	Opis
Agent ACD ID	ID agenta u ACD.

Organizacija (nastavak)

Ime kolone	Opis
Prezime	Ime agenta. **NAPOMENA** - Ako su polja Ime, Prezime, Grupa i Tim prazna, snimak je root poziv. Root poziv je nepomirljiv kontakt koji se pojavljuje kao kontakt arhive. Poziv se dodeljuje agenta kada se pomiri (vidi Kako koren pozivi i pomirenje rade).
Ime grupe	Ime grupe.
Prezime	Prezime agenta.
Ime tima	Ime tima kojem je agent pripadao u vreme kada je kontakt zabeležen.

Procenu

Ime kolone	Opis
Odobreno od strane	Osoba koja je odobrila evaluaciju. Ova vrednost se pojavljuje ako ste evaluator ili ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Kalibrisani	Da li je kontakt označen za kalibraciju.
Datum ocenjivanja	Datum kada je kontakt procenjen. Ove informacije se pojavljuju ako ste evaluator ili ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora. Ako nemate ovu dozvolu, ova kolona prikazuje #####. **NAPOMENA** Ako tražite snimke procenjene na određeni dan, možda ćete morati da pretražujete snimke za prethodni dan ili Sledećeg dana, u zavisnosti od vaše vremenske zone. Da biste izračunali datum procenje, Webex WFO koristi vreme koordiniranog univerzalnog vremena (UTC) plus ili minus vrednost pomaka povezanu sa vašom vremenskom zonom. Na primer, 24. mart, 2022 2:00 AM UTC pretvara u 23. mart, 2022 9:00 PM Centralno letnje računanje vremena (CDT). Poziv procenjen kasno uveče u CDT vremenskoj zoni 23. marta 2022. godine može se filtrirati kao

Evaluacija (nastavak)

Ime kolone	Opis
	Poziv koji je procenjen 24. marta 2022. godine.
Datum odgovora	Datum agent je odgovorio na procenu. **NAPOMENA** Ako tražite odgovore na određeni dan, možda ćete morati da pretražite snimke za prethodni dan ili sledeći dan, u zavisnosti od vaše vremenske zone. Da biste izračunali datum odgovora, Webex WFO koristi vreme koordiniranog univerzalnog vremena (UTC) plus ili minus vrednost pomaka povezanu sa vašom vremenskom zonom. Na primer, 24. mart, 2022 2:00 AM UTC pretvara u 23. mart, 2022 9:00 PM Centralno letnje računanje vremena (CDT). Odgovor dat kasno uveče u CDT vremenskoj zoni 23. marta 2022. godine mogao bi se filtrirati kao odgovor dat 24. marta 2022. godine.
Obrazac za evaluaciju	Obrazac za evaluaciju ili kalibraciju koji se koristi za bodovanje
razgovora. Odgovor na evaluaciju	Odgovor agenta na procenu: ▪ Na čekanju — Agent još nije odgovorio. ▪ Potvrđeno—Agent je potvrdio procenu. ▪ Žalba — Agent se žalio na procenu.
Ime evaluatora	Evaluator ili kalibrator. Ove informacije se pojavljuju ako ste evaluator ili ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu. **NAPOMENA:** Rezultati kalibracije se ne pojavljuju u ovoj oblasti. Za rezultate kalibracije, koristite Evaluacija Kalibracija.

Datum

Ime kolone	Opis
Datum	Datum kada je kontakt zarobljen. Format varira u zavisnosti od jezika koji ste izabrali na bilo ekranu za prijavljivanje ili podešavanja drop-

Datum (nastavak)

Ime kolone	Opis
	Dole lista.
Vreme	Vreme početka kontakta u HH: MM. Po defaultu, Webex WFO prikazuje ovaj put u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop). Ako je polje za potvrdu Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika izabrano na stranici QM Globalna podešavanja, Webex WFO prikazuje ovaj put u vremenskoj zoni prikaza korisnika. Pogledajte Konfigurišite QM globalna podešavanja.
Vremenska zona	Vremenska zona za polja datuma i vremena. Po defaultu, Webex WFO koristi vremensku zonu izvora snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop). Ako je polje za potvrdu Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika izabrano na stranici QM Globalna podešavanja, Webex WFO koristi vremensku zonu prikaza korisnika. Pogledajte Konfigurisanje QM globalnih podešavanja.

Kontakt

Ime kolone	Opis
Povezani ID kontakta	ID kontakta koji se odnosi na ovaj kontakt.
Stanje otpremanja audio datoteka	Status audio fajla kontakta. Moguće vrednosti za ovu kolonu su sledeće: ▪ Null/blank—Ne postoji snimak za ovaj kontakt. ▪ File pending upload—Audio je snimljen, ali još nije otpremljen. ▪ Datoteka je otpremljena—Zvuk je otpremljen i može se reprodukovati. ▪ Fajl je uklonjen—Zvuk je snimljen, ali je snimak uklonjen. ▪ Fajl je neispravan — Datoteka za snimanje je nevažeća i ne može se reprodukovati.

Kontakt (nastavak)	Opis
	▪ Fajl se reciklira – audio fajl je označen za uklanjanje, ali se i dalje može vratiti. **NAPOMENA:** Ova kolona se ne može sortirati.
Pozvani broj	Direktno biranje (DID) ili Dialed Number Identification Service (DNIS) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznat" ako je pozvani broj nije naveden ili blokiran. Ovo polje se odnosi samo na pozive.
Pozivni broj	ID pozivaoca ili automatska identifikacija broja (ANI) pozivaoca. Prikazuje "nepoznato" ako je pozivni broj nije naveden ili blokiran. Ovo polje se odnosi samo na pozive.
Kanal	Kanal na kojem je došlo do interakcije. Ova kolona se pojavljuje ako vaša organizacija koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija. Moguće vrednosti za ovo polje variraju u zavisnosti od vrsta društvenih medija koje vaša organizacija koristi.
Trajanje kontakta	Dužina vremena između odgovora na poziv i završetka poziva, uključujući vreme zvona i produženo vreme ekrana (ako ih ima) u HH:MM:SS. Ove informacije dolaze iz signalne službe. Ovo polje se odnosi samo na pozive. Trajanje poziva prikazano u tabeli kontakata možda neće biti isto kao trajanje prikazano u Media Plaier-u, jer "trajanje događaja" (vreme između događaja) i "trajanje snimanja" (trajanje u okviru stvarne snimljene datoteke) mogu biti različiti. Ovi scenariji uzrokuju da trajanje poziva bude drugačije: ▪ Ako koristite Kontrole snimanja API za pauziranje, nastavak ili ponovno pokretanje snimanja, trajanje snimanja je kraće od stvarnog trajanja poziva. Na primer, ako je snimanje pauzirano na jedan minut, trajanje snimanja je jedan minut kraće od trajanja poziva.

Kontakt (nastavak)	**Opis**
	▪ Ako arhivirate ili očistite poziv sa dugim vremenom zvona, tabela kontakata prikazuje trajanje događaja, a Media Plaier prikazuje trajanje snimanja.
Kontakt ID	Jedinstveni ID razgovora. Tip
kontakta su:	Moguće vrednosti za ovu kolonu ▪ Poziv—Kontakt sa snimkom poziva. ▪ Ćaskanje – Pisani kontakt koji se dogodio u okviru programa za ćaskanje vaše organizacije. To može biti sa ljudskim agentom ili sa chat botom. ▪ E-mail – kontakt e-pošte bez snimanja poziva. Ovaj tip kontakta se pojavljuje samo kada vaša organizacija koristi i upravljanje kvalitetom i analitiku. ▪ Non-Call – Kontakt bez snimka poziva koji je neko kreirao klikom na Kreiraj kontakt na stranici Interakcije. ▪ Samo ekran—Kontakt za snimanje ekrana bez snimanja poziva. ▪ SMS—Pismeni kontakt koji se dogodio u okviru programa za tekstualne poruke vaše organizacije. ▪ Tekst – u zavisnosti od načina na koji vaša organizacija uvozi pisane kontakte u Webex WFO, to može uključivati e-poštu, poruke ćaskanja ili druge tekstualne kontakte.
Dnevni tok posla	Naziv dnevnog toka posla povezanog sa ovim kontaktom (pogledajte Automate QM tokova posla).
Pravcu	Pravac kontakta: dolazni ili odlazni.
Kraj toka interakcije	Naziv toka posla Kraj interakcije povezan sa ovim kontaktom (pogledajte Automate QM tokove posla).
Spoljne strane	(Samo kontakti za ćaskanje i SMS) E-pošta, broj telefona ili drugi identifikator osobe koja je komunicirala sa agentom.

Kontakt (nastavak)	Opis
Sa adrese	(Samo kontakti e-pošte) Adrese e-pošte u polju Od. Ova kolona je dostupna samo sa Analitikom.
HR	Da li je kontakt označen kao kontakt za ljudske resurse.
Pregled interakcije	Veza koja otvara prozor sa informacijama o kontaktu, agentu i (ako ste koristili filter za pretragu teksta) pregledom teksta kontakta. Ako vaša organizacija ima Cisco Sažetak interakcije, prozor sadrži sažetak kontakta.
Razlog	Razlog zbog kojeg je razgovor snimljen. Ovaj razlog je postavljen u pravilu snimanja (pogledajte Automate QM tokove posla).
Tip snimanja	Tip snimanja povezan sa ovim uređajem.
Politika zadržavanja	Politika koja reguliše koliko dugo će Webex WFO zadržati ovaj kontakt (vidi Upravljajte politikama zadržavanja podataka za QM i Analitiku).
Status	Stanje obrasca za evaluaciju kontakta. Moguće vrednosti za ovu kolonu su: ▪ Bodovano—Kontakti koje je tvrdio evaluator, u potpunosti bodovani i odobreni (ako je potrebno odobrenje). ▪ Unscored—Kontakti koji su trenutno neprihvaćeni od strane evaluatora i nebodovani. ▪ U toku—Kontakti koje tvrdi evaluator, ali još nisu u potpunosti bodovani. ▪ Cannot Score—Kontakti koje tvrdi evaluator, ali se ne mogu bodovati. Evaluacije sa ovim stanjem nisu uključene u izveštavanje ili metrike učinka. ▪ Potrebno odobrenje – Kontakti koje je tvrdio evaluator, u potpunosti bodovani i čekaju odobrenje. ▪ Potrebe ne mogu da postignu odobrenje—Kontakti koje tvrdi evaluator, ne mogu se bodovati, i čekaju odobrenje za

Kontakt (nastavak)

	Opis
	Nemogućnost evaluatora da postigne rezultat.
Tema	(Samo kontakti koji nisu pozivni) Adrese e-pošte u polju Za. Ova kolona je dostupna samo sa Analitikom.
Ime ankete	Obrazac za anketu nakon poziva.
Rezultati ankete	Kontakt je završio anketu.
Pregled teksta	Pregled rezultata pretrage za vašu pretragu pomoću filtera za pretragu teksta.
Na adresu	(Samo kontakti koji nisu pozivni) Adrese e-pošte u polju Za. Ova kolona je dostupna samo sa Analitikom.
Trening	Da li je kontakt označen kao kontakt za obuku.
Stanje otpremanja video datoteka	Status video fajla kontakta. Moguće vrednosti za ove kolone su sledeće: ■ Null/blank—Ne postoji snimak za ovaj kontakt. ■ File pending upload—Video je snimljen, ali još nije otpremljen. ■ Datoteka je otpremljena—Video je otpremljen i može se reprodukovati. ■ Datoteka je uklonjena—Video je snimljen, ali je snimak uklonjen. ■ Fajl je neispravan — Datoteka za snimanje je nevažeća i ne može se reprodukovati. ■ Datoteka se reciklira – video datoteka je označena za uklanjanje, ali se i dalje može vratiti. **NAPOMENA** Ove kolone se ne mogu sortirati.

Govorna polja

Ime kolone	Opis
% Drži	Procenat poziva provedenog u stanju čekanja.

Govorna polja (nastavak)

Ime kolone	Opis
% Pauza	Procenat poziva provedenog u stanju pauze.
% Tišina	Procenat poziva provedenog u stanju tišine (tokom kojeg ni pozivalac ni agent ne govori).
% Razgovarajte preko	Procenat poziva provedenog u stanju razgovora (tokom kojeg govore i pozivalac i agent).
Trajanje AVG zadržavanja	Prosečno vreme zadržavanja u HH: MM: SS.
AVG Trajanje pauze	Prosečno vreme pauze u HH:MM:SS.
AVG Tišina	Prosečno trajanje događaja tišine u HH:MM:SS. AVG
Talk Over	Prosečan razgovor tokom vremena u HH:MM:SS.
Održavajte događaje	Broj otkrivenih događaja čekanja.
MAKS Držite Trajanje	Trajanje najdužeg događaja u HH:MM:SS. Maksimalno
trajanje pauze	Trajanje najdužeg događaja pauze u HH:MM:SS. MAKS
Tišina	Trajanje najdužeg događaja tišine u HH:MM:SS. MAKS
Razgovor Preko	Trajanje najdužeg razgovora o događaju u HH:MM:SS.
MIN Trajanje zadržavanja	Trajanje najkraćeg događaja zadržavanja u HH:MM:SS.
MIN Trajanje pauze	Trajanje najkraćeg događaja pauze u HH:MM:SS. MIN
Tišina	Trajanje najkraćeg događaja tišine u HH:MM:SS. MIN
Razgovor Preko	Trajanje najkraćeg razgovora preko događaja u
HH:MM:SS. Pauziraj događaje	Broj otkrivenih događaja pauze.
Tišina Događaji	Broj otkrivenih događaja tišine.

Govorna polja (nastavak)

Ime kolone	Opis
Razgovarajte o događajima	Broj otkrivenih razgovora o događajima.
Ukupno trajanje čekanja	Ukupno trajanje vremena čekanja u HH: MM: SS.
Ukupno trajanje pauze	Ukupno trajanje vremena pauze u HH:MM:SS.
Ukupno trajanje tišine	Ukupno trajanje vremena tišine u HH:MM:SS.
Ukupan razgovor tokom trajanja	Ukupno trajanje razgovora tokom vremena u HH:MM:SS.

Analitika

Ime kolone	Opis
Prediktivni rezultat evaluacije	Predviđeni rezultat evaluacije nebodovanog kontakta. Webex WFO zasniva ovaj predviđeni rezultat na podacima Analitike (uključujući atribute poziva i agenta, govorne pogodke i aktivnost na radnoj površini) i prethodnim rezultatima evaluacije.
Prediktivni rezultat neto promotera	Predviđeni neto rezultat promotera za kontakt.
Osećanja	Ukupni emocionalni ton kontakta. Moguće vrednosti su pozitivne, neutralne i negativne. Ova kolona je dostupna ako imate dozvolu za prikaz osećanja.

Prilagođeni metapodaci

Ime kolone	Opis
Promenljivi tekst	Prilagođeni metapodaci dostupni u Webex WFO variraju u zavisnosti od konfiguracije vašeg ACD i stranice Metadata Manager. Ova kolona je dostupna ako imate dozvolu za prikaz prilagođenih metapodataka. Možete da menjate vrednosti u prilagođenim poljima metapodataka ako imate dozvolu Izmeni prilagođene metapodatke. Pogledajte Uređivanje

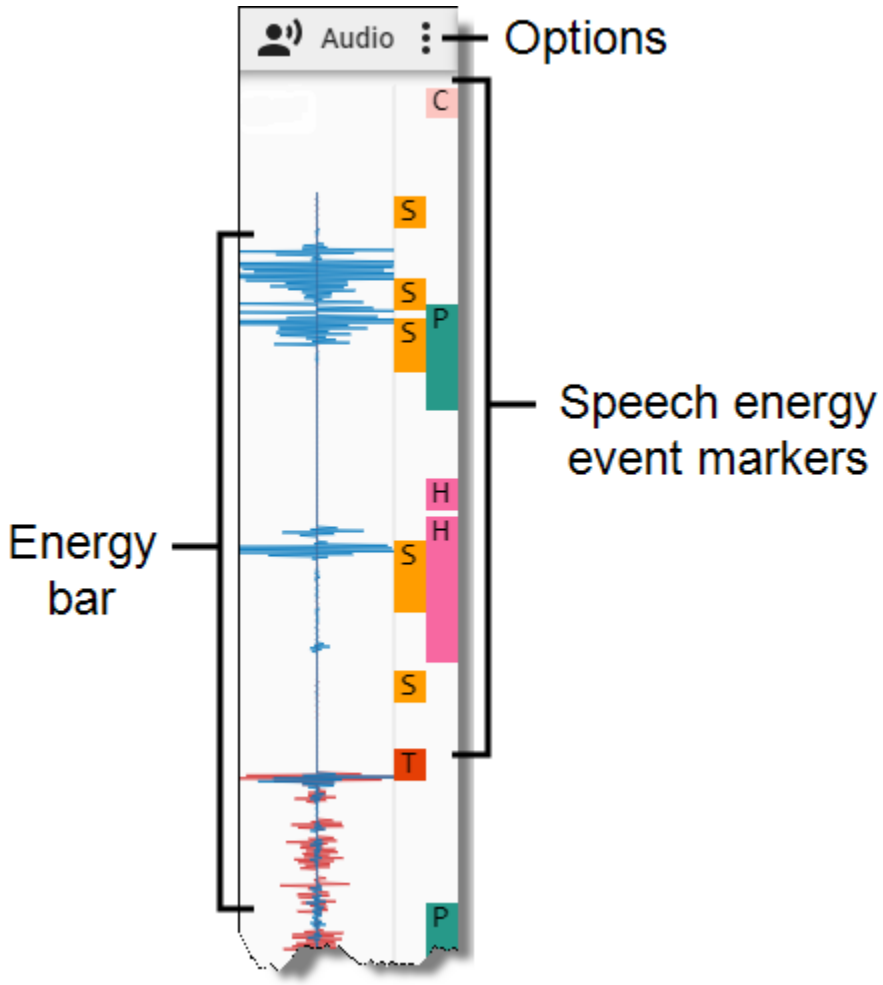
prilagođenih metapodataka povezanih sa kontaktom.

Srodne teme

- Kako funkcionišu korenski pozivi i pomirenje
- Automatizujte QM tokove posla
- Konfigurišite QM globalna podešavanja
- Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom
- Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom

Slušajte audio kontakt

Audio panel u Media Plaier-u vizualizuje audio snimak.



Preduslovi

- Vaša organizacija ima licence QM, CR i Webex WFO Access.
- Imate dozvolu za prikaz kontakata.
- Tip kontakta kontakta je "Poziv", a njegov sadržaj kontakta uključuje "Ima glas".

Lokacija stranice

Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > Audio panel

Pogledaj govornu aktivnost

Energetska traka pokazuje gde se audio aktivnost (agent i kupac govore) dogodila tokom kontakta. Možete povući klizač vremenske linije na mesto gde vas energija zanima i slušati taj deo zvuka.

> **NAPOMENA** - Ako je aktivnost ekrana agenta snimljena pre nego što je poziv počeo ili nakon završetka poziva (na primer, zbog konfiguracije Screen Recording Ektension), energetska traka je prazna tokom toga
> Deo snimka.

Boja audio tokova zavisi od vrste snimanja.

Energija	Tip snimanja	Opis
	Stereo	Dolazni audio tok je plav. Odlazni tok je crven.
	Mono	Audio tok je crven.

Pogledaj događaje

Markeri govornih energetskih događaja označavaju gde Webex WFO detektuje značajne audio događaje, kao što je kada su i agent i kupac govorili u isto vreme.

Kliknite na marker događaja da biste pomerili klizač vremenske linije na njega ili pređite preko markera događaja da biste videli više detalja. Sledeća tabela opisuje sve markere događaja.

Ikona	Tip	Opis
C	Komentar	Neko je komentarisao procenu dok je igrao kontakt. **NAPOMENA:** Komentari ostavljeni na obrascima za evaluaciju koji su u režimu kalibracije ne pojavljuju se kao markeri događaja.
H	Drћi	Agent je stavio poziv na čekanje.
P	Pauziraj	Snimak je pauziran jer je agent uradio nešto što je Webex WFO reklo da zaustavi snimanje (pogledajte Identifikujte veb stranice i aplikacije koje će pratiti Analitika).
S	Tiљina	Ni agent ni kupac nisu govorili (vidi O tišini i razgovoru o događajima). **NAPOMENA** Kratki pozadinski zvukovi mogu se pojaviti kao audio energija, ali Webex WFO i dalje razmatra tu tišinu.
T	Razgovarajte preko	I agent i kupac su govorili u isto vreme (vidi O tišini i razgovoru o događajima).

Filtriraj događaje

Kliknite na ikonu Opcije da biste izabrali vrste događaja koji se pojavljuju.

Srodne teme

-

- O tišini i razgovoru o događajima – Saznajte više o tome kako Webex WFO identifikuje tišinu i razgovor.
- Identifikujte veb sajtove i aplikacije koje će pratiti Analitika—Navedite akcije agenta koje govore Webex WFO da pauzira i nastavi snimanje.
- Konfigurišite QM globalna podešavanja—Utvrdite koliko dugo se mora dogoditi tišina ili razgovor da bi se Webex WFO označio kao događaj.

O tišini i razgovoru o događajima

Snimljeni poziv sadrži dva toka zvuka koji predstavljaju dve strane poziva. U Media Plaier-u, panel Audio prikazuje dolazni tok u plavoj boji, a odlazni tok u crvenoj boji. U normalnom razgovoru, energija se menja između odlaznog poziva i dolaznog poziva.

Kada je dolazni poziv i odlazni poziv šiljak istovremeno, to je razgovor preko događaja. Audio panel prikazuje ikonu razgovora u energetskoj traci gde se odvija događaj razgovora. Kada obe strane ćute tokom poziva, to je događaj tišine. Tokom događaja tišine, linija u energetskoj traci je ravna. Audio panel prikazuje ikonu tišine u energetskoj traci gde se javlja događaj tišine.

Normalno, svaki tok sadrži glas jedne osobe: ili agenta ili kupca. Povremeno, tok uključuje više glasova. Na primer, konferencijski poziv sadrži tok agenta gde čujete glas agenta i drugi tok gde čujete glasove svih ostalih strana u konferencijskom pozivu.

Pozivi mogu uključivati zvukove koji nisu govorni (na primer, vetar, kucanje, konverzije u pozadini ili lajanje pasa). Webex WFO obrađuje ove zvukove pored govora kada traži tišinu i razgovara o događajima u pozivu. Kratki pozadinski zvukovi mogu se prikazati kao audio energija, ali Webex WFO i dalje razmatra tu tišinu.

Webex WFO koristi modul za detekciju glasovne aktivnosti (VAD) za klasifikaciju zvuka kao tišine ili govora. VAD je dizajniran da analizira telefonske pozive gde očekujete da čujete dvoje ili više ljudi koji razgovaraju jedni sa drugima. VAD analizira odvojene blokove audio podataka i izračunava prosečnu jačinu zvuka za svaki blok. Blokovi se zovu okviri. (Veličina okvira se meri u milisekundama zvuka. VAD koristi istu veličinu okvira prilikom obrade svih zvuka u datoteci.) VAD koristi svoj prag odluke da bi utvrdio da li svaki okvir ukazuje na tišinu ili govor. Ako prosečna zapremina za okvir padne ispod praga odluke VAD-a, ona označava okvir kao uzajamnu tišinu. VAD obrađuje svaki okvir svakog toka, upoređuje okvire iz toka 1 i potoka 2 i dodeljuje tip zvuka svakom paru okvira. Tipovi zvuka su sledeći:

- Uzajamno ćutanje (MS) – Oba kadra su tiha.
- Normalno (N)—Jedan okvir sadrži govor, a drugi okvir je tih. Ovo ukazuje na normalan razgovor.
- Talk Over (TO)—Oba okvira sadrže govor.

VAD koristi heuristički algoritam koji se prilagođava na osnovu kvaliteta audio podataka. U bučnom okruženju, prag odluke VAD-a raste kako bi označio samo najglasnije zvukove kao govor. U suprotnom, ceo telefonski razgovor bi bio označen kao stalni govor, čak i ako je buka uzrokovana CAR motorom ili drugim oblikom negovorne pozadinske buke. U mirnom okruženju u kojem osoba ne govori glasno, prag odluke VAD pada tako da može ispravno identifikovati govor pri maloj jačini zvuka. To omogućava da se ceo poziv označi kao normalan govor umesto tišine.

Ova prilagodljivost omogućava VAD-u da bude precizniji prilikom otkrivanja govora ili tišine, ali nije uvek 100% tačan. Budući da VAD koristi prosečnu jačinu zvuka da bi razlikovao govor i tišinu, uvek će biti slučajeva u kojima pogrešno identifikuje normalan govor ili uzajamnu tišinu u okviru zvuka. Kada se nivo buke u pozadini promeni, VAD treba nekoliko sekundi da se prilagodi. Tokom ovog vremena, to može označiti zvuk kao normalan govor kada niko ne govori, ili može označiti uzajamnu tišinu kada neko govori. Tokom uzajamne tišine, na primer, iznenadna buka poput kucanja na tastaturi ili kašljanja može biti dovoljno glasna da izazove VAD da identifikuje okvir kao razgovor iako niko ne govori. U suštini, VAD ne zna razliku između ljudskog govora i zvuka CAR motora.

Takođe je moguće da VAD možda neće identifikovati događaj razgovora ili tišine. Na primer, može propustiti razgovor preko događaja čak i kada dvoje ljudi jasno razgovaraju jedni sa drugima na poziv u isto vreme. Ako jedan od govornika tokom razgovora o događaju zastane da razmisli ili udahne najmanje četvrt sekunde, VAD bi mogao označiti okvir kao primer tišine. Iz perspektive govornika, oni su stalno razgovarali; očekivali biste da VAD ukaže na razgovor preko događaja. Iz perspektive VAD-a, međutim, tokom razgovora je postojao period tišine, tako da se to ne može smatrati razgovorom o događaju.

Na stranici Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > Globalna podešavanja, možete da odredite minimalno trajanje tišine ili razgovora koji će se smatrati događajem. Za svaki događaj, Webex WFO čuva vrstu (tišina ili razgovor), trajanje događaja u milisekundama i početak događaja kao ofset od početka zvuka.

Gledajte snimak ekrana kontakta

Screen Capture panel pruža sveobuhvatan pregled akcija agenta tokom kontakta. Možete da reprodukujete programe koje je agent otvorio, dugmad na koje je agent kliknuo, i tekst koji je agent otkucao.

Tip kontakta: Poziv, samo ekran

Sadržaj kontakta: Ima ekran

Potrebne licence: QM, Webex WFO Potrebne dozvole

za pristup: Pogledaj kontakte

Screen Capture panel može da prikaže snimke podešavanja sa jednim i više monitora. Sa snimcima podešavanja sa više monitora, panel prikazuje jedan po jedan monitor. Da biste prikazali drugi monitor, pređite preko panela i kliknite na monitor koji želite.

Možete da prikažete Screen Capture panel u Media Plaier ili u posebnom prozoru pretraživača.

- Da biste otvorili panel u posebnom prozoru pregledača, kliknite na Undock ikonu.
- Da biste vratili panel u Media Plaier, kliknite na ikonu Dock ili zatvorite prozor pregledača.

NAPOMENA: Ne možete odvojiti panele ako koristite blokator iskačućih prozora. Da biste odvojili panele, onemogućite blokator iskačućih prozora.

Veličina ekrana za reprodukciju snimanja ekrana je 1920 × 1088. Ako je ukupna veličina ekrana za snimanje ekrana veća od 1920 × 1088, ona će se smanjiti da se pojavi na panelu za snimanje ekrana. Ako odvojite panel i promenite veličinu prozora pretraživača, snimanje ekrana menja veličinu u skladu sa tim. Snimci sa više monitora su najmanje dvostruko veći od snimaka sa jednim monitorom.

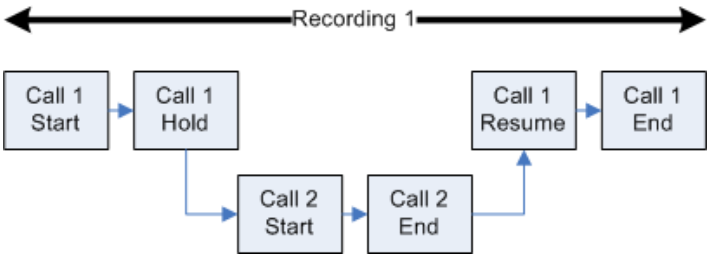
Primeri scenarija kontakata

Sledeće teme opisuju kako agenti rukuju dva poziva istovremeno, slepe pozive i konferencijske pozive.

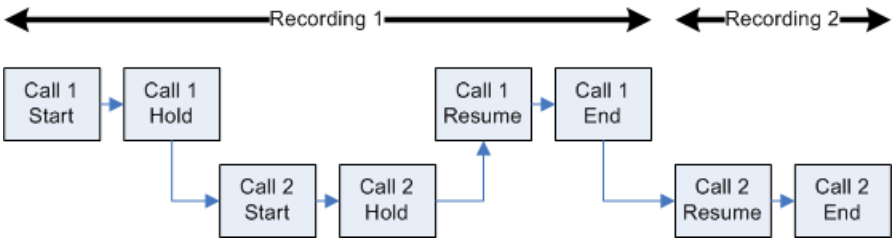
Bracketed i isprepleteni snimci poziva

Kada agent ili radnik znanja obrađuje dva poziva istovremeno stavljajući jedan na čekanje i prebacivanje između njih, rezultat može biti jedan ili dva snimka, u zavisnosti od toga da li su pozivi u zagradama ili isprepleteni.

Na sledećoj slici, Snimanje 1 je kreiran za poziv 1. Takođe sadrži ceo zvuk iz poziva 2. Poziv 2 je u zagradama u okviru poziva 1.



Na sledećoj slici, Snimanje 1 je kreiran za poziv 1. Takođe sadrži deo zvuka iz poziva KSNUMKS tokom vremena u kojem su oba poziva aktivna. Snimanje 2 je kreiran za poziv 2 nakon završetka poziva 1. Snimanje 2 sadrži samo deo zvuka iz poziva 2 koji počinje nakon završetka poziva 1. Poziv 1 je isprepleten sa pozivom 2. Trajanje prijavljeno za Poziv 2 je od trenutka kada Poziv 2 počinje do trenutka kada se Poziv 2 završava. Međutim, stvarno trajanje snimanja 2 je od trenutka kada se poziv 1 završava do kraja poziva 2.



Koristeći Associated Contacts Tab u oknu Media Plaier, možete da reprodukujete bilo koji segment poziva između trenutka kada uđe u kontakt centar i kada se prekine. Klikom na Povezani kontakti vam omogućava da vidite svaki segment poziva povezan sa pozivom. Pogledajte Igranje svih segmenata poziva za više informacija o povezanim kontaktima.

Slepi prenos

Slepi prenos se dešava u sledećim okolnostima:

- Poziv je usmeren na treću stranu
- Prvobitni poziv je završen, a ne vrši se provera da bi se utvrdilo da li je prebačeni poziv odgovoreno
- Telefonski broj treće strane je zauzet

> **PRIMER** - Snimanje za prvog agenta se zaustavlja kada agent prenese poziv. Snimanje se nastavlja kada drugi agent odgovori na prebačeni poziv. Ako je drugi agent
> Ne odgovori na poziv, snimanje se završava kada prvi agent prenese poziv.

Konferencijski pozivi

Konferencijski pozivi se obrađuju drugačije od solo poziva u Media Recorder-u. Ova tema opisuje konferencijske pozive.

Konferencija pod nadzorom

Nadgledani konferencijski poziv se dešava kada agent doda treću stranu na poziv. Agent može da izabere da doda treću stranu na poziv bez prethodnog razgovora sa trećom stranom ili da razgovara sa trećom stranom pre nego što zapravo završi konferencijski poziv.

> **PRIMER** - Pozivalac se stavlja na čekanje kada prvi agent pokrene konferencijski poziv drugom agentu. Dok je pozivalac na čekanju, snima se diskusija između dva agenta. Kada je pozivalac
> Se dodaje na konferenciju, poziv nastavlja da se snima. Snimanje za prvog agenta se zaustavlja kada agent prekine vezu, a poziv između drugog agenta i pozivaoca nastavlja snimanje.

Držite sa pozivom na drugoj liniji

Čekanje sa pozivom na drugoj liniji nastaje kada agent stavlja pozivaoca na čekanje dok razgovara sa trećom stranom na drugoj liniji.

> **PRIMER** Korisnik KM8 stavlja pozivaoca na čekanje. Ravna linija predstavlja zadržavanje u energetskoj traci za kontakt ID 1344. Dok je na čekanju, KM8 korisnik pokupi drugu liniju i poziva KM1 korisnika na
> 2471827118. Poziv na drugoj liniji se ne pojavljuje u povezanim kontaktima za kontakt ID 1344 jer je to poseban poziv.

Preskočite napred i nazad u snimku

Timeline panel vam omogućava da kontrolišete reprodukciju zvuka ili snimanja ekrana. Tip

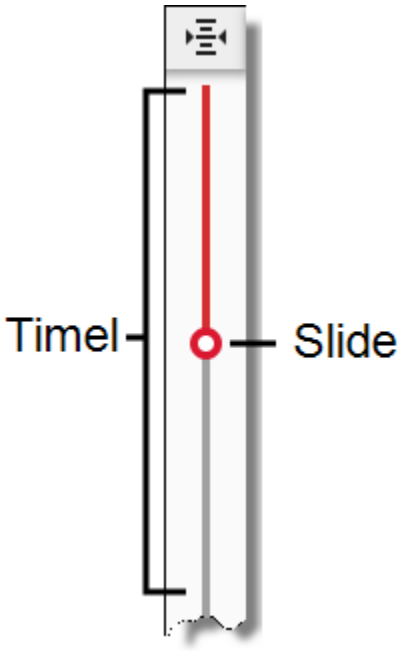
kontakta: Poziv, samo ekran

Sadržaj kontakta: Ima glas, ima ekran

Potrebne licence: CR, QM, Webex WFO Dozvole za

pristup: Pogledaj kontakte

Prevucite klizač na vremenskoj liniji da biste se pomerili napred ili nazad do određenih tačaka u snimku.



Crvena linija napretka u energetskoj traci poravnava se sa klizačem dok se snima reprodukcija. Ovo vam omogućava da vidite kako se snimak poklapa sa podacima u bilo kom od sledećih panela koji su vam dostupni:

- Audio
- Osećanja
- Phrase Hits
- Radne površine

Pogledaj akcije agenta za kontakt

Desktop panel sumira akcije koje su agenti preduzeli na svojim telefonima i računarima. To vam omogućava da identifikujete i analizirate odluke koje su uticale na njihovo rukovanje kontaktom.

> **NAPOMENA** Zbog načina na koji se obrađuju podaci na radnoj površini, ovaj panel ne prikazuje informacije ako se vaša organizacija integriše sa Cisco Webex Contact Center.

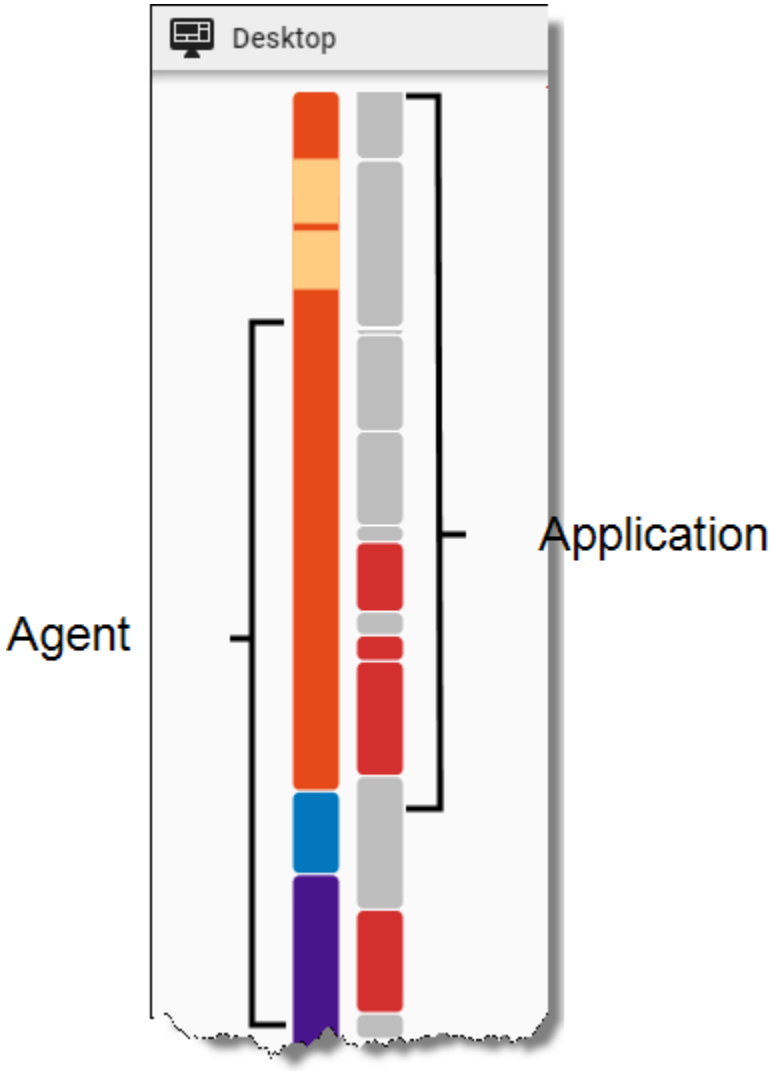
Tip kontakta: Poziv, samo ekran Sadržaj

kontakta: Ima glas, ima potrebne licence

za ekran: Webex WFO Pristup

Potrebne dozvole: Pogledaj kontakte, pogledaj analitiku na radnoj površini

Panel sadrži traku za kontakt agenta i traku za korišćenje aplikacije.



Kontakt traka agenta

Kontakt traka agenta deli kontakt na segmente u boji kodirane segmente po trajanju svakog kontakta agenta. Žute trake označavaju trajanje svih događaja na radnoj površini koji su se dogodili tokom svake države.

Možete da kliknete na događaj ili stanje da biste pomerili klizač vremenske linije na njega, ili možete da pređete preko događaja ili stanja da biste videli opis alata koji sadrži dodatne detalje.

Sledeća tabela opisuje boje segmenata u kontaktnoj traci agenta.

U boji	Tip države	Opis
	Aktivno	Agent je razgovarao sa kupcem.
	Na čekanju	Agent PUT kupca na čekanju.
	Posle poziva Rad	Agent je bio isključen iz kupca, ali je završio posao vezan za kontakt.
	Događaj	Agent je pokrenuo događaj na radnoj površini. Desktop događaji su trenuci u kojima Webex WFO interveniše u snimanju kada agent obavlja unapred definisani zadatak u aplikaciji ili veb lokaciji. Na primer, administrator može da konfiguriše Webex WFO da pauzira snimanje kada agent klikne na određeno polje (pogledajte Konfigurisanje događaja na radnoj površini).

Traka za korišćenje aplikacija

Traka za korišćenje aplikacija deli kontakt na segmente po aplikacijama i veb lokacijama kojima je agent pristupio.

NAPOMENA Traka za korišćenje aplikacija prikazuje samo aplikacije i veb stranice koje su bile aktivne i u fokusu tokom kontakta.

Možete da kliknete na segment aplikacije da biste pomerili klizač vremenske linije na njega, ili da pređete preko aplikacije da biste videli opis alata koji sadrži dodatne detalje. Ako kliknete na ikonu Uvećaj na traci sa alatkama Media Plaier-a, panel takođe prikazuje ime svake aplikacije ili veb sajta.

Aplikacije su označene bojama prema njihovom statusu odobrenja (pogledajte Dodaj novu stavku na radnoj površini).

U boji	Status	Opis
	Odobreno, Ignoriši ili Novo	Agent je koristio aplikaciju koja im je dozvoljena, koja još uvek nema status odobrenja, ili koja se ignoriše.
	Nije odobreno	Agent je koristio aplikaciju koja im nije dozvoljena.

Srodne teme

- Pratite fokus i aktivnost agenata – pregledajte aplikacije i veb stranice koje je agent koristio na određeni datum, uključujući i kada nisu bili na pozivu

Pogledaj podatke povezane sa kontaktom

Panel Detalji u Media Plaier vam omogućava da istražite nekoliko kategorija podataka povezanih sa kontaktom. Dostupni odeljci zavise od vaše uloge, vrste kontakta i sadržaja, kao i funkcija omogućenih u Webex WFO.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima QM ili CR licencu
- Imate dozvolu za prikaz kontakata

Lokacija stranice

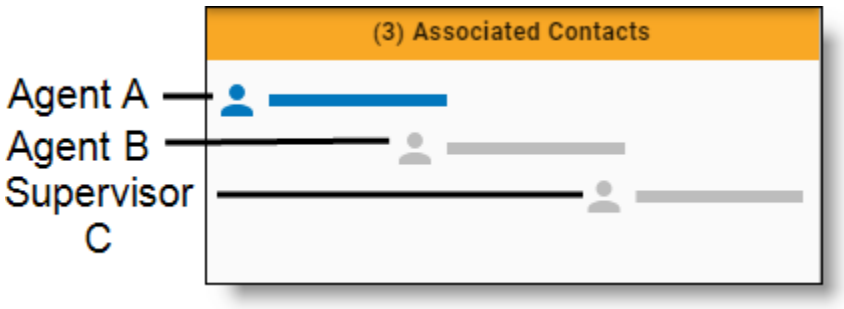
Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > panelu Detalji

Povezani kontakti

Kada više agenata obrađuje isti poziv klijenta (na primer, kada jedan agent prenese poziv na drugog agenta), Webex WFO kreira poseban kontakt za svakog agenta koji je uključen i daje tim kontaktima isti povezani ID kontakta. Odeljak Povezani kontakti prikazuje takve kontakte, omogućavajući vam da vidite sve segmente poziva, od kada uđe u kontakt centar do kada se završi.

PRIMER

Klijent poziva agenta A. Agent A prenosi klijenta na agenta B, a agent B prenosi klijenta supervizoru C. Webex WFO stvara tri odvojena kontakta i daje im isti povezani kontakt ID.



Za dalje primere, pogledajte Gledajte snimanje ekrana kontakta.

Webex WFO naređuje povezane kontakte hronološki i naglašava trenutno napunjen kontakt u plavoj boji. Da biste učitali povezani kontakt, uradite nešto od sledećeg:

- Kliknite na povezani kontakt koji želite da učitate.
- Kliknite na dugme Prethodna ili Sledeća u Media Plaieru (vidi).

Takođe možete da pređete preko povezanog kontakta da biste videli opis alata koji sadrži dodatne detalje.

NAPOMENA Povezani kontakti možda neće pravilno poravnati. Na primer, vreme sistemskog sata na svakom računaru sa Smart Desktop-om može da varira ako se radne površine ne sinhronizuju sa istim vremenskim serverom. Sistem
Vreme sata takođe može da varira na svakom računaru između sinhronizacije sa istim vremenskim serverom.

NOTA
Možda nećete moći da reprodukujete neke povezane kontakte. To je zbog različitih razloga:

- Oni su izbrisani.
- Nisu ispunili kriterijume toka posla.
- Bili su ispod minimalne dužine.

Sa ovom vrstom kontakta, energetska traka povezana sa kontaktom je prazna, a snimanje nije dostupno. Ne možete slušati te segmente poziva, ali možete da ih vidite tako da možete pratiti kako se poziv kretao kroz kontakt centar. Kada koristite dugmad Sledeća i Prethodna za kretanje kroz listu kontakata, Media Plaier automatski preskače kontakte koje ne možete slušati.

NAPOMENA Možete reprodukovati samo povezane kontakte koji su u vašem opsegu. Pojavljuje se poruka o grešci za pozive koji su izvan vašeg opsega.

Kontakt informacije

Odeljak Kontakt informacije prikazuje kontakt podatke. Prikazani podaci zavise od vrste kontakta. Informacije za pozive se razlikuju od informacija za e-poštu, na primer.

Sledeće tabele opisuju sve moguće kontakt podatke koji se mogu pojaviti u odeljku Kontakt informacije na panelu Detalji. Svaka tabela naručuje kontakt podatke po abecedi.

Kontakt

Kontakt podaci	Opis
Stanje otpremanja audio datoteka	Status audio fajla kontakta. Moguće vrednosti za ovo polje su sledeći: ■ Null/blank—Ne postoji snimak za ovaj kontakt. ■ File pending upload—Audio je snimljen, ali još nije otpremljen. ■ Datoteka je otpremljena—Zvuk je otpremljen i može se reprodukovati. ■ Fajl je uklonjen—Zvuk je snimljen, ali je snimak uklonjen. ■ Fajl je neispravan — Datoteka za snimanje je nevažeća i ne može se reprodukovati. ■ Fajl se reciklira – audio fajl je označen za uklanjanje, ali se i dalje može vratiti.
Pozvani broj	Direktno unutrašnje biranje (DID) ili identifikacija biranog broja Servis (DNIS) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznat" ako je pozvani broj nije naveden ili blokiran. Ovo polje se odnosi samo na pozive.
Pozivni broj	ID pozivaoca ili automatska identifikacija broja (ANI) pozivanje stranke. Prikazuje "nepoznato" ako je pozivni broj nije naveden ili blokiran. Ovo polje se odnosi samo na pozive.
Kanal	Kanal na kojem je došlo do interakcije. Ovo polje se pojavljuje ako je vaš

Kontakt	Opis
	Organizacija koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija. Moguće vrednosti za ovo polje variraju u zavisnosti od vrsta društvenih medija koje vaša organizacija koristi.
Kontakt Pravac	Pravac kontakta: dolazni ili odlazni.
Trajanje kontakta	Dužina vremena između odgovora na poziv i poziva koji se ispušta, uključujući vreme zvona i produženo vreme ekrana (ako ih ima) u HH:MM:SS. Trajanje poziva se prima od signalne službe. Trajanje poziva prikazano u tabeli kontakata i Media Plaier možda neće biti isti zbog razlike u "trajanju događaja" (vreme između događaja) i "trajanje snimanja" (trajanje u okviru stvarnog snimljenog fajla). U ovim scenarijima, trajanje poziva bi bilo drugačije: ▪ Kada koristite kontrole snimanja API za pauziranje, nastavak ili ponovno pokretanje snimanja, trajanje snimanja će biti kraće od stvarnog trajanja poziva. Na primer, ako se snimanje ponovo pokrene jedan minut u pozivu, trajanje poziva će biti jedan minut duže od trajanja snimanja. ▪ Kada arhivirate ili očistite poziv sa dugim vremenom zvona, tabela kontakata prikazuje trajanje događaja u polju trajanja poziva, dok Media Plaier prikazuje trajanje snimanja u polju trajanja poziva. Ovo polje se odnosi samo na pozive.
Kontakt ID	Jedinstveni ID razgovora.
Tip kontakta	Tip kontakta. Moguće vrednosti za ovo polje su: ▪ Poziv—Kontakt sa snimkom poziva. ▪ Ćaskanje – Pisani kontakt koji se dogodio u okviru vaše organizacije

Kontakt podaci	Opis
	Program za ćaskanje. To može biti sa ljudskim agentom ili sa chat botom. ■ E-mail – kontakt e-pošte bez snimanja poziva. Ovaj tip kontakta se pojavljuje samo kada vaša organizacija koristi i upravljanje kvalitetom i analitiku. ■ Non-Call – Kontakt bez snimka poziva koji je neko kreirao klikom na Kreiraj kontakt na stranici Interakcije. ■ Samo ekran—Kontakt za snimanje ekrana bez snimanja poziva. ■ SMS—Pismeni kontakt koji se dogodio u okviru programa za tekstualne poruke vaše organizacije. ■ Tekst – u zavisnosti od načina na koji vaša organizacija uvozi pisane kontakte u Webex WFO, to može uključivati e-poštu, poruke za ćaskanje ili druge tekstualne kontakte.
Dnevni tok posla	Naziv dnevnog toka posla koji je povezan sa ovim kontaktom (vidi Automatizujte QM tokove posla).
Kraj toka interakcije	Naziv toka posla Kraj interakcije povezan sa ovim kontaktom.
Spoljne strane	(Samo kontakti za ćaskanje i SMS) Broj telefona, adresa e-pošte ili drugo Identifikator osobe koja je komunicirala sa agentom.
Sa adrese	(Samo kontakti e-pošte) Adrese e-pošte u polju Od. Ovo opcija je dostupna samo kada je omogućena Analitika.
HR	Označava da li je kontakt označen kao HR kontakt.
Razlog	Razlog zbog kojeg je razgovor snimljen. Ovaj razlog je postavljen u pravilu snimanja (pogledajte Pregled podataka povezanih sa kontaktom).
Tip snimanja	Tip snimanja povezan sa ovim uređajem.
Status	Trenutno stanje evaluacije kontakta. Moguće vrednosti za ovo polje su:

Kontakt	Opis
	▪ Bodovano—Kontakti koje je tvrdio evaluator, u potpunosti bodovani i odobreni (ako je potrebno odobrenje). ▪ Unscored—Kontakti koji nisu zatraženi od strane evaluatora i nisu bodovani. ▪ In Progress—Kontakti koje tvrdi evaluator, ali koji još nisu u potpunosti bodovani. ▪ Cannot Score—Kontakti koje tvrdi evaluator, ali se ne mogu bodovati. Evaluacije sa ovim stanjem nisu uključene u izveštavanje ili metrike učinka. ▪ Potrebno je odobrenje—Kontakti koje tvrdi evaluator, u potpunosti su bodovani i čekaju odobrenje. ▪ Potrebe ne mogu da postignu odobrenje—Kontakti koje tvrdi evaluator, ne mogu se bodovati, i čekaju odobrenje za nemogućnost evaluatora da postigne rezultat.
Tema	Filtrira e-poštu povezanu sa kontaktima koji nisu poziv na osnovu adresa e-pošte u polju Za. Ova opcija je dostupna samo kada je omogućena Analitika.
Ime ankete	Naziv ankete.
Rezultati ankete	Rezultat popunjene ankete.
Na adresu	Filtrira e-poštu u vezi sa kontaktima koji nisu poziv na osnovu e-pošte adrese u polju Za. Ova opcija je dostupna samo kada je omogućena Analitika.
Trening	Označava da li je kontakt označen kao kontakt za obuku.
Stanje otpremanja video datoteka	Status video ili audio datoteke. Moguće vrednosti za ovo polje Su: ▪ Null/blank—Ne postoji snimak za ovaj kontakt. ▪ File pending upload—Video je snimljen, ali još nije

Kontakt podaci	Opis
	Je otpremljen. ▪ Datoteka je otpremljena—Video je otpremljen i može se reprodukovati. ▪ Datoteka je uklonjena—Video je snimljen, ali je snimak uklonjen. ▪ Fajl je neispravan — Datoteka za snimanje je nevažeća i ne može se reprodukovati. ▪ Datoteka se reciklira – video datoteka je označena za uklanjanje, ali se i dalje može vratiti.

Organizacija

Kontakt podaci	Opis
Agent ACD ID	ID agenta u ACD.
Prezime	Ime agenta. **NAPOMENA** - Ako su polja Ime, Prezime, Grupa i Tim su prazni, snimak je koren poziv. Korenski poziv je nepomirljiv kontakt koji se pojavljuje kao QM arhivski kontakt. Kada se pomiri, pozivu se dodeljuje korisnik (pogledajte Kako funkcionišu root pozivi ipomirenje).
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime agenta.
Tim	Ime tima kojem je agent pripadao u vreme kada je kontakt zabeležen.

Procenu

Kontakt	Opis
Odobreno od strane	Ime osobe koja je odobrila evaluaciju. Ove informacije možete videti ako je jedna od ovih tačna: ▪ Vi ste evaluator. ▪ Imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora. ▪ Imate dozvolu za uređivanje bilo koje evaluacije.
Kalibrisani	Označava da li je kontakt označen za kalibraciju.
Datum ocenjivanja	Datum kada je kontakt procenjen. Ova vrednost se pojavljuje ako su evaluator ili kada je omogućena dozvola Pogledaj detalje evaluatora. Ako ova dozvola nije omogućena, vrednost ##### je prikazana. **NAPOMENA:** Datum i vreme koji se koriste za izračunavanje vrednosti Datum procenjene izračunava se korišćenjem Univerzalnog koordiniranog vremena (UTC) vreme plus ili minus offset vrednost povezana sa vašom vremenskom zonom. Na primer, 09/22/2019 2:00 AM UTC pretvara u 09/21/2019 9:00 PM Centralno letnje računanje vremena (CDT). Filter Date Evaluated koristi UTC vreme kada se poziv procenjuje. To znači, u zavisnosti od vaše vremenske zone, poziv snimljen kasno uveče u CDT vremenskoj zoni 09/21/2019 se filtrira kao poziv koji je snimljen 09/22/2019. Ako pretražujete snimke koji su se dogodili na 09 / 21 / 2019. koristeći filter Datum procenje, možda ćete morati da pretražujete snimke za prethodni ili sledeći dan, u zavisnosti od vaše vremenske zone.
Datum odgovora	Datum agent je odgovorio na procenu.
Obrazac za evaluaciju	Naziv obrasca za evaluaciju ili kalibraciju koji se koristi za bodovanje razgovor sa klijentima.
Odgovor na evaluaciju	Označava status odgovora za kontakt: ▪ Na čekanju—Odgovor agenta na ocenjenu je potreban, ali još nije napravljen.

Kontakt podaci	Opis
	▪ Potvrđeno—Agent je potvrdio postignuti odgovor. ▪ Žalba - Agent je uložio žalbu na ocenu bodova.
Ime evaluatora	Ime evaluatora ili kalibratora. Možete videti ovo Informacije ako je jedan od ovih tačan: ▪ Vi ste evaluator ili kalibrator. ▪ Imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora. ▪ Imate dozvolu za uređivanje bilo koje evaluacije.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu. **NAPOMENA:** Rezultati kalibracije se ne pojavljuju u ovoj oblasti. Za rezultate kalibracije, koristite Evaluacija Kalibracija.

Govorna, govorna polja (Tabela kontakata)

Kontakt podaci	Opis
% Drži	Procenat poziva provedenog u stanju čekanja.
% Pauza	Procenat poziva provedenog u stanju pauze.
% Tišina	Procenat poziva provedenog u stanju tišine (tokom kojeg ni pozivalac ni agent ne govore).
% Razgovarajte preko	Procenat poziva provedenog u stanju razgovora (tokom kojeg i pozivalac i agent govore).
Održavajte događaje	Broj otkrivenih događaja čekanja.
Pauziraj događaje	Broj otkrivenih događaja pauze.
Tišina Događaji	Broj otkrivenih događaja tišine.
Razgovarajte o događajima	Broj otkrivenih događaja razgovora.

Kontakt podaci	Opis
Ukupno trajanje čekanja	Ukupno trajanje vremena čekanja. Format = HH:MM:SS.
Ukupno trajanje pauze	Ukupno trajanje vremena pauze. Format = HH:MM:SS.
Ukupno trajanje tišine	Ukupno trajanje vremena tišine. Format = HH:MM:SS.
Ukupan razgovor tokom trajanja	Ukupno trajanje vremena razgovora. Format = HH:MM:SS.

Analitika

Kontakt podaci	Opis
Prediktivni rezultat evaluacije	Predviđeni rezultat evaluacije nebodovanog kontakta. Webex VFO zasniva ovaj predviđeni rezultat na podacima analitike i prethodnim rezultatima evaluacije. Webex WFO koristi sledeće delove podataka Analitike: atributi poziva i agenta, govorni pogodci i aktivnost na radnoj površini.
Prediktivni rezultat neto promotera	Prediktivni neto promoter rezultat za kontakt.
Osećanja	Rezultat osećanja za kontakt. Moguće vrednosti su pozitivne, neutralne i negativne.

Metapodaci, prilagođeni metapodaci (tabela kontakata)

Kontakt podaci	Opis
Promenljivi tekst	Prilagođeni metapodaci dostupni u Webex WFO variraju u zavisnosti od konfiguracija vašeg ACD i stranice Metadata Manager. Možete da menjate vrednosti u prilagođenim poljima metapodataka. Pogledajte Uređivanje prilagođenih metapodataka povezanih sa kontaktom.

Anketa posle poziva

Odeljak Post-Call Anketa prikazuje rezultate ankete koju je kupac završio nakon završetka kontakta. Podaci o anketi nakon poziva pojavljuju se samo kada je vaš sistem konfigurisan za isporuku anketa i kada je kupac poslao odgovor.

Srodne teme

-
-

Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom

Ako postoje prilagođeni metapodaci povezani sa kontaktom, možete da izmenite te metapodatke osim ako nisu šifrovani. U tom slučaju, prilagođena polja metapodataka su onemogućena.

Maksimalna dužina karaktera varira u zavisnosti od tipa.

Tip metapodataka	Maksimalna dužina karaktera
Podaci	2056 znakova
Datum	Na osnovu standardnog formata datuma
Hiperveza	2056 znakova
broj.	—

Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom

1. Kliknite na kontakt čije metapodatke želite da izmenite. Otvara se Media Plaier.
2. U odeljku Kontakt informacije na panelu Detalji kliknite na kategoriju **Metapodaci.** Otvara se kategorija Metapodaci.
3. Unesite željene vrednosti u polja metapodataka.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj metapodatke**.

Srodne teme

- Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom – Izmenite prilagođene metapodatke za više kontakata odjednom.

Pročitajte kontakt e-pošte

Na panelu E-pošta možete pregledati e-poštu koju su vaši agenti primili od kupaca. Tip

kontakta: E-mail

Kontakt sadržaj: N / D

Potrebne licence: QM, CR, Webex WFO Pristup. Analiza raspoloženja zahteva tekstualnu analitiku.

Potrebne dozvole: Pogledaj kontakte

Kontakti prikazani na ovom panelu imaju tip kontakta e-pošte. Pogodci fraza iz zadataka Tekt Analitics su označeni žutom bojom.

Pročitajte tekstualni kontakt

Na panelu Tekst možete pregledati kontakte zasnovane na tekstu koje su vaši agenti

obrađivali. Tip kontakta: Tekst

Kontakt sadržaj: N / D

Potrebne licence: CR, QM, Webex WFO Access. Analiza raspoloženja zahteva tekstualnu analitiku.

Potrebne dozvole: Pogledaj kontakte

Kontakti prikazani na ovom panelu imaju tip teksta kontakta. Pogodci fraza iz zadataka Tekt Analitics su označeni žutom bojom.

Pročitajte kontakt za ćaskanje

Panel Transkript ćaskanja sadrži razgovore za ćaskanje. Odgovori agenta koji je upravljao kontaktom su na desnoj strani, a odgovori od kupca i svih drugih agenata koji su uključeni u razgovor su na levoj strani. Poruke svake osobe u razgovoru su različite boje za do četiri različita učesnika. (Ako razgovor ima pet ili više učesnika, boje se ponavljaju.)

Možda ćete videti "Korisnik sistema" kao učesnik. Ove poruke automatski generiše program za ćaskanje koji vaša organizacija koristi i obično govore stvari poput: "Agent Jane Doe se pridružio ćaskanju" ili "Sesija ćaskanja zatvorena je u 10:36 AM".

Ako kliknete na poruku, odgovarajuća ikona na panelu Tekstualna mapa je istaknuta.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud. Panel Chat Transcript nije dostupan za lokalno raspoređivanje.
- Vaša organizacija uvozi kontakte za ćaskanje u Webex WFO putem podržane integracije.
- Imate dozvolu za prikaz kontakata.

Lokacija stranice

Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > panelu transkripta ćaskanja

Procedure

Potražite reči u razgovoru za ćaskanje

1. Kliknite na ikonu opcija u gornjem desnom uglu panela.
2. Izaberite **Pronađi**.
3. Unesite pretragu u **polje Pronađi.** Tekst koji odgovara vašoj pretrazi je istaknut.

Odštampajte razgovor za ćaskanje

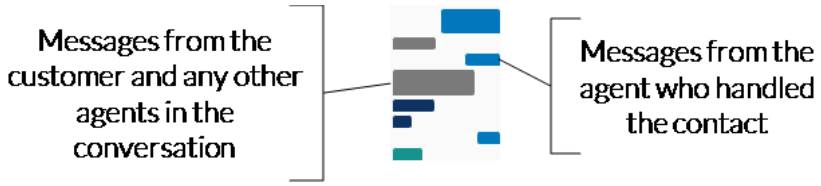
1. Kliknite na ikonu opcija u gornjem desnom uglu panela.
2. Izaberite **Štampa.** Otvara se prozor za štampanje vašeg pretraživača. Odavde možete da sačuvate razgovor kao PDF.

Srodne teme

- Pogledajte pregled kontakta za ćaskanje

Pogledajte pregled kontakta za ćaskanje

Panel Tekstualna mapa sadrži obojene pravougaonike koji predstavljaju poruke u kontaktu za ćaskanje. Ovaj panel vam daje sliku razgovora na visokom nivou bez potrebe za pomeranjem. Odgovori agenta koji je upravljao kontaktom su na desnoj strani, a odgovori od kupca i svih drugih agenata koji su uključeni u razgovor su na levoj strani. Poruke svake osobe u razgovoru su različite boje za do četiri različita učesnika. (Ako razgovor ima pet ili više učesnika, boje se ponavljaju.)



Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud. Panel Tekstualna mapa nije dostupan za lokalno raspoređivanje.
- Vaša organizacija uvozi kontakte za ćaskanje u Webex WFO putem podržane integracije, a ne preko Generic Text Import API.
- Imate dozvolu za prikaz kontakata.

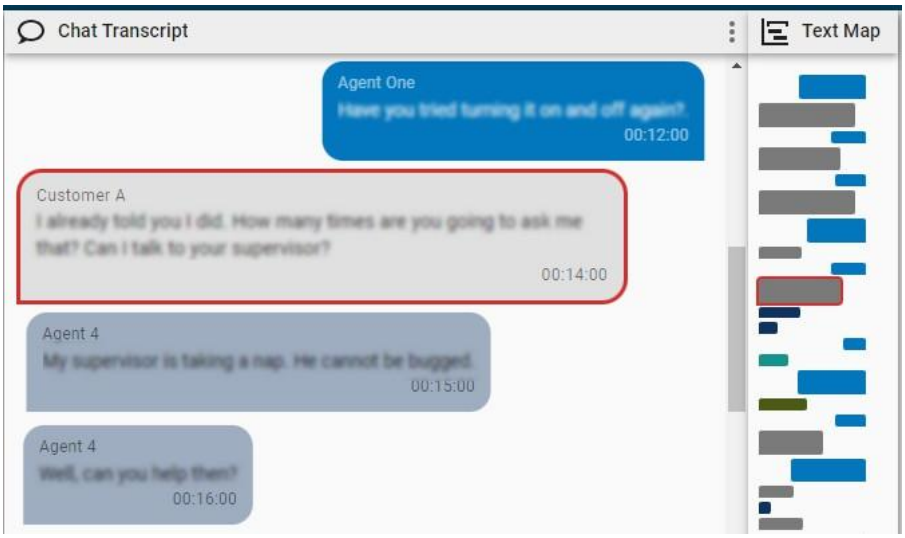
Lokacija stranice

Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > panelu Tekst Map

Procedura

Preskočite na određeno mesto u razgovoru

- Kliknite na pravougaonik da biste prešli na odgovarajuću poruku u razgovoru. Poruka je označena crvenom bojom na panelu Transkript ćaskanja.



Srodne teme

-

- Pročitajte kontakt za ćaskanje

Pogledaj AI uvide za kontakt

Panel Data Insights u Media Plaier-u sadrži informacije o kontaktu koje generiše AI. Informacije koje ovde vidite variraju u zavisnosti od toga kako vaša organizacija koristi Cisco Analitiku.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima Webex WFO Cloud. Panel Data Insights nije dostupan za lokalne primene.
- Imate snimke u vašem opsegu.
- Kontakt ima transkript.

- Da biste videli sažetak AI interakcije, potrebna su oba sledeća:
  - Administrator je kreirao tekući zadatak govora u tekst Analitike sa omogućenim sažetkom interakcije AI (vidi TURN na Sažetak interakcije ili Kreirajte zadatke Analitike).
  - Imate dozvole za prikaz kontakata i prikaz govora u tekst analitike.
- Da biste videli analizu AI sentimenta, potrebno je sve sledeće:
  - Administrator je kreirao zadatak analize osećanja (vidi TURN na naprednom osećanju ili Kreirajte zadatke analitike).
  - Kontakt je engleski ili španski audio poziv.
  - Imate dozvole za prikaz kontakata i prikaz osećanja.
- Da biste videli rezultat automatske evaluacije, potrebno je sve sledeće:
  - Vaša organizacija ima licencu za Analitics Enterprise ili Analitics Enterprise Plus.
  - Administrator je kreirao zadatak Auto QM (pogledajte Kreiranje zadataka analitike).
  - Kontakt je engleski ili španski audio poziv.
  - Imate dozvolu za prikaz automatskog QM.
- Da biste videli temu, potrebno je sve sledeće:
  - Vaša organizacija ima licencu za Analitics Enterprise ili Analitics Enterprise Plus.
  - Administrator je kreirao zadatak Trending Topics (pogledajte Kreiranje zadataka Analitike).
  - Kontakt je engleski ili španski audio poziv.
  - Zvuk kontakta je stereo (ne mono), sa odvojenim audio feedovima za obe strane na pozivu.
  - Imate dozvolu Pogledaj teme u trendu.
- Da biste videli AI oznake, potrebno je sve sledeće:
  - Vaša organizacija ima licencu Analitics Enterprise Plus.
  - Administrator je kreirao zadatak AI oznaka (pogledajte Kreiranje zadataka analitike).
  - Kontakt je engleski ili španski audio poziv.
  - Imate dozvolu za pregled AI oznaka.

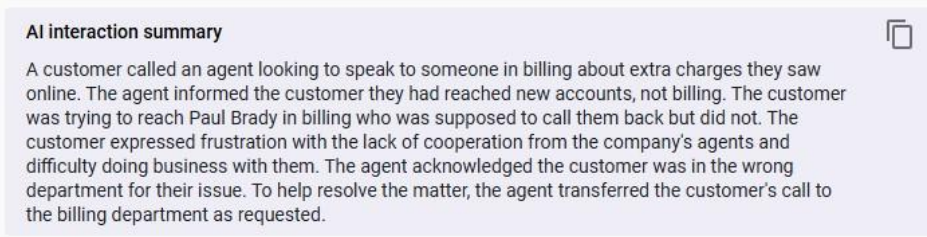
Lokacija stranice

Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > panelu Data Insights

Procedure

Pročitajte rezime kontakta

- Kliknite na **Pregled** uvida u interakciju Tab. Odeljak **o sažetku** AI interakcije sumira poziv. Većina rezimea ima oko 150 reči, ali neki rezimei mogu biti duži ili kraći u zavisnosti od dužine transkripta poziva.

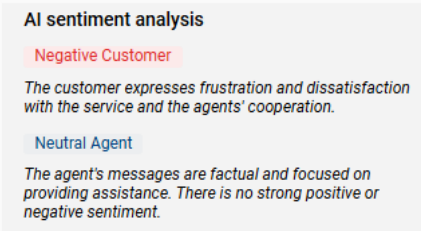


Kopiraj rezime

- Kliknite na ikonu **Kop**.

Pogledajte raspoloženje kupaca i agenata za kontakt

- Kliknite na Pregled **uvida** u interakciju Tab. Odeljak **za analizu** AI sentimenta pokazuje osećanje (emocije) izraženo i od strane kupca i agenta. To ukazuje na pozitivno, negativno ili neutralno osećanje za obe strane i objašnjava zašto je Webex WFO dodeljeno ovo osećanje.

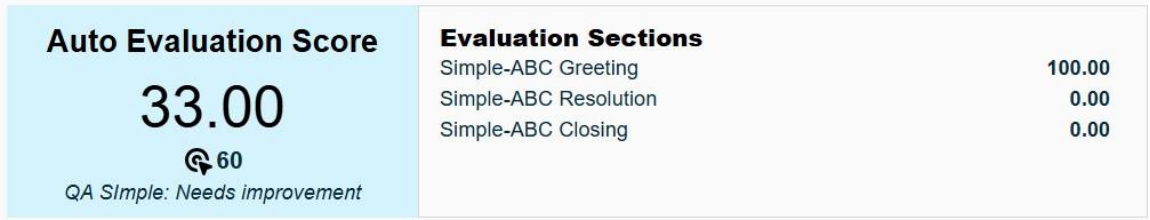


NAPOMENA - Ako vaša organizacija koristi mono snimanje (zvuk od agenta i kupca u kombinaciji u jednom feedu), AI analiza raspoloženja pokazuje raspoloženje samo za kupca.

Pogledajte rezultat automatske evaluacije za kontakt

- Kliknite na **pregled** AI razgovora Tab. Odeljci **Auto Evaluation Score** prikazuju ukupnu ocenu koju je Webex WFO dao kontaktu. Odeljak **Sekcije** za evaluaciju prikazuje rezultat koji je Webex WFO dao svakoj sekciji u okviru obrasca za evaluaciju koji je koristio za ocenjivanje kontakta. U zavisnosti od toga kako je obrazac konfigurisan, možda ćete videti i ciljni rezultat za obrazac i

ime za bodovanje benda u koji spada rezultat (vidi Upravljanje obrascima za AI evaluaciju).

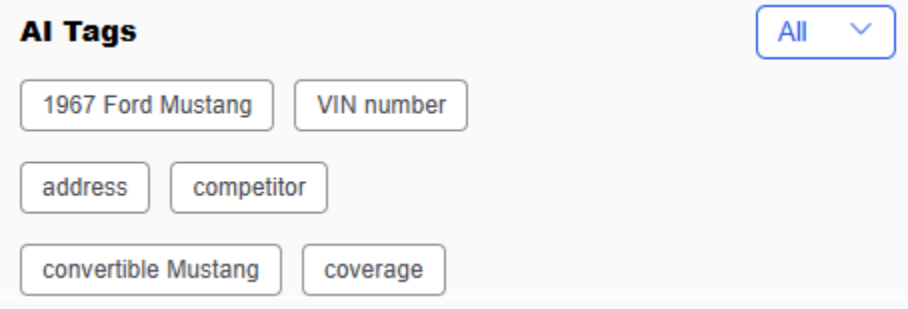


Pogledajte temu za kontakt

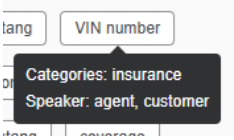
- Kliknite na **pregled** AI razgovora Tab. Odeljak **Tema** prikazuje glavni razlog kontakta koji je Webex WFO identifikovan za kontakt.

Pogledaj oznake sadržaja za kontakt

1. Kliknite na **pregled** AI razgovora Tab. **Odeljak AI Oznake** prikazuje oznake koje Webex WFO primenjuju na kontakt.



2. (Opciono) Zadržite pokazivač miša preko oznake da biste videli kategoriju kojoj oznaka pripada i govornika (agenta ili kupca) čiji je doprinos razgovoru podstakao Webex WFO da primeni oznaku.



Filtrirajte oznake sadržaja po zvučniku

- U odeljku **AI oznake** izaberite **Agent** ili **Kupac** sa padajuće liste **Sve** . Lista oznaka se automatski ažurira.

Srodne teme

- TURN o rezimeu interakcije
- TURN na Napredno osećanje
- Pogledaj promene u raspoloženju za kontakt
- Pročitajte transkripciju audio zapisa
- Kreirajte zadatke analitike – kreirajte stalni zadatak sa omogućenim AI Interaction Summary, Sentiment Analysis, Auto QM, Trending Topics ili AI tagovima.

Pročitajte transkripciju audio zapisa

Na panelu Transkripcija možete pregledati transkripciju audio snimka. Tip kontakta:

Poziv

Sadržaj kontakta: Ima transkripciju

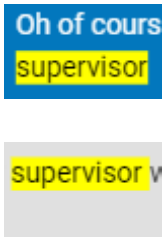
Potrebne licence: Webex WFO Pristup, Analitika Essentials ili Analitics Enterprise Dozvole

Potrebna: Pregled kontakata, Prikaz govora u tekst Analitika

Panel prikazuje ovu transkripciju kao tekstualne mehuriće. Kada reprodukujete snimak, Webex WFO naglašava tekstualni mehur trenutnog zvučnika. Možete kliknuti na određeni tekstualni balon da biste preskočili na njega. Takođe možete da kliknete na ikonu Opcije da biste preduzeli sledeće radnje:

- Pronađi—Pretražite transkripciju.
- Štampa—Odštampajte transkripciju.

Pogodci fraze iz zadataka analitike govora u tekst su označeni žutom bojom. Boja i položaj tekstualnih mehurića variraju u zavisnosti od vrste snimanja.

U boji	Tip snimanja	Opis
	Stereo	Tekstualni mehurići za dolazni audio tok su plavi i desno poravnati, a tekstualni mehurići za odlazni tok su sivi i levo poravnati.
	Mono	Tekstualni mehurići za audio tok su plavi i levo poravnati.

Ako imate instalirane funkcije Cisco Analitike, tekstualni mehurići takođe uključuju ikone koje predstavljaju sve povezane negativne ili pozitivne rezultate raspoloženja.

Srodne teme

- Kreiranje zadataka Analitike – Konfigurišite Webex WFO za transkripciju kontakata

Pogledaj analitiku fraza za kontakt

Panel Phrase Hits pokazuje gde u kontaktu kupac ili agent pominje reči ili fraze koje su važne za vaš kontakt centar. Ove reči ili fraze pronalaze zadaci Analitike i nazivaju se "pogodci fraza".

NAPOMENA Pogodci fraze su takođe označeni žutom bojom u transkripciji, ako postoji.

Tip kontakta: Poziv

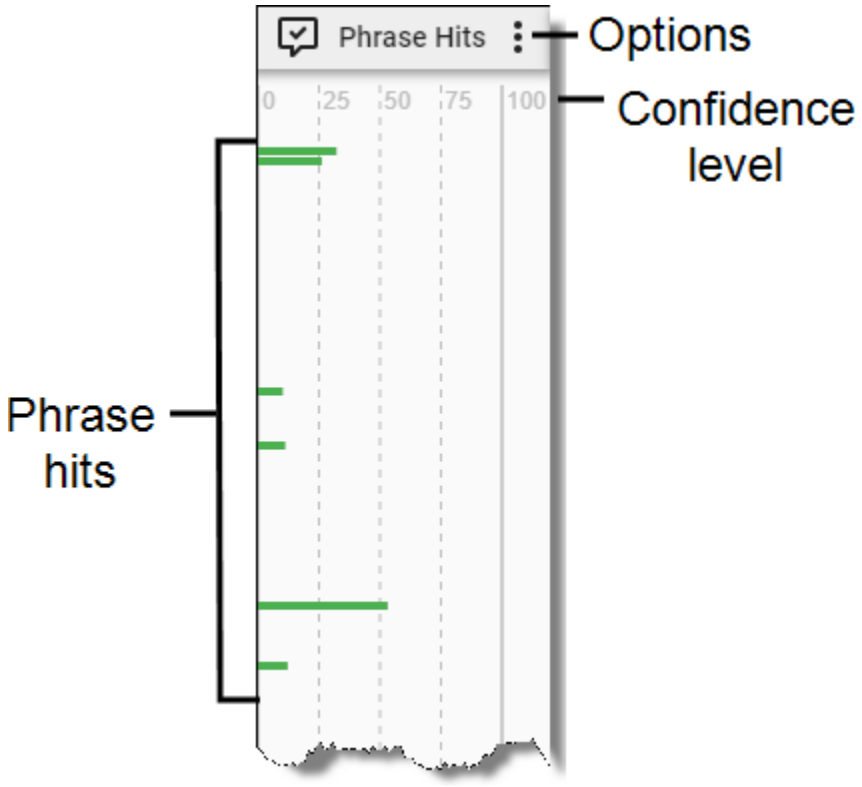
Sadržaj kontakta: Ima transkripciju

Potrebne licence: Potrebna je analitika ili Webex WFO

dozvole za pristup: Pogledaj kontakte, pogledaj analitiku

govora

Webex WFO dodeljuje nivo poverenja svakom udarcu fraze. Ovaj nivo pouzdanosti pokazuje, na skali 0–100, koliko je siguran Webex WFO zadatak tačno detektovao frazu. Pogodci fraza sa višim nivoima pouzdanosti pojavljuju se duže od pogodaka fraza sa nižim nivoom pouzdanosti.



Možete kliknuti na pogodak fraze da biste premestili klizač Timeline na njega, ili možete da pređete preko udarca fraze da biste videli opis alata koji sadrži dodatne detalje. Ako kliknete na ikonu Zoom In na traci sa alatkama Media Plaier-a, svaki pogodak fraze prikazuje reč ili frazu koja je Webex WFO otkrivena.

Koristite ikonu Opcije da biste izabrali koje kategorije pogodaka fraze se pojavljuju.

Otkrivanje pogodaka fraze

Fraze su konfigurisane i kategorizovane na stranici Phrase Manager (pogledajte Kreiranje i upravljanje frazama i kategorijama fraza), a pretražuju ih zadaci zakazani na stranici Task Manager (pogledajte Kreiranje zadataka analitike).

Svaka fraza ima tekstualnu vrednost. Takođe može imati fonetsku vrednost, ako je konfigurisana.

- Zadaci govora u tekst prepisuju audio snimke i pretražuju rezultirajuću transkripciju za tekstualne vrednosti.
- Zadaci fonetike Analitike pretražuju audio snimke fonetskih vrednosti.

Rezultati oba zadatka pojavljuju se na panelu Phrase Hits.

> **NAPOMENA:** Panel ne prikazuje hitove čiji je nivo pouzdanosti niži od minimalnog nivoa pouzdanosti dodeljenog frazi tokom konfiguracije. Na primer, ako ste dodelili nivo poverenja 20 na frazu "loša usluga za korisnike", panel prikazuje pogodke fraze za "loš korisnički servis" samo tamo gde je nivo poverenja 20 ili veći.

Svaki pogodak fraze počinje dve sekunde pre nego što je fraza pogodila i završava se dve sekunde nakon nje. Nivo poverenja se zasniva na verovatnoći, tako da tačan pogodak možda neće tačno da se poklapa sa istaknutim područjem. Webex WFO može da reši više pogodaka fraze. Ako se dve slične fraze otkriju u roku od 200 milisekundi jedna od druge, fraza pogođena sa najvišim nivoom pouzdanosti postaje primarni pogodak, a svi ostali pogodci postaju sekundarni pogodci i drugačije se indeksiraju.

Zaglavlje opisa alata sadrži frazu koju je zadatak otkrio. Sledeća tabela opisuje druga polja opisa alata.

Polje	Opis
Kategorija	Kategorija kojoj pripada fraza, kao što je dodeljeno na stranici Phrase Manager.
Извор	Tip zadatka Analitike koji je otkrio frazu pogodak. Moguće vrednosti su sledeće: ▪ Fonetika—Fraza je pronađena u audio snimku. ▪ Speech-to-Text—Fraza je pronađena u transkripciji audio snimka.
Start	Ofset od početka zvuka do trenutka kada je fraza pronađena. Format je HH:MM.
Трајање:	Trajanje fraze. Format je HH:MM:SS. **NAPOMENA:** Ovo polje ne prikazuje vrednosti u milisekundama. Ako je trajanje kraće od jedne sekunde, polje prikazuje 00:00:00.
Poverenje	Nivo poverenja fraze pogodio.
Kanal	Audio tok u kojem je otkrivena fraza pogodak. Za stereo snimke moguće su sledeće vrednosti: ▪ 1—Odlazni tok. ▪ 2—Dolazni tok.

Srodne teme

- Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza – konfigurišite fraze koje ćete tražiti u kontaktima
- Kreirajte zadatke analitike – konfigurišite Webex WFO da biste analizirali kontakte za pogodke fraze

Pogledaj raspoloženje za kontakt

Sentiment je ukupni emocionalni ton (pozitivan, negativan ili neutralan) razgovora agenta i kupca tokom kontakta. Webex WFO podržava analizu raspoloženja za engleske pozive, e-poštu i tekstualne kontakte. Za pozive, sentiment zahteva transkripciju govora u tekst. Za e-poštu i tekstualne kontakte, sentiment zahteva tekstualnu analitiku.

Tip kontakta: Poziv

Sadržaj kontakta: Ima transkripciju

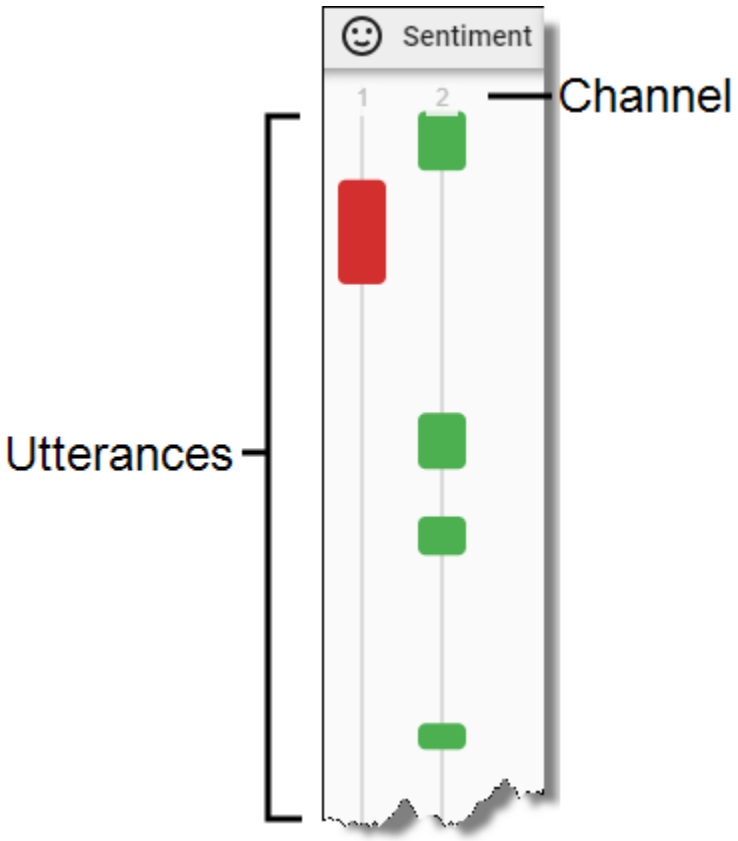
Potrebne licence: Analitika ili Webex WFO Pristup

Potrebne dozvole: Pogledaj kontakte, pogledaj govor u tekstualnu analitiku

Sentiment za pozive

Panel Sentiment prikazuje raspoloženje za pozive. Panel prikazuje iskaze koji imaju pozitivan ili negativan rezultat osećanja kao segmente u boji u audio toku gde su izgovoreni.

> **NAPOMENA** Iskaz je neprekinuti niz reči koje izgovara jedna osoba. Izjava može sadržavati više rečenica.



Kliknite na izgovor da biste pomerili klizač vremenske linije na njega. Kada to uradite, Webex WFO naglašava tekstualni mehur u transkripciji koji je zadatak sentimenta analizirao da bi proizveo pozitivan ili negativan rezultat. Tekstualni balon sadrži ikonu koja takođe označava rezultat osećanja (pogledajte tabelu ispod). Zadržite pokazivač miša iznad izgovora da biste videli pregled ovog teksta.

Iskaz i opisi kanala

Sledeća tabela opisuje boje segmenata iskaza i njihove pridružene ikone.

NAPOMENA: Panel Sentiment ne prikazuje iskaze koji imaju neutralan rezultat osećanja.

U boji	Opis
	Detalji Izjava ima pozitivan rezultat osećanja. Ikona tekstualnog balona ☺

U boji	Opis	
	Detalji	Izjava ima negativnu ocenu osećanja. Ikona
	tekstualnog balona	

Dostupni tokovi zavise od vrste snimanja.

Snimanje Tip	Opis
Stereo	Iskazi su podeljeni sledećim audio tokovima: ■ 1—Izgovor se javlja na dolaznom audio toku. ■ 2—Izgovor se javlja na odlaznom audio toku.
Mono	Jedini audio tok je 1. Svi dolazni i odlazni iskazi se javljaju na tom toku.

Sentiment za e-poštu i tekstualne kontakte

Pisani kontakti imaju ukupnu ocenu raspoloženja u odeljku Analitika na panelu Detalji.

Srodne teme

- Pročitajte transkripciju audio zapisa
- Kreiranje zadataka Analitike – Konfigurišite Webex WFO za analizu kontakata za osećanje

Preuzmite kontakte na zahtev

Neki podaci o kontaktu sa pozivom (audio i / ili snimci ekrana) možda u početku neće biti dostupni kada dvaput kliknete da biste reprodukovali poziv zbog stanja skladištenja podataka.

Ako bilo koji ili ceo snimak poziva nije dostupan, od vas se traži da izaberete da li da igrate deo koji je odmah dostupan ili da preuzmete deo koji nije dostupan. Dijalog koji sadrži informacije o Audio Storage i Screen Storage ukazuje na stanje svake komponente:

- N/A — Nema audio ili ekranskih podataka povezanih sa ovim kontaktom.
- Hladno skladištenje—Podaci su u hladnom skladištu. Možda će doći do kašnjenja za preuzimanje podataka.

- Immediate Storage—Podaci su dostupni za trenutnu reprodukciju.

Ako odlučite da preuzmete delove koji nisu dostupni, bićete obavešteni kada je snimak dostupan.

Dodelite i delite kontakte

Dodeljivanje i deljenje kontakata podrazumeva sledeće:

- Pregledajte snimke koji su vam dodeljeni.
- Kreirajte jedinstveni lokator resursa (URL) za snimak i pošaljite ga kao hipervezu drugima putem poruke za ćaskanje ili e-pošte.
- Izvoz medijske datoteke povezane sa kontaktom.
- Izvozite više kontakata na spoljnu lokaciju za skladištenje.

Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (klasična stranica)

NAPOMENA: Informacije na ovoj stranici pokrivaju klasičnu verziju stranice Kontakt reda. Za informacije o novoj verziji, idite na Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (nova stranica).

Kako da znam koju verziju imam?

Ako vidite **dugmad Interakcije** i ciljevi na vrhu stranice, imate novu stranicu. Ako ne vidite ove tastere, imate klasičnu stranicu.

Stranica Kontakt Queue prikazuje sve kontakte koji su vam dodeljeni za kalibraciju, evaluaciju ili pregled. Kontakti vam se mogu dodeliti putem *zadataka* kontaktnih ciljeva ili *ad-hoc zadataka*.

Tip zadatka	Definicija
Zadatak cilja kontakta	Ako je vaš administrator kreirao cilj kontakta za vas, Webex WFO automatski vam dodeljuje broj kontakata koje treba da završite svaki dan, nedelju ili mesec. Takođe vam može biti dodeljen cilj kontakta za određeni datum.
Ad-hoc zadatak	Kontakti kojima je vođa tima ili administrator posebno dodeljen vi.

NAPOMENA: Kontakti moraju biti mlađi od godinu dana da bi se pojavili u vašem redu kontakata. Ako vam administrator dodeli ad-hoc zadatak za kontakte starije od godinu dana, oni se ne pojavljuju u vašem
Redosled.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Cisco Upravljanje kvalitetom.
- Imate ove dozvole:
  - Pogledaj kontakte
  - Pogledaj Kontakt Cilj
  - Procijenite kontakt (potreban za završetak ciljeva evaluacije)
  - Kalibrirajte kontakt (potreban za ispunjavanje ciljeva kalibracije)
- Vođa tima je dodelio kontakte za vas u ad-hoc zadatku, ili je administrator kreirao cilj kontakta i dodelio vam ga.

Lokacija stranice

Red za kontakt

Procedure

Radite sa kontaktima koji su vam dodeljeni

1. Pročitajte informacije u **kolonama Akcija**, **Datum** dospijeća i **Instrukcije** . Možda ćete morati da se pomerite bočno da biste videli ove kolone. Ovo su vrste akcija:

Radnja	Šta treba da uradite
Kalibraciju	Procenite kontakt. Vaša procena se upoređuje sa podnescima drugih evaluatora kako bi se osigurala konzistentnost među evaluatorima.
Procenu	Procenite kontakt za kvalitet.
Pregledajte	Igrajte snimak ili deo snimka prema uputstvima osobe koja je kreirala zadatak.

2. Dvaput kliknite na zadatak. Kontakt se otvara u novom Tab.
3. Igrajte i procenite kontakt po potrebi i zatvorite Tab.
4. Vratite se na stranicu Kontakt red i kliknite na dugme **Osveži.** Ako ste završili zadatak, on nestaje sa stranice.

> **NAPOMENA** Kontaktni ciljevi mogu sadržavati više od jednog kontakta. Stranica Kontakt red prikazuje jedan kontakt u isto vreme za svaki cilj koji vam je dodeljen. Kada završite sa radom sa prvim kontaktom
> Od cilja, Webex WFO vam dodeljuje drugi kontakt dok ne završite sve zadatke za taj cilj kontakta.

Dodajte ili uklonite kolone na stranici Kontakt red

1. Kliknite na dugme **Podešavanja** . Otvara **se prozor Konfiguriši polja** .
2. Da biste dodali kolonu, izaberite njeno polje za potvrdu. Da biste uklonili kolonu, poništite njeno polje za potvrdu.
3. Kliknite **na dugme Appli. Prozor Konfiguriši polja** se zatvara.

Red kontakata sadrži iste kolone kao i stranica Interakcije (pogledajte Prilagodite kolone na stranici Interakcije) plus sledeća polja:

Ime kolone	Opis
Radnja	Vrsta zadatka
Ad hok ID zadatka	ID ad hoc zadatka za ovaj kontakt
Datum dospijeća	Datum do kojeg morate da završite ovaj zadatak
Ime zadatka	Naziv zadatka ili cilja kontakta
Uputstva	Sve posebne instrukcije za zadatak koje pruža osoba koja kreirao zadatak

Srodne teme

- —Informacije o popunjavanju i podnošenju evaluacija i kalibracija.
- Prilagodite kolone na stranici Interakcije – Definicije za ostale kolone koje se pojavljuju u redu za kontakte.
- Dodeljivanje pregleda, procene i kalibracije ručno—Uputstva za vođe timova za kreiranje ad-hoc zadatka.
- Dodeljivanje procena, kalibracija i pregleda automatski (nova stranica) — Uputstva za administratore da kreiraju cilj kontakta.

- Automatsko dodeljivanje pregleda, procena i kalibracija (klasična stranica) – uputstva za administratore da kreiraju cilj kontakta.
- Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (nova stranica)

Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (nova stranica)

> **NAPOMENA:** Informacije na ovoj stranici pokrivaju novu verziju stranice Kontakt reda. Za informacije o klasičnoj verziji, idite na Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (klasična stranica). *Kako da znam koju verziju imam?*
> Ako vidite **dugmad Interakcije** i ciljevi na vrhu stranice, imate novu stranicu. Ako ne vidite ove tastere, imate klasičnu stranicu.

Stranica Kontakt Queue prikazuje sve kontakte koji su vam dodeljeni za kalibraciju, evaluaciju ili pregled. Supervizor može da vam dodeli ove kontakte, ili Webex WFO može automatski da vam dodeli broj kontakata koje treba da završite svaki dan, nedelju ili mesec.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud. Nova stranica Kontakt Queue nije dostupna za lokalno raspoređivanje.
- Imate ove dozvole:
  - Pogledaj kontakte
  - Pogledaj Kontakt Cilj
  - Procijenite kontakt (potreban za završetak ciljeva evaluacije)
  - Kalibrirajte kontakt (potreban za ispunjavanje ciljeva kalibracije)
- Supervizor je dodelio kontakte za vas sa ad-hoc zadatkom (pogledajte Ručno dodeljivanje pregleda, procene i kalibracije) ili je administrator kreirao cilj kontakta i dodelio vam ga (pogledajte Automatsko dodeljivanje procena, kalibracija i pregleda (nova stranica)).
- Kontakti koji su vam dodeljeni su mlađi od godinu dana. Ako vam neko dodeli ad-hoc zadatak za kontakte starije od godinu dana, oni se ne pojavljuju u vašem redu.

Lokacija stranice

Red za kontakt

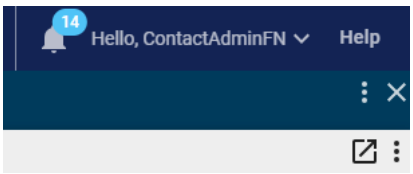
Procedure

Radite sa kontaktima koji su vam dodeljeni

1. Kliknite na Interakcije .
2. Pročitajte informacije u **kolonama Akcija**, **Datum** dospijeća i **Instrukcije** . Možda ćete morati da se pomerite bočno da biste videli ove kolone. Možda ćete takođe morati da otvorite kontakt da biste videli sva uputstva. Ovo su vrste akcija:

Radnja	Šta treba da uradite
Kalibracija	Procenite kontakt. Vaša procena se upoređuje sa rezultatima drugih evaluatora kako bi se osigurala konzistentnost među evaluatorima.
Procenite	Procenite kontakt za kvalitet.
Pregledajte	Otvorite kontakt. Ako kontakt uključuje snimak, reprodukujte snimak ili deo snimka prema uputstvima osobe koja je kreirala zadatak. **NAJBOLJA PRAKSA** - Da biste bili sigurni da je zadatak označen kao kompletan za audio kontakt, reprodukujte snimak Sve do kraja.

3. Dvaput kliknite na kontakt. Kontakt se otvara u Media Plaieru.
4. Igrajte i procenite kontakt po potrebi.
5. Kliknite na Ks (gornji desni ugao stranice) da biste zatvorili kontakt. Kontakt nestaje sa stranice Kontakt reda.



Pogledajte svoj napredak na ciljevima kontakta

Ciljevi kontakta mogu sadržavati više od jednog kontakta.

- Kliknite na dugme **Ciljevi** (gornji levi ugao stranice). Odeljak Ciljevi prikazuje napredak koji ste postigli na svojim ciljevima, kada su ciljevi dospjeli i koliko kontakata svaki cilj sadrži.

Pogledajte interakcije za određeni cilj

1. Kliknite na Interakcije .
2. Izaberite cilj iz **Filtriraj po imenu** cilja padajuće liste. Interakcije koje nisu deo tog cilja nestaju sa stranice.

Da biste ponovo videli interakcije za sve ciljeve, osvežite stranicu.

Dodajte ili uklonite kolone na stranici Kontakt red

1. Kliknite na Interakcije .
2. Kliknite na ikonu podešavanja (, gornji desni ugao stranice). Otvorit **će se prozor Prikaži/Sakrij kolone** .
3. Da biste dodali kolonu, izaberite njeno polje za potvrdu. Da biste uklonili kolonu, poništite njeno polje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. **Prozor Prikaži/Sakrij kolone** se zatvara.

Donja tabela opisuje kolone na stranici Kontakt red.

Ime kolone	Opis
Datum	Datum kada je kontakt zarobljen. Format varira u zavisnosti od jezika koji ste izabrali na ekranu za prijavljivanje ili padajućoj listi podešavanja.
Vreme	Vreme početka kontakta u HH: MM. Po defaultu, Webex WFO prikazuje ovaj put u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop). Ako je polje za potvrdu Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika izabrano na stranici QM Globalna podešavanja, Webex WFO prikazuje ovaj put u vašoj vremenskoj zoni prikaza. Pogledajte Konfigurišite QM globalna podešavanja.
Vremenska zona	Vremenska zona za polja Datum i Vreme. Po defaultu, Webex WFO prikazuje ovaj put u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop). Ako je prikaz kontakata u vremenskoj zoni korisnika proverite

Ime kolone	Opis
	polje je izabrano na stranici QM Globalna podešavanja, Webex WFO se ovaj put prikazuje u vašoj vremenskoj zoni prikaza. Pogledajte Konfigurisanje QM globalnih podešavanja.
Kontakt ID	Jedinstveni ID razgovora.
Tip kontakta	Moguće vrednosti za ovu kolonu su: ■ Poziv—Kontakt sa snimkom poziva. ■ Ćaskanje – Pisani kontakt koji se dogodio u okviru programa za ćaskanje vaše organizacije. To može biti sa ljudskim agentom ili sa chat botom. ■ E-mail – kontakt e-pošte bez snimanja poziva. Ovaj tip kontakta se pojavljuje samo kada vaša organizacija koristi i upravljanje kvalitetom i analitiku. ■ Non-Call – Kontakt bez snimka poziva koji je neko kreirao klikom na Kreiraj kontakt na stranici Interakcije. ■ Samo ekran—Kontakt za snimanje ekrana bez snimanja poziva. ■ SMS—Pismeni kontakt koji se dogodio u okviru programa za tekstualne poruke vaše organizacije. ■ Tekst – u zavisnosti od načina na koji vaša organizacija uvozi pisane kontakte u Webex WFO, to može uključivati e-poštu, poruke ćaskanja ili druge tekstualne kontakte.
Kanal	Kanal gde je došlo do kontakta. Ova kolona se pojavljuje ako vaša organizacija koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija. Moguće vrednosti za ovo polje variraju u zavisnosti od vrsta platformi društvenih medija koje vaša organizacija koristi.
Trajanje kontakta	Dužina vremena između odgovora na poziv i poziva završetak, uključujući vreme zvona i produženo vreme ekrana (ako ih ima) u HH:MM:SS. Ovo polje se odnosi samo na pozive. Trajanje poziva prikazano na stranici Kontakt red možda neće biti

Ime kolone	Opis
	isto kao i trajanje prikazano u Media Plaier-u, jer "trajanje događaja" (vreme između događaja) i "trajanje snimanja" (trajanje unutar stvarne snimljene datoteke) mogu biti različiti. Ovi scenariji uzrokuju da trajanje poziva bude drugačije: ▪ Ako koristite Kontrole snimanja API za pauziranje, nastavak ili ponovno pokretanje snimanja, trajanje snimanja je kraće od stvarnog trajanja poziva. Na primer, ako je snimanje pauzirano na jedan minut, trajanje snimanja je jedan minut kraće od trajanja poziva. ▪ Ako arhivirate ili očistite poziv sa dugim vremenom zvona, stranica Kontakt red prikazuje trajanje događaja, a Media Plaier prikazuje trajanje snimanja.
Prezime	Ime agenta.
Prezime	Prezime agenta.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu. **NAPOMENA:** Rezultati kalibracije se ne pojavljuju u ovoj oblasti. Za rezultate kalibracije, koristite Evaluacija Kalibracija.
Ime evaluatora	Evaluator ili kalibrator. Ova informacija se pojavljuje ako ste evaluator ili ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Datum ocenjivanja	Datum kada je kontakt procenjen. Ove informacije se pojavljuju ako ste evaluator ili ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Obrazac za evaluaciju	Obrazac za evaluaciju ili kalibraciju koji se koristi za bodovanje razgovora.
Radnja	Vrsta zadatka: Proceniti, kalibrirati ili pregledati.
Ime cilja	Ime kontaktnog cilja.

Ime kolone	Opis
Cilj ID	ID cilja kontakta.
Uputstva	Sva posebna uputstva za cilj koju pruža osoba koja stvorio cilj.
Datum dospijeća	Datum do kojeg morate da ispunite ovaj cilj.
[prilagođeni podaci]	Varira. Ove informacije su jedinstvene za vašu organizaciju. Administrator Podešava ove informacije na stranici Metadata Manager. Ove kolone se pojavljuju ako imate dozvolu Pogledaj prilagođene metapodatke. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka

Srodne teme

- —Informacije o popunjavanju i podnošenju evaluacija i kalibracija.
- Dodeljivanje pregleda, procene i kalibracije ručno—Uputstva za vođe timova za kreiranje ad-hoc zadatka.
- Dodeljivanje procena, kalibracija i pregleda automatski (nova stranica) — Uputstva za administratore da kreiraju cilj kontakta.
- Automatsko dodeljivanje pregleda, procena i kalibracija (klasična stranica) – uputstva za administratore da kreiraju cilj kontakta.
- Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (klasična stranica)

Označite kontakte za obuku ili HR

Obeležavanje kontakata za obuku ili HR vam omogućava da lako pronađete ove kontakte kasnije da biste ih koristili kao primere obuke ili da eskalirate na ljudske resurse.

NAPOMENA Obeležavanje kontakata ne šalje automatski kontakte na obuku ili HR sistem. Šta se dešava sa ovim kontaktima zavisi od toga kako vaša organizacija koristi Webex WFO.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prikaz kontakata.
- Imate dozvolu za oznaku za obuku i / ili dozvolu za oznaku za ljudske resurse.

- Imate snimke u vašem opsegu.

Lokacija stranice

Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt

Takođe možete otvoriti Media Plaier klikom na kontakt na jednoj od ovih lokacija:

- Stranica Agent Ekplorer
- U oknu Detalji vidžeta za analitiku
- U Data Ekplorer

Procedure

Označite kontakt za obuku

1. Dvaput kliknite na kontakt da biste ga otvorili.
2. Kliknite na ikonu Opcije (gornji desni ugao stranice).
3. Izaberite **Označi za obuku**.

Označite kontakt za HR

1. Dvaput kliknite na kontakt da biste ga otvorili.
2. Kliknite na ikonu Opcije (gornji desni ugao stranice).
3. Izaberite **Označi za HR.**

Srodne teme

- —Pronađite označene kontakte kasnije pomoću filtera Zastavice za snimanje.
-

- Označavanje kontakta – označavanje kontakata je još jedan način da izdvojite kontakte koje želite da pronađete kasnije.

Označite kontakt

Administrator Webex WFO kontroliše koliko dugo su kontakti dostupni na stranici Interakcije. Međutim, ako želite da zadržite kontakt duže od standardnog perioda zadržavanja vaše organizacije, možete ga označiti. Označavanje kontakta primenjuje novo vreme zadržavanja na taj snimak. U zavisnosti od toga kako vaša organizacija koristi

Označavanje, Webex WFO zadržava označene kontakte duže ili kraće od neoznačenih kontakata (vidi Upravljajte politikama zadržavanja podataka za QM i analitiku).

> **NAPOMENA** : Označavanje kontakta zamenjuje neka QM pravila toka posla. Ako primenite oznaku pre pokretanja QM toka posla, onda Webex WFO zadržava taj kontakt i sve povezane medije kao što su audio i
> Snimci ekrana, bez obzira na politiku zadržavanja toka posla. Ako primenite oznaku nakon pokretanja QM toka posla, onda ta oznaka utiče samo na zvuk tog kontakta, a ne na snimanje ekrana. To znači da se QM politika toka posla odnosi na snimanje ekrana za taj kontakt, ali označavanje zamenjuje politiku toka posla za zvuk. Ako je Webex WFO reciklirao audio snimak jer je pokrenut QM radni tok, taj zvuk se vraća. Pogledajte Automate QM tokoveposla za više informacija o QM tokovima posla.

Preduslovi

- Imate dozvolu Tag Contact i / ili dozvolu Untag Contact.
- Vaša uloga i obim vam omogućavaju da vidite snimke.

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Označite kontakt

1. Izaberite kontakt (ne otvarajte ga).
2. Kliknite na dugme **Tag Kontakt** (gornji desni deo stranice). Ikona se menja u ikonu Untag Contact.

Untag kontakt

Uklanjanje označavanja kontakta primenjuje standardni period zadržavanja vaše organizacije na kontakt.

1. Izaberite kontakt (ne otvarajte ga).
2. Kliknite na dugme **Untag Contact** (gornji desni deo stranice). Ikona se menja u ikonu Tag Kontakt.

Srodne teme

- Upravljajte politikama zadržavanja podataka za QM i Analitiku – Uspostavite periode zadržavanja vaše organizacije za označene i neoznačene kontakte.
- Automatizujte QM tokove posla—Kreirajte pravila za Webex WFO za automatsko upravljanje snimcima.

Kreirajte hiperlinkove na snimke

Možete kreirati jedinstveni lokator resursa (URL) za snimak i poslati ga kao hipervezu drugima putem poruke za ćaskanje ili e-pošte. Veza upućuje pretraživač primaoca na interakcije nakon što je primalac autentifikovan preko Webex WFO stranice za prijavu. Kada je primalac autentifikovan, snimak se otvara u Media Plaier-u.

Osnovni format URL-a je sledeći:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

ili

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

Gde je:

<veb server> je ime domaćina ili IP adresa servera koji hostuje Webex WFO

<contactID >je ID kontakta za snimanje.

NAPOMENA URL adrese imaju / ccr nakon ID za sve snimke osim root snimaka. Root snimak je administratorski prikaz za stanare koji koriste samo snimanje gatevai-a. URL bez / ccr na kraju preusmerava na jedan sa / ccr na kraju.

Izvoz kontakta

Možete preuzeti kontakt da biste ga reprodukovali izvan Webex WFO media plejera. Webex WFO izvozi snimke u WebM formatu. Ovi snimci mogu da se automatski reprodukuju na vašem uređaju, ili ćete možda morati da preuzmete open-source media plejer kao što je VLC Media Plaier (dostupan od videolan.com).

Lokacija stranice

Interakcije

Preduslovi

- Imate dozvolu za izvoz snimaka.
- Pretplaćeni ste na obaveštenje o izvozu snimanja.
- Vaš uređaj može da reprodukuje WebM fajlove.

Procedure

Izvoz snimak

1. Izaberite snimak.
2. Kliknite na dugme **Izvozi kontakt** . Otvara **se prozor Izvoz kontakta** .
3. Izaberite format za izvoz medijskih datoteka.
4. Kliknite **na dugme Izvoz.**
5. Kliknite na dugme **OK.** Dobijate obaveštenje kada je izvoz kontakata završen.

   NAPOMENA Vreme potrebno za izvoz kontakta zavisi od dužine snimanja i od toga da li uključuje snimanje ekrana.

6. Otvorite listu upozorenja (ikona zvona) na vrhu prozora i izaberite Izvoz **kontakta <ID> je spreman za obaveštenje o preuzimanju** . Otvara **se prozor Obaveštenje** o upozorenju.
7. Pratite uputstva da biste preuzeli snimak.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – Više informacija o dozvolama.
- Konfiguriši obaveštenja – Više informacija o obaveštenjima.

Izvoz kontakata u rasutom stanju

Izvozite više kontakata na spoljnu lokaciju za skladištenje koristeći Bulk Contact Ekport. Nakon što je licenca dodeljena zakupcu, svako ko ima dozvole za masovni izvoz može kreirati izvoz. Ova funkcija kreira direktorijum unutar izabrane spoljne lokacije za skladištenje koji sadrži audio datoteke ili video datoteke u formatu koji navedete, CSV datoteku sa kontaktnim metapodacima i, ako je primenljivo, analitičke podatke sa transkripcijama.

NAPOMENA Administrator Webex WFO određuje metapodatke koji se mogu izvesti. Samo izvozni metapodaci se čuvaju u CSV formatu.

NAPOMENA: Bulk kontakt izvoz root snimaka nije podržan.

VAŽNO : Možete izvoziti do 1.000 ukupnih kontakata dnevno po stanaru sa Bulk Contact Ekport. Da biste izvezli više od 1.000 kontakata dnevno, dodajte licencu za izvoz naprednih masovnih kontakata na Vaš stanar. Obratite se svom menadžeru za uspeh klijenata da biste zatražili ovu licencu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za izvoz masovnih kontakata. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .
- Imate konfigurisanu lokaciju za eksterno skladištenje. Pogledajte Dodavanje eksternih lokacija za skladištenje.

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Zakažite funkciju izvoza kontakata u rasutom stanju da se automatski pokreće u redovnim intervalima koje navedete, ili odmah pokrenite izvoz kontakata za masovne kontakte. Pratite status zahteva za izvoz na stranici Bulk Contact Export Audit (Application Management > Global > Monitoring > Bulk Contact Export Audit).

Zakažite ponavljajući izvoz masovnih kontakata

1. Na stranici Interakcije kreirajte i sačuvajte skup filtera (vidi).

   VAŽNO Morate u potpunosti konfigurisati sve filtere koje dodate u vaš skup filtera. Ako ne u potpunosti konfigurišete sve filtere, izvoz masovnih kontakata neće uspeti.

   PRIMER Dodate **filter Predictive Net Promoter Score** u vaš skup filtera. Izaberete **Jednako** sa padajuće liste **Operator** , ali ne unosite broj u **Rezultat** polje. Ne u potpunosti konfigurisanje ovog filtera će prouzrokovati izvoz masovnog kontakta da propadne.

2. Kliknite na ikonu **Opcije** liste, a zatim kliknite na dugme **Bulk Contact Export**.
3. Kliknite na Novi izvoz # Tab.
4. Konfigurišite izvoz kao što je definisano u dole opisanim poljima.

   Izvozno ime — Unesite ime za datoteku za izvoz masovnog kontakta.

   Sačuvana pretraga — Izaberite sačuvani skup filtera.

   Storage Location — Izaberite spoljnu lokaciju za skladištenje na koju želite da izvezete kontakte.

Audio/Screen File Type — Izaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

- **Audio/Video formati** — Izaberite format datoteke u kojem treba da se izvoze audio/video mediji. Dostupno samo za kontakte sa audio i ekranskim snimcima.
- **Formati** samo za audio— Izaberite format datoteke u kojem treba da se izvozi medij samo za zvuk. Dostupno samo za kontakte sa audio snimcima.
- **None** — Select **Transcriptions Only** to export transcriptions only.

Transcript Output Format — Izaberite format datoteke u koji želite da izvezete podatke o transkripciji Analytics: JSON ili XML. Ako izaberete **Ništa**, Webex WFO ne izvozi nikakve podatke o transkripciji Analitike. Izaberite **None** da biste izvezli samo CSV fajl sa metapodacima.

5. Izaberite **Pošalji planirani izvoz**, a zatim zakažite izvoz kao što je opisano u nastavku.

   Nedeljno — Izaberite jedan ili više dana u nedelji, a zatim izaberite vreme u tim danima kada će Webex WFO izvesti kontakte.

   Mesečno— Izaberite dan u mesecu, a zatim izaberite vreme na taj dan kada će Webex WFO izvesti kontakte.

6. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

   Kada kreirate planirani izvoz masovnih kontakata, Webex WFO čuva izvoz. Da biste izmenili izvoz, kliknite na **Sačuvani izvoz** kontakata Tab i izaberite izvoz iz **padajuće liste Sačuvano ime** datoteke za izvoz.

   NAPOMENA : Prvi planirani izvoz (nedeljno ili mesečno) mora se dogoditi nakon sledećeg zakazanog pokretanja zadatka App Dinamic Refresher. U suprotnom, prvi planirani izvoz neće se dogoditi,
   Iako će budući izvoz. Po defaultu, zadatak App Dinamic Refresher radi svakih petnaest minuta. Obratite se administratoru sistema da biste proverili ovaj raspored.

Izvoz kontakata odmah

1. Na stranici Interakcije kreirajte i sačuvajte skup filtera (vidi).

   VAŽNO Morate u potpunosti konfigurisati sve filtere koje dodate u vaš skup filtera. Ako ne u potpunosti podesite sve filtere, izvoz konteksta neće uspeti.

PRIMER Dodate **filter Predictive Net Promoter Score** u vaš skup filtera. Izaberete **Jednako** sa padajuće liste **Operator** , ali ne unosite broj u **Rezultat** polje. Ne u potpunosti konfigurisanje ovog filtera će prouzrokovati izvoz masovnog kontakta da propadne.

2. Kliknite na ikonu **Opcije** liste, a zatim kliknite na dugme **Bulk Contact Export**.
3. Kliknite na Novi izvoz **#** Tab.
4. Konfigurišite izvoz kao što je opisano u nastavku.

   Izvozno ime — Unesite ime za datoteku za izvoz masovnog kontakta.

   Sačuvana pretraga — Izaberite sačuvani skup filtera.

   Storage Location — Izaberite spoljnu lokaciju za skladištenje na koju želite da izvezete kontakte.

   Audio/Screen File Type — Izaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/Video formati** — Izaberite format datoteke u kojem treba da se izvoze audio/video mediji. Dostupno samo za kontakte sa audio i ekranskim snimcima.
   - **Formati** samo za zvuk – Izaberite format datoteke u kojem treba da se izvoze mediji samo za audio. Dostupno samo za kontakte sa audio snimcima.
   - **None** — Select **Transcriptions Only** to export transcriptions only.

   Transcript Output Format — Izaberite format datoteke u koji želite da izvezete podatke o transkripciji Analytics: JSON ili XML. Ako izaberete **Ništa**, Webex WFO ne izvozi nikakve podatke o transkripciji Analitike. Izaberite **None** da biste izvezli samo CSV fajl sa metapodacima.

5. Izaberite **Pošalji izvoz odmah**.
6. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Zahtevi za licenciranje za izvoz kontakata u rasutom stanju

Cisco zahteva da izaberete tip licence za izvoz masovnih kontakata.

- **Standardna licenca**—Izvoz do 1.000 kontakata dnevno preko korisničkog interfejsa.
- **Licenca** za performanse—Izvozite kontakte u velikoj meri konfigurisanjem više poslova izvoza kontakata periodično tokom svakog dana.

NAPOMENA - Po defaultu, svaka izvozna serija je ograničena na KSNUMKS po poslu sa maksimalnim iznosom ukupnih kontakata dnevno na KSNUMKS sa licencom za performanse. Ako postoji potreba za povećanjem ovih
Ograničenja, kontaktirajte Cisco Profesionalne usluge ili Cisco Usluge podrške.

Podaci uključeni u masovni izvoz kontakata CSV fajl

Sledeća tabela opisuje polja podataka uključena u datoteku za izvoz kontakata CSV. Ako je kontakt recikliran, ali još uvek nije trajno izbrisan, sva polja osim ID kontakta prikazuju "######".

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
Kontakt ID	Ceo broj	64	Jedinstveni ID kontakta.
Prezime	Niz	60	Ime agenta.
Prezime	Niz	60	Prezime agenta.
Ime grupe	Niz	60	Naziv grupe agenta.
Ime tima	Niz	60	Ime tima agenta.
Pozivni broj	Niz	64	ID pozivaoca ili automatska identifikacija broja (ANI) pozivaoca. Prikazuje "nepoznato" ako je pozivni broj nije naveden ili blokiran. Ovo polje se odnosi samo na pozive.
Pozvani broj	Niz	64	DID ili Dialed Number Identification Service (DNIS) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznat" ako je pozvani broj nije naveden ili blokiran. Ovo polje se odnosi samo na pozive.
Datum	Datum	10	Datum kontakta. Format je DD/MM/GGGG.
Vreme	Vreme	5 + 2	Vreme početka kontakta. Format je HH:MM AM ili PM.
Vremenska zona	Niz	60	Vremenska zona u kojoj je kontakt kreiran i poziv je snimljen. **PRIMER** Amerika / Čikago **NAPOMENA** Ovo polje nije u UTC formatu.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
Rezultat	Ceo broj	64	Rezultat evaluacije dat kontaktu.
Razlog	Niz	64	Razlog zbog kojeg je razgovor snimljen. Ovaj razlog je postavljen u pravilu snimanja.
Tip snimanja	Niz	64	Tip snimanja povezan sa ovim uređajem. Važeće vrednosti: ▪ AACC MLS snimanje ▪ ACME Snimanje paketa ▪ AudioCodes Snimanje ▪ AVS Connect snimanje ▪ BroadSoft snimanje ▪ CUBE snimanje ▪ Snimanje krajnje tačke ▪ Obaveštenje o događaju ▪ Pet 9 VCC Snimanje ▪ Genesis Snimanje ▪ IP Office Snimanje ▪ MediaSense snimanje ▪ Višestruko snimanje registracije ▪ Mrežno snimanje ▪ Nijedno ▪ Pomirenje ▪ RTP Snimanje drvosječa ▪ Serenova Snimanje ▪ Snimanje konferencije u jednom koraku

Polje	Tip	Maksimalna dužina	Opis
			▪ Sonus snimanje ▪ Nepoznat tip snimanja Ne mogu vam biti dostupni svi tipovi snimanja.
Trajanje poziva	Трајање:	8	Dužina vremena između odgovora na poziv i poziv koji je odbačen, uključujući vreme zvona i produženo vreme ekrana (ako ih ima) u HH:MM:SS. Poziv trajanje se prima od signalne službe. Ovo polje se odnosi samo na pozive. Trajanje poziva prikazano u tabeli Kontakti i Media Plaier možda neće biti isti zbog razlika u "trajanju događaja" (vreme između događaji) i "trajanje snimanja" (trajanje u okviru stvarni snimljeni fajl). U ovim scenarijima, trajanje poziva bi bilo drugačije: ▪ Kada koristite kontrole snimanja API za pauziranje, nastavak ili ponovno pokretanje snimanja, trajanje snimanja će biti kraće od stvarnog trajanja poziva. Na primer, ako se snimanje ponovo pokrene jedan minut u pozivu, trajanje poziva je jedan minut duže od trajanja snimanja. ▪ Kada arhivirate ili očistite poziv sa dugim vremenom zvona, tabela Kontakti prikazuje trajanje događaja u polju trajanja poziva, dok Media Plaier prikazuje trajanje snimanja u polju trajanja poziva.
ID agenta	Niz	64	ID sistema agenta.
HR	Boleanski	3	Označava da li je kontakt označen za HR.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
			Format je Da / Ne.
Trening	Boleanski	3	Označava da li je kontakt označen za Trening. Format je Da / Ne.
Status	Niz	32	Trenutno stanje evaluacije kontakta. Važeća Vrednosti: ▪ Bez rezultata ▪ Postigao ▪ U toku ▪ Potrebno je odobrenje
Tip kontakta	Niz	60	Vrsta kontakta. Moguće vrednosti: ▪ POZOVI ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-POŠTA ▪ Tekstualna poruka ▪ RAZGOVOR ▪ SMS
Spoljna strana	Niz		Za chat ili SMS kontakte, e-mail, broj telefona ili drugi identifikator osobe koja je komunicirala sa agentom.
Sa adrese	Niz	512	Filtrira e-poštu u vezi sa kontaktima koji nisu poziv na osnovu adrese e-pošte u polju Od. **NOTA** Ova opcija je dostupna samo kada je omogućena Analitika.
Na adresu	Niz	Bez ograničenja	Filtrira e-poštu u vezi sa kontaktima koji nisu poziv na osnovu

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
			adrese e-pošte u polju Za. **NOTA** Ova opcija je dostupna samo kada je omogućena Analitika.
Tema	Niz	1000	Filtrira e-poštu povezanu sa kontaktima koji nisu poziv na osnovu predmeta polje.
Ime evaluatora	Niz	256	Ime osobe koja je procenila kontakt.
Datum ocenjivanja	Niz	10	Datum kada je kontakt procenjen. Format je MM / DD / GGGG.
Odobreno od strane	Niz	256	Ime osobe koja je odobrila evaluaciju.
Obrazac za evaluaciju	Niz	64	Naziv obrasca za evaluaciju ili kalibraciju koji se koristi za postizanje razgovora sa klijentima.
Kalibrisani	Boleanski	3	Označava da li je kontakt označen za kalibraciju. Format je Da / Ne.
MAKS Tišina	Трајање:	8	Maksimalna dužina događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
MIN Tišina	Трајање:	8	Minimalna dužina događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
AVG Tišina	Трајање:	8	Prosečna dužina događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Ukupno trajanje tišine	Трајање:	8	Ukupna dužina svih događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Tišina Događaji	Ceo broj	64	Broj događaja tišine u kontaktu.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
% Tišina	Decimalni	3	Procenat poziva provedenog u stanju tišine (tokom kojeg ni pozivalac ni agent ne govori). Format je .99.
MAKS razgovor Preko	Trajање:	8	Maksimalna dužina razgovora o događaju u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
MIN Razgovor Preko	Trajање:	8	Minimalna dužina razgovora o događaju u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
AVG razgovor Preko	Trajање:	8	Prosečna dužina razgovora o događajima u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Ukupan razgovor Tokom trajanja	Trajање:	8	Ukupna dužina svih razgovora o događajima u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Razgovarajte preko Događaji	Ceo broj	64	Broj razgovora o događajima u kontaktu.
% Razgovarajte preko	Decimalni	3	Procenat poziva koji je razgovor preko. Format je .99.
Održavajte događaje	Ceo broj	—	Broj otkrivenih događaja čekanja.
MIN Trajanje zadržavanja	Trajање:	—	Trajanje najkraćeg događaja zadržavanja. Format = HH:MM:SS.
MAKS Držite Trajanje	Trajање:	—	Trajanje najdužeg događaja održavanja. Format = HH:MM:SS.
Ukupno trajanje čekanja	Trajање:	—	Ukupno trajanje vremena čekanja. Format = HH:MM:SS.
Trajanje AVG zadržavanja	Trajање:	—	Prosečno vreme zadržavanja u HH: MM: SS.
% Drži	Decimalni	—	Procenat poziva provedenog u stanju čekanja.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
Kraj Interakcija Radni tok	Niz	64	Naziv toka posla na kraju interakcije koji se koristi za Kontakt.
Dnevno Radni tok	Niz	64	Naziv dnevnog toka posla koji se koristi za kontakt.
Prediktivno Procenu Rezultat	Decimalni	3	Predviđeni rezultat kontakta bez evaluacije Rezultat. Webex WFO bazira ovaj predviđeni rezultat na Analitički podaci i prethodni rezultati evaluacije. Webex WFO koristi sledeće delove podataka Analitike: poziv atributi, atributi agenta, govorni hitovi i desktop Aktivnosti. Format je .99.
Neto promoter Rezultat	Decimalni	—	Neto promoter rezultat za kontakt obezbeđen od strane Pozivalac.
Prediktivna mreža Rezultat promotera	Decimalni	3	Predviđeni rezultat kontakta bez neto promotera Rezultat. Webex WFO bazira ovaj predviđeni rezultat na Analitički podaci i prethodni rezultati neto promotera. Webex WFO koristi sledeće delove analitike Podaci: atributi poziva, atributi agenta, desktop aplikacije, desktop aktivnost, govorni hitovi, i poziv metapodaci. Format je .99.
Osećanja Rezultat	Niz	—	Rezultat raspoloženja kontakta: pozitivan, negativan ili Neutralna.
Rezultati ankete	Decimalni	3	Ako kontakt ima povezanu anketu, obezbeđuje rezultat istraživanja, izražen u procentima u decimalnom Obrasca.

Polje	Tip	Maksimalna dužina	Opis
Ime ankete	Niz	255	Ako kontakt ima povezanu anketu, obezbeđuje Ime istraživanja.
Agent ACD ID	Niz	256	ACD ID za agenta.
Povezani poziv ID	Niz	256	Ako poziv uključuje konferenciju ili prenos, ID drugi agent.
Pregled teksta	Niz	—	Pregled rezultata pretrage za vašu pretragu pomoću filtera za pretragu teksta.
<običaj metapodaci>	Varira	—	Prilagođeni metapodaci povezani sa kontaktom.

Srodne teme

- Dodavanje spoljnih lokacija za skladištenje – Saznajte kako da konfigurišete spoljnu lokaciju za skladištenje.
- —Naučite kako da kreirate i sačuvate skup filtera.
- Nadgledanje zakazanog masovnog izvoza kontakata – Pregledajte status izvoza.

Procenite kontakte

Saveti za obrasce za evaluaciju

Smernice za efikasne evaluacije

Evaluacija je krajnji rezultat koji dobijate od rešenja za snimanje upravljanja kvalitetom. "Kvalitet" u upravljanju kvalitetom dolazi od procene metoda i jezika koje agenti koriste tokom rada sa klijentima. Evaluacije pozivaju elemente koje želite da agenti koriste u pozivu.

PRIMER - Agent odgovara na poziv govoreći "Dobro jutro, ovo je Bob u kompaniji KSIZ, kako vam mogu pomoći danas?" Obrazac za evaluaciju ima tri uvodna pitanja: Da li je agent koristio Pozdrav? Da li je agent identifikovao sebe i kompaniju? Da li je agent postavio otvoreno pitanje? Evaluator odgovara na svako od ovih pitanja sa "da".

Evaluacija ukazuje na odlično ponašanje agenta i oblasti u kojima agenti treba poboljšanje ili obuku.

Kada sprovodite evaluacije, razmotrite sledeće najbolje prakse:

- Odredite prioritete svojih inicijativa – počnite sa najvećom vrednošću ili najvišim prioritetom.
- Utvrdite kako izgleda uspeh - Ovo je željeno ponašanje.
- Napravite dnevnik merenja i uporedite rezultate tokom vremena - Izaberite obrazac za evaluaciju i ostanite sa njim najmanje četvrtinu kako biste mogli da izmerite poboljšanje tokom vremena i proverite da li vaš trening i treniranje poboljšavaju performanse.
- Pregledajte procene agenata i reprodukujte pozive kako biste utvrdili uzroke problema - Saznajte gde imate problema i poboljšajte obuku kroz analizu uzroka.
- Napravite poređenja agenata, timova i organizacija—Izmerite napredak na svim nivoima.
- Nastavite kada ste uspostavili uspeh—Kada više nemate problema u jednom delu evaluacije (na primer, pozdravi agenta), možete ga ukloniti iz evaluacije. Kako se poslovni ciljevi vašeg kontakt centra menjaju, možete dodati nove delove u obrazac kako biste stalno poboljšavali performanse svojih agenata.

Smernice za pitanja za evaluaciju

Razmotrite sledeće savete prilikom pisanja pitanja za evaluaciju.

Koristite jednostavna pitanja. Jednostavna pitanja omogućavaju menadžerima i supervizorima da istraže uzrok niskog rezultata agenta.

- Neka svako pitanje bude jedno pitanje (ne koristite pitanja u pitanjima).
- Ograničite obim pitanja na jedan merljiv događaj.

  PRIMER "Da li je agent otišao na milju?" je loše pitanje. Šta znači ići dalje? Da li ide na dodatnu milju izgleda isto za svaki kontakt? Verovatno ne.
  Umesto toga, identifikujte konkretne akcije koje agenti koji idu na milju mogu da urade. Na primer, da li je agent ponudio da prati pozivaoca kako bi se uverio da je problem rešen? Ovo pitanje pita o određenoj akciji, i svi će znati šta znači odgovor "da" ili "ne".

- Napišite pitanje tako da će i evaluator i agent jasno razumeti kako je agent nastupao.

Koristite pitanja koja zahtevaju **odgovor** da ili ne kad god je to moguće. Da ili ne pitanja daju jasne i koncizne odgovore. Oni takođe zahtevaju manje dokumentacije i saradnje napora da bi dobili doslednu evaluaciju

Mere. Ove vrste odgovora su objektivnije. Nasuprot tome, numerički opsezi zahtevaju da uspostavite kriterijume za svaki broj u opsegu. To otežava saradnju između više evaluatora.

Organizujte svoja pitanja tako što ćete ih staviti u **različite odeljke**. Kategorizacija pitanja vam omogućava da napravite detaljne izveštaje o učinku agenta i tima u svakoj kategoriji.

- Odgovaraju pitanja i sekcije sa protokom tipičnog poziva kako bi se olakšalo evaluatorima da postigne performanse agenta.

  PRIMER Kreirate tri odeljka pod nazivom Pozdrav, Unos naloga i Zatvaranje.

- Kada koristite bodovanje zasnovano na procentima, dodelite veće težine najvažnijim pitanjima i odeljcima.
- Koristite ne više od deset odeljka u obrascu za evaluaciju.
- Ne koristite više od deset pitanja u odeljku.

Odlučite da li postoje **ključne tačke neuspeha**. Označite pitanja koja se bave kritičnim ponašanjem (kao što je ljubaznost) kao ključne pokazatelje učinka (KPI). Ako je takvo pitanje negativno ocenjeno, cela evaluacija ne uspeva.

Ako koristite **rezultate prediktivne evaluacije**, napišite pitanja koja se odnose na vrstu podataka koje Webex WFO vuče i analizira. Pogledajte Konfigurišite predviđanja za više informacija.

PRIMER Koristite QM da biste izmerili količinu tišine u svakom kontaktu. Obrazac za evaluaciju pita: "Da li je agent odmah posvetio pažnju kupcu?"

PRIMER Imate kategoriju Analitics fraza pod nazivom "Pozdrav" sa frazama kao što su "hvala što ste pozvali", "moje ime je" i "kako vam mogu pomoći danas". Obrazac za evaluaciju pita: "Da li je
Agent pravilno pozdravi pozivaoca?"

Pitanja o ključnim pokazateljima učinka (KPI)

Da biste koristili KPI pitanja, prvo morate da identifikujete poslovne ciljeve za kontakt centar. Kada razbijete poslovne ciljeve, morate identifikovati izazovne oblasti i kako možete meriti uspeh u ispunjavanju tih ciljeva. Na primer, možete razbiti poslovne ciljeve na sledeće:

- Rezolucija prvog kontakta (FCR)
- Proces prodaje i veštine

- Znanje o proizvodima – Možete koristiti procene kontakata da biste identifikovali agente koji nemaju dovoljno znanja o proizvodima, a zatim pružite obuku za poboljšanje njihovog znanja o proizvodima. Na primer, možda ćete želeti da razmotrite sledeća pitanja prilikom procene agenta:
  - Da li agent ima duboko znanje o proizvodu?
  - Da li je ovo kritičan pokazatelj ili oblast izazova?
- Poznavanje agenata sa alatima - Agenti ponekad moraju da se bave širokim spektrom alata kada se bave klijentom (na primer, alati za unos naloga, alati za produktivnost agenata, alati za baze podataka ili prilagođeni softverski alati dizajnirani za organizaciju). Možete koristiti evaluaciju za praćenje stručnosti agenta sa alatima vašeg kontakt centra, a zatim pružiti obuku za poboljšanje njihove stručnosti alata.
- Prosečno trajanje poziva—Neki pozivi su duži od drugih. Možete koristiti evaluaciju da biste razumeli koji faktori rezultiraju dužim pozivima, a zatim pružaju rešenja koja rezultiraju manjim brojem dugih poziva i poboljšavaju prosečno trajanje poziva.

Kada znate koji su vaši poslovni ciljevi, možete uključiti te ciljeve kao odgovore na pitanja u obrascu za evaluaciju i dodeliti KPI tim pitanjima. To vam omogućava da uskladite ciljeve svojih agenata sa svojim poslovnim ciljevima za kontakt centar. Zatim možete koristiti obrasce za evaluaciju za merenje performansi vaših agenata u odnosu na poslovne ciljeve vašeg kontakt centra.

KPI može imati pozitivan ili negativan uticaj na poslovne ciljeve vašeg kontakt centra. Vrednost dodeljena KPI odgovoru odražava taj uticaj.

> **PRIMER** Poslovni ciljevi vašeg kontakt centra su povećanje prihoda, poboljšanje zadovoljstva kupaca i smanjenje ukupnih troškova. Agent koji pretvara nezadovoljnog kupca u zadovoljnog kupca
> Ima pozitivan uticaj na poslovne ciljeve vašeg kontakt centra. Agent koji izgubi potencijalnu prodaju ima negativan uticaj na poslovne ciljeve vašeg kontakt centra.

Kako se KPI pitanja postižu

Pitanje sa jednim ili više KPI odgovora je označeno sa "KPI" u polju Tip . KPI zamenjuje konačni rezultat evaluacije. Ako imate više KPI odgovora, odredite prioritete KPI odgovora prilikom kreiranja obrasca kako biste utvrdili koji KPI odgovor određuje konačni rezultat.

Kada se KPI pitanje pojavi u odeljku, QM ocenjuje KPI pitanje kao i svako drugo pitanje. Ukupna vrednost za taj odeljak pojavljuje se u rezultatu odeljka, uključujući i KPI pitanje. QM zadržava rezultate koje dodeljujete svim pitanjima i odeljcima. Ovi rezultati su dostupni za pregled.

Morate nastaviti da ocenjujete celu evaluaciju kada odgovor KPI pokrene konačni rezultat.

Bodovanje zasnovano na procentima

Kada kreirate obrazac za evaluaciju, morate izabrati bodovanje zasnovano na procentima ili bodovanje zasnovanona tačkama. Bodovanje zasnovano na procentima zasniva se na nizu celih brojeva od 0 do 100. Kako evaluator ocenjuje odeljak na obrascu za evaluaciju zasnovanom na procentima, na tom delu se pojavljuju ukupan broj i procenat.

O odeljcima zasnovanim na procentima

Svaki deo zasnovan na procentima ima svoju težinu koja određuje koliko utiče na ukupan rezultat za obrazac za evaluaciju. Svaki odeljak Tab prikazuje svoju težinu sekcije. Zbir svih težina sekcija mora biti 100. Ove težine se primenjuju nakon što se svi delovi postignu da bi se došlo do ukupnog rezultata, u procentima, za evaluaciju. Ukupan rezultat se izračunava na sledeći način:

Rezultat sekcije kao procenat × težina sekcije = ponderisani rezultat sekcije Zbir svih ponderisanih rezultata sekcije = ukupan rezultat kao procenat

PRIMER

Obrazac ima dva dela pod nazivom Pozdravi i Proceni. Odeljak Greet ima mogući ukupno 15 bodova i vredi 40% od ukupnog rezultata. Agent je zaradio 8 od mogućih 15 bodova, ili 60%, za ovaj deo. Odeljak Procena ima mogući ukupno 10 bodova i vredi 60%.
Agent je zaradio 8 bodova, ili 80%, za ovaj deo. Ukupan rezultat se izračunava na sledeći način:

Pozdravni odeljak = 60% × 0.4 = 24%

Procenite odeljak = 80% × 0.6 = 48%

24% + 48% = 72% ukupan rezultat

O pitanjima zasnovanim na procentima

Svako pitanje zasnovano na procentima ima svoju težinu koja određuje koliko utiče na ukupan rezultat za odeljak. Težina se pretvara u bodove. Maksimalni rezultat za odeljak je 100% (ili 100 bodova), bez obzira na to koliko pitanja sadrži. Webex WFO koristi ovu formulu koja se koristi za izračunavanje ponderisanog rezultata za jedno pitanje zasnovano na procentima:

(stvarni rezultat ÷ maksimalni rezultat) × težina = ponderisani rezultat

PRIMER - U odeljku sa tri pitanja, pitanje 1 ima težinu od 50%. Pitanja 2 i 3 imaju težinu od 25%. To znači da pitanje 1 vredi maksimalno 50 bodova, a pitanja 2
I 3 su svaki vredi maksimalno 25 bodova.

Sledeća tabela prikazuje potencijalne tačke koje pitanje sa skalom odgovora od 0-5 može zaraditi ako ima težinu od 25% ili 50%. Ako evaluator odgovori N / A, Webex WFO tretira rezultat sekcije kao da pitanje ne postoji.

Skali Odgovori	Zarađeni bodovi (težina pitanja od 25%)	Zarađeni bodovi (težina pitanja od 50%)
N/A	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Sledeća tabela prikazuje potencijalne poene koje bi pitanje Da / Ne moglo zaraditi ako ima težinu od 25% ili 50%.

Odgovori	Zarađeni bodovi (težina pitanja od 25%)	Zarađeni bodovi (težina pitanja od 50%)
Da	25	50
Ne	0	0
N/A	—	—

Sledeće tabele prikazuju rezultate za nekoliko odeljka u obrascu za evaluaciju uzorka.

Rezultat primer za odeljak sa tri pitanja

Pitanje	Težina	Tip	Rezultat	Ponderisani rezultat
1	50%	0–5 skala	4	40
2	25%	0–5 skala	3	15
3	25%	Da ili ne	Da	25
Odeljak Rezultat				**80%**

Postigao primer za odeljak sa četiri pitanja

Pitanje	Težina	Tip	Rezultat	Ponderisani rezultat
1	60%	0–5 skala	3	36
2	15%	0–5 skala	4	12
3	20%	Da ili ne	Ne	0
4	5%	Da ili ne	Da	5
Odeljak Rezultat				**53%**

Rezultat primer sa "nije primenljivo" (N / A) kao odgovor

Pitanje	Težina	Tip	Rezultat	Ponderisani rezultat
1	60%	0–5 skala	NA	—
2	15%	0–5 skala	4	12
3	20%	Da ili ne	Ne	0
4	5%	Da ili ne	Da	5
Odeljak Rezultat				**42.5%**

NAPOMENA: Odgovor N / A uklanja to pitanje iz ukupnog mogućeg rezultata. Dakle, za ovaj primer, rezultat od 43% zasniva se na rezultatu 17 od ukupno 40 umesto ukupno 100.

Kako se postižu procene zasnovane na procentima

Kada sačuvate obrazac za evaluaciju, obrazac izračunava moguće bodove, zarađene bodove i procenat (ili rezultat). Ove formule se zasnivaju na broju sekcija u obrascu za evaluaciju.

Moguće tačke

Ukupan mogući broj bodova za formular za ocenjivanje je zbir mogućih bodova svake sekcije pomnožen sa ukupnim brojem bodova:

Forma mogućih bodova =
Odeljak 1 težina × Odeljak 1 Moguće tačke
+ Odeljak 2 težina × Odeljak 2 Moguće tačke

+ Odeljak 3 težina × Odeljak 3 Moguće tačke
+ Odeljak 4 težina × Odeljak 4 Moguće tačke

Sledeći primer pokazuje kako Webex WFO izračunava ukupan mogući broj bodova za postignuti obrazac za evaluaciju sa četiri odeljka:

Odeljku	Težina	Moguće tačke za sekciju	Tačke koje odeljak doprinosi Obrazaц
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Ukupan broj mogućih poena			**88.75**

Osvojeni bodovi

Ukupan broj bodova zarađenih na bodovanoj evaluaciji izračunava se po sledećoj formuli:

Obrazac Ukupni bodovi zarađeni =
Odeljak 1 težina × Odeljak 1 Ukupan broj zarađenih poena
+ Odeljak 2 težina × Odeljak 2 Ukupno zarađenih poena
+ Odeljak 3 težina × Odeljak 3 Ukupno zarađenih poena
+ Odeljak 3 težina × Odeljak 3 Ukupno zarađenih poena

Sledeći primer pokazuje kako Webex WFO izračunava broj bodova zarađenih na obrascu za evaluaciju sa četiri odeljka:

Odeljku	Težina	Zarađeni bodovi	Tačke koje odeljak doprinosi Ukupan rezultat
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

Odeljku	Težina	Zarađeni	Tačke koje odeljak doprinosi Ukupan rezultat
4	25%	90	22.5
Ukupno zarađenih bodova			**75**

Procenat rezultata

Procenat za bodovani obrazac za evaluaciju izračunava se po sledećoj formuli:

Procenat obrasca =
Forma bodova zarađenih ÷ forme mogućih bodova

Sledeći primer pokazuje kako Webex WFO izračunava procentualni rezultat iz prethodne dve tabele:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Bodovanje zasnovano na tačkama

Kada kreirate obrazac za evaluaciju, morate izabrati bodovanje zasnovano na tačkama ili bodovanje zasnovanona procentima. Bodovanje zasnovano na tačkama zasniva se na nizu celih brojeva. Minimalni broj može biti manji od nule.

PRIMER Minimalni broj bodova na obrascu je −50, a maksimalan broj bodova je 150. Rezultat 0 se smatra adekvatnim ili prosečnim. Pozitivni bodovi se dodeljuju za izuzetne
Servis kada agent obavlja izvan normalnog očekivanog ishoda. Negativni bodovi se oduzimaju za lošu uslugu i ukazuju na to da je agentu potrebno dodatno treniranje.

Minimalni rezultat za obrazac za evaluaciju zasnovan na bodovima je ukupan broj svih minimalnih rezultata koji su dodeljeni pitanjima.

Maksimalni rezultat za obrazac za evaluaciju zasnovan na bodovima je ukupan broj svih maksimalnih rezultata koji su dodeljeni pitanjima.

Automatski dodelite preglede, procene i kalibracije (klasična stranica)

Cilj kontakta je lista kontakata dodeljenih evaluatorima za pregled, evaluaciju ili kalibraciju. Kada kreirate cilj, navodite kriterijume za kontakte i datum dospijeća. Ciljevi se pojavljuju na stranici Kontakt red evaluatora.

> **NAPOMENA:** Informacije ovde pokrivaju klasičnu verziju stranice za administraciju reda za kontakte. Za informacije o novoj verziji, idite na Dodeli procene, kalibracije i preglede automatski (nova stranica).
> Kako da znam koju verziju imam?
> Ako vidite tabelu sa listom ciljeva, imate novu stranicu. Ako vidite **Šta želite da uradite?** Sa listom opcija, imate klasičnu stranicu.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Cisco Upravljanje kvalitetom
- Neki kriterijumi za kontakt zahtevaju Cisco Analitiku (pogledajte korak 10 ispod)
- Imate dozvole za administriranje ciljeva kontakta i najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Kreirajte cilj evaluacije (potreban za kreiranje ciljeva evaluacije)
  - Kreirajte cilj kalibracije (potreban za kreiranje ciljeva kalibracije)
  - Kreirajte cilj pregleda (potreban za kreiranje ciljeva pregleda)
- Ljudi kojima su dodeljeni ciljevi imaju ove dozvole:
  - Pogledaj kontakte
  - Pogledaj Kontakt Cilj
  - Procijenite kontakt (potreban za završetak ciljeva evaluacije)
  - Kalibrirajte kontakt (potreban za ispunjavanje ciljeva kalibracije)

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > administracija reda kontakata

Procedure

Pogledaj sve ciljeve

- Izaberite **Pogledaj ciljeve** kontakta. Ciljevi su sortirani po ID cilja.

Kreirajte cilj

1. Izaberite **Kreiraj novi cilj**.
2. Unesite ime cilja u ime polje.
3. Izaberite vrstu zadatka iz **padajuće liste Akcija** .
4. Unesite broj kontakata uključenih u cilj u **polje Broj kontakata** .
5. Izaberite tip kontakta iz **Tip** kontakta padajuće liste.
6. Iz **padajuće liste Nivo** kontakta izaberite da li je broj kontakata u cilju po agentu ili po timu.

   PRIMER Cilj je da se proceni 10 kontakata po timu. Izaberete Tim sa padajuće liste Nivo kontakta.

7. Izaberite datum dospijeća cilja sa **padajuće liste Frekvencija** cilja. Ovo su vaše opcije:
   - Dan, nedelja ili mesec—Webex WFO dodeljuje cilj svaki dan, nedelju ili mesec.
   - Određeni datum—Evaluatori moraju ispuniti cilj do određenog datuma i vremena. Nakon ovog datuma, cilj postaje neaktivan. Polja datuma i vremena se pojavljuju ako izaberete ovu opciju.
   - Raspon datuma – Evaluatori moraju ispuniti cilj između određenog vremenskog opsega. Nakon datuma završetka, cilj postaje neaktivan. Efektivni datum početka i efektivni datum završetka polja se pojavljuju ako izaberete ovu opciju.
8. (Opciono) Da biste ograničili cilj na kontakte primljene u određenom vremenskom okviru, izaberite **Samo dodelite kontakt između ovih datuma** i izaberite datum početka i datum završetka.
9. (Opciono) Unesite uputstva za evaluatore u **polje Instrukcije** .
10. Iz **padajuće liste Klasifikator** izaberite prvi kriterijum za Webex WFO koji ćete koristiti prilikom odabira kontakata za cilj. Dodatna polja se pojavljuju na osnovu vašeg izbora. Ovo su vaše opcije:
    - Pozivi Manje od—(Samo poziv) Pozivi koji su kraći od određenog trajanja. Unesite trajanje ili kliknite na ikonu sata da biste ga izabrali.

- Pozivi veći od—(samo poziv) Pozivi koji su duži od određenog trajanja. Unesite trajanje ili kliknite na ikonu sata da biste ga izabrali.
- Ima polje metapodataka—Kontakti koji imaju određeno polje metapodataka, bez obzira na vrednost u tom polju. Izaberite polje metapodataka.
- Ima polje metapodataka sa vrednošću—Kontakti koji imaju određeno polje metapodataka sa određenom vrednošću. Izaberite polje metapodataka i unesite vrednost.
- Za—(Samo tekst i e-pošta) Kontakti poslati određenom primaocu. Unesite primaoca.
- Od—(Samo tekst i e-pošta) Kontakti primljeni od određenog pošiljaoca. Unesite pošiljaoca.
- Predmet—(Samo e-pošta) Kontakti sa određenom ključnom rečju u liniji predmeta. Unesite ključnu reč.
- Random Call/Text/Email—Svi kontakti koji su u okviru evaluatora.
- Reason—(Call only) Kontakti sa određenom vrednošću u polju Reason. Izaberite razlog.
- Prediktivni neto promoter rezultat manje od—Kontakti sa predviđenim neto promoterom rezultat manji od određenog broja. Unesite rezultat. (Zahteva Cisco Analitika)
- Prediktivni rezultat neto promotera veći od—Kontakti sa predviđenim rezultatom neto promotera većim od određenog broja. Unesite rezultat. (Zahteva Cisco Analitika)
- Prediktivna evaluacija Rezultat manji od—Kontakti sa predviđenim rezultatom evaluacije manjim od određenog broja. Unesite rezultat. (Zahteva Cisco Analitika)
- Prediktivna evaluacija Rezultat veći od—Kontakti sa predviđenim rezultatom evaluacije manjim od određenog broja. Unesite rezultat. (Zahteva Cisco Analitika)
- Kanal—(samo e-pošta, ćaskanje i SMS) Kontakti koji su se dogodili na određenom kanalu. Izaberite kanal. Ova opcija se pojavljuje ako vaša organizacija koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija. Opcije kanala variraju u zavisnosti od vrsta društvenih medija koje vaša organizacija koristi.

11. Kliknite na dugme **Dodaj**.
12. (Opciono) Izaberite dodatne kriterijume iz **padajuće liste klasifikatora** i kliknite na dugme **Dodaj**. Ako Webex WFO ne pronađe kontakte koji zadovoljavaju prvi klasifikator koji ste odabrali, tražiće kontakte koji zadovoljavaju drugi klasifikator, i tako dalje, sve dok ne pronađe bar jedan kontakt. Ako pronađe bar jedan kontakt koji zadovoljava klasifikator, prestaje da traži kontakte koji ispunjavaju druge klasifikatore koji su niže na listi.

> **NAPOMENA** Ako Webex WFO ne pronađe kontakte koji ispunjavaju bilo koji od klasifikatora za cilj, ne dodeljuje cilj evaluatorima. Ako kontakt koji ispunjava klasifikator cilja postane dostupan
> Kasnije, onda Webex WFO dodeljuje cilj evaluatorima. Ovo kašnjenje u dodeljivanju ciljeva može da spreči evaluatore da ispune taj cilj za određeni vremenski period.

13. (Opciono) Da biste promenili redosled klasifikatora, izaberite klasifikator i kliknite na strelice gore ili dole. Da biste izbrisali klasifikator, izaberite ga i kliknite na dugme **Ukloni.**
14. U odeljku Korisnici premestite evaluatore koji moraju da završe cilj iz **Dostupno** u **Dodeljeno**.
15. Izaberite **Aktivno** u **Status** cilja sekcija.

    > **VAŽNO** Aktivirajte cilj tek kada ste u potpunosti završili sa stvaranjem. Ne možete da menjate aktivni cilj.

16. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kopirajte cilj

Ako želite da kreirate novi cilj koji je sličan postojećem cilju, kopiranje cilja je lakše nego kreiranje cilja od nule.

1. Izaberite **Kopiraj postojeći cilj**.
2. Izaberite prvobitni cilj iz **Izaberite postojeći cilj za kopiranje** padajuće liste.
3. Izmenite kopiju ako je potrebno.
4. Izaberite **Aktivno** u **Status** cilja sekcija.

    > **VAŽNO** Aktivirajte cilj tek kada ste u potpunosti završili sa stvaranjem. Ne možete da menjate aktivni cilj.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Promenite ljude dodeljene aktivnom cilju

Jedina stvar koju možete da promenite u vezi sa aktivnim ciljem su ljudi koji su mu dodeljeni.

1. Izaberite **Uredi postojeći cilj**.
2. Izaberite cilj iz **padajuće liste Izaberite postojeći cilj za uređivanje** .
3. U odeljku Korisnici premestite ljude u ili iz kolone **Dodeljeno** .
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmeni cilj

Možete uređivati ciljeve samo sa statusom Editable.

1. Izaberite **Uredi postojeći cilj**.
2. Izaberite cilj iz **padajuće liste Izaberite postojeći cilj za uređivanje** .
3. Izmenite cilj i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbriši cilj

Ne možete izbrisati cilj, ali ga možete deaktivirati. Deaktivirani ciljevi više ne šalju kontakte u redove kontakata evaluatora.

VAŽNO Deaktiviranje cilja je trajno. Ne možete ponovo aktivirati ili izmeniti neaktivni cilj, ali možete da ga kopirate. Pogledajte Kopiranje cilja.

1. Izaberite **Uredi postojeći cilj**.
2. Izaberite cilj iz **padajuće liste Izaberite postojeći cilj za uređivanje** .
3. U odeljku **Status** cilja izaberite **Neaktivan**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (klasična stranica)—Informacije o ciljevima kontakta iz perspektive evaluatora
- Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (nova stranica)—Informacije o ciljevima kontakta iz perspektive evaluatora
- Automatski dodelite procene, kalibracije i preglede (nova stranica)

Automatski dodelite procene, kalibracije i preglede (nova stranica)

Koristite stranicu Administracija reda za kontakt da biste kreirali ciljeve kontakta. Cilj kontakta je lista kontakata dodeljenih evaluatorima za pregled, evaluaciju ili kalibraciju. Kada kreirate cilj, navodite kriterijume za kontakte i datum dospijeća. Ciljevi se pojavljuju na stranici Kontakt red evaluatora. Pogledajte Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (klasična stranica) ili Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (nova stranica) da biste saznali kako ciljevi izgledaju na strani evaluatora.

NAPOMENA: Informacije ovde pokrivaju novu verziju stranice Administracija reda kontakata. Za informacije o klasičnoj verziji, idite na Dodeli preglede, procene i kalibracije automatski (klasična stranica).

Kako da znam koju verziju imam?
Ako vidite tabelu sa listom ciljeva, imate novu stranicu. Ako vidite **Šta želite da uradite?** Sa listom opcija, imate klasičnu stranicu.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud. Nova stranica za administraciju kontakata nije dostupna za lokalno raspoređivanje.
- Vaša organizacija koristi Cisco Upravljanje kvalitetom.
- Neki kriterijumi za kontakt zahtevaju Cisco Analitiku (pogledajte korak 11 ispod).
- Imate dozvole za administriranje ciljeva kontakta i najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Kreirajte cilj evaluacije (potreban za kreiranje ciljeva evaluacije)
  - Kreirajte cilj kalibracije (potreban za kreiranje ciljeva kalibracije)
  - Kreirajte cilj pregleda (potreban za kreiranje ciljeva pregleda)
- Ljudi kojima su dodeljeni ciljevi imaju ove dozvole:
  - Pogledaj kontakte
  - Pogledaj Kontakt Cilj
  - Procijenite kontakt (potreban za završetak ciljeva evaluacije)
  - Kalibrirajte kontakt (potreban za ispunjavanje ciljeva kalibracije)
- Ljudi kojima su dodeljeni ciljevi imaju opseg nad timovima i agentima čiji su kontakti uključeni u ciljeve.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > administracija reda kontakata

Procedure

Kreirajte cilj

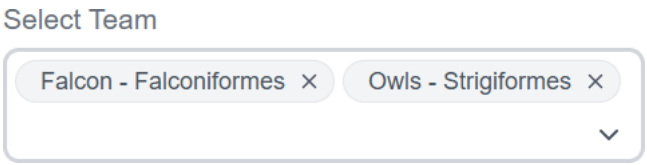
1. Kliknite **na Novi cilj**.
2. Unesite ime cilja u ime polje.

3. Izaberite vrstu zadatka iz **padajuće liste Akcija** . Ovo su vaše opcije:
    - **Proceniti**—Evaluatori ocenjuju kontakt na osnovu pitanja u obrascu za evaluaciju.
    - **Kalibracija**—Evaluatori ocenjuju kontakt, ali njihovi rezultati nisu zvanični. Ciljevi kalibracije omogućavaju vam da uporedite rezultate koje različiti evaluatori dodeljuju istom kontaktu kako bi rezultati bili konzistentni u vašem kontakt centru.
    - **Pregled**—Evaluatori slušaju poziv ili čitaju pismeni kontakt bez potrebe da ga ocene.
4. Izaberite tip kontakta iz **Tip** kontakta padajuće liste.
5. Unesite broj kontakata uključenih u cilj u **polje Broj kontakata** .

    PRIMER Želite da osoba koja je dodeljena cilju proceni deset kontakata. Unesete **10** u polje Broj **kontakata** .
6. Iz **padajuće liste Nivo** cilja izaberite da li je broj kontakata u cilju po agentu ili po timu.

    PRIMER - Želite da osoba koja je dodeljena cilju proceni deset kontakata kojima je upravljao određeni agent. Izaberete **Agent** sa padajuće liste **Nivo** cilja.

    PRIMER - Želite da osoba koja je dodeljena cilju proceni deset kontakata kojima je upravljao određeni tim. Izaberete **Tim** sa padajuće liste **Nivo** cilja.
7. U odeljku Korisnici izaberite osobu kojoj će biti dodeljen cilj sa **padajuće liste Izaberi dodeljivača** .
8. Iz **padajuće liste Izaberi** izaberite agente ili timove čiji će kontakti biti uključeni u cilj. Da biste dodali više agenata ili timova, počnite da kucate njihova imena ili kliknite na strelicu koja pokazuje nadole u polju Izaberi .

9. (Opciono) Da biste dodelili cilj većem broju ljudi, kliknite na dugme **Dodaj** i ponovite korake 7 i 8.
10. Izaberite koliko često će cilj biti dodeljen sa **padajuće liste Frekvencija** cilja. Ovo su vaše opcije:

- **Dan**, **nedelja** ili **mesec—**Webex WFO preraspoređuje cilj evaluatorima svakog dana, nedelje ili meseca.
  - **Day**—Webex WFO preraspoređuje cilj evaluatorima svaki dan u 12:00 AM.
  - **Nedelja**—Webex WFO preraspoređuje cilj evaluatorima svakog ponedeljka u 12:00 AM.
  - **Month**—Webex WFO preraspoređuje cilj evaluatorima prvog dana svakog meseca u 12:00 AM.

  NAPOMENA Ako dodelite cilj koji se ponavlja nakon početka njegovog frekventnog opsega, Webex WFO ne podešava broj kontakata uključenih u cilj kako bi odgovarao
  Skraćeno vreme preokreta za cilj. Na primer, ako kreirate cilj za procenu deset kontakata svake nedelje i aktivirate ga u sredu, evaluatori i dalje moraju da procene svih deset kontakata pre kraja nedelje da bi ispunili ovaj cilj. Pošto ovako funkcionišu ponavljajući ciljevi, preporučujemo da aktivirate ciljeve na početku njihovog frekventnog opsega. Umesto da aktivirate nedeljni cilj u sredu, aktivirajte ga u ponedeljak.

- **Određeni datum**—Evaluatori moraju da završe cilj jednom do određenog datuma i vremena. Nakon ovog datuma, cilj postaje neaktivan. Polje **Izaberi datum** se pojavljuje ako izaberete ovu opciju.
- **Raspon** datuma – Evaluatori moraju da završe cilj jednom u određenom vremenskom opsegu. Nakon datuma završetka, cilj postaje neaktivan. **Efektivni** datum **početka i efektivni datum** završetka polja se pojavljuju ako izaberete ovu opciju.

11. U odeljku **Klasifikatori** izaberite prvo pravilo za Webex WFO koje ćete koristiti prilikom odabira kontakata za cilj. Dodatna polja se pojavljuju na osnovu vašeg izbora. Ovo su vaše opcije:

Klasifika	Dostupno za ove Vrste kontakata	Definicija	Kako ga
Pozivi manje od	Poziv	Pozivi koji su kraći od određenog trajanja.	Unesite trajanje u polja **sati**, **minuta** ili **sekundi** .
Pozivi veći od	Poziv	Pozivi koji su duži od određenog trajanja.	Unesite trajanje u polja **sati**, **minuta** ili **sekundi** .

Klasifikator	Dostupno za ove Vrste kontakata	Definicija	Kako ga koristiti
Ima polje metapodataka	Sve	Kontakti koji imaju određenu polje metapodataka popunjeno, ne bez obzira na vrednost u kojoj je to polje.	Izaberite polje iz polja **metapodataka** padajuća lista.
Ima polje metapodataka sa vrednošću	Sve	Kontakti koji imaju određeno polje metapodataka sa određenim Vrednost.	Izaberite polje iz polja **metapodataka** padajuća lista i unesite vrednost u **polje Vrednost** metapodataka.
Da	Tekst, E-pošta, Ćaskanje, SMS	Kontakti poslati određenom primaocu.	Unesite primaoca u **Za** polje.
Iz	Tekst, E-mail	Kontakti primljeni od određenog pošiljaoca.	Unesite pošiljaoca u **Sa** terena.
Tema	E-adresa	E-poruke sa određenom ključnom rečju u naslovu.	Unesite ključnu reč u **Predmet** polje.
Nasumično	Poziv, tekst, e-pošta, Ćaskanje, SMS	Svi kontakti koji su u okviru evaluatora Opseg.	Nema dodatnih koraka Potrebno.
Razlog	Poziv, ćaskanje, SMS	Kontakti sa određenom vrednošću u polju Razlog.	Izaberite razlog iz padajuće liste **Razlog** .

Klasifikator	Dostupno za ove Vrste kontakata	Definicija	Kako ga koristiti
Prediktivni neto promoter rezultat manje od	Poziv, tekst, e-mail	Kontakti sa predviđenim neto promoterom rezultat manji od određenog broja.	Unesite rezultat u **polje Prediktivni neto promoter Rezultat manje od** . (Zahteva Cisco Analitika)
Prediktivni rezultat neto promotera veći od	Poziv, tekst, e-mail	Kontakti sa predviđenim neto promoter rezultat veći od određenog broja.	Unesite rezultat u **polje Prediktivni neto promoter Rezultat veći od** . (Zahteva Cisco Analitika)
Prediktivna evaluacija Rezultat manje od	Poziv, tekst, e-mail	Kontakti sa predviđenim rezultatom evaluacije manjim od određenog broja.	Unesite rezultat u Prediktivnu evaluaciju **Rezultat manje od** polje. (Zahteva Cisco Analitika)
Prediktivna evaluacija rezultat veći od	Poziv, tekst, e-mail	Kontakti sa predviđenim rezultatom evaluacije manjim od određenog broja.	Unesite rezultat u Prediktivnu evaluaciju **Rezultat veći od** polje. (Zahteva Cisco Analitika)
Kanal	E-pošta, ćaskanje, SMS Ova opcija se pojavljuje ako vaša organizacija koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija.	Kontakti koji dogodilo se na određenom kanalu.	Izaberite kanal iz padajuće liste **kanala** . Opcije kanala variraju u zavisnosti od vrsta društvenih medija koje vaša organizacija koristi.

12. Kliknite na dugme **Dodaj**.
13. (Opciono) Ponovite korake 11 i 12 dok ne završite sa dodavanjem klasifikatora.
14. (Opciono) Da biste promenili redosled klasifikatora, izaberite klasifikator i kliknite na strelice gore ili dole.
15. Izaberite da li kontakt može da odgovara **bilo koji od klasifikatora** ili mora da odgovara **svim klasifikatorima** koji će biti uključeni u cilj.

    NAPOMENA Ako izaberete **Uporedi bilo koji**, redosled klasifikatora određuje prioritet Webex WFO u traženju kontakata. Webex WFO prvo traži kontakte koji zadovoljavaju prvi klasifikator, zatim kontakte koji ispunjavaju drugi klasifikator, i tako dalje. Ako izaberete **Uporedi sve**,
    Webex WFO traži samo kontakte koji ispunjavaju sve klasifikatore.

    NAPOMENA Ako Webex WFO ne pronađe kontakte koji ispunjavaju bilo koji od klasifikatora za cilj, ne dodeljuje cilj evaluatorima. Ako kontakt koji ispunjava klasifikator cilja postane dostupan
    Kasnije, onda Webex WFO dodeljuje cilj evaluatorima. Ovo kašnjenje u dodeljivanju ciljeva može da spreči evaluatore da ispune taj cilj za određeni vremenski period.

16. (Opciono) Da biste ograničili cilj na kontakte primljene na određene datume, izaberite **Dodeli samo kontakte koji su se dogodili u ovom vremenskom opsegu** i izaberite datum početka i datum završetka.
17. (Opciono) Unesite uputstva za evaluatore u **polje Instrukcije** .
18. Pomerite se do odeljka **Status** cilja i izaberite **Aktivno**.

    VAŽNO Aktivirajte cilj tek kada ste u potpunosti završili sa stvaranjem. Ne možete da menjate aktivni cilj.

19. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Filtriraj ciljeve

Možete tražiti ciljeve na osnovu imena cilja ili ID-a.

1. Kliknite na tri linije u **Goal ID** or **Name** kolona. Otvara se filter.
2. (Opciono) Izaberite opciju iz **Sadrži** padajuće liste.
3. Unesite pretragu **u polje Filter** . Lista ciljeva se automatski ažurira i pojavljuju se dodatni filteri koje možete koristiti ako je potrebno.

   Da biste se vratili na kompletnu listu ciljeva, izbrišite sav tekst iz polja **Filter** .

Izmeni cilj

Možete da uređujete samo ciljeve koji imaju **Editable** u **koloni Status** . Ne možete uređivati aktivne ili neaktivne ciljeve.

1. Na listi ciljeva kliknite na **dugme Uredi**.
2. Napravite izmene u cilju po potrebi.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Klonirajte cilj

1. Na listi ciljeva kliknite na **dugme Klon.** Klon se otvara u režimu uređivanja.
2. (Opciono) Izmenite klon ako je potrebno.
3. Kliknite na dugme **Klon.** Cilj se pojavljuje na stranici Administracija reda za kontakt sa **(Kopiraj)** na kraju svog imena.

Izbriši cilj

Ne možete izbrisati cilj, ali ga možete deaktivirati. Deaktivirani ciljevi više ne šalju kontakte u redove kontakata evaluatora.

> **VAŽNO** Deaktiviranje cilja je trajno. Ne možete ponovo aktivirati ili izmeniti neaktivni cilj, ali možete da ga kopirate. Pogledajte Klonirajte cilj.

1. Na listi ciljeva kliknite na **dugme Uredi**.
2. U odeljku **Status** cilja izaberite **Neaktivan**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pogledaj istekle ciljeve

- Na listi ciljeva, uključite **Prikaži neaktivne ciljeve** . Istekli ciljevi se pojavljuju na listi ciljeva sa **Neaktivan** u **koloni Status** .

Srodne teme

- Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (klasična stranica)—Informacije o ciljevima kontakta iz perspektive evaluatora
- Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (nova stranica)—Informacije o ciljevima kontakta iz perspektive evaluatora
- Automatski dodelite preglede, procene i kalibracije (klasična stranica)

Ručno dodelite pregled, procene i kalibracije

Možete kreirati zadatak u kojem jedan ili više korisnika može kalibrirati, proceniti ili pregledati jedan ili više kontakata. Webex WFO dodaje kontakte dodeljene ovim zadatkom u red kontakata za te korisnike (pogledajte Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (klasična stranica) ili Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni (nova stranica)).

> **NAPOMENA:** Kontakti koje koristite za kreiranje zadataka moraju biti mlađi od godinu dana. Kontakti stariji od godinu dana ne pojavljuju se u redu kontakata. Da biste podelili kontakt koji je stariji od godinu dana, pogledajte Kreiranje hiperlinkovi na snimke.

Kreirajte ad hoc zadatak

1. Izaberite jedan ili više kontakata.
2. Kliknite na dugme **Kreiraj zadatak**. Pojavljuje se stranica Ad Hoc Konfiguracija zadatka.
3. Unesite ime za svoj ad hoc zadatak.
4. Izaberite tip zadatka. Zadatak koji izaberete određuje koji su korisnici dostupni u polju **Dodeli** . Webex WFO prikazuje samo korisnike koji imaju dozvole za obavljanje navedenog zadatka.

    - **Kalibracija**—Više korisnika može biti dodeljen zadatak kalibracije izabranih kontakata. Polje **Obrazac za evaluaciju** se pojavljuje kada izaberete **Kalibriraj**. Izaberite obrazac koji želite da koristite za kalibraciju kontakta.

        > **NAPOMENA** Ako izaberete ovu opciju, svi kontakti koji već nisu označeni za kalibraciju biće označeni za kalibraciju nakon što kreirate zadatak.

    - **Proceni** – samo jedan korisnik može biti dodeljen za procenu izabranih kontakata. Polje **Obrazac** za evaluaciju se pojavljuje kada izaberete **Proceniti**. Izaberite obrazac koji želite da koristite za procenu kontakta.
    - **Pregled**—Više korisnika može biti dodeljeno da pregledaju (slušaju) poziv. **Klizač Konfiguracija** trajanja reprodukcije se pojavljuje kada izaberete **Pregled**. Klizač određuje procenat poziva (od početka) koji primalac mora pregledati da bi završio zadatak. Podrazumevano je 100%. Možete odabrati procenat u koracima od 10%.
5. Izaberite korisnike kojima dodeljujete zadatak. Ako dodeljujete kalibraciju ili pregled, kliknite na dugme **Izaberi sve** da biste dodali sve korisnike u grupi u zadatak.
6. Unesite datum završetka zadatka ili kliknite na ikonu kalendara i izaberite datum završetka.
7. (Opciono) Izaberite **polje za potvrdu Obavesti o završetku** ako želite da primite obaveštenje kada svaki dodeljeni završi zadatak.

> **NAPOMENA** Da biste bili obavešteni, takođe morate biti dodeljeni obaveštenju o cilju kontakta.

8. (Opciono) Unesite bilo kakve posebne instrukcije za dodeljene.
9. Kliknite na dugme **Kreiraj zadatak**.

Označite kontakt za kalibraciju

Kada označite kontakt za kalibraciju, svaki korisnik čija uloga uključuje dozvolu za kalibraciju kontakta i koji ima opseg nad kontaktom može proceniti kontakt u režimu kalibracije.

Rezultati iz evaluacije završene u režimu kalibracije uključeni su u izveštaj o kalibraciji evaluacije, gde možete uporediti i uporediti rezultate koje su svi evaluatori dali kontaktu. To vam omogućava da vidite da li vaši evaluatori daju konzistentne rezultate.

Za više informacija o kalibraciji, pogledajte Kalibracija evaluatora.

Označite kontakt za kalibraciju

1. Na stranici Interakcije izaberite kontakt u tabeli kontakata.
2. Kliknite na ikonu **Označi za kalibraciju** .
3. Izaberite željeni obrazac za evaluaciju.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Kalibrirajte evaluatore

Kalibracija je posebna vrsta evaluacije koja omogućava više korisnika da procene jedan kontakt. Kalibracija pomaže da se osigura konzistentnost među evaluatorima omogućavajući vam da uporedite kako su različiti evaluatori završili istu evaluaciju.

Ako je kontakt označen za kalibraciju, evaluator može popuniti obrazac za evaluaciju kao kalibraciju, kao i standardnu procenu kvaliteta. Uverite se da izaberete odgovarajući režim kada procenjujete kontakt.

Samo izveštaj o kalibraciji evaluacije uključuje rezultat kalibracije. Ni rezultati tima ni agenta na kontrolnoj tabli ili izveštajima ne uključuju rezultat kalibracije.

> **NAPOMENA** - Kada je kontakt postigao kao standardna procena kvaliteta, on se pojavljuje kao postigao kada tražite Sve evaluacije ili Moje evaluacije. Kada se postigne kao kalibracija, pojavljuje se kao postigao
> Kada tražite Moje kalibracije na čekanju.

Pronađi kontakte označene za kalibraciju

1. Na stranici Interakcije kliknite na ikonu **Filter liste** . Otvara se panel Filteri.
2. Konfigurišite skup filtera koji uključuje filter opsega pretrage, sa kriterijumima **mojih kalibracija** na čekanju.
3. Kliknite **na dugme Appli.** Rezultati filtera prikazuju sve kontakte u vašem opsegu koji su označeni za kalibraciju.

Izveštaj o kalibraciji evaluacije

Izveštaj o evaluaciji prikazuje kalibrisane rezultate evaluacije. Izveštava samo o ocenama označenim za kalibraciju. Ne prikazuje standardne rezultate evaluacije. Koristite ovaj izveštaj da procenite svoje evaluatore.

NAPOMENA: Morate imati omogućenu dozvolu Pogledaj detalje evaluatora da biste imali pristup ovom izveštaju.

NAPOMENA: Ovaj izveštaj može potrajati nekoliko minuta.

Analizirajte podatke o evaluaciji

Pored standardnih izveštaja o evaluaciji, možete koristiti i Analitiku za predviđanje neto rezultata promotera ili rezultata evaluacije.

Pogledaj izveštaje o evaluaciji 534
Konfigurišite predviđanja 535

Pogledaj izveštaje o evaluaciji

U Webex WFO, vreme povezano sa kontaktom je vreme kada se kontakt dogodio na lokaciji agenta. Ako je vremenska zona povezana sa kontaktom nepoznata Webex WFO, onda se vreme prikazuje u Greenwich Mean Time (GMT).

Rezultati se zaokružuju za pojedinačne sekcije u oblicima evaluacije i istraživanja. Međutim, u izveštajima koji pokazuju proseke sekcija za agente, timove i grupe, rezultati sekcija se prvo dodaju i u proseku pre nego što se zaokruže. Kao rezultat toga, prosek prikazan u izveštajima će se neznatno razlikovati od broja izračunatog sabiranjem rezultata sekcija kao što je prikazano u evaluaciji ili anketnom obliku, a zatim ih prosek.

Za informacije o standardnim QM i WFM izveštajima koji dolaze sa Webex WFO, i za uputstva o tome kako pokrenuti standardni izveštaj, pogledajte QM standardni izveštaji i WFM standardni izveštaji .

Konfigurišite predviđanja

Pomoću predviđanja možete konfigurisati Webex WFO da biste procenili neto rezultat promotera kontakta ili rezultat evaluacije. Na osnovu predviđenog rezultata, onda možete kreirati automatizovani tok posla koji šalje kontakt evaluatoru. Predviđanja pomažu vašim evaluatorima da se fokusiraju na kontakte koji će najverovatnije rezultirati treniranjem agenata.

Prediktivni motor kombinuje rezultate kontakata u proteklih šest meseci sa podacima analitike i kreira novi model svake nedelje. Podrazumevani dan za kreiranje novog modela je nedelja, ali administrator sistema može da izabere drugi dan.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima licencu za analitiku Essentials ili Analitics Enterprise.
- Imate dozvolu za administriranje prediktivne analitike.
- Imate opseg nad grupom agenata za koju je predviđanje za. Morate imati opseg nad grupom, a ne samo timovi unutar grupe.
- Za prediktivne rezultate neto promotera, imate najmanje 1.000 kontakata sa povezanim rezultatima neto promotera.
- Za prediktivne procene, imate najmanje 1.000 kontakata procenjenih sa istim obrascem.

Lokacija stranice

Varira. Pogledajte procedure u nastavku za više informacija.

Procedure

Postoje dva koraka za konfigurisanje prediktivnih karakteristika u Webex WFO: kreiranje modela i primena modela. Da biste kreirali model, prvo morate da dostavite prediktivni motor sa rezultatima za postojeće kontakte.

Prediktivni rezultati neto promotera

Model Predictive Net Promoter Score koristi kontakte sa klijentima, performanse agenta, govorne hitove i druge faktore kako bi odredio verovatni neto rezultat promotera za kontakt. Rezultati koje model kreira pojavljuju se u polju Predictive Net Promoter Score na stranici Interakcije i na kontrolnoj tabli Predictive Net Promoter Score u Data Ekplorer-u. Takođe ih možete dodati na kontrolne table u Data Ekploreru i Cisco Data Management.

Webex WFO stvara prediktivne rezultate neto promotera samo za audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju prediktivne rezultate neto promotera.

Konfigurišite model Predictive Net Promoter Score

1. Na stranici Menadžer metapodataka (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > Menadžer metapodataka), kreirajte novo polje metapodataka. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka za više informacija.

   VAŽNO Unesite "Net Promoter Score" u **polje Oznaka** metapodataka. Ova oznaka nije osjetljiva na velika i mala slova.

2. Konfigurišite polje metapodataka Net Promoter Score koje ste upravo kreirali sa informacijama o rezultatu Net Promoter od vaših kupaca.

   NAPOMENA Pogledajte Dodajte ankete nakon poziva u kontakte kako biste integrisali rezultate neto promotera snimljene u anketama nakon poziva.

   Prediktivni motor će izvući potrebne informacije i kreirati model sledeće nedelje.

Primijenite model Predictive Net Promoter Score

- Na stranici Task Manager (Upravljanje aplikacijama > Analitika > Task Manager), kreirajte novi zadatak. Izaberite **Prediktivni rezultat** neto promotera sa padajuće liste **tipa** . Pogledajte Kreiranje zadataka analitike za više informacija.

Prediktivni rezultati evaluacije

Model prediktivne evaluacije koristi različite faktore za određivanje verovatnog rezultata evaluacije (na određenom obrascu evaluacije) za kontakt. Predviđeni rezultati se pojavljuju u polju Rezultat prediktivne evaluacije na stranici Interakcije i na kontrolnoj tabli Prediktivne evaluacije u Data Ekplorer-u. Takođe ih možete dodati na kontrolne table u Data Ekploreru i Cisco Data Management.

Webex WFO stvara rezultate prediktivne evaluacije samo za audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju prediktivne rezultate evaluacije.

Svaki obrazac evaluacije treba svoj model. Da biste kreirali modele za više obrazaca, sledite korake u nastavku za svaki obrazac.

Konfigurišite model prediktivne evaluacije

1. Na stranici Upravljanje obrascima za evaluaciju (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager), kreirajte aktivan obrazac za evaluaciju. Pogledajte i Saveti za obrasce za evaluaciju za više informacija.

2. Na stranici Phrase Manager (Upravljanje aplikacijama > Analitika > Phrase Manager), kreirajte fraze i kategorije koje se usko odnose na pitanja koja obrazac za evaluaciju postavlja. Pogledajte Kreiranje i upravljanje frazama i kategorijamafraza za više informacija.

   > **PRIMER** Obrazac za evaluaciju pita: "Da li je agent pravilno pozdravio pozivaoca?" Imate kategoriju Analitics fraza pod nazivom "Pozdrav" sa frazama kao što su "hvala što ste pozvali", "moj
   > Ime je" i "kako mogu da vam pomognem danas."

3. Koristite obrazac za evaluaciju da biste ručno procenili najmanje 1.000 kontakata.
4. Na stranici Administracija toka posla (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata), kreirajte tok posla koji primenjuje obrazac na dolazne pozive.

   > **VAŽNO:** Radni tok mora da primeni obrazac za evaluaciju pre ili u isto vreme kada se zvuk kontakta otpremi na Webex WFO. Kontakti ne dobijaju prediktivno
   > Rezultati evaluacije ako se obrazac za evaluaciju primenjuje nakon učitavanja zvuka. Pogledajte Automate QM tokove posla za više informacija.

Primijenite model prediktivne evaluacije

- Na stranici Task Manager (Upravljanje aplikacijama > Analitika > Task Manager), kreirajte novi zadatak. Izaberite **Prediktivni rezultat** evaluacije od **tip** padajuće liste. Izaberite **polje za potvrdu U toku** . Pogledajte Kreiranje zadatakaanalitike za više informacija.

Najbolje prakse

Opšte

Prediktivni rezultati imaju za cilj da dopune (ne zamene) ručno postigao kontakte.

Iako ne postoji idealan broj rezultata koji će stvoriti savršen model, održavanje velikog broja bodovanih kontakata (najmanje 1.000) je neophodno da bi model postao precizniji tokom vremena. Prediktivni model nastavlja da uči jer prima više podataka, ali ne koristi podatke koji su stariji od šest meseci. Da bi model bio tačan, morate nastaviti da mu dajete podatke, bilo povlačenjem više neto rezultata promotera ili nastavljajući da koristite obrazac za evaluaciju za ručne procene. Ako broj dostupnih rezultata padne ispod 50, model će prestati da radi.

Možete kreirati ad hoc zadatak analitike koristeći prediktivne funkcije. Međutim, prediktivni modeli koriste podatke iz samo proteklih šest meseci. Ako pokrenete ad hoc zadatak na kontaktima starijim od šest meseci, manje je verovatno da ćete dobiti tačne podatke.

Za najbolje rezultate, vreme zadržavanja analitike (postavljeno na stranici Konfiguracija analitike) treba da bude najmanje šest meseci. Pogledajte Konfigurisanje analitike.

Povremeno podesite svoje fraze i kategorije. Podešavanje pomaže da se osigura da su vaše kategorije i fraze relevantne i da vratite pozive koji su vam potrebni za analizu. Pratite najbolje prakse podešavanja.

Prediktivni rezultati neto promotera

WFM podaci uveliko poboljšavaju tačnost modela Predictive Net Promoter Score.

Prediktivne procene

Kreirajte fraze i kategorije koristeći jezik koji su agenti pozivaoci najverovatnije koriste.

Kreirajte fraze i kategorije koje pokrivaju različite moguće fraze koje agenti mogu reći. Agenti obično ne ponavljaju skripte doslovno. Korišćenje više fraza pomaže da se poveća verovatnoća da će Webex WFO vratiti pogodak fraze.

Pored kreiranja fraza i kategorija koje se odnose na pitanja koja obrazac za evaluaciju pita, razmislite o kreiranju fraza i kategorija za odgovore koje će pozivaoci verovatno pružiti. Na primer, u odgovoru na pitanje, "Da li ste imali nesreće u proteklih pet godina?"Odgovori pozivalaca će verovatno biti nešto poput, "Ne, Nisam imao nikakve nesreće" ili "Da, Imao sam jednu nesreću." Ako agent značajno odstupa od scenarija, odgovor pozivaoca može pomoći Webex WFO da prepozna pogodak fraze.

Ako želite da revidirate obrazac za evaluaciju koji Webex WFO koristi za kreiranje modela Prediktivne evaluacije, kreirajte novi obrazac umesto uređivanja postojećeg obrasca. Ako se obrazac za evaluaciju promeni i ID obrasca ostane isti, model se neće ažurirati da bi se uzela u obzir promena. Kao rezultat toga, predviđeni rezultati će biti manje tačni. Pogledajte

Kalibrirajte svoje evaluatore koristeći obrasce za evaluaciju koji se koriste za prediktivne rezultate. Model prediktivne evaluacije će vremenom postati precizniji ako su podaci na kojima se zasniva tačni i konzistentni. Na primer, ako postoji razlika od 10% do 15% u vašim rezultatima ručne evaluacije, vaši rezultati prediktivne evaluacije će imati još veću razliku. Pogledajte Kalibracija evaluatora.

U mnogim kontakt centrima, uobičajeno je da kontakt zarađuje ili veoma visok rezultat ili veoma nizak rezultat. Međutim, nedostatak rezultata srednjeg dometa može rezultirati manje preciznim predviđanjima, jer model nema dovoljno informacija da sazna kako izgleda kontakt srednjeg dometa. Trenirajte svoje evaluatore da daju rezultate srednjeg dometa kad god su prikladni, umesto da postignete kontakt ili veoma visok ili veoma nizak.

Da bi kontakt dobio rezultat prediktivne evaluacije, on mora biti obrađen sa QM toka posla koji dodeljuje obrazac za evaluaciju ili pre ili u isto vreme kada otpremi zvuk. Ako se zvuk kontakta otpremi na Webex WFO pre nego što kontakt primi obrazac za evaluaciju, morate koristiti ad-hoc zadatke prediktivne evaluacije da biste generisali prediktivne rezultate za ovaj kontakt. Pogledajte Kreiranje zadataka analitike.

Razlike između prediktivnih rezultata i ručnih rezultata

Ako vidite značajne razlike između prediktivnih rezultata i rezultata koje su dali ljudski evaluatori, uzrok može biti jedno od dva pitanja.

Razlike među ljudskim evaluatorima

Budući da model prediktivne evaluacije koristi rezultate od ljudskih evaluatora da uče tokom vremena, nedoslednosti u rezultatima među evaluatorima mogu zbuniti model. Da biste ispravili ovu nedoslednost, preporučujemo sledeće:

- Kao organizacija, odlučite koja je količina varijacija među ljudskim evaluatorima prihvatljiva. Imajte na umu da će model prediktivne evaluacije više varirati.
- Redovno kalibrirajte svoje evaluatore kako biste održali konzistentnost u bodovanju.
- Proverite da li se kategorije i fraze usklađuju sa pitanjima za evaluaciju. Potražite često se javljaju lažno pozitivne ili negativne i podesite po potrebi.

Razlike u procenjenim pozivima

Webex WFO stvara prediktivni rezultat evaluacije za sve pozive koji su povezani sa obrascima za evaluaciju koji se koriste za kreiranje modela. Ako vaši ljudski evaluatori ručno procenjuju određene vrste poziva umesto slučajnih poziva, možda ćete videti razlike u rezultatima jer su dve grupe poziva koje se upoređuju različite. Drugim rečima, upoređujete jabuke i pomorandže. Razmotrite ove primere:

- Koristite tokove posla da biste izabrali pozive sa dugim ili kratkim vremenom rukovanja i pozive kojima upravljaju novi agenti za ručnu procenu. Svi se razlikuju od prosečnih poziva i različito se boduju.
- Vaši evaluatori ne procenjuju veoma duge ili vrlo kratke pozive. Ovi pozivi bi imali veoma različite rezultate od prosečnih poziva.
- Kada ima mnogo poziva u redu, vođe timova ili supervizori obrađuju pozive kako bi smanjili vreme čekanja. Evaluatori ne procenjuju pozive kojima upravljaju vođe timova ili supervizori.
- Nedavno ste prekvalifikovali svoje agente ili svoje evaluatore. Ručni rezultati su različiti odmah kao odgovor na obuku, ali prediktivni rezultati mogu potrajati neko vreme da nadoknade. Da biste videli uticaj prekvalifikacije, podesite raspon datuma za prediktivne rezultate kako bi odgovarao datumu kada je prekvalifikacija stupila na snagu.

Da biste tačno uporedili ručne i prediktivne rezultate, uverite se da upoređujete rezultate za slične datume i tipove poziva.

Srodne teme

- Upravljajte prilagođenim poljima metapodataka
- Dodajte ankete nakon poziva u kontakte
- Konfigurišite analitiku
- Kreirajte zadatke analitike
-

- Saveti za obrasce za evaluaciju
- Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza
- Automatizujte QM tokove posla
- Kalibrirajte evaluatore

Pratite agente u realnom vremenu

Stranica za praćenje agenta omogućava vam da slušate poziv i vidite ekran agenta u realnom vremenu. Koristite praćenje uživo kako biste osigurali kvalitet usluga za korisnike i stručnost agenata u rukovanju kontaktima sa klijentima i povezanim alatima.

Sa živim audio nadzorom, možete čuti (ali ne i interakciju sa) bilo koju stranku na pozivu. Sa živim praćenjem ekrana, možete da vidite aktivnost ekrana agenta, bez obzira da li je taj agent na pozivu ili ne. Možete pratiti samo jednog agenta u isto vreme.

> **NAPOMENA:** Polje Smart Desktop Client - Prioritet snimanja ekrana na stranici QM Globalna podešavanja omogućava vam da podesite gde se odvija snimanje ekrana (na tankom klijentu ili krajnjoj tački / računaru) kada agent
> je prijavljen na oba. (Vidi Konfigurišite QM globalna podešavanja.)

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od ovih kombinacija licenci:
    - Upravljanje kvalitetom (QM)—Obezbeđuje nadzor ekrana i zvuka
    - Snimanje usklađenosti (CR) sa dodatnom licencom za nadgledanje – obezbeđuje nadzor ekrana

    - Upravljanje radnom snagom (WFM) sa dodatnom licencom za nadgledanje—Obezbeđuje nadzor ekrana
- Imate dozvolu za nadgledanje agenta.
- Koristite Chrome, Firefok ili Edge Chromium kao pregledač.
- (za praćenje ekrana uživo) I vi i agent imate dozvolu za praćenje ekrana uživo.
- (za praćenje ekrana uživo) Smart Desktop je instaliran na agentskim računarima.
- (za audio praćenje uživo) I vi i agent imate dozvolu za praćenje zvuka uživo.
- (za audio praćenje uživo) Agent je trenutno na pozivu.
- (za praćenje zvuka uživo) Webex WFO snima pozive agenata putem snimanja na radnoj površini (krajnja tačka) ili snimanja servera (Cisco BiB). Live audio monitoring nije dostupan ako vaš sistem koristi gatevai snimanje ili CCaaS rešenja za snimanje gde CCaaS prodavac snima zvuk (na primer, Cisco Webex Contact Center ili Cisco Webex Calling).
- (samo za NAT okruženja) Okruženje Webex WFO uključuje konfigurisani STUN / TURN server.
- Portovi TCP/UDP 49152–65535 su otvoreni u vašem zaštitnom zidu.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno nadgledanje > > nadgledanje agenata

Procedure

Filtrirajte listu agenata

- Po defaultu, stranica prikazuje sve povezane agente u vašem opsegu zajedno sa njihovim trenutnim statusom. Da biste lakše pronašli agenta koji želite da pratite, koristite padajuće filtere **Grupa**, **Tim** i **Agent** da biste suzili listu agenata.
- Dalje suziti listu agenata izborom **Prikaži samo povezane korisnike** ili **Desktop Client** Polja za potvrdu.

Polje za potvrdu	Šta vam pokazuje
Pokaži samo povezane korisnike	Agenti koji se trenutno mogu pratiti. Oni su ili

Polje za potvrdu	Šta vam pokazuje
	▪ Prijavljeni na računar koji ima instaliran Smart Desktop Capture i koji su povezani sa Webex WFO app serverom *ili* ▪ Snimljeno preko mrežnog snimanja i povezano sa uređajem preko stranice Udruženja uređaja (pogledajte Povezivanje telefona sa agentima, grupama za snimanje i tipovima snimanja)
Desktop klijent	Agenti koji su prijavljeni na računar koji ima Smart Desktop Snimanje instaliran.
Uživo monitor	Agenti koji imaju Live Screen Monitoring i / ili Live Audio Dozvola za nadgledanje.

- Takođe možete ograničiti rezultate tako što ćete izabrati broj podataka iz proteklih dana za prikaz.
- Kliknite **na dugme Reset** at any time da se vratite na podrazumevana podešavanja filtera.

Nadgledajte zvuk agenta

Možete čuti zvuk samo ako je agent na pozivu. Webex WFO ne prati niti pruža kontrolu poziva za sesiju, ali možete preneti poziv na drugi uređaj kao što biste to učinili normalnim pozivom.

PREDUSLOV Audio monitoring zahteva QM licencu. Nije dostupan sa licencom za nadgledanje.

NAPOMENA Pre pokretanja audio monitora uživo, uvek proverite da li je agent prijavljen.

NAPOMENA Ako koristite telefon Cisco bez slušalica, možda ćete morati da podignete slušalicu pre početka audio nadzora uživo.

1. Kliknite na ikonu za nadgledanje zvuka agenta . Boja ikone označava status praćenja agenta.

U boji	Šta to znači
Crna	Agent se može pratiti. ▪ Agent je konfigurisan za snimanje na radnoj površini i ima Smart Desktop Client koji radi na svom računaru sa ispravnim dozvolama za praćenje zvuka uživo. ▪ Agent je konfigurisan za snimanje servera i dodeljen je nadgledanom uređaju na stranici Udruženja uređaja (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > Udruženja uređaja).
Grej	Agent se ne može pratiti. ▪ Agent je konfigurisan za snimanje na radnoj površini, ali nije prijavljen, nema Smart Desktop Client koji radi na svom računaru ili nema ispravne dozvole za praćenje uživo. ▪ Agent je konfigurisan za snimanje servera i nije van mreže ili nije dodeljen nadgledanom uređaju na stranici Udruženja uređaja (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > Udruženja uređaja).
Zelena	Agent se prati.
Treperi žuto	Agent je dostupan, ali iz nekog razloga se ne može pratiti.
Crvena	Postoji greška u vezi, a agent se ne može pratiti.

2. Da biste završili sesiju praćenja, ponovo kliknite na ikonu audio monitoringa.

Nadgledajte ekran agenta

1. Kliknite na ikonu za nadgledanje ekrana agenta. Otvara **se prozor Live Screen Monitoring** . Boja ikone označava status praćenja agenta.

U boji	Šta to znači
Crna	Agent se može pratiti. Oni imaju Smart Desktop Client koji radi na svom računaru sa ispravnim dozvolama.
Grej	Agent se ne može pratiti. Oni su van mreže ili nemaju ispravne dozvole.

2. Kliknite **na dugme Ekran** da biste započeli sesiju praćenja. Kliknite **na Audio** da biste pratili poziv agenta.
    - Ako agent zaključa svoj ekran, traka napretka na dnu prozora prikazuje ikonu pauze.
    - Ako računar agenta pređe u stanje mirovanja, prozor prestaje da prikazuje aktivnost.
    - Praćenje se ne nastavlja automatski kada se agent prijavi nazad na svoj računar. Da biste nastavili nadgledanje kada je agent ponovo prijavljen, zatvorite trenutni prozor i ponovo se povežite.
3. Da biste prekinuli nadgledanje, kliknite na dugme **Prekini vezu**.

Podaci o izvoznom agentu

- Kliknite **na Izvoz liste** agenata da biste izvezli informacije o agentima koji su prikazani na stranici u CSV formatu. Datoteka za izvoz se zove **agents.CSV**.

Srodne teme

- Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i vrstama snimanja
- Konfigurišite QM globalna podešavanja

Kreirajte kontakt

Ako vaši agenti komuniciraju sa klijentima na druge načine osim preko telefona, i dalje možete proceniti njihove aktivnosti bez poziva ručnim kreiranjem kontakta.

Primeri aktivnosti bez poziva uključuju:

- Nadgledanje ekrana agenta
- Obavljanje posla na brojaču korisničkog servisa
- Жaskali

- Slanje e-pošte
- Interakcija na društvenim medijima

Evaluator može dodeliti obrazac za evaluaciju, proceniti kontakt i Insert metapodatke kontakta.

Ako planirate da procenite ručno kreiran kontakt, trebalo bi da koristite i obrazac za evaluaciju koji je posebno kreiran za aktivnosti koje nisu poziv. Ovo omogućava kontrolnoj tabli i izveštajima da tačno izveštavaju o aktivnostima koje nisu poziv. Za više informacija o konfigurisanju evaluacije, pogledajte Saveti za evaluacijske forme.

Kreirajte kontakt

1. Kliknite na ikonu Opcije **liste** .
2. Kliknite na dugme **Kreiraj kontakt**.
3. Unesite ili izaberite datum i vreme kada je došlo do kontakta. Podrazumevano je današnji datum.

   NAPOMENA Isti korisnik ne može biti povezan sa više ručno kreiranih kontakata koji se javljaju istovremeno.
4. Izaberite tim, agent i obrazac za evaluaciju.
5. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Raspored ljudi

Kreirajte rasporede

Raspored navodi vremena kada su agenti u službi za servis reda. Za svakog agenta, raspored uključuje početno i završno vreme za radne smene, pauze, ručkove, izuzetke, prekovremeni rad i projekte.

> **NAPOMENA** Postoje dva načina za pokretanje rasporeda: standardni način (opisan u ovoj temi) i ad-hoc način. Pogledajte Dodavanje agenta u postojeći raspored za više informacija.

Rasporedi se zasnivaju na radnim smjenama agenata. Kada WFM generiše raspored, uzima u obzir radne smene agenata i prognozu povezanu sa redom usluga agenata. WFM gleda na zahteve i raspoloživost agenata kako bi se stvorili najoptimalniji rasporedi za kontakt centar i njegove agente.

> **NAPOMENA:** Rasporedi se generišu od ponoći do ponoći za nedelju dana u vremenskim zonama rasporeda agenata.

WFM takođe može da koristi metriku skupljanja prilikom kreiranja rasporeda. Skupljanje se primenjuje na puni period od 24 sata i povećava broj stvarnih FTE (ekvivalent punog radnog vremena) zakazanih.

Prilikom kreiranja rasporeda, WFM sortira redove usluga (i one pojedinačno odabrane i one dodeljene izabranim grupama sa više veština) prema prioritetu reda usluga. Zatim, za svaki red usluga, sortira agente po prioritetu mapiranja veština i prioritetu grupe sa više veština, nakon čega sledi redosled zakazivanja reda usluga.

Agenti dodeljeni fiksnim i dinamički raspoređenim radnim smjenama su zakazani pre agenata dodeljenih promenljivim radnim smjenama. Agenti dodeljeni radnim smjenama zadataka zakazani su poslednji. Nakon sortiranja agenata, WFM zakazuje prvog agenta na osnovu preferencija radne smene agenta i optimizuje pauze, ručkove i projekte agenata na osnovu minimalnih i maksimalnih kašnjenja unesena. Radne smene, pauze, ručkovi i projekti su pod uticajem zahteva pokrivenosti. Nakon zakazivanja prvog agenta, WFM zakazuje sledećeg agenta, i tako dalje.

Zatvoreni datumi i fiksne radne smene

Kada WFM rasporedi agenta sa fiksnom ili dinamički zakazanom radnom smenom, on zakazuje agenta za dane, sate i vremena dolaska tačno onako kako je navedeno u konfiguraciji radne smene. Ne uzima u obzir datum zatvaranja za red usluga. Kao rezultat toga, agent sa fiksnom radnom smjenom može biti zakazan za rad na dan kada je kontakt centar zatvoren (na primjer, odmor sredinom sedmice).

Da biste sprečili ovu situaciju, napravite izuzetak i dodelite ga agentima sa fiksnim radnim smjenama koji bi obično radili na zatvoreni dan.

Redosled zakazivanja

WFM omogućava kontakt centrima da definišu redosled zakazivanja za svaki red servisa po sledećim kriterijumima:

- Maksimalni broj sati na raspolaganju
- Minimalni broj sati na raspolaganju
- Maksimalni broj sati nedeljno
- Minimalni broj sati nedeljno
- Или
- Datum početka kompanije
- Datum početka odeljenja

Ovo vam omogućava da upravljate operacijama kontakta sa klijentima dok maksimizirate raspoložive agente za najvažnije aktivnosti.

NAPOMENA Redosled zakazivanja je konfigurisan na stranici Servisni redovi (pogledajte Upravljanje redovima usluga).

U zavisnosti od politike vašeg kontakt centra, možete zakazati agente na osnovu njihove dostupnosti za radnu smenu, njihovog radnog staža ili njihovog rangiranja u kontakt centru.

Prioritet servisnog reda

Dodeljivanje broja prioriteta servisnom redu omogućava WFM da reši konflikte zakazivanja kada su agenti dodeljeni u više redova usluga. Nula (0) je najviši prioritet.

Da biste generisali raspored za red servisa, WFM pronalazi agente koji su dodeljeni mapiranju veština koje je povezano sa željenim redom servisa. Da biste generisali raspored za grupu sa više veština, WFM pronalazi agente koji su dodeljeni grupi sa više veština. WFM zatim određuje koji agenti imaju radnu smenu sa raspoloživim radnim satima na određeni dan. Ako agent podržava više servisnih redova, WFM koristi prioritet servisnog reda da odredi koji servis će biti dodeljen agentu za ovaj raspored.

PRIMER Odredite neke od vaših agenata da podrže dva reda servisa i dodeljujete prioritet svakom redu servisa. Ako WFM generiše rasporede za dva reda usluga i otkrije tamo
Nisu dovoljni agenti da podrže sve zahteve prognoze u oba reda usluga, upoređuje vrednost prioriteta za dva reda usluga i zakazuje agente za red usluga sa najvišim prioritetom prvi.

O procesu zakazivanja

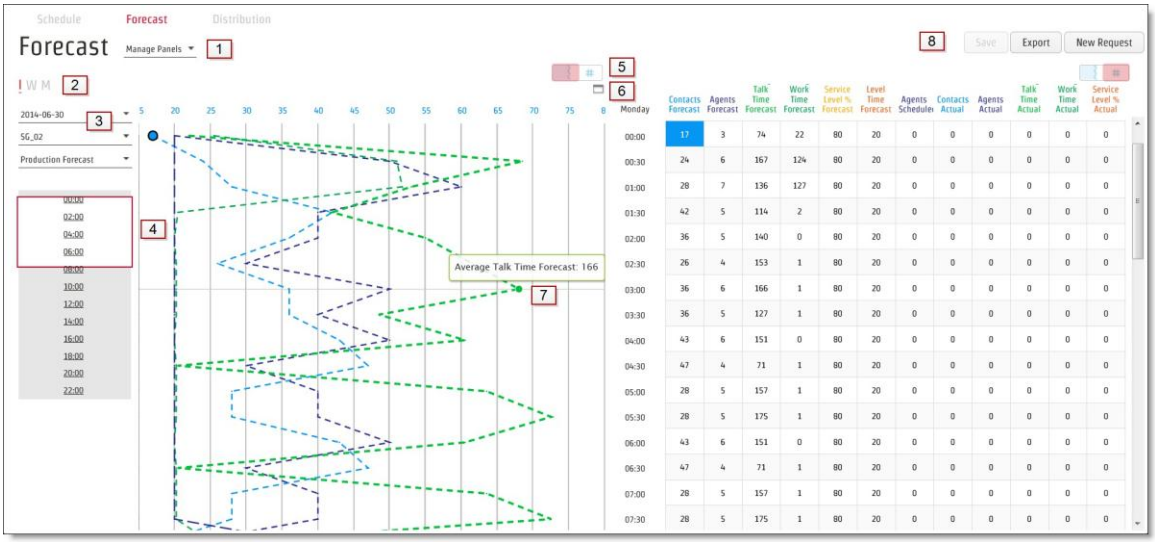
Odeljak Planiranje se koristi za generisanje distribucija, prognoza i rasporeda.

Proces zakazivanja sledi sledeće korake:

- Istorijski podaci se koriste za generisanje distribucije (pogledajte Kreiranje distribucije).
- Distribucija i istorijski podaci se koriste za generisanje prognoze (pogledajte Kreiranje prognoze).
- Prognoza se koristi za kreiranje rasporeda (pogledajte Kreiranje rasporeda).

O stranici za planiranje

Stranica Planiranje prikazuje prognoze i distribucije u tabelarnom i grafičkom formatu.



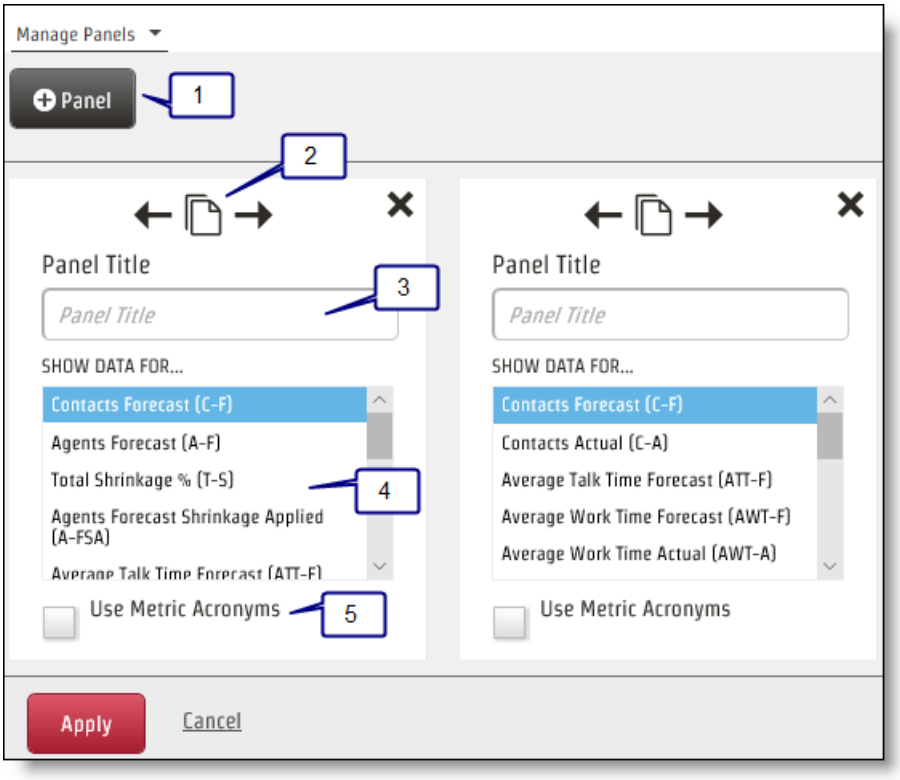
Sledeća tabela opisuje svaku numerisanu oblast na ovoj slici stranice Prognoza.

Oblačić	Opis
1	Kliknite na dugme Manage Panels da podesite grafikone i tabele prikazane na stranici (pogledajte Panel

Oblači	Opis
	Menadžer).
2	Kontrolišite nivo zumiranja ovde. kliknite D, V ili M da biste videli svoje podatke: ▪ Dan (D)—Podaci se prikazuju u intervalu od pola sata za jedan dan ▪ Nedelja (W)—Podaci se prikazuju u intervalima od tri sata tokom sedam dana ▪ Mesec (M)—Podaci se prikazuju po danima za svaki dan u mesecu Kontrola nivoa zumiranja se nalazi samo u prikazu Prognoza.
3	Izaberite vrstu prognoze, red servisa, specifičnu prognozu ili distribuciju, datum (prognoza) ili dan (distribucija) i vremensku zonu koju želite da vidite sa ovih padajućih lista.
4	Klizač dugog pogleda prikazuje opseg podataka koje gledate. Pomerite ga gore i dole da biste promenili posmatrane datume (nedeljni ili mesečni prikaz) ili posmatrane časove (prikaz intervala).
5	Kontrola grafikona / tabele. Kliknite na levo dugme (grafikon) ili desno dugme (tabela) da biste se prebacili između dva prikaza podataka na panelu.
6	Dugme za zumiranje. Kliknite na ovo dugme da biste prikazali grafikon pune širine ekrana u horizontalnom formatu, a ne u podrazumevanom vertikalnom formatu. Da biste se vratili na redovni prikaz, kliknite na pravougaonik u gornjem desnom uglu ekrana.
7	Tačke podataka. Izaberite tačku na liniji u grafikonu i odgovarajuća vrednost u tabeli je istaknuta (obrnuto je takođe tačno: izaberite vrednost u tabeli i odgovarajuća tačka na liniji je istaknuta). Linije su iste boje kao i zaglavlje kolone podataka povezanih sa njim u tabeli. Tekst lebdenja prikazuje informacije o tački podataka. U prikazu intervala možete prevući tačke podataka levo i desno da biste promenili njihove vrednosti.
8	Akcioni tasteri. ▪ Sačuvaj—Sačuvajte sve izmene koje napravite u prikazanoj distribuciji ili prognozi. ▪ Sačuvaj kao — Sačuvaj prikazanu distribuciju pod novim imenom. ▪ Izvoz—Izvoz prikazane distribucije ili prognoze u CSV formatu. ▪ Novi zahtev—Kreirajte novi zahtev za distribuciju ili prognozu.

Menadžer panela

Koristite Panel Manager da biste konfigurisali ono što se prikazuje na stranici za prognozu ili distribuciju.



Sledeća tabela opisuje svaku numerisanu oblast na ovoj slici Panel Manager-a.

Oblačić	Opis
1	Kliknite na dugme da biste dodali novi panel.
2	Ove ikone vam omogućavaju da premestite i kopirate panel. S leva na desno, oni su: ▪ Premestite ovaj panel ulevo ▪ Dodajte kopiju ovog panela ▪ Premestite ovaj panel udesno
3	Unesite ime da biste identifikovali panel.
4	Ovo je lista svih metrika koje su dostupne za prikaz na panelu. Oni se biraju kada je tekst istaknut.

Oblači	Opis
5	Izaberite ovo polje za potvrdu da koristite metričke skraćenice umesto punih imena kao zaglavlja kolona tabele. Imajte na umu da odabir ovoga za graf nema uticaja na graf. Odnosi se samo na tabele.

O tipovima rasporeda

Kada zakazujete agente, imate mogućnost korišćenja pojedinačnih servisnih redova, virtuelnih servisnih redova i multiskill grupa. Svaki ima atribute koji ga čine pogodnim za različite situacije.

- Redovi pojedinačnih usluga su pogodni u kontakt centrima gde pojedinačni kvalifikovani agenti podržavaju red usluga. Na primer, može postojati engleski red glasovnih usluga i španski red glasovnih usluga. Agenti dodeljeni engleskom redu glasovnih usluga obrađuju pozive kupaca koji govore engleski ceo dan, svaki dan.
- Redovi virtuelnih usluga su pogodni kada želite da kombinujete slične redove usluga istog tipa kontakta (interaktivni ili neinteraktivni). Na primer, možete kombinovati nekoliko redova glasovnih usluga male zapremine u jedan red virtuelnih usluga. Ovo agregira dovoljno volumena, tako da može doći do preciznog predviđanja i raspoređivanja. Statistika za pojedinačne redove usluga sa malim obimom neće biti dostupna putem WFM (ali će se moći dobiti od ACD). Imajte na umu da ova nedostupnost možda nije od značaja u vašem kontakt centru.
- Multiskill grupe su pogodne kada želite da agregirate više redova usluga i više tipova kontakata i da rasporedite agente proporcionalno da ih podrže. Na primer, grupa sa više veština može uključivati redove usluga za engleske glasovne kontakte i kontakte e-pošte za proizvod A, kao i španske glasovne kontakte i kontakte e-pošte za proizvod A. Pošto je grupa sa više veština postavljena da dodeli određene procente vremena agenta svakom određenom redu usluga, prognoze pokrivenosti i rasporedi će biti precizniji za svaki red usluga. Statistika agenta se takođe dodeljuje po procentima za svaki red usluga i tako su precizniji.

Obe vrste metoda raspoređivanja (uravnotežene i prioritetne) mogu koristiti blok raspoređivanje (ranije poznato kao multiskill agent queuing ili MSAK). U blok raspoređivanju, agent obavlja više aktivnosti, svaku aktivnost tokom određenog bloka vremena. Nasuprot tome, u ne-blok raspoređivanju, agent obavlja jednu aktivnost samo za ceo raspored.

Raspored agenta može uključivati kombinaciju pojedinačnih redova usluga, virtuelnih servisnih redova i grupa sa više veština. Na primer, agent može podržati jedan red usluga od 8:00 do 11:00 AM i virtuelni red usluga od 1:00 do 4:00 PM.

Potrebe vašeg kontakt centra će vas voditi u izboru koju opciju zakazivanja koristite. Možda ćete otkriti da virtuelni red usluga najbolje služi vašoj svrsi ili da želite da dodelite agente na više tipova kontakata i više redova usluga tokom istog vremenskog bloka i tako se odlučite za korišćenje multiskill grupa.

VAŽNO: Težine dodeljene redovima usluga koje čine grupu sa više veština treba da budu što preciznije. Ako nisu tačni, pokrivenost za određene redove usluga će biti
Previsoka ili preniska u generisanom rasporedu.

Konfigurišite dinamičko raspoređivanje

Funkcija dinamičkog raspoređivanja omogućava agentima koji su deo dinamičkog događaja zakazivanja da izaberu svoje rasporede. Ovi rasporedi će se pojaviti na stranici Raspored agenta kada se događaj završi i zahtev za raspored je uspešno podnesen za taj period.

Pre nego što agenti mogu da se zakažu, morate konfigurisati WFM na sledeći način:

1. Kreirajte dinamičko pravilo rasporeda rada. Pravilo rada određuje parametre za radnu smenu koju će agent zakazivati: sati rada nedeljno, početna vremena, radni dani i tako dalje.
2. Konfigurišite dinamičke asocijacije raspoređivanja između radnog pravila, određene radne nedelje i agenta. Ova asocijacija daje agentu mogućnost da kreira raspored za određenu radnu nedelju. Imajte na umu da događaj dinamičkog zakazivanja može pokriti više nedelja nego što agent ima asocijaciju. Na primer, ako agent ima asocijaciju za nedelju 1 i nedelju 2, ali događaj dinamičkog zakazivanja pokriva nedelju 1, nedelju 2 i nedelju 3, agent može da kreira raspored samo za nedelju 1 i nedelju 2.
3. Konfigurišite događaj dinamičkog raspoređivanja. Izaberite nedelje za koje agenti mogu da se zakažu, a zatim konfigurišite izuzetak događaja dinamičkog zakazivanja koji će biti dodan u rasporede izabranih agenata tako da imaju određeno vreme za kreiranje sopstvenih rasporeda.

NAPOMENA Kada se koristi dinamičko raspoređivanje, raspored i prikaz vremenskih zona treba da budu isti. Pravila dinamičkog raspoređivanja rada se tumače u vremenskim zonama za raspoređivanje agenata, dok je
Izbori koje su agenti su napravljeni u njihovim vremenskim zonama prikaza. Ako su ove vremenske zone bile različite, moguće je da bi vremena smene mogla pasti izvan nedelje zakazivanja, što bi moglo da izazove probleme.
Stoga, prikaz i zakazivanje vremenskih zona treba da budu isti.

Izuzetak zakazivanja događaja se dodaje u raspored svakog agenta u skladu sa rangiranjem agenta ili staža i dostupnosti u kontakt centru. Najviše rangirani agent dobija prvu priliku da se zakaže, drugi najviši agent dobija drugu priliku, i tako dalje niz listu odabranih agenata.

Postoje faktori koji utiču na to kada se izuzetak događaja zakazivanja uklapa u raspored agenta. Možete konfigurisati koje aktivnosti mogu biti prepisane izuzetkom događaja, i ako izuzetak može biti zakazan tokom perioda kada agent nije dostupan. Ako je raspored agenta takav da se izuzetak ne može dodati na njega, agent se automatski zakazuje WFM kao i obično.

Takođe možete odrediti koliko dugo može postojati jaz između izuzetaka sekvencijalnih događaja. Ako Agent B nije dostupan odmah nakon vremena kada je zakazan izuzetak Agenta A i postoji jaz veći od konfigurisanog broja minuta, onda Agent B je preskočio i Agent C je zakazan sledeći umesto toga. Izuzetak događaja agenta B će biti dodan u raspored što je pre moguće, ali agent B neće dobiti priliku da kreira raspored po redosledu svog ranga.

Upravljajte dinamičkim radnim pravilima raspoređivanja

Dinamičko raspoređivanje radnog pravila se koristi za podešavanje parametara za radne smene za dinamičko raspoređivanje. Pravila rada su dodeljena agentima za određene nedelje.

Opisi polja

Stranica Pravila rada dinamičkog raspoređivanja vam omogućava da kreirate, uređujete i brišete pravila rada koja se primenjuju na dinamičko raspoređivanje.

NAPOMENA: Dinamičko raspoređivanje ne podržava podeljene smene (radne smene koje prelaze ponoć).

Polja na stranici kada kreirate, uređujete ili brišete radno pravilo su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime radnog pravila	Jedinstveno ime za pravilo rada.
Aktivirajte ovo pravilo rada	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste aktivirali pravilo rada. Morate aktivirati pravilo rada da bi bilo dostupno za upotrebu.
Tip radnog pravila	Izaberite vrstu pravila rada ovo je. ▪ Uniforma - radna smena agenta počinje u isto vreme svakog dana. Sati dnevno i nedeljno su fiksni. ▪ Hibrid - radna smena agenta može početi u drugo vreme svakog dana. Sati dnevno i nedeljno su fiksni. ▪ Promenljivo—Agent bira vreme početka, dužinu smene i nedeljne sate u okviru definisanih parametara.

Polje	Opis
Parametri pravila rada	Parametri pravila rada zavise od vrste pravila rada koje ste izabrali.
Dužina smene	(Uniforma, hibrid) Dužina smene, u satima.
Sati nedeljno	(Uniforma, hibrid) Izračunato polje samo za čitanje: Dužina smene × broj izabranih radnih dana
Najranije vreme početka	(Uniformna, hibridna, promenljiva) Najranije vreme kada smena može biti Zakazano za početak.
Najkasnije vreme početka	(Uniformna, hibridna, promenljiva) Poslednji put kada smena može biti Zakazano za početak.
Minimalni sati po smeni	(Promenljivo) Minimalni broj sati agent može da radi u smeni.
Maksimalni sati po smeni	(Promenljivo) Maksimalan broj sati agent može da radi u smeni.
Minimalni broj sati nedeljno	(Promenljivo) Minimalni broj sati koje agent može raditi u nedelji.
Maksimalni broj sati nedeljno	(Promenljivo) Maksimalan broj sati koje agent može raditi u nedelji.
Minimalni uzastopni planirani dani	(Promenljivo) Minimalni broj uzastopnih dana agent je obavezan da radi.
Minimalni interval između radnih smena	(Uniformna, hibridna, promenljiva) Minimalni broj sati između kraja jedne radne smene i početka sledeće radne smene.
Neuzastopni slobodni dani / uzastopni slobodni dani	(Promenljivo) Izaberite da li slobodni dani tokom nedelje mogu biti neuzastopni ili moraju biti uzastopni.
Radni dani	(Uniforma, hibrid) Dani u nedelji kada agenti moraju biti zakazani za rad. Po defaultu, od ponedeljka do petka su izabrani.
Uslovi rada	Izaberite uslove rada koji će se primeniti na radnu smenu. Ako ne Dodelite bilo kakve uslove rada, a ne primenjuju se opšti uslovi, agenti će biti zakazani bez pauza ili ručkova.

Upravljajte dinamičkim asocijacijama za raspoređivanje

Stranica Udruženja dinamičkog raspoređivanja omogućava vam da podesite i upravljate asocijacijom između određene radne nedelje, radnog pravila i agenata. Kada se tim agentima pruži prilika da kreiraju sopstvene rasporede za određenu radnu nedelju, pravilo rada koje je povezano sa tom nedeljom i tim agentima određuje koje opcije će ti agenti imati prilikom odabira svojih rasporeda. Agent može biti povezan sa samo jednim radnim pravilom nedeljno.

Tabela Agenti prikazuje agente koji su dodeljeni bilo kom pravilu rada za izabranu nedelju, pravilo rada koje će koristiti da se rasporede, i njihov čin i datum početka kompanije (koristi se za određivanje redosleda u kojem mogu da se zakažu). Možete sortirati tabelu po bilo kojoj koloni u uzlaznom / opadajućem redosledu klikom na zaglavlje kolone ili filtrirati tabelu po imenu agenta.

> **PRIMER** Izaberite radno pravilo A i povežite agente 1, 2, 3 i 4 sa njim tako što ćete premestiti njihova imena u okno Dodeljeno. Zatim, izaberite Pravilo rada B i pridruženi agenti 5, 6, 7, i 8 sa tim radom
> Pravilo premeštanjem njihovih imena u Dodeljeno okno.

Kada ste konfigurisali i sačuvali dinamičke asocijacije zakazivanja za određenu nedelju, možete ih kopirati u druge nedelje koristeći funkciju Kopiraj. Možete postaviti udruženja za onoliko nedelja u budućnosti koliko želite.

Opisi polja

Polja na stranici su opisana u nastavku.

Radna nedelja

Izaberite datum početka nedelje u kojoj želite da agenti izaberu svoje rasporede. Ako izaberete datum koji nije konfigurisan prvi dan u nedelji, WFM automatski menja vaš izbor na prvi dan u nedelji izabrane nedelje.

Udruženja

Izaberite radno pravilo koje želite da koristite iz Ime radnog pravila padajuće meni. Pravila rada navedena u padajućem meniju su ona konfigurisana i aktivna na stranici Pravila rada dinamičkog raspoređivanja.

U tabeli Agenti izaberite agente koji će se rasporediti u skladu sa izabranim radnim pravilom za izabranu nedelju i premestite njihova imena u okno Dodeljeno.

Kopiranja

Izaberite početni datum jedne ili više nedelja osim onog koji ste konfigurisali u Datum rasporeda polje, a zatim kliknite na dugme Kopiraj. Ovo kopira pravilo rada i agente koje ste konfigurisali u tim nedeljama. Funkcija Kopiraj nije omogućena dok ne sačuvate konfigurisane asocijacije.

Upravljajte dinamičkim događajima zakazivanja

Koristite stranicu Dinamički događaji zakazivanja da biste kreirali, uredili, izbrisali i pregledali događaj dinamičkog zakazivanja. Takođe možete da ga koristite za generisanje izveštaja o svim podsticajima za zakazivanje koji se nude za određeni vremenski period.

Izuzetak događaja se primenjuje na rasporede izabranih agenata čim sačuvate događaj.

> **NAPOMENA** - Ako se raspored ponovo pokrene, izuzeci događaja dinamičkog zakazivanja se prepisuju. Možete ih ponovo ubaciti u raspored agenata tako što ćete ponovo sačuvati događaj. (Napravite malu promenu u slučaju da
> Omogućite dugme Sačuvaj, kao što je dodavanje karaktera u ime događaja.)

Kreiranje novog događaja

Kreirajte dinamički događaj zakazivanja

1. Izaberite opciju "Kreiraj novi događaj dinamičkog zakazivanja".
2. Popunite odeljke na stranici. Pogledajte dole za objašnjenje odeljka.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Naziv događaja

Unesite jedinstveno ime za novi događaj ili izaberite postojeći događaj iz padajućeg polja Izaberi događaj.

Raspored Period

Izaberite datum početka perioda koji će biti zakazan u polju Datum početka rasporeda. Datum početka podrazumevano je konfigurisan prvi dan u nedelji koji sadrži datum koji izaberete. U polje Trajanje unesite broj nedelja koje želite da zakažete.

Izuzetak

Izaberite izuzetak koji želite da koristite za događaj. Ovo je izuzetak koji se pojavljuje u rasporedu agenata.

Raspored neefikasnosti

Unesite procenat za koji će se povećati predviđene zahteve za sve intervale kako bi se sprečilo nedovoljno osoblja. Koristite ovu opciju za modeliranje efekata izgubljenog vremena od idealnog FTE zbog normalnog toka poslovanja kao što su pauze, planirane aktivnosti ili prebacivanje zadataka za multi-kvalifikovane agente. Po defaultu, ova vrednost je 20 procenata. Maksimum koji možete da unesete je 50 procenata.

> **PRIMER** Podrazumevano podešavanje od 20 procenata znači da WFM čini 1,6 sati neproduktivnog vremena kad god je izabran osmočasovni raspored.

Prikaz prosečnog osoblja

Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da dinamička mreža za raspoređivanje koju agent vidi da prikaže potrebe za osobljem kao brojeve kao i ikone.

NAPOMENA: Analitičari će uvek videti brojeve kadrovskih potreba bez obzira na postavku koju izaberete ovde.

Dozvola za prekoračenje osoblja

Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da svi agenti budu predstavljeni sa najmanje jednom opcijom smene, čak i ako su ispunjeni zahtevi za osoblje. Agenti su predstavljeni sa najmanje preopterećenom smenom (ili smenama, ako postoji nerešeno).

Prilagođavanje potreba za osobljem

Možete omogućiti mešavinu tradicionalnih radnih smena, postojećih rasporeda ili rasporeda kreiranih izvan događaja dinamičkog raspoređivanja tako što ćete uravnotežiti potrebe za osobljem fiksnim procentom. Na primer, ako 40 odsto vaših FTE agenata učestvuje u događaju dinamičkog raspoređivanja, a 60 procenata je zakazano izvan ovog događaja dinamičkog raspoređivanja, unesite 40 (procenat) u ovo polje.

Podsticaj za zakazivanje

(Opciono) Unesite opis podsticaja koji ćete ponuditi da podstaknete agente da se zakažu za manje poželjnu radnu smenu. Maksimalni znakovi = 60.

Agenti

Tabela Agenti prikazuje agente kojima je dodeljeno aktivno pravilo dinamičkog raspoređivanja rada za nedelje koje ste izabrali u poljima Datum početka i trajanje rasporeda i koji još nisu dodeljeni događaj dinamičkog raspoređivanja.

Izračunajte dugme Signup Times

Kliknite na ovo dugme da biste prikazali popup dijalog da biste konfigurisali događaj prijavljivanja koji je dodan u raspored agenta. Događaj prijavljivanja je vremenski period tokom kojeg agent može da izabere svoj raspored. Postoje tri kartice u ovom dijalogu. Kada popunite polja na sve tri kartice, kliknite na dugme **Appli.**

Trajanje Tab

Polje	Opis
Datum početka događaja	Unesite datum početka događaja. Ovo je prvi datum da je izuzetak Može se pojaviti u rasporedu agenata.
Vreme početka događaja	Unesite vreme početka događaja. Ovo je najraniji put da je Izuzetak se može pojaviti u rasporedu agenata na datum početka. **PRIMER** Ako je datum početka 23. septembar i vreme početka je

Trajanje Tab (nastavak)

Polje	Opis
	08:00, možete da izaberete 07:00 24. septembra sve dok je to u okviru datuma i vremena završetka.
Datum završetka događaja	Datum završetka događaja. Ovo je poslednji datum koji izuzetak može Pojavljuju se u rasporedu agenata.
Vreme završetka događaja	Vreme završetka događaja. Ovo je poslednji put da izuzetak može Pojavljuju se u rasporedu agenata na datum završetka.
Dužina događaja (minuta)	Dužina događaja, u minutama. Ovo je količina vremena koje je Agent će morati da kreira svoj raspored.
Jaz (minuta)	Maksimalan broj minuta koji mogu postojati između kraja Izuzetak i početak sledećeg izuzetka za sekvencijalno rangirane agente. Ako je raspored agenta B takav da se izuzetak ne može dodati njegovom rasporedu u okviru konfigurisanog jaza nakon izuzetka agenta A, izuzetak agenta B će biti zakazan u prvom raspoloživom vremenskom intervalu, a izuzetak agenta C će biti zakazan u prvobitno predviđenom vremenskom intervalu agenta B.

Aktivnosti Tab

Polje	Opis
Aktivnosti koje se mogu prepisati	Izaberite aktivnosti rasporeda koje se mogu prepisati izuzetkom događaja. Ako izaberete "Nije dostupno", morate popuniti polja Vreme početka i Vreme završetka.
Vreme početka	(Nije dostupna samo aktivnost) Vreme početka opsega tokom kojeg se aktivnost Nije dostupna može prepisati.
Završno vreme	(Nije dostupno samo aktivnost) Vreme završetka opsega tokom kojeg se aktivnost Nije dostupna može prepisati.

Raspored agenata u grupama Tab

Polje	Opis
Maksimalni procenat agenta za grupno raspoređivanje	Maksimalni procenat agenata koji se mogu zakazati u grupama. To znači da će ovi agenti imati dinamički događaj zakazivanja koji će biti dodan u svoje rasporede u istom vremenskom intervalu, a ti agenti će istovremeno kreirati sopstvene rasporede. **PRIMER** Unesite 75 u polje da biste zakazali 75 odsto vaših agenata u grupama. To znači da će 25 odsto vaših agenata Biti zakazani kao pojedinci.
Maksimalna veličina grupe Procenat	Maksimalna veličina grupe za zakazivanje kao procenat od ukupnog broja agenata koji su zakazani. **PRIMER** Želite da rasporedite 100 agenata u grupe, ali želite da svaka grupa ne bude više od 20 agenata. Da biste dobili ovaj rezultat, Unesete 20 (procenat) u ovo polje.

Pregled statusa događaja

Planeri i administratori mogu da koriste opciju "Pregledajte, uredite ili izbrišite postojeći događaj dinamičkog zakazivanja" za praćenje trenutnog statusa događaja dinamičkog zakazivanja i pregled i uređivanje dostavljenih rasporeda agenata. Tabela Agenti navodi sve agente kojima je dodeljen događaj i status događaja svakog agenta.

Možete revidirati listu dodeljenih agenata po želji, a zatim izračunati izuzetak agenta vremena za novo dodeljene agente i agente koji su propustili događaj, ili sve dodeljene agente. Kada izaberete koje agente želite da uključite u revidirani događaj, prođite kroz kartice na Pop-up prozoru Izračunajte vreme prijave i revidirajte informacije tamo po potrebi. Kada kliknete na Izračunaj vreme prijavljivanja u pop-up prozoru, generišu se novi događaji za prijavu za izabrane agente.

Takođe možete pregledati poslate rasporede agenata i urediti ih. Uređivanje rasporeda mora biti urađeno pre nego što se pokrene stvarni raspored. Da biste pregledali ili uredili raspored, kliknite na vezu Čekanje ili Završeno agenta u koloni Status da biste videli stranicu Dinamičko raspoređivanje agenta. Ako izmenite raspored, kliknite na dugme Pošalji kada završite.

Ako je agent propustio događaj, možete kreirati raspored za tog agenta i poslati ga klikom na link Propušteni status.

Generisanje izveštaja o podsticajima za zakazivanje

Koristite opciju "Generiši izveštaj o podsticajima za zakazivanje" da biste videli spisak svih podsticaja za zakazivanje koji su ponuđeni i prihvaćeni za određeni vremenski period i za određene agente.

Izveštaj se može videti na stranici Dinamički događaji raspoređivanja ili izvesti kao tabelu u CSV formatu.

Generišite izveštaj o podsticajima za zakazivanje

1. Na stranici Događaji dinamičkog zakazivanja izaberite **Generiši izveštaj o podsticajima za raspoređivanje** Opciju.
2. Izaberite opseg datuma i agente o kojima želite da izveštavate.
3. Kliknite **Prikaži izveštaj** da biste videli izveštaj na stranici, ili **Izvozi kao CSV** da biste generisali datoteku koja se može otvoriti u Ekcelu ili drugim tabelarnim aplikacijama.

Uredite stranicu za dinamičko raspoređivanje agenta

Ako su agenti konfigurisani da kreiraju sopstvene rasporede koristeći funkciju dinamičkog raspoređivanja, administratori i planeri mogu pregledati i uređivati rasporede koje agenti traže pre pokretanja stvarnog rasporeda.

Da biste pregledali i uredili stranicu za dinamičko raspoređivanje agenta:

1. Na traci sa alatkama izaberite **Raspored i planiranje > Moj raspored**.
2. Izaberite agenta čiju stranicu dinamičkog zakazivanja želite da vidite, a zatim idite na raspored na dan kada je agent primio izuzetak događaja dinamičkog raspoređivanja.
3. Kliknite na link u izuzetku da biste videli stranicu.
4. Pregledajte i uredite po želji, a zatim kliknite na dugme **Pošalji**.

Za više informacija o dinamičkom raspoređivanju agenta , pogledajteDinamičko raspoređivanje za agente.

Konfigurišite dinamičku dostupnost

Dinamička dostupnost omogućava agentima da konfigurišu sopstvenu radnu dostupnost za određene nedelje.

Pravilo dinamičke dostupnosti se koristi za podešavanje parametara za dostupnost agenta. Pravila dinamičke dostupnosti dodeljuju se agentima za određene nedelje ili počevši od određene nedelje i produžavaju se na neodređeno vreme.
Agenti konfigurišu svoju dostupnost za te periode u skladu sa parametrima postavljenim pravilom. Kada se odobri, te raspoloživosti se koriste kao promenljiva vrsta radne smene za raspored agenata u vezi sa njihovim dodeljenim uslovima min / mak sat.

Upravljanje pravilima dinamičke dostupnosti

Stranica Pravila dinamičke dostupnosti vam omogućava da kreirate, uređujete, brišete, dodeljujete i upravljate radnim pravilima koja se odnose na dostupnost agenta.

Polja na stranici kada kreirate, uređujete ili brišete pravila su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime pravila	Unesite jedinstveno ime za pravilo.
Prijavite se na	Izaberite jedan ili više dana u nedelji koje konfigurišete. Koristite Ctrl+Click da izaberete više ne-susednih dana.
Tip	Konfigurišite da li agent mora da radi, može da radi ili ne može da radi u odabranim danima u nedelji. U grafikonu, dani agent mora da radi izgledaju tamno siva, dani agent može da radi izgledaju svetlo siva, a dani agent ne može da radi su ostavljeni prazni. Odabrani dani su označeni plavom bojom na grafikonu.
Трајање:	Konfigurišite najranije vreme početka i najkasnije vreme završetka radne smene na izabrani dan. Unesite vreme u 24-časovnom formatu. Kada kliknete izvan polja vremena početka i završetka, na grafikonu se prikazuje traka koja prikazuje trajanje smene. Pojavljuje se ako je tip "Može da radi" ili "Mora da radi". **NAPOMENA** Kada konfigurišete trajanje, uverite se da ima dovoljno vremena za produženje smene zbog neplaćenog radnog uslova Aktivnosti.
Najmanja dozvoljena dužina smene	Unesite najkraću dužinu smene dozvoljenu u bilo kom danu u satima sa koracima od 15 minuta.
Maksimalan broj smena	Unesite broj smena u bilo kom danu koji agent može da radi (podela smene).
Minimalna dužina vremena između smena	Unesite količinu vremena koja mora da se desi između smena istog dana. Pojavljuje se ako je maksimalan broj smena veći od jednog.

Dodjeljivanje pravila agentima

Nakon što je pravilo konfigurisano, može se dodeliti agentima.

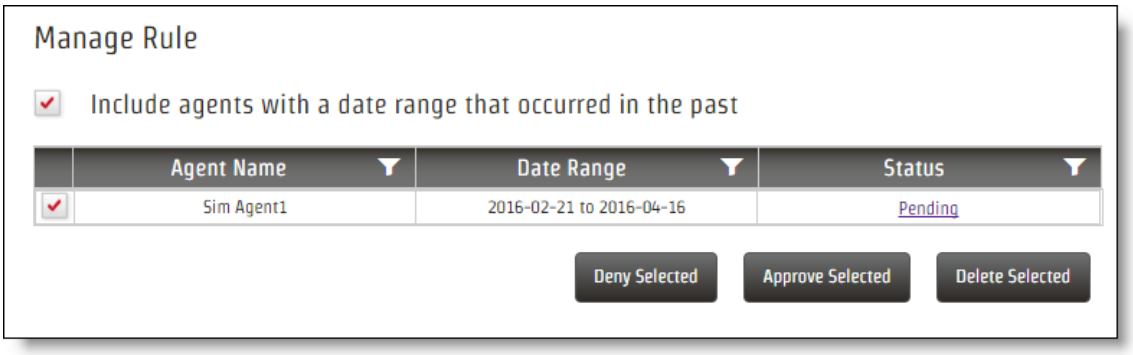
NAPOMENA: Agent može imati samo jedno pravilo dinamičke dostupnosti za određenu nedelju. Ako je pravilo dinamičke dostupnosti dodeljeno nedelji koja već ima dodeljeno pravilo dinamičke dostupnosti,
Novi zadatak će se koristiti za navedene nedelje.

Polja na stranici kada izaberete da dodelite pravilo agentima su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime pravila	Izaberite pravilo koje želite da dodelite agentima.
Agenti	Premestite agente kojima želite da dodelite pravilo iz okna Dostupno u okno Dodeljeno.
Datum početka	Izaberite datum početka pravila. Ako izaberete datum koji nije početak radne nedelje, datum se automatski podrazumeva na prvi dan izabrane nedelje.
Pravilo je u toku	Izaberite ovo polje za potvrdu ako ne želite da pravilo ima definitivan kraj Datum. Kada se izabere, polje Datum završetka nestaje.
Datum završetka	Izaberite krajnji datum za pravilo. Ako izaberete datum koji nije kraj radne nedelje, datum se automatski podrazumeva na poslednji dan u nedelji.
Automatski odobri zahtev za dinamičku dostupnost agenta	Izaberite ovaj ček-boks ako želite da zahtevi koji ispunjavaju parametre podešene za pravilo budu odobreni automatski. Ako se ostavi očišćeno, svi zahtevi za dinamičku dostupnost moraju biti odobreni od strane administratora, planera ili supervizora.

Upravljanje dodeljenim pravilima

Koristite opciju "Upravljanje dodeljenim pravilima" da biste videli tabelu svih agenata kojima je dodeljeno izabrano pravilo dinamičke dostupnosti za vremenski opseg u budućnosti. Možete se odlučiti da navedete i agente kojima je u prošlosti dodeljeno pravilo za vremenski opseg.



Iz ove tabele možete videti status dinamičkog zahteva za dostupnost svakog agenta. Klikom na status odlazite na stranicu Moja dostupnost agenta da biste videli sve detalje zahteva.

Kada izaberete agenta u tabeli, dugmad se pojavljuju ispod tabele koja vam omogućavaju da odbijete, odobrite ili izbrišete zahtev za dostupnost izabranog agenta. Akcija koju možete preduzeti zavisi od statusa zahteva izabranog agenta. Na primer, ako je status Odobreno, akcije koje možete preduzeti su Odbij izabrano i Izbriši izabrano. Ako izaberete više zahteva sa različitim statusima, akcije koje možete preduzeti su one koje su zajedničke svim izabranim statusima. Na primer, ako izaberete zahteve sa statusima Odobreno i Odbijeno, jedina akcija koja vam je dostupna je Izbriši izabrano jer je ta akcija dostupna i za odobrene i za odbijene zahteve.

Možete filtrirati tabelu po bilo kojoj koloni klikom na Primeni filter ikonu u zaglavlju kolone.

O mojoj dostupnosti

Funkcija Moja dostupnost (poznata i kao "dinamička dostupnost") omogućava agentima da navedu dane u nedelji i sate dana kada su na raspolaganju za rad. Ove informacije se koriste kao varijabilna radna smena za raspoređivanje agenata u okviru njihove dostupnosti kako bi zadovoljili potrebe usluga.

> **NAPOMENA:** Ova funkcija se ne može koristiti za zakazivanje agenata, osim ako su konfigurisani i dodeljeni minimalni / maksimalni časovni uslovi. Sama stranica je dostupna agentima čim dinamičan
> Pravilo dostupnosti im je dodeljeno za određeni vremenski opseg.

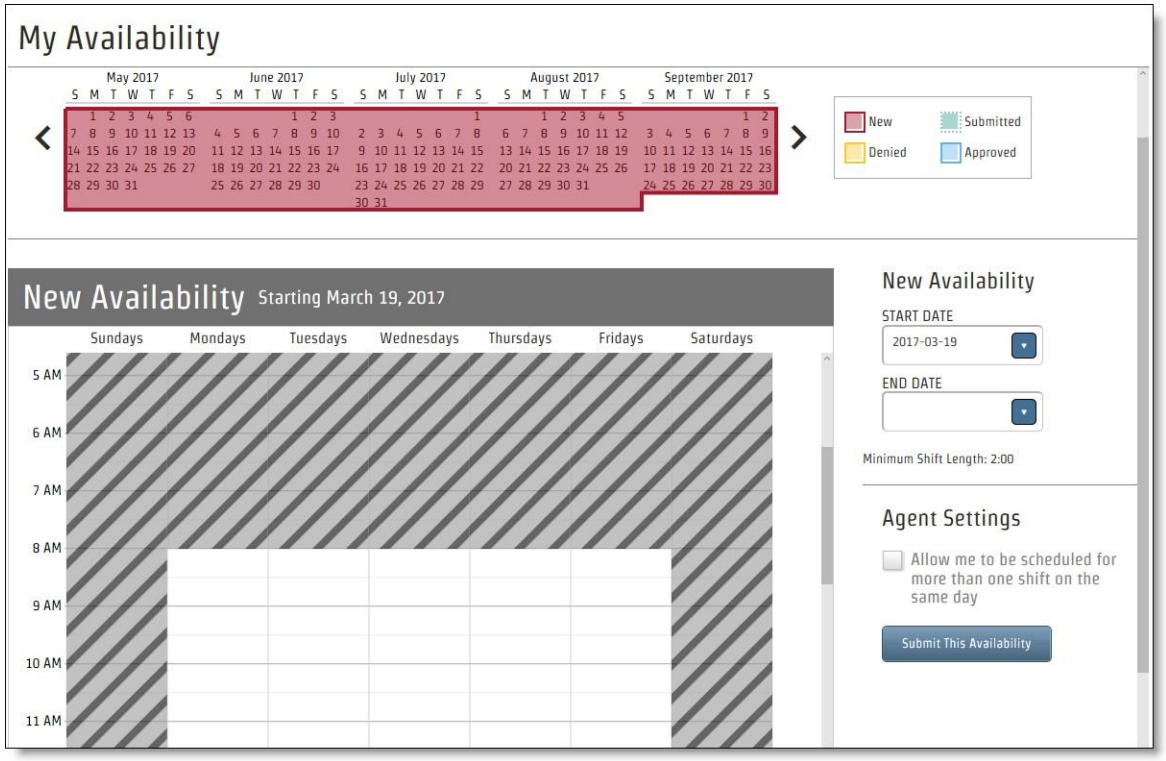
Administrator ili planer kreira pravilo dinamičke dostupnosti (pogledajte Konfigurišite dinamičku dostupnost) koje određuje parametre dana i sati u kojima agent može da radi. Pravilo se zatim dodeljuje agentima za određeni vremenski period ili na neodređeno vreme. Funkcija Moja dostupnost tada postaje dostupna agentu pod ikonom Raspored i planiranje.

Pravila dinamičke dostupnosti mogu biti konfigurisana tako da se zahtevi za dostupnost agenta odobravaju automatski, sve dok je zahtev u skladu sa parametrima pravila. U suprotnom, zahtevi za dostupnost moraju biti odobreni od strane administratora, planera ili supervizora da bi stupili na snagu.

Moja dostupnost za agente

Kada vam je dodeljeno pravilo dinamičke dostupnosti, opcija Moja dostupnost postaje vidljiva pod Rasporedi i planiranje na traci sa alatkama.

Na stranici Moja dostupnost, nedelje za koje morate da izaberete svoju dostupnost su osenčene crvenom bojom (nova dostupnost) ili žutom bojom (odbijena dostupnost). Kliknite na crveno područje da biste prikazali grafikon koji prikazuje dane u nedelji i sate koji su vam na raspolaganju za izbor. Nisu dostupni sati su osenčeni sivom bojom. Ograničenja o tome kako možete da izaberete svoje dane i sate su zabeleženi na desnoj strani grafike.

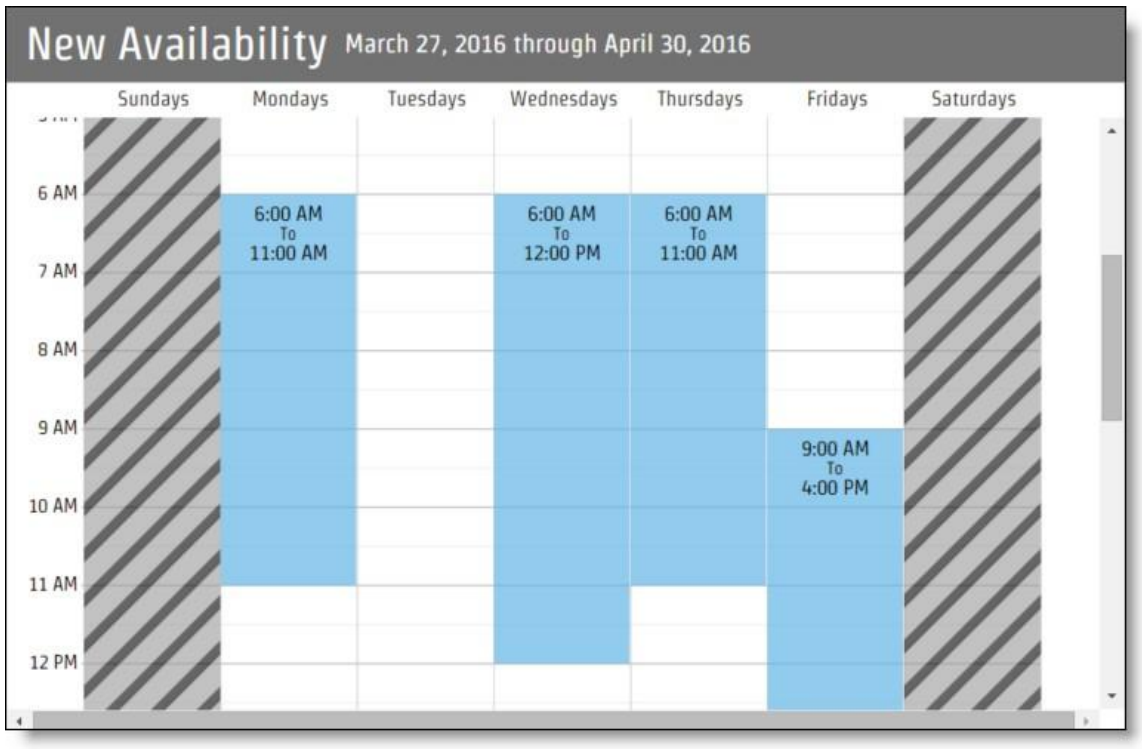


Ne morate da konfigurišete istu dostupnost za ceo period. Možete konfigurisati različite dostupnosti za podskupove čitavog perioda odabirom datuma početka i završetka za željene nedelje. Raspoloživost uvek počinje prvog dana u nedelji i završava se poslednjeg dana u nedelji. Ne možete započeti ili završiti izbor dostupnosti sredinom nedelje.

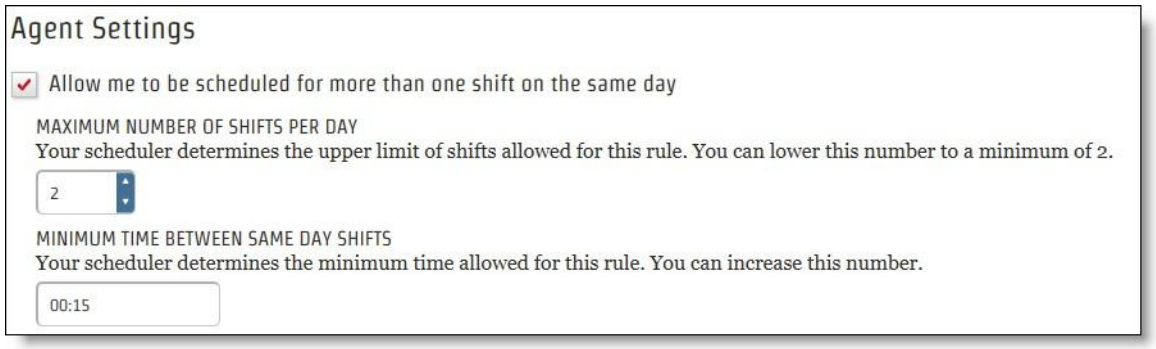
NAPOMENA: Ne možete odabrati datume izvan vremenskog opsega u originalnom zadatku.

Konfigurišite dane i sate koje ste na raspolaganju za rad na grafikonu. Kliknite na kolonu dana, a zatim povucite krajeve rezultirajuće plave trake na izabrano vreme početka i završetka. Ako postoji ograničenje, ne možete skratiti traku na način koji krši ograničenje. Na primer, ako postoji ograničenje koje postavlja minimalnu dužinu smene na dva sata, ne možete skratiti traku na manje od dva sata.

Sledeća grafika prikazuje grafikon sa završenim izborima dostupnosti. Ovaj agent je odlučio da ne radi utorkom za nedelje obuhvaćene ovim pravilom dostupnosti.



Ako vam je dodeljeno pravilo dinamičke dostupnosti dozvoljava podeljene smene, pojavljuje se odeljak Podešavanja agenta. Ako izaberete polje za potvrdu "Dozvoli mi da budem zakazan za više od jedne smene istog dana", tada možete da izaberete maksimalan broj smena po danu i minimalno vreme između istih dnevnih smena. Maksimalni broj smena dnevno mora biti manji ili jednak onome što je konfigurisano u pravilu, a minimalno vreme između smena istog dana mora biti veće ili jednako onome što je konfigurisano u pravilu.



Imate mogućnost da priložite komentar na vaš zahtev za dostupnost u bilo kom trenutku. Unesite svoj komentar u polje Ostavite komentar i kliknite na Dodaj komentar.

Kada završite sa odabirom dostupnosti, kliknite na Pošalji ovu dostupnost. U kalendarskoj oblasti, nedelje obuhvaćene vašim zahtevom za dostupnost TURN od crvene do zelene da označe da su podnesene. Ako su odobreni, bilo automatski ili od strane administratora, planera ili supervizora, nedelje TURN plave. Ako su odbijeni, oni TURN žuta.

U slučaju da je vaša dostupnost odbijena, morate ponovo poslati novi izbor dostupnosti. Proverite komentare priložene na stranici za informacije o tome zašto je vaš prvobitni zahtev odbijen. U većini slučajeva, ako nemate odobrenu dostupnost, nećete biti zakazani za rad.

Možete se vratiti u bilo kom trenutku i urediti ili izbrisati sve ili bilo koji podskup vaše poslate dostupnosti, čak i ako je odobren. Ako uredite svoju dostupnost, možete da promenite podskup onoga što ste ranije poslali ili dostupnost za ceo period.

Vaši podneseni, odobreni i odbijeni zahtevi za dostupnost (ali ne i vaši novi zahtevi) pojavljuju se u vašoj kutiji za razmenu poruka. Tamo možete pratiti njihov status ili pregledati njihov status na stranici Moja dostupnost.

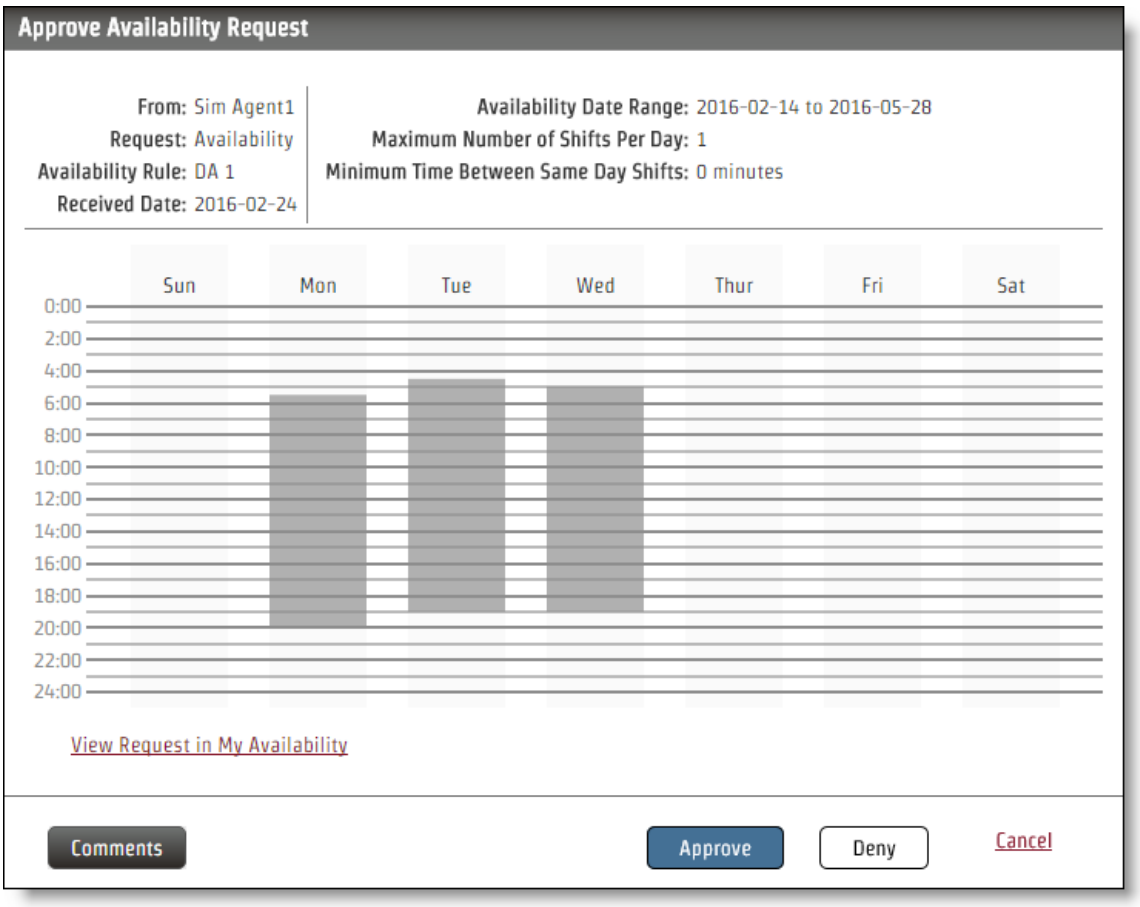
Moja dostupnost za administratore, planere i supervizore

Kada agenti završe svoje izbore dostupnosti, zahtev za dinamičku dostupnost mora biti odobren pre nego što se može koristiti u raspoređivanju. Ako je pravilo dinamičke dostupnosti konfigurisano da omogući automatsko odobravanje, zahtev je odobren ako ispunjava parametre pravila. Pošto zahtevi ne mogu biti uspešno podneti ako ne ispunjavaju parametre pravila, oni se uvek odobravaju automatski.

Ako pravilo dinamičke dostupnosti nije konfigurisano za automatsko odobrenje, svaki zahtev mora biti odobren od strane administratora, planera ili supervizora.

> **NAPOMENA:** Supervizori mogu odobriti ili odbiti samo zahtjeve članova u svojim timovima. Supervizori koji su takođe agenti ne mogu odobriti svoje zahteve.

Obavešteni ste o zahtevima za dinamičku dostupnost u polju Messaging To-Do ako su upozorenja o porukama omogućena na stranici Obaveštenja (pogledajte Konfigurisanje obaveštenja). Kada otvorite zahtev, prikazuje se rezime zahteva.



Možete odobriti ili odbiti zahtev iz ovog dijaloga, ili možete kliknuti na vezu Pogledaj zahtev u mojoj dostupnosti da biste bili preusmereni na stranicu Moja dostupnost sa izabranim agentom i prikazanim ovim zahtevom.

Zatim možete odobriti ili odbiti zahtev sa stranice Moja dostupnost. Takođe imate mogućnost uređivanja selekcija, a zatim odobravanja promenjenog zahteva.

Dostupnost agenta možete videti u bilo kom trenutku tako što ćete izabrati Moja dostupnost iz menija Rasporedi i planiranje, a zatim odabrati agenta. Kada se prvi put prikaže stranica Moja dostupnost tog agenta, ona prikazuje samo traku kalendara sa osenčenim područjima koja ukazuju na status svakog pravila dinamičke dostupnosti dodeljenog agentu.

Kliknite na bilo koju od osenčenih oblasti da biste prikazali detalje zahteva za dostupnost. Imate mogućnost odobravanja, odbijanja ili uređivanja izabrane dostupnosti, u zavisnosti od trenutnog statusa. Tabela ispod opisuje akcije koje možete preduzeti za svaki trenutni status.

Ako je trenutni status:	Možeš:
Novo	Prosleđivanje
Podnela	Odobriti, odbiti, urediti
Odobrio	Poriči, uredi
Odbijen	Uredi, odobri

Kreirajte radne smene

WFM vam omogućava da kreirate radne smene koje odgovaraju dostupnosti agenata, preferiranim slobodnim danima, vremenu početka i dužini radnog dana. Radna smena identifikuje sate i dane kada agenti mogu da rade. WFM će zatim rasporediti te agente kako bi najbolje odgovarali njihovim preferencijama radne smene i poslovnim zahtevima. Ne postoji ograničenje broja radnih smena koje možete kreirati, a WFM zadržava prethodnu istoriju rasporeda za svakog agenta u WFM bazi podataka.

Kada konfigurišete radnu smenu, morate odrediti o kojoj se vrsti radne smene radi. Postoje tri vrste radnih smjena:

- Fiksne radne smene
- Zadatak radne smene
- Promenljive radne smene

Možete dodeliti agente i uslove rada u radnoj smeni za određene nedelje.

Možete kreirati više radnih smena, a zatim ih dodeliti rotaciji radne smene agenta. Ako koristite rotacije radne smene (agent radi različite smene tokom nekoliko nedelja), morate definisati redosled smene i rotacije (pogledajte Upravljanje korisnicima i Primer rotacije radne smene).

Radne smene i vremenske zone

Radne smene su neutralne u vremenskoj zoni. To znači da ako podesite radnu smenu koja počinje u 8:00 AM i završava se u 5:00 PM a zatim dodelite tu radnu smenu agentima u dve različite vremenske zone, radna smena traje od 8:00 AM do 5:00 PM u lokalnoj vremenskoj zoni svakog agenta. Lokalne vremenske zone agenata su konfigurisane kao njihova "vremenska zona za raspoređivanje" na stranici Korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima).

Radne smene i dinamičko raspoređivanje

Ako agent kreira dinamički raspored koji spada u rotaciju radne smene, dinamički raspored zamenjuje rotaciju za tu nedelju. Rotacija se nastavlja nakon dinamičkog rasporeda. WFM koristi ove prioritete prilikom postavljanja radnih smena:

1. Dinamičko raspoređivanje
2. Dinamička dostupnost
3. Tradicionalne radne smene

PRIMER

Ako agent ima rotaciju radne smene od tri radne smene, ali stvara dinamički raspored koji pada na drugu nedelju rotacije, taj dinamički raspored zamenjuje rotaciju radne smene za drugu nedelju. Rotacija se nastavlja za treću nedelju, a sledeća rotacija nastavlja normalnu rotaciju od tri nedelje.

Rotacija 1	Rotacija KSNUMKS sa dinamičkim Dodan raspored	Rotacija 3
Radna smena 1	Radna smena 1	Radna smena 1
Radna smena 2	Dinamički raspored	Radna smena 2
Radna smena 3	Radna smena 3	Radna smena 3

NAPOMENA - Ako je radna smena izbrisana, zadatak radne smene agenta se takođe briše. Naknadni zadaci radne smene agenta neće biti automatski prilagođeni tako da budu u blizini ranije dodeljene radne smene
Datume. To može dovesti do nedelja u kojima agent nema dodeljenu radnu smenu.

Agenti mogu trgovati radnim smjenama. Ove trgovine moraju biti odobrene od strane supervizora, planera ili administratora. Supervizori, planeri i administratori takođe mogu obavljati ad hoc raspored trgovina na osnovu poslovnih zahteva i potreba kontakt centra.

Fiksne radne smene

Fiksna radna smena je radna smena koja pokriva zahteve za fiksne sate i dane i nikada ne varira. Koristite ovu vrstu radne smene da rasporedite agente da podrže zahteve za čitave dane ili nedelje.

Fiksna radna smena ima sledeće karakteristike:

- Radni dani tokom nedelje su fiksni
- Radno vreme svakog dana je fiksno, ali ne mora biti isto za svaki dan

- Vreme početka smene svakog dana je fiksno, ali ne mora biti isto za svaki dan
- Broj sati nedeljno određen za radnu smenu (sati nedeljno) mora biti jednak ukupnom broju sati zakazanih za dane u nedelji u radnoj smeni (ukupan broj sati)

Ako agentu dodelite fiksnu radnu smenu, raspored agenta se nikada ne menja. Ako dodelite fiksne radne smene svim agentima, ne možete optimizirati rasporede kako biste osigurali adekvatnu pokrivenost u svakom trenutku.

Zadatak radne smene

Zadatak radna smena je vrsta fiksne radne smene koja ne pokriva zahteve. Koristite radnu smenu zadataka da biste zakazali agente za aktivnosti van službe, kao što su projekti za čitave dane ili nedelje.

Promenljive radne smene

Promenljiva radna smena je radna smena koja pokriva zahteve za promenljive sate i dane. Koristite ovu vrstu radne smene da biste zakazali agente da podrže servis za promenljive dane i nedelje.

Za razliku od fiksne radne smene, promenljiva radna smena nudi fleksibilnost na najmanje jedan od sledećih načina:

- Možete dodeliti jedan ili više dana u nedelji kao opcioni radni dan.
- Možete dodeliti ukupan broj radnih sati za jedan ili više dana u nedelji kao promenljivu.
- Možete dodeliti vreme dolaska za jedan ili više dana u nedelji kao promenljivo.

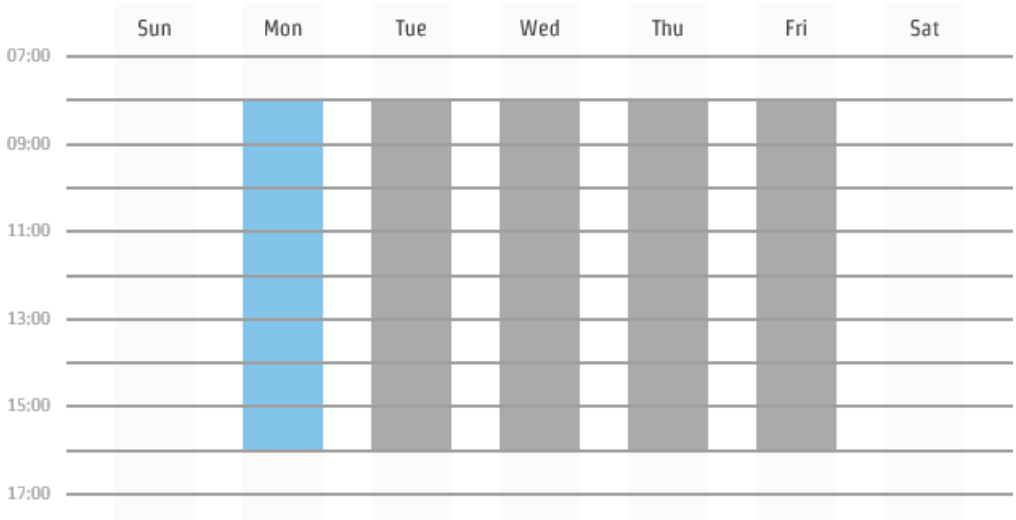
Jedna ili više od sledećih karakteristika se razlikuju u promenljivoj radnoj smeni:

- Minimalni i maksimalni broj dana u nedelji i sati nedeljno—Sa promenljivom radnom smenom, možda ćete želeti da ograničite maksimalan broj dana i sati nedeljno kako biste ograničili prekovremeni rad i garantovali razumno odmornog zaposlenog. Možda ćete takođe morati da izvršite minimalni broj sati dnevno i dana u nedelji za agenta. Vi određujete minimalni i maksimalni broj dana u nedelji i sati nedeljno za radnu smenu. Zatim odredite minimalni i maksimalni broj sati za svaki dan u nedelji koji agent može da radi za taj dan. Takođe možete navesti dane u nedelji koji su potencijalni slobodni dani za agenta.
- Najranije i najkasnije vreme početka - Odredite najranije vreme kada biste želeli da agent počne da radi i kada agent može da počne da radi. Kada saznate najranija i najkasnija moguća vremena početka, konfigurišete najranije i najkasnije vreme početka za agenta u WFM za svaki dan u radnoj smeni.

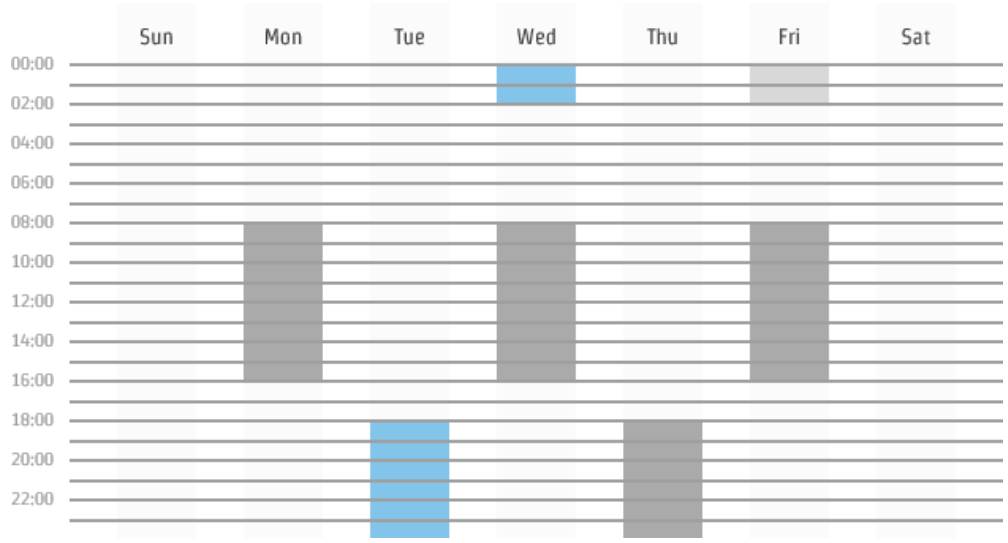
Razumevanje grafikona parametara radne smene

Grafikon parametara radne smene je vizuelni prikaz radne smene koju konfigurišete. Prikazuje traku za svaki dan koji ste postavili, prikazujući početna vremena i trajanja. Za fiksne i radne smene zadataka, grafikon prikazuje sivu traku za svaki zakazani dan u nedelji. Izabrani dan je prikazan plavom bojom.

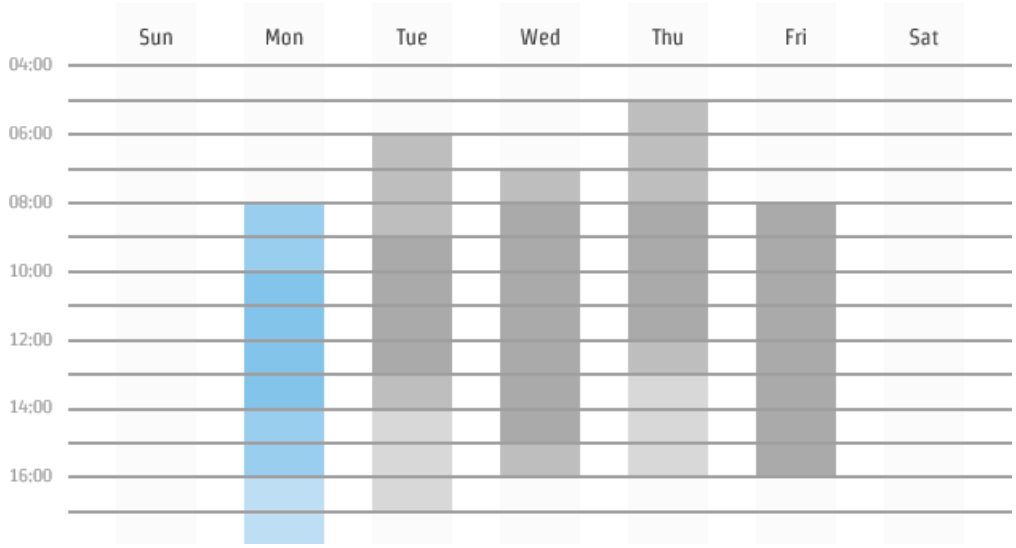
Sledeći grafikon prikazuje fiksnu smenu koja počinje u 08:00 od ponedeljka do petka i traje osam sati dnevno.



Sledeći grafikon takođe prikazuje fiksnu radnu smenu, ali uključuje dva dana na kojima planirana radna smena prelazi ponoć. U utorak i četvrtak, rad počinje u 18:00 i završava se u 02:00 sledećeg jutra. Ovo je vizuelno prikazano tako što traka za utorak (dan je izabran u dnevnoj traci, tako da se prikazuje kao plava na grafikonu) nastavi u sredu.



Sledeći grafikon prikazuje promenljivu radnu smenu. Osnovni sati koje agent radi svaki dan prikazani su u tamno sivoj ili plavoj boji. Promenljiva vremena početka i trajanje smene su označeni svetlije sive ili plave boje. Na primer, u ponedeljak, agent može da počne sa radom od 08:00 do 10:00, a trajanje smene je između četiri i osam sati. Tamno plava označava da bez obzira na to kada agent počinje ili koliko dugo je smena, agent je u kontakt centru od 08:00 do 14:00.



Pregled dodeljenih radnih smena

Koristite opciju "Pogledaj dodeljene radne smene" da biste videli listu dodeljenih radnih smena za nedelju koja uključuje izabrani datum.

Pogledaj dodeljene radne smene

1. Izaberite opciju **Pogledaj dodeljene** radne smene.
2. Izaberite datum. Pojavljuje se tabela Dodeljene radne smene koja prikazuje sve radne smene zakazane za nedelju koja uključuje izabrani datum i broj agenata dodeljenih svakoj radnoj smeni.
3. Izaberite radnu smenu i kliknite na **Prikaz agenata** da biste videli imena agenata dodeljenih toj radnoj smeni.

Opisi polja

Stranica Radne smene vam omogućava da kreirate, uređujete i brišete radne smene. Takođe možete da vidite dodeljene radne smene.

Polja na stranici kada kreirate, uređujete ili brišete radnu smenu su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime radne smene	Jedinstveno ime za radnu smenu.
Aktivirajte	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste aktivirali radnu smenu. Mora se aktivirati kako bi bio dostupan za upotrebu. **NAPOMENA** Kada deaktivirate radnu smenu, ona se više ne pojavljuje na rasporedu agenata i neće se koristiti u novim zahtevima za raspored. Agenti dodeljeni ovoj radnoj smeni moraju biti preraspoređeni u različite aktivne radne smene, ili neće biti zakazani za nedelju dana.
Tip radne smene	Vrsta radne smene. Prilikom uređivanja postojeće radne smene, postoje ograničenja za promenu radne smene na drugi tip radne smene, kao što sledi: ▪ Fiksna radna smena može da se promeni u zadatak radne smene ▪ Promenljiva radna smena ne može da promeni tip radne smene ▪ Radna smena zadatka može se promeniti u fiksnu radnu smenu
Nedeljno pojavljivanje	(Samo promenljive radne smene) Minimalni i maksimalni broj sati i dana u nedelji agent može biti zakazan. Ove vrednosti moraju biti u skladu sa parametrima smene. Na primer, ne možete odrediti najmanje pet dana u nedelji kada je samo jedan dan konfigurisan u parametrima smene.
Parametri smene	Parametri smene zavise od vrste radne smene koju ste izabrali. Kao unesete parametre za svaki dan u nedelji, oni su grafički prikazani u grafikonu parametara radne smene (pogledajte Razumevanje grafikona parametara radne smene). Fiksne i radne smene: ▪ Primeni na—Izaberite dan sa trake dana da biste konfigurisali parametre za taj dan. ▪ Shift Start—Unesite vreme početka smene. ▪ Dužina smene — Unesite dužinu smene.

Polje	Opis
	▪ Dani u nedelji—(Samo za čitanje) Ova vrednost se izračunava na osnovu broja dana koje konfigurišete. ▪ Sati nedeljno—(Samo za čitanje) Ova vrednost se izračunava na osnovu broja dana koje konfigurišete i dužine smene svakog dana. Promenljive radne smene: ▪ Primeni na—Izaberite dan sa trake dana da biste konfigurisali parametre za taj dan. ▪ Početak smene - Unesite najranije i najkasnije vreme kada smena agenta može da počne za taj dan. ▪ Dužina smene – unesite minimalnu i maksimalnu dužinu smene za taj dan. ▪ Minimalni interval—Unesite minimalnu količinu vremena između radnih smena. ▪ Dozvoljeni slobodni dani – Označite ovo polje za potvrdu ako agent može da ima slobodan dan. Ako je očišćen, agent će morati da radi ovaj dan ako ima sati na raspolaganju.
Raspored Inkrement	(Samo promenljive radne smene) Željeni dužina smene inkrement. Priključak Podrazumevana vrednost je 30 minuta.
Optimizacija	(Samo promenljive radne smene) Željeni tip optimizacije: ▪ Optimum—WFM prvo raspoređuje agente sa fiksnim radnim smenama. Zatim raspoređuje raspoložive agente sa promenljivim radnim smjenama kako bi najbolje ispunio zahtjeve za ostatak dana. ▪ Multilinear—WFM prvo raspoređuje agente sa fiksnim radnim smenama. Zatim ispituje zahteve počevši od početka dana za bilo koji koji nije pokriven agentima sa fiksnim smenama, i raspoređuje agente sa promenljivim smenama bez uzimanja u obzir potreba kasnije u toku dana.
Uslovi rada	Uslovi rada koji se odnose na radnu smenu (pogledajte Upravljanje radom

Polje	Opis
	uslovi).
Metapodaci aktivnosti	(Samo radne smene zadataka) Dodeljuje podrazumevanu vrednost metapodataka, ili Uklanja podrazumevanu vrednost metapodataka iz, radne smene. Ova vrednost nije obavezna. Za više informacija o konfigurisanju vrednosti metapodataka, pogledajte Upravljanje vrednostima metapodataka aktivnosti.

Primer rotacije radne smene

Sledeća tabela prikazuje šta se dešava kada pomerate radne smene gore i dole u oknu Dodeljeno na stranici Agenti.

Radnja	Uticaj na rotaciju smene	Komentar
Izaberite Shift 3	Nedelja A | Smena 1 Nedelja B | Smena 2 **Nedelja C | Smena 3** Nedelja D | Smena 4	—
Kliknite gore 1	Nedelja A | Smena Nedelja B | Smena 2 **Nedelja B |** **Smena 3** Nedelja	Smene 2 i 3 su sada podeljene smene za nedelju B.
Kliknite gore 1	C | Smena 4 Nedelja A | Smena **Nedelja B |** **Smena 3** Nedelja C | Smena 3	Nedelja B više nema podeljenu smenu.
Kliknite gore	Nedelja D | Smena 4 **Nedelja A |**	**Smena 3**

Nedelja A | Smena 1

Smene 3 i 1 su sada podeljene smene za nedelju A.

Radnja	Uticaj na rotaciju smene	Komentar
	Nedelja B | Smena 2 Nedelja C | Smena 4	
Kliknite gore	**Nedelja A | Smena 3** Nedelja B | Smena 1 Nedelja C | Smena 2 Nedelja D | Smena 4	Smena 3 je sada prva u rotaciji, a sve ostale smene su se pomerile za nedelju dana.

NAPOMENA: Podeljena radna smena je situacija u kojoj agent radi dve različite smene tokom istog dana. Pre nego što podelite radnu smenu, morate da kreirate dve radne smene koje počinju i završavaju u različitim
Puta ili dana i da se ne preklapaju.

PRIMER - Ako agent radi četiri sata ujutru i četiri sata uveče, morate da kreirate jednu radnu smenu koja pokriva jutarnje sate i drugu radnu smenu koja pokriva veče
Sati.

Upravljajte uslovima rada

WFM pravi razliku između rutinskih i nerutinskih aktivnosti. On kategorizuje aktivnosti koje se dešavaju tokom svake radne smene (kao što su pauze i ručkovi) kao rutina. Ove rutinske aktivnosti se nazivaju uslovi rada. Radni uslov je skup pravila koja se koriste za identifikaciju rutinskih aktivnosti koje sprečavaju agenta da odgovori na kontakte.

Postoje dve vrste uslova rada:

- Plaćeni sati - dužina smene se produžava zbog neplaćenih pauza i ručkova
- Dužina smene – dužina smene se ne produžava zbog neplaćenih pauza i ručkova

NAPOMENA Raspored servis koristi samo plaćene sate radne uslove. Unutardnevno dinamičko raspoređivanje i delimične dnevne trgovine i ponude koriste samo uslove rada dužine smene.

Radni uslov može biti povezan sa fiksnim, dodeljenim ili promenljivim radnim smenama ili profilima radnih uslova koji su dodeljeni agentima. Ako agent može da radi četiri i po do šest sati tokom radne smene, a raspored je u koracima od pola sata, možete konfigurisati uslove rada za 4.5, 5, 5.5 i 6 sati i dodeliti ih radnoj smeni agenta, ili ih imati kao opšte uslove. Takođe možete konfigurisati radni uslov zasnovan na

opsegu koji pokriva opseg od 4.5 do 6 sati.

> **NAPOMENA** WFM će kreirati rasporede agenata bez pauza ili ručkova ako ne dodelite uslove rada i nemate nikakve opšte uslove rada. Ako ne želite da dodelite određeni posao
> Uslovi za određene radne smene ili profili radnih uslova, stvaraju opšte uslove rada.

> **NAPOMENA:** Samo opšti uslovi i uslovi rada dodeljeni profilima radnih uslova koji su dodeljeni agentima koriste se u dinamičkoj dostupnosti i delimičnim dnevnim ponudama i trgovinama.

Za svaku aktivnost radnog uslova morate navesti sledeće informacije:

- Ime
- Trajање:
- Minimalno kašnjenje između početka radne smene i početka ove aktivnosti radnog stanja. Na primer, ako radna smena počinje u 08:00 i ova aktivnost radnog stanja ne može početi ranije od 09:00, minimalno kašnjenje mora biti 1:00.

  > **NAPOMENA:** Kašnjenje mora da se uklopi u manju dužinu stanja zasnovanog na opsegu.

- Maksimalno kašnjenje između početka radne smene i početka ove aktivnosti radnog stanja. Na primer, ako radna smena počinje u 08:00 i ova aktivnost radnog stanja ne može početi kasnije od 09:20, maksimalno kašnjenje mora biti 1:20.
- Minimalni interval između kraja prethodne aktivnosti radnog stanja i početka ove aktivnosti radnog uslova. Na primer, ako je prethodna aktivnost radnog stanja pauza od 15 minuta, a ova aktivnost radnog stanja je jednosatni ručak, a između pauze i ručka mora biti najmanje sat i po, minimalni interval mora biti 90 minuta.
- Povećanje u minutima koje WFM koristi za zakazivanje aktivnosti radnog stanja. Moguće vrednosti su 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 i 00:30.
- Deo koji se plaća. Na primer, možete naznačiti da se plaćaju pauze od 15 minuta i da su jednosatni ručkovi neplaćeni.

Imajte na umu da prilikom kreiranja rasporeda, servis Raspored potvrđuje da se sve aktivnosti radnog stanja mogu primeniti kao konfigurisane. Ako ne postoji validno vreme gde se sve aktivnosti radnog stanja mogu primeniti kao konfigurisano, servis Raspored ignoriše aktivnost radnog stanja sa upozorenjem u dnevniku i datotekama za otklanjanje grešaka.

Servis Raspored primenjuje aktivnosti radnog uslova za radne uslove sledećim redosledom. Sve vrednosti su u uzlaznom redosledu, osim gde je naznačeno.

1. Minimalno kašnjenje
2. Maksimalno kašnjenje

3. Трајање:
4. Plaćeni deo
5. Minimalni intervali
6. Povećanje
7. Tip pauze (ručak pre pauze)
8. Ime pauze
9. Boja ID

Preferira da se pridržava konfiguracije uslova rada, a ne potrebe za redom usluga.

Radni uslov koji se primenjuje na radnu smenu agenta na određeni datum je izabran na sledećoj osnovi:

- Spisak uslova plaćenog rada u vezi sa profilom stanja (ako je navedeno za agenta), radna smena (ako je dodeljen) i spisak opštih uslova rada plaćenih sati su odvojeno sortirani na sledeći način:
    1. Minimalni plaćeni sati (opadajućim redosledom)
    2. Maksimalni plaćeni sati (opadajući redosled)
    3. Vreme početka (uzlazni redosled)
    4. ID radnog stanja (rastući redosled)
- Pretražite plaćene sate uslova rada u vezi sa profilom radnog stanja (ako je navedeno za agenta) pre plaćenih sati uslova rada u vezi sa radnom smjenom (ako je dodeljen) pre pretraživanja među opštim uslovima rada plaćenih sati.

  Kriterijumi za pretragu uslova rada su:

    - Je omogućeno na dan u nedelji
    - Ima vreme početka ranije ili isto kao vreme početka radne smene
    - Ima istu minimalnu i maksimalnu dužinu smene kao i planirana dužina radne smene
    - Planirana dužina radne smene je unutar minimalne i maksimalne dužine smene

Nakon gornjeg sortiranja i filtriranja za važeće utakmice, uslovi rada se biraju u skladu sa sledećom tabelom. U ovoj tabeli,

- "Opseg" se odnosi na stanje rada u kojem minimalni i maksimalni plaćeni sati nisu isti.
- "Non-range" se odnosi na stanje rada u kojem su minimalni i maksimalno plaćeni sati isti.
- "Nijedan" znači da nije konfigurisan nijedan radni uslov.

Izvor radnog stanja			
Opšte	**rad Profil stanja**	**Radna smena**	**Korišćeni izvor**
Ne-opseg, opseg, nijedan	Ne-opseg	Ne-opseg	Profil radnog stanja
	Ne-opseg, opseg	Опсег	Profil radnog stanja
	Опсег	Ne-opseg	Radna smena
	Опсег	Nijedno	Profil radnog stanja
	Nijedno	Ne-opseg, opseg	Radna smena
Ne-opseg, opseg	Nijedno	Nijedno	Opšti radni uslov

Jedan od načina da se izbegnu konflikti raspoređivanja je da se koriste sledeća dodeljivanja parametara:

Maksimalno kašnjenje jutarnje pauze = minimalno kašnjenje za ručak — minimalni interval za ručak — trajanje jutarnje pauze

minimalno kašnjenje za ručak = jutarnja pauza maksimalno kašnjenje + trajanje jutarnje pauze + minimalni interval za ručak

Primer 1: Radno stanje bez neplaćenih aktivnosti

Kontakt centar je stvorio tri aktivnosti radnog stanja: jutarnja pauza, ručak i popodnevna pauza. Radne smene traju osam sati. Vreme početka i završetka radnih smena je promenljivo: vreme početka može biti već u 07:30, a vreme završetka tek u 17:30.

Aktivnosti radnog stanja su konfigurisane na sledeći način.

Aktivnosti	**Min kašnjenje**	**Maksimalno kašnjenje**	**Трајање:**	**Min Interval**
Jutarnji raspust	01:30	03:00	00:15	00:00
Ручак	03:00	05:00	00:30	01:30
Popodnevna pauza	05:30	06:45	00:15	01:30

Ako radna smena agenta počinje u 8:00 AM, onda jutarnja pauza tog agenta može početi u bilo koje vreme između 9:30 AM i 11:00 AM. Ručak agenta može početi u bilo koje vreme između 11:00 AM i 1:00 PM. Popodnevna pauza agenta može početi u bilo koje vreme između 1:30 PM i 2:45 PM.

Na primer, pretpostavimo da za rukovanje predviđenim obimom poziva, WFM mora zakazati agenta da počne sa radom u 8:00 AM i da napravi pauzu za ručak od 11:00—11:30 AM. WFM zatim zakazuje jutarnju pauzu agenta od 9:30 do 9:45 AM da zadovolji minimalno kašnjenje od 01:30 za tu aktivnost radnog uslova.

Međutim, najranije da ručak može da počne je 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, minimalni interval između ove i prethodne aktivnosti). WFM ne može da kreira raspored koji zadovoljava sve parametre kao što je konfigurisano. Ova situacija se može ispraviti smanjenjem minimalnog kašnjenja jutarnje pauze od 01:30 do 01:15 ili smanjenjem minimalnog intervala za ručak na 01:15.

Primer 2: Radni uslovi sa neplaćenim aktivnostima

Kontakt centar je stvorio tri aktivnosti radnog stanja: jutarnja pauza, ručak i popodnevna pauza. Pauza za ručak je neplaćeno vreme. Radne smene su duge osam sati, ali pošto postoji jedan sat neplaćenog ručka, radna smena zapravo traje devet sati. Raspored servis će zakazati devet sati za agenta.

Vreme početka i završetka radnih smena je promenljivo: vreme početka može biti već u 7:30 AM i vreme završetka do 6:30 PM.

Aktivnosti	Min kašnjenje	Maksimalno kašnjenje	Трајање:	Min Interval
Jutarnji raspust	01:15	03:00	00:15	00:00
Ручак	03:00	05:00	01:00 (neplaćeno)	01:30
Popodnevna pauza	08:00	08:30	00:15	01:30

Ako radna smena agenta počinje u 8:00 AM, onda jutarnja pauza agenta može početi u bilo koje vreme između 9:30 AM i 11:00 AM. Ručak agenta može početi u bilo koje vreme između 11:00 AM i 1:00 PM.

Popodnevna pauza agenta može početi u bilo koje vreme između 4:00 PM i 4:30 PM. Ovo omogućava jednosatni neplaćeni ručak. Dodaje sat i omogućava vam da PUT u kašnjenju od 08:00, nešto što ne biste mogli da uradite da je ručak plaćena aktivnost. Ne možete imati kašnjenje koje je ista dužina radne smene, osim ako ne postoji neplaćeno vreme uključeno, u ovom slučaju, raspored agenta obuhvata period od devet sati.

Zakazivanje i neplaćene aktivnosti

Uslovi rada ne produžavaju uvek smene kako bi se prilagodili neplaćenim aktivnostima.

Za normalno raspoređivanje (standardne radne smene, dinamička dostupnost i dinamičko raspoređivanje), uslovi rada koji se primenjuju će produžiti smenu kako bi se ispunili plaćeni i neplaćeni sati smene. Na primer, ako je agent zakazan za osmočasovnu smenu i osam sati plaćenih sati rada uslov koji se primenjuje uključuje neplaćeni jedan sat pauze za ručak, onda je smena zakazana da pokrije stvarni period od devet sati da primi jedan sat neplaćene pauze za ručak plus osam sati plaćenih aktivnosti.

Za druge vrste događaja na koje se odnose uslovi rada, kao što su unutardnevno dinamičko raspoređivanje i delimične dnevne ponude i trgovine, uslovi rada ne produžavaju smene za neplaćene aktivnosti. Na primer, ako agent pokupi dva sata prekovremenog rada u unutardnevnom događaju zakazivanja od 3:00 PM do 5:00 PM, može se primeniti radni uslov dužine smene od dva sata, a ako taj dvosatni radni uslov sadrži neplaćenu 30-minutnu pauzu za ručak, onda će biti smešten u dvosatni segment i neće ga produžiti. Prekovremeni rad će i dalje biti 3:00—5:00 PM i ne dalje, a agent će biti plaćen za jedan i po sat, a ne dva sata.

Opisi polja

Koristite stranicu Uslovi rada da biste kreirali, uredili i izbrisali uslove

rada. Polja na stranici Uslovi rada su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime radnog stanja	Naziv radnog uslova. Ime bi trebalo da olakša Identifikujte stanje rada kada ga dodeljujete agentima: na primer, "Služba za korisnike - 4,5 sata." Takođe možete koristiti ovo polje da promenite ime postojećeg radnog uslova.
Tip radnog stanja	Vrsta uslova rada: ▪ Plaćeni sati—(Podrazumevano) Kada izaberete uslove rada zasnovane na plaćenim satima, sistem produžava dužinu smene zbog neplaćenih pauza i ručkova. ▪ Dužina smene – Kada izaberete uslove rada zasnovane na dužini smene, sistem ne produžava dužinu smene zbog neplaćenih pauza i ručkova.
Dozvolite plaćenim satima da budu opseg	(Pojavljuje se samo ako je izabran Plaćeni sati u tipu radnog stanja) Izaberite ovo polje za potvrdu da biste odredili minimalni i maksimalni broj plaćenih sati.
Plaćeni sati	(Pojavljuje se samo ako polje za potvrdu "Dozvoli plaćenim satima da bude opseg" nije

Polje	Opis
	izabran) Ukupan broj plaćenih sati (u HH:MM) za stanje rada.
Minimalno plaćeno radno vreme	(Pojavljuje se samo ako je izabrano "Dozvoli plaćenim satima da budu opseg") U Minimalni broj plaćenih sati (u HH:MM) za stanje rada.
Maksimalni plaćeni sati	(Pojavljuje se samo ako je izabrano "Dozvoli plaćenim satima da budu opseg") U Maksimalan broj plaćenih sati (u HH:MM) za stanje rada.
Dozvolite dužinu smene da bude opseg	(Pojavljuje se samo kada je izabrana dužina smene u tipu radnog stanja) Izaberite ovo polje za potvrdu da unesete minimalnu i maksimalnu dužinu smene.
Dužina smene	(Pojavljuje se samo ako "Dozvoli dužinu smene da bude opseg" nije izabran) U Ukupna dužina smene (u HH: MM) za stanje rada.
Minimalna dužina smene	(Pojavljuje se samo ako je izabrano "Dozvoli dužinu smene da bude opseg") U Minimalna dužina smene (u HH: MM) za stanje rada.
Maksimalna dužina smene	(Pojavljuje se samo ako je izabrano "Dozvoli dužinu smene da bude opseg") Unesite Maksimalna dužina smene (u HH: MM) za radno stanje.
Ovo je opšti uslov	Izaberite ovo polje za potvrdu ako se ovaj radni uslov odnosi na svaku radnu smenu Sa istim brojem sati ili opsegom sati rada dnevno, a ako nijedan drugi radni uslov nije povezan sa tim radnim smenama. Ako ne izaberete polje za potvrdu za radni uslov i nijedan drugi radni uslov nije povezan sa radnom smenom ili profilom radnog uslova povezanim sa agentom, WFM neće zakazati pauze ili ručkove agentima dodeljenim ovoj radnoj smeni. **NAPOMENA:** Može postojati samo jedan opšti uslov po zakazanoj dužini smene ili plaćenim satima na koje se primenjuje radna smena. Samo Opšti uslovi i uslovi rada u vezi sa profilima uslova rada dodeljenim agentima koriste se u dinamičkoj dostupnosti i delimičnim dnevnim ponudama i trgovinama.
Primenite radne uslove za radne smene sa bilo kojim vremenom dolaska	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da se radni uslov primenjuje na radne smene sa bilo kojim vremenom dolaska. Ako je polje za potvrdu obrisano, navedite vreme ako želite da se radni uslov primeni na radne smene koje počinju u ili kasnije

Polje	Opis
	od tog određenog vremena dolaska. Ove opcije se međusobno isključuju: možete odabrati samo jednu od njih.
Dani za uključivanje	Dani na koje se odnosi ovaj radni uslov. Po defaultu, svaki dan je Izabrali. Mora biti izabran najmanje jedan dan.
Aktivnosti	Kliknite na dugme Add da dodate red u tabelu Aktivnosti, a zatim navedite detalje aktivnosti. Ovo uključuje: ▪ Ime – Unesite ime koje opisuje pauzu ili ručak. Ako ostavite ovo polje prazno, WFM ga popunjava sa Break. ▪ Tip—Pauza ili ručak. ▪ Min Delay—Minimalna količina vremena u HH:MM formatu koja mora da prođe između vremena početka smene i početka ove aktivnosti. Ova vrednost mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese bilo šta drugo, vrednost se zaokružuje na najbližih pet minuta. ▪ Maksimalno kašnjenje – maksimalno vreme u HH:MM formatu koje može da prođe između vremena početka smene i početka ove aktivnosti. Ova vrednost mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese bilo šta drugo, vrednost se zaokružuje na najbližih pet minuta. ▪ Trajanje—Dužina trajanja aktivnosti u HH:MM formatu. Ova vrednost mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese bilo šta drugo, vrednost se zaokružuje na najbližih pet minuta. Aktivnosti sa vrednošću nula (0) se ignorišu. ▪ Inkrement—Povećanje tokom sata kada aktivnost može da počne. Na primer, ako aktivnost može da počne jedan sat nakon početka smene 08:00 i izaberete 15-minutni inkrement, aktivnost može početi u 09:15, 09:30 ili 09:45. ▪ Min Interval—Minimalno vreme između ove i prethodne aktivnosti. Ova vrednost mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese bilo šta drugo, vrednost se zaokružuje na najbližih pet

Polje	Opis
	Minuta. ▪ Plaćeni deo—Deo aktivnosti u HH:MM formatu koji se plaća. Aktivnosti koje nisu plaćene produžavaju radnu smenu za neplaćeno trajanje za plaćene sate uslova rada. Na primer, osmočasovna radna smena sa jednosatnim neplaćenim ručkom postaće radna smena koja traje devet sati. Postoji ograničenje od 48 sati u radnom stanju. ▪ Color/Color ID – Boja koja predstavlja ovu aktivnost u rasporedu. ID boje je heksadecimalni kod za izabranu boju. ▪ Metapodaci aktivnosti—(Opciono) Dodeljuje vrednost metapodataka ili uklanja vrednost metapodataka iz pauza ili ručkova. Dodeljivanje ili uklanjanje vrednosti metapodataka ovde zamenjuje sve podrazumevane vrednosti metapodataka koje ste dodelili na stranici Metapodaci o aktivnosti. Za više informacija o konfigurisanju vrednosti metapodataka i dodeljivanju na pauze i ručkove, pogledajte Upravljanje vrednostima metapodataka aktivnosti.
Maksimalno podešavanje optimizacije	Omogućava vam da kontrolišete količinu vremena u kojem funkcija Optimize Schedules može pomeriti pauzu ili ručak napred ili nazad u okviru ograničenja aktivnosti. Ako je vrednost prazna, optimizator može da pomeri aktivnost koliko ograničenja aktivnosti dozvoljavaju. Ako je vrednost nula (0), aktivnost se ne može pomeriti. **NAPOMENA** Maksimalna vrednost za ovo polje je 23:59.
Dodelite profile radnog stanja	Jedan ili više profila uslova rada dodeljenih uslovima rada.
Dodeli radne smene	(Pojavljuje se samo kada je Tip radnog stanja Plaćeni sati) Jedan ili više Radne smene koje će koristiti ovaj uslov rada.

Definicije dugmeta radnog stanja

Dugme	Opis
Sačuvaj	Kliknite da biste sačuvali novo ili promenjeno radno stanje. Ovo dugme je onemogućeno

Dugme	Opis
	dok se radni uslov ne imenuje ili izabere, i sva popunjena polja su važeća.
Izbriši	Kliknite da biste izbrisali stanje rada. Ovo dugme je onemogućeno dok se radni uslov ne imenuje ili izabere.
Otkaži	Kliknite da biste otkazali promene u radnom stanju.

Upravljajte profilima radnog stanja

Profili radnog stanja omogućavaju vam da povežete ne-opšte uslove rada sa agentima umesto da ih povezujete samo sa radnim smenama. Koristeći profile radnog stanja, možete optimizirati unutardnevne ručkove i pauze agenta i automatizovati premeštanje pauze i ručkove agenta kako biste poboljšali pokrivenost redova usluga.

Samo administratori i planeri mogu kreirati i upravljati profilima radnog stanja.

Trebalo bi da kreirate profile radnih uslova koji uključuju plaćene uslove rada (dužine smene se produžavaju zbog neplaćenih pauza i ručkova) i profile radnih uslova koji uključuju uslove rada dužine smene (dužine smene se ne produžavaju zbog neplaćenih pauza i ručkova). Profili sa uslovima rada dužine smene su korisni ako agenti mogu da rade delimične dnevne trgovine i ponude ili intradi dinamičko raspoređivanje. Pogledajte Upravljanje uslovima rada.

Svaki profil uslova rada uključuje skup agenata i uslova rada. Agent ili radni uslov nije potrebno da bude uključen u profil radnog uslova.

> **NAPOMENA:** Agent može biti uključen samo u jedan profil radnog uslova. Međutim, više uslova rada može biti uključeno u profil radnog stanja, a radni uslov može biti član
> Više profila radnog stanja.

Zakazivanje sa profilima radnog stanja

Servis Raspored može da koristi uslove rada u profilu uslova rada agenta da zakaže ručkove i pauze agenta. Uslovi rada se primenjuju na radnu smenu agenta na određeni datum.

Opisi polja

Koristite stranicu Profili radnih uslova za kreiranje, uređivanje i brisanje profila radnog

stanja. Polja na stranici Profil uslova rada opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Ime profila radnog stanja	Jedinstveno ime za profil radnog stanja.
Dodelite uslove rada	Izaberite i dodelite određene uslove rada profilu radnog uslova. Isti radni uslov može biti uključen u više profila radnog uslova.
Dodeli agente	Izaberite i dodelite agente profilu radnog stanja. I aktivni i Neaktivni agensi su dostupni za selekciju. **NAPOMENA** Agent može biti dodeljen samo jednom profilu radnog uslova.

Upravljajte uslovima minimalnog / mak sata

Na stranici Uslovi minimalnog / maksimalnog sata možete ograničiti količinu vremena koje vaši agenti rade postavljanjem sledećih parametara:

- Minimalni i maksimalni broj dana koje vaši agenti rade svake nedelje
- Minimalni i maksimalni broj plaćenih sati koje vaši agenti rade svake nedelje
- Minimalni i maksimalni broj plaćenih sati koje vaši agenti rade svaki dan u nedelji

Konfigurisanje uslova min/mak sati nije obavezno. To je potrebno ako želite da agenti budu zakazani pomoću dinamičke dostupnosti (pogledajte O mojoj dostupnosti).

NAPOMENA : Uslovi za minimalne / maksimalne sate dodeljeni su agentima koji koriste profile minimalnih / maksimalnih sati (pogledajte Dodeliminimalne / maksimalne časovne uslove agentima).

Radne smene i rasporedi

Min / mak sati uslovi faktor u sledećim metodama zakazivanja:

- Fiksni, zadatak, i varijabilne radne smene

  NAPOMENA: Takođe možete ograničiti minimalni i maksimalni broj dana i plaćenih sati koje vaši agenti rade svake nedelje kroz varijabilne radne smene. Ako dodelite agenta i Promenljiva radna smena i uslov minimalnog / maksimalnog sata tokom iste nedelje (bilo korišćenjem uslova min/maks sat kao podrazumevanog ili primenom na određeni vremenski opseg), WFM koristi konfiguraciju iz uslova min/maks sati umesto konfiguracije iz promenljive radne smene.

- Dinamičko raspoređivanje

- Dinamička dostupnost
- Unutardnevno dinamičko raspoređivanje
- Ručno izmenjeni rasporedi
- Trgovine, ponude, izuzeci, mentorstvo i slobodno vreme

Kada agentu dodelite min / mak profil, njegovi uslovi min / mak primenjuju se na svaku radnu smenu dodeljenu agentu svakog dana u nedelji. Minimalni / maksimalni uslovi ograničavaju samo plaćene sate. Neplaćene aktivnosti se ne računaju prema nedeljnim ili dnevnim parametrima koje konfigurišete na ovoj stranici.

Vremenske definicije

Ograničenja koja ste postavili na ovoj stranici primenjuju se na nedelje i dane koji su definisani sa WFM, a ne nužno kako se pojavljuju u kalendaru.

- "Nedelja" se odnosi na nedelju rasporeda u WFM kao što je definisano poljem Prvi dan u nedelji na stranici Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurisanje sistema WFM podešavanja).
  "Nedelja" uključuje sve sate u svakoj radnoj smeni koja počinje u nedelji rasporeda, čak i u radnim smenama koje prelaze ponoć u sledeću nedelju rasporeda. "Nedelja" ne uključuje sate iz radne smene u prethodnoj nedelji koja prelazi ponoć u nju.
- "Dan" se odnosi na dan kada počinje radna smena, a uključuje sve sate u radnoj smeni, čak i ako radna smena prelazi ponoć u sledeći dan. "Dan" ne uključuje sate iz radne smene u prethodnom danu koji prelazi ponoć u nju.

  PRIMER

  Agent ima sledeće radne smene u ponedeljak i utorak:

  - Ponedeljak 8:00 PM–utorak 4:00 AM
  - Utorak 2:00 PM–10:00 PM

  WFM ne deli osam sati u prvoj smeni između ponedeljka i utorka. Pošto radna smena počinje u ponedeljak, WFM broji svih osam sati kao deo radne smene u ponedeljak.

I "dan" i "nedelja" se odnose na dane i nedelje kao što se pojavljuju u vremenskoj zoni zakazivanja agenta (vidi O vremenskim zonama).

Razmatranja konfiguracije rasporeda

Određeni elementi rasporeda koje konfigurišete u drugim delovima WFM mogu kreirati rasporede koji krše minimalne / maksimalne uslove dodeljene vašim agentima. U nekim slučajevima, to može dovesti do toga da agenti ne budu zakazani.

Ovi elementi uključuju sledeće.

Izuzetaka

Ako raspored agenta uključuje delimični ili celodnevni plaćeni ili neplaćeni izuzetak, WFM će pokušati da kreira raspored koji zadovoljava bilo koji uslov minimalnih / maksimalnih sati dodeljen agentu na stranici Profili minimalnih / maksimalnih sati kao podrazumevani ili za određeni vremenski opseg.

Međutim, dodeljivanje plaćenih ili neplaćenih izuzetaka ponekad i dalje može dovesti do rasporeda koji krše uslove min/mak sati. Agent će i dalje biti zakazan ako plaćeni ili neplaćeni izuzetak stvara raspored koji krši uslov agenta min / mak sat.

Primer KSNUMKS: Plaćeni izuzetak

Agent je dodeljen profilu min/mak sati sa uslovom min/mak sati koji ograničava agenta da radi maksimalno 10 sati u sredu, a taj agent takođe ima radnu smenu u sredu od 8:00 AM do 4:00 PM. Međutim, supervizor je takođe dodelio plaćeni izuzetak agentu u sredu od 4:00 PM do 8:00 PM.

To znači da agent ima ekvivalent 12-časovne radne smene u sredu, od 8:00 AM do 8:00 PM. Raspored agenta stoga krši uslov agenta min / mak sat, ali agent je i dalje zakazan.

Primer 2: Neplaćeni izuzetak

Agent je dodeljen profilu min/mak sati sa uslovom min/mak sat koji ograničava agenta da radi najmanje šest sati u sredu, a taj agent takođe ima radnu smenu u sredu od 8:00 AM do 4:00 PM. Međutim, supervizor je takođe dodelio plaćeni izuzetak agentu u sredu od 8:00 AM do 1:00 PM.

To znači da agent ima ekvivalent trosatne radne smene u sredu, od 1:00 PM do 4:00 PM. Raspored agenta stoga krši šest sati min/mak sat uslov agenta, ali agent je i dalje zakazan.

Preklapanje radnih smena

Radne smene koje počinju u jednom danu ponekad mogu preći ponoć i preklapaju radne smene koje počinju sledećeg dana. Kada se to dogodi, WFM ne broji vremenski period u kojem se rasporedi preklapaju dva puta. Umesto toga, zadržava čitavu radnu smenu na dan preklapanja i skraćuje radnu smenu na dan koji se preklapa.

To može dovesti do toga da raspored agenta krši dodeljeni uslov min / mak sat. Agent neće biti zakazan ako preklapanje radne smene stvaraju raspored koji krši uslov agenta min / mak sati.

PRIMER

Agent je dodeljen profilu min / mak sati sa uslovom min / mak sat koji ograničava agenta da radi najmanje osam sati u ponedeljak i utorak.

Agent ima sledeće radne smene u tim danima:

- Ponedeljak 10:00 PM–utorak 6:00 AM
- Utorak 2:00 AM–10:00 AM

Smene ovog agenta preklapaju se četiri sata u utorak, od 2:00 AM-6:00 AM. WFM broji ova četiri sata kao deo radne smene u ponedeljak, a ne u utorak.

To znači da agent sada ima ekvivalent četvoročasovne radne smene u utorak, od 6:00 AM-10:00 AM. Konfiguracija rasporeda agenta stoga krši osmočasovni min / mak sat uslov agenta, a agent nije zakazan.

Opisi polja

Koristite stranicu Uslovi minimalnog / maksimalnog sata da biste kreirali, uredili i izbrisali

uslove minimalnog / maksimalnog sata. Polja na stranici su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Min / Mak sat Stanje Ime	Jedinstveno ime za stanje.
Min plaćenih sati nedeljno	Minimalni broj plaćenih sati nedeljno koje agent može da radi. Ovi sati moraju biti jednaki ili manji od maksimalnog mogućeg broja sati koje dinamičko raspoređivanje vaših agenata, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smene dozvoljavaju da rade za nedelju dana.
Maksimalno plaćenih sati nedeljno	Maksimalan broj plaćenih sati nedeljno koje agent može da radi. Ovi sati moraju biti veći ili jednaki minimalnom mogućem broju sati koje dinamičko raspoređivanje vaših agenata, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smene dozvoljavaju da rade za nedelju dana.
Min dana u nedelji	Minimalni broj dana u nedelji da agent može da radi. Ove Dani moraju biti manji ili jednaki ukupnom broju dana koje dinamičko raspoređivanje, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smene vaših agenata dozvoljavaju da rade za nedelju dana.

Polje	Opis
Maksimalni broj dana u nedelji	Maksimalan broj dana u nedelji koje agent može da radi. Ove Dani moraju biti veći ili jednaki ukupnom broju dana u kojima dinamičko raspoređivanje, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smene vaših agenata zahtevaju da rade u nedelju dana. **PRIMER** Supervizor dodeljuje agenta na petodnevnu promenljivu radnu smenu. Na dva dana, supervizor je izabrao slobodne dane Dozvoljeno polje za potvrdu (dva dana su opciona). Na tri dana, supervizor nije izabrao polje za potvrdu Dozvoljeni slobodni dani (potrebna su tri dana). Ako supervizor takođe dodeli uslov min/mak sat ovom agentu, supervizor mora da unese broj jednak ili veći od tri u polje Maksimalni broj dana u nedelji.
Prijavite se na	Dan ili dani u nedelji čije parametre želite da konfigurišete. Koristite Shift + Click da izaberete više susednih dana, ili Ctrl + Click da izaberete više nesusednih dana.
Plaćeni sati	Min—Minimalni plaćeni sati za izabrani dan u nedelji. Ovi sati moraju biti manji ili jednaki maksimalnom mogućem broju sati koje dinamičko raspoređivanje vaših agenata, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smene dozvoljavaju da rade na odabrani dan. Maksimum—Maksimalni plaćeni sati za izabrani dan u nedelji. Ovi sati moraju biti veći ili jednaki minimalnom mogućem broju sati koje dinamičko raspoređivanje vaših agenata, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smene dozvoljavaju da rade na odabrani dan.
Minimalni interval između smena	Minimalno vreme koje može postojati između smena u različitim danima. **NAPOMENA** Minimalni interval između smena se primenjuje i potvrđuje u vreme kada pokrenete raspored, a ne za raspored Izmene urađeno kasnije.

Dodelite minimalne / mak časovne uslove agentima

Minimalni / maksimalni časovni profili se koriste za povezivanje uslova min / mak sati sa određenim agentima za određene nedelje. Agenti moraju biti povezani sa podrazumevanim profilom min / mak sati ili određenim profilom min / mak sati koji će biti zakazan pomoću dinamičke radne smene dostupnosti.

Polja na stranici su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Min/Max Hour Ime profila	Unesite jedinstveno ime za profil.
Koristi podrazumevani uslov	Izaberite ovo polje za potvrdu da odredite podrazumevani uslov min / mak sata i Izaberite taj uslov iz padajuće liste. Podrazumevani uslovi se primenjuju kad god ne postoji uslov dodeljen određenom vremenskom opsegu za agenta. **NAPOMENA** - Ako ne konfigurišete podrazumevani uslov i nijedan uslov nije konfigurisan za određeni vremenski opseg za agenta, Taj agent će biti zakazan bez minimalnih ili maksimalnih ograničenja sati.
Uslovi datumskog opsega	Kliknite na dugme Add da biste konfigurisali početnu nedelju, kraj nedelje i min / mak sat uslov koji se odnosi na taj vremenski opseg. Izaberite čekboks levo od bilo koje postojeće linije da obrišete tu liniju iz tabele.
Dodeli agente	Premestite agente iz panela Dostupno u dodeljeno da biste ih dodelili profil.

Ograničite broj agenata na raspored

Stranica Maksimalne kadrovske grupe vam omogućava da podesite ograničenje koliko agenata koji su dodeljeni grupi može biti zakazano da radi u isto vreme.

PRIMER Vaš kontakt centar ima 200 agenata na raspolaganju za rad, ali sedenje za samo 100 agenata. Ne možete zakazati više od 100 agenata u bilo kom trenutku. Da bi se osiguralo da se rasporedi prilagođavaju
Ovo ograničenje, podesite maksimalnu grupu za raspoređivanje koja uključuje vaše 200 agenata i koja postavlja ograničenje istovremenog zakazivanja na 100 agenata.

NAPOMENA - Ako koristite maksimalne kadrovske grupe, trebalo bi da koristite i uravnoteženo raspoređivanje. Kada pokrenete raspored za agente koji podležu ograničenju maksimalne kadrovske grupe i ograničenje je dostignuto, nema daljih agenata može se zakazati. Raspored se ne kreira te nedelje za agente izvan maksimalnog limita, čak i ako krši lični profil minimalnih / maksimalnih sati tih agenata ili rotaciju radne smene. Raspored radi normalno za druge agente i može završiti sa statusom "Delimični uspeh". Stranica sa detaljima korisničkog zahteva (pogledajte Pregled zahteva servera od WFM korisnika) navodi one agente koji nisu mogli biti zakazani zbog maksimalnog ograničenja osoblja.

Kada je konfigurisana maksimalna kadrovska grupa, ograničenje koje postavlja se uzima u obzir u svim oblastima koje kreiraju ili modifikuju rasporede. Ove oblasti uključuju sledeće:

- Pokretanje rasporeda
- Kreiranje dinamičkog rasporeda događaja
- Odobravanje rasporeda trgovina i ponuda
- Odobravanje zahteva za mentorstvo, izuzetak i slobodno vreme
- Kopiranje rasporeda aktivnosti
- Automatsko ili ručno odobravanje unutardnevnog dinamičkog raspoređivanja
- Uređivanje rasporeda agenata na stranici Raspored agenta
- Izmene napravljene preko Schedule Edit Management stranice

Sistem odbacuje pokušaje promene rasporeda koji će prekršiti ograničenje maksimalnog broja osoblja. Ako i dalje želite da promenite raspored, možete da napravite druge promene rasporeda koje će rešiti problem (na primer, premeštanje aktivnosti drugog agenta) i pokušajte ponovo da promenite prvobitni raspored.

Agentske smene koje podležu maksimalnom ograničenju kadrovske grupe uključuju sve aktivnosti osim aktivnosti bez rasporeda, nedostupnih i dostupnih.

Izuzeci, koji su uključeni kada se razmatra maksimalno ograničenje kadrovske grupe, su poseban slučaj. Neki izuzeci, kao što su odmori, ne zahtevaju da agent zauzima sedište kontakt centra. Prisustvo tog agenta ne bi trebalo da se računa u maksimalno ograničenje kadrovske grupe. Da bi se razlikovali izuzeci koji bi trebalo da se računaju i oni koji ne bi trebali, izuzetak se može konfigurisati kao zahtev za radnu stanicu. Pogledajte Upravljanje izuzecima za više informacija.

Opisi polja

Stranica Maksimalne kadrovske grupe vam omogućava da kreirate, uređujete i brišete maksimalne

kadrovske grupe. Polja na stranici kada kreirate, uređujete ili brišete maksimalnu kadrovsku grupu

Polje	Opis
opisana su u nastavku.	
Maksimalno kadrovsko ime grupe	Jedinstveno ime za maksimalnu kadrovsku grupu.
Maksimalno ograničenje osoblja	Maksimalan broj agenata koji mogu raditi istovremeno u bilo kom Vreme.

Polje	Opis
Dodeli agente	Premestite agente iz panela Dostupno u dodeljeno da biste ih dodelili Maksimalna kadrovska grupa.

Kreirajte distribuciju

Distribucija se sastoji od nedelju dana u vrednosti od kontakt podataka za svaki 30-minutni interval u danu. Podaci uključuju sledeće:

Kolona	Opis
Kontakt Odnos	Procenat ukupnih kontakata dana za interval. **NAPOMENA** Kada se izvozi, odnos kontakta se izražava kao decimal, a ne procenat. Na primer, prikazan odnos kontakta U tabeli kao 2.03% se izvozi u tabelu kao 0.0203.
Kontakti Distribucija	Broj kontakata primljenih u intervalu. Ako je omogućeno na globalnom Stranica sa podešavanjima (Omogući predviđene kontakte kao decimale podešavanje), ova vrednost može imati do dve decimale.
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora ili
obrade. Prosečno radno vreme	Prosečno radno vreme nakon
kontakta.	

Distribucija određuje fluktuacije zapremine kontakta u intervalima od jednog dana. Ovako

WFM generiše distribuciju:

1. WFM izračunava prosečan broj kontakata primljenih u referentnom periodu za svaki interval rasporeda za svaki dan u nedelji izabran u zahtevu za distribuciju. Dani sa posebnim događajima se zanemaruju. Izaberite šest do osam poslednjih nedelja za referentni period, vodeći računa da ne koristite nedelju sa neobičnim volumenom, kao što je nedelja odmora.

   PRIMER Da biste izračunali prosečnu zapreminu kontakta za interval od 8:30 do 9:00 AM u ponedeljak, WFM uzima zbir zapremine za interval od 8:30 do 9:00 AM za svaki ponedeljak U referentnom periodu i deli ukupan sa brojem ponedeljaka u referentnom periodu.

2. WFM zatim deli rezultat za svakih pola sata sa prosečnim brojem kontakata primljenih za ceo dan da bi se odredio procenat kontakata dana koji stižu tokom ovog intervala.

3. WFM izračunava prosečno vreme razgovora (redovi interaktivnih usluga) ili vreme obrade (redovi neinteraktivnih usluga) i vrednosti radnog vremena nakon kontakta po kontaktu za svakih pola sata.

> **PRIMER** Da biste izračunali prosečno vreme razgovora/vreme obrade za 8:30–9:00 AM intervalu u ponedeljak, WFM uzima zbir vremena razgovora/vremena obrade za svaki kontakt između 8:30 AM i 9:00 AM za svaki ponedeljak u referentnom periodu i deli ukupan broj kontakata. WFM koristi istu metodu za izračunavanje prosečnog radnog vremena.

Budućnost ne ponavlja uvek prošlost. Budući događaji mogu dovesti do promene distribucije kontakata. Ako znate za predstojeće događaje koji bi mogli uticati na distribuciju, možete da uredite distribuciju tako da uzmete u obzir te događaje. Za bilo koji interval od 30 minuta, možete promeniti broj kontakata koji će verovatno stići, prosečno vreme razgovora ili obrade i prosečno radno vreme nakon kontakta (pogledajte Uređivanje distribucija i prognoza).

Smernice za generisanje distribucije

Izbor odgovarajućeg referentnog perioda je važan za generisanje distribucije pogodne za vaš period prognoze.

Možete generisati distribuciju jednom i ponovo je koristiti za svaku prognozu ili generisati novu distribuciju svaki put kada generišete prognozu. Distribucija i prognoza se automatski povezuju - red usluga može imati samo jednu distribuciju proizvodnje i jednu prognozu proizvodnje u bilo kom trenutku.

Vrsta distribucije koju generišete zavisi od vrste reda servisa za koji ga generišete. Koristite sledeće smernice prilikom generisanja distribucije:

- Ako vaši dnevni ili nedeljni podaci o kontaktu variraju, izaberite duži referentni period. Ako su vaši kontakt podaci prilično stabilni, izaberite kraći referentni period.
- Ako su vaši kontakt podaci prilično stabilni ili sezonski, izaberite duži referentni period iz istog perioda prošle godine.
- Ako imate istorijske podatke u vrednosti od najmanje godinu dana, a vaše poslovanje i obrasci rutiranja nisu se dramatično promenili, koristite referentni period od godinu dana ranije koji je sličan periodu prognoze.
- Ako imate manje od godinu dana istorijskih podataka ili su se uslovi vašeg kontakt centra dramatično promenili, identifikujte noviji period koji će verovatno imati kontakt podatke koji su slični periodu prognoze.
- Ako su podaci o kontaktima relativno stabilni tokom cele godine, možda ćete proći nekoliko meseci bez potrebe za generisanjem nove distribucije.
- Ako se podaci o kontaktu često razlikuju ili pokazuju sezonske varijacije, možda ćete morati da regenerišete svoju distribuciju najmanje jednom mesečno ili svaki put kada kreirate prognozu.

> **NAPOMENA:** Distribucije ignorišu datume u referentnom periodu koji imaju posebne događaje koji su im dodeljeni i datume koji su označeni kao zatvoreni datumi.

Upravljanje distribucijama

Koristite stranicu Zahtevi za distribuciju da biste generisali proizvodnju i imenovane distribucije.

Distribucija proizvodnje se podrazumevano koristi za generisanje prognoze. Može postojati samo jedna distribucija proizvodnje. Nasuprot tome, može postojati mnogo imenovanih distribucija. Imenovane distribucije se koriste za analizu kako različiti uslovi utiču na obim kontakata i rasporede agenata. Imenovana distribucija može biti generisana sa istorijskim podacima kao što je distribucija proizvodnje, ali se takođe može generisati bez ikakvih istorijskih podataka, a zatim popuniti ručno.

Takođe možete koristiti imenovanu distribuciju umesto distribucije proizvodnje za generisanje prognoze.

> **NAPOMENA** Ako ste sigurni da je obim kontakata i distribucija u vašem kontakt centru su stabilni, onda je potrebno samo da generiše jednu distribuciju i jednu prognozu, a ne morate da koristite imenovan distribucije.

Generisanje distribucije proizvodnje

Generišite distribuciju proizvodnje

1. Na stranici Zahtev za distribuciju izaberite opciju **Pošalji zahtev** za distribuciju proizvodnje.
2. Izaberite jedan ili više redova usluga. Dostupni servisni redovi navedeni su oni koji nemaju polje za potvrdu "Ne generiši prognoze ili rasporede za ovaj red servisa" označeno na stranici Upravljanje redovima usluga.
3. Unesite datum početka i datum završetka željenog referentnog perioda u vremenskoj zoni reda usluga. Referentni period treba da ima istorijske podatke koji veoma liče na datume za koje želite da generišete prognozu. Trebalo bi da postoje podaci za svaki izabrani dan u nedelji u vašem referentnom periodu. Ako nema podataka, WFM popunjava te periode nulama.
4. Izaberite dane u nedelji za koje želite da izračunate distribuciju. Po defaultu, izabran je svaki dan u nedelji.
5. Odlučite da li želite da se servisni red standardna vremena (prosečno vreme razgovora i prosečno radno vreme posle kontakta) ažurira na osnovu ove distribucije.
6. Zakažite kada želite da se zahtev pokrene. Po defaultu, zahtev se pokreće odmah.
7. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Kada se vaš zahtev uspešno pokrene, možete da vidite distribuciju i uredite je po potrebi.

Generisanje imenovane distribucije

Koristite stranicu Zahtev za distribuciju da pošaljete zahtev za imenovanu distribuciju. Zahtev može generisati novu imenovanu distribuciju ili prepisati postojeću imenovanu distribuciju sa novim podacima.

Generišite imenovanu distribuciju

1. Na stranici Zahtev za distribuciju, izaberite željenu opciju: **Pošalji novi zahtev** za imenovanu distribuciju ili **Pošalji postojeći zahtev** za imenovanu distribuciju.
2. Izaberite red servisa. Imajte na umu da, iako možete da izaberete više servisnih redova za proizvodnu distribuciju, možete da izaberete samo jedan servisni red za imenovanu distribuciju.
3. Unesite jedinstveno ime za imenovanu distribuciju ako je ovo novi zahtev, ili izaberite postojeće imenovano ime distribucije ako ponovo koristite postojeće imenovano ime distribucije.
4. Unesite datum početka i datum završetka željenog referentnog perioda u vremenskoj zoni reda usluga. Referentni period treba da ima istorijske podatke koji veoma liče na datume za koje želite da generišete prognozu. Trebalo bi da postoje podaci za svaki izabrani dan u nedelji u vašem referentnom periodu. Ako nema podataka, WFM popunjava te periode nulama.
5. Izaberite dane u nedelji za koje želite da izračunate distribuciju. Po defaultu, izabran je svaki dan u nedelji.
6. Odlučite da li želite da se servisni red standardna vremena (prosečno vreme razgovora i prosečno radno vreme posle kontakta) ažurira na osnovu ove distribucije.
7. Zakažite kada želite da se zahtev pokrene. Po defaultu, zahtev se pokreće odmah.
8. Kliknite **na dugme Pokreni**.

Kada se vaš zahtev uspešno pokrene, možete da vidite distribuciju i uredite je po potrebi.

Pregled distribucije

Pogledaj distribuciju

1. Na stranici Planiranje izaberite **Distribucija**.
2. Izaberite red servisa za koji ste pokrenuli distribuciju.
3. Izaberite proizvodnju ili imenovanu distribuciju. Distribucija se pojavljuje u tabelarnom i grafičkom obliku.
4. Izaberite dan u nedelji koji želite da vidite sa padajuće liste. Alternativno, pomerite prikazane podatke gore ili dole i kliknite na crnu traku na dnu da biste videli podatke sledećeg dana ili crnu traku na vrhu da biste videli podatke prethodnog dana.

> **NAPOMENA** Vremenska zona za ovaj red usluga je takođe prikazana. To je samo za čitanje i ne može se menjati sa ove stranice. Ako je vremenska zona servisnog reda promenjena na servisnim redovima
> Strana, sve pogođene distribucije i prognoze treba ponovo pokrenuti ili ručno izmeniti, jer promena vremenske zone reda usluga se ne odražava automatski u njima.

Rad sa distribucijama

Jednom kada pokrenete distribuciju, postoji niz radnji koje možete preduzeti sa njom osim uređivanja. Ove radnje se kontrolišu pomoću dugmadi u gornjem desnom uglu stranice Distribucija. Funkcije dugmeta su opisane u sledećoj tabeli.

Nisu svi tasteri dostupni i za proizvodnju i za imenovane distribucije.

Dugme	Funkcija
Sačuvaj	Čuva uređenu distribuciju.
Sačuvaj kao	Čuva distribuciju sa drugim imenom. Ovo čuva originalnu distribuciju i stvara novu imenovanu distribuciju.
Preimenuj	Preimenuje imenovanu distribuciju. Ova funkcija ne kopira distribuciju kao što to radi funkcija Sačuvaj kao, već menja ime ove distribucije. Jednom promenjeno, nećete videti staro ime ni u jednoj listi imenovanih distribucija za ovaj red servisa.
Izbriši	Briše imenovanu distribuciju.
Kopiraj u produkciju	Kopira imenovanu distribuciju u proizvodnju. Ova funkcija prepisuje podaci u postojećoj distribuciji proizvodnje sa podacima iz ove imenovane distribucije. Na primer, ako imenovana distribucija ima podatke samo za ponedeljak i utorak, ali distribucija proizvodnje ima podatke za svaki dan u nedelji, nakon kopije distribucija proizvodnje će takođe sadržavati podatke samo za ponedeljak i utorak.
Izvezi	Izvozi podatke u distribuciji kao CSV datoteku pod nazivom export.CSV. Datoteka za izvoz sadrži podatke o distribuciji za svaki dan u nedelji. Ovi podaci se mogu manipulisati u aplikaciji za tabele, a zatim kopirati nazad u distribuciju.

Kreirajte prognozu

Prognoza je predviđanje broja kontakata za svaki 30-minutni interval dana koji će kontakt centar primiti u određenom vremenskom periodu. Postoje tri vrste prognoza:

- Prognoza proizvodnje se koristi za generisanje rasporeda proizvodnje. Može postojati samo jedna prognoza proizvodnje.
- **Imenovane prognoze** su "šta ako?" prognoze, koje se koriste da uzmu u obzir pokretače obima kao što su marketinške kampanje koje proizvode promene u obimu kontakata, prosečnom vremenu rukovanja ili promenama u radnom vremenu. Može biti mnogo imenovanih prognoza.
- Strateška **prognoza** je petogodišnja prognoza koja prikazuje broj agenata potrebnih mesečno da bi se ispunili projektovani zahtevi reda usluga. Može postojati samo jedna strateška prognoza. Ova prognoza se koristi za generisanje različitih izveštaja o strateškom planiranju.

WFM koristi istorijske podatke o kontaktima i distribuciju za generisanje prognoze. Prognoza se zatim koristi za kreiranje rasporeda.

O procesu predviđanja

Da biste kreirali prognozu, morate da završite svaki od sledećih zadataka.

Generišite distribuciju

Generišite distribuciju (pogledajte Kreiranje distribucije) ili koristite postojeću distribuciju za red servisa i referentni period koji izaberete. Izaberite šest do osam poslednjih nedelja za referentni period, vodeći računa da ne koristite nedelju sa neobičnim volumenom, kao što je nedelja odmora.

Distribucije su odgovorne za određivanje očekivanog procenta dnevnog obima kontakta koji se javlja u svakom intervalu dana. Izaberite referentni period koji najbolje predstavlja očekivanu distribuciju kontakata tokom dana.

Izmeni distribuciju

Ako je potrebno, uredite distribuciju (pogledajte Uređivanje distribucija i prognoza). Na primer, ako očekujete da će obim kontakata biti manji određenog dana u nedelji u periodu prognoze, možete smanjiti obim kontakata tog dana u distribuciji.

> **NAPOMENA** Ako je poseban događaj dodeljen tom danu (pogledajte Račun za dane sa nenormalnim obimom kontakata), onda WFM normalizuje jačinu kontakta tako da su distribucije preciznije. U tom slučaju, nema potrebe da ručno podešavate distribuciju.

Izaberite metod predviđanja

Postoje dva načina predviđanja, standardni i napredni. Standardna metoda je nasleđena metoda koju koristi WFM. Ovaj metod tretira sve nedelje isto: nije moguće predstaviti razlike u obimu kontakata ili rukovanje vremenom na nedeljnoj bazi u okviru jednog meseca. Zbog toga ne odražava sezonske varijacije u obimu kontakta u različitim vremenima u toku nedelje i meseca. Ovaj metod se preporučuje ako imate godinu dana ili manje istorijskih podataka koji se koriste kao referentni podaci.

Napredna metoda predviđanja je u stanju da preciznije odražava sezonske varijacije u obimu kontakta i vremenu rukovanja. Ovaj metod se preporučuje za kontakt centre koji ne doživljavaju sezonske fluktuacije u obimu kontakata, i koji imaju više od godinu dana istorijskih podataka na raspolaganju. Što je duži referentni period, to je preciznije ovaj metod predviđanja u stanju da odražava nedeljne, mesečne i godišnje varijacije.

Izaberite referentni reriod

WFM koristi istorijske podatke za projektovanje budućih zahteva. Referentni period koji izaberete zavisi od toga koji način predviđanja izaberete.

- **Standardna metoda predviđanja**. Identifikujte referentni period sa istorijskim podacima koji najviše liče na period za koji želite da generišete prognozu. Referentni period koji izaberete treba da odražava sve nedeljne obrasce koji će se verovatno pojaviti tokom perioda prognoze. Izbor referentnog perioda od godinu dana pre perioda prognoze često pruža najbolji odraz nedeljnih obrazaca.
- **Napredna metoda predviđanja**. Ova metoda prognoze bolje funkcioniše sa dužim referentnim periodom. Identifikujte referentni period od godinu dana ili duže sa istorijskim podacima koji najviše odražavaju nedeljne, mesečne i godišnje sezonske obrasce koji će se verovatno pojaviti tokom perioda prognoze.

Da biste videli istorijske podatke koji su vam dostupni za red usluga i referentni period koji razmatrate, koristite stranicu Pregled i uređivanje istorijskih podataka (pogledajte Pregled i uređivanje istorijskih podataka).

Generišite prognozu

Kada pokrenete zahtev za prognozu, WFM izvodi ove korake:

1. Primenjuje sva posebna prilagođavanja događaja koja ste dodelili za red servisa u istorijskom referentnom periodu.
2. Generiše prosečnu zapreminu kontakta za svaki dan u nedelji koristeći podatke iz referentnog perioda (Standardna metoda predviđanja) ili generiše prosečnu dnevnu zapreminu kontakta koristeći podatke iz referentnog perioda (Napredna metoda predviđanja).

> **NAPOMENA** Prilikom izračunavanja zapremine kontakata, WFM zaokružuje blizu (gore ili dole do najbližeg celog broja) osim kada bi vrednost bila zaokružena na nulu. U tom slučaju, vrednost je
> Zaokruženo na 1.

3. Ako ste se odlučili da koristite istorijski trend, WFM određuje godišnju stopu rasta na osnovu dva odabrana referentna perioda. Godišnja stopa rasta dolazi od promene obima kontakata tokom promene vremena između dva referentna perioda. Promena vremena se meri rastojanjem između srednjeg datuma svakog referentnog perioda. Ako ste se odlučili da koristite očekivani trend, WFM prilagođava projekcije obima prema procentualnoj godišnjoj stopi rasta koju pružate. Istorijski trend i očekivani trend se različito primenjuju na period prednjeg slučaja. Pogledajte Koristite trendove u predviđanju za više informacija.
4. Podešava projekciju jačine zvuka za svaki dan faktorom prilagođavanja kontakta.
5. Primenjuje kontaktne odnose iz distribucije za svaki interval u danu. Kontakti se preraspoređuju za neinteraktivne redove usluga koji koriste parnu ili proporcionalnu preraspodelu tokom zatvorenih sati. U suprotnom, broj kontakata se uzima od kontakata koji stižu tokom radnog vremena reda usluga. Ako je servis red zatvoren tokom intervala, broj kontakata je nula.
6. Za redove ne-interaktivnih usluga, množi projektovane kontakte za svaki interval sa prosečnim vremenom rukovanja kako bi se procenila količina vremena za rukovanje agentom potrebno.
7. Koristi algoritam za određivanje broja agenata potrebnih po intervalu da bi se ispunili ciljevi nivoa usluge.

> **NAPOMENA** Ako je servis red zatvoren na dan u nedelji, morate da izmenite servis red na stranici Servisni redovi da pobrinete polje za potvrdu Aktivno za taj dan u nedelji. Ako to nije Gotovo, zahtev za prognozu neće uspeti.

> **NAPOMENA** Ako postoji datum sa čvrstim datumom asocijacije u prognoziranom periodu, WFM koristi obim od referentnog datuma asocijacije čvrstog datuma, ali distribucija tog kontakta
> Volumen po intervalu za dan dolazi iz distribucije.

Pregledajte prognozu

Ako ne mislite da su vrednosti prognoze na meti, možete da izmenite prognozu (pogledajte Uređivanje distribucija i prognoza).

Generišite prognozu

Koristite stranicu Zahtevi za prognozu da biste generisali proizvodne, imenovane i strateške prognoze.

> **PREDUSLOV** Pre nego što generišete prognozu, morate imati distribuciju za svaki red usluga koji izaberete.

Generišite prognozu

1. Na stranici Prognoza kliknite **na Novi zahtev**.
2. Na stranici Zahtev za prognozu izaberite vrstu prognoze koju želite da generišete. Možeš:
    - Generišite novu prognozu proizvodnje
    - Generišite novu imenovanu prognozu
    - Generišite postojeću imenovanu prognozu
    - Generišite novu stratešku prognozu
3. Popunite odeljke na stranici Zahtev za prognozu kao što je opisano u nastavku.
4. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Opisi sekcija

NAPOMENA : Nije svaki odeljak potreban za svaku vrstu prognoze.

Metod predviđanja

Izaberite metod predviđanja koji želite da koristite, Napredno ili Standardno. Napredna metoda uzima u obzir nedeljne, mesečne i godišnje obrasce u podacima referentnog perioda. Standardna metoda nije osetljiva na takve sezonske varijacije i prikladnija je ako imate manje od jedne godine istorijskih podataka u referentnom periodu.

NAPOMENA: Strateške prognoze koriste samo standardnu metodu predviđanja.

Period prognoze

Izaberite datum početka i završetka perioda koji prognoza pokriva.

Tip servisnog reda

Izaberite tip interaktivnog ili neinteraktivnog reda usluga za ovu prognozu.

NAPOMENA: Strateške prognoze mogu se pokrenuti samo za redove interaktivnih usluga.

Servisni red / servisni redovi

Izaberite red servisa za koji je prognoza. Svaki od dostupnih servisnih redova je tipa servisnog reda koji ste izabrali i nemaju polje za potvrdu "Ne generiši prognoze ili rasporede za ovaj servis reda" označeno na stranici Servisni redovi (pogledajte Upravljanje servisnim redovima). Možete odabrati više od jednog reda usluga za proizvodnju ili stratešku prognozu. Za imenovane prognoze, možete odabrati samo jedan red usluga.

NAPOMENA: Strateške prognoze mogu se pokrenuti samo za redove interaktivnih usluga.

Kada izaberete redove usluga za prognozu proizvodnje, svaki red usluga prikazuje podrazumevani scenario skupljanja koji mu je dodeljen. Po želji možete odabrati drugačiji scenario skupljanja ili napraviti polje Scenario skupljanja prazno, tako da se na taj red usluga ne primenjuje skupljanje.

Scenario skupljanja

Izaberite scenario skupljanja koji želite da primenite na imenovanu prognozu. Scenario skupljanja sastoji se od do 12 nedelja skupljanja u određenom redosledu (od tekuće nedelje do dvanaest nedelja) koje se primenjuju na red usluga kada se prognoza pokrene.

Podrazumevani scenario skupljanja je prikazan za servis red koji ste izabrali. Možete da izaberete drugačiji scenario skupljanja sa liste scenarija koji su dodeljeni servisnom redu koji ste izabrali, ili da polje bude prazno, tako da se ne primenjuje skupljanje.

Skupljanje nedelja ofset

Unesite offset nedelje skupljanja koji će se koristiti. Podrazumevani ofset je 0, što znači da će raspored biti pokrenut iste nedelje kada se pokreće ova prognoza. Ako nameravate da pokrenete raspored dve nedelje nakon što je prognoza pokrenuta, onda je skupljanje nedelje ofset je 2. Ovo govori WFM da počne da broji za skupljanje nedelje 0 dve nedelje od sada kada zapravo pokrenete raspored. U to vreme će biti više izuzetaka u rasporedu, tako da će vaše predviđeno skupljanje biti niža vrednost nego ako sada pokrenete raspored za period od dve nedelje u budućnosti.

Ime prognoze

Ako generišete novu imenovanu prognozu, unesite jedinstveno ime za prognozu. Ako generišete postojeću imenovanu prognozu, izaberite tu imenovanu prognozu sa padajuće liste.

Distribucije

Izaberite distribuciju koja će se koristiti. Ako ste izabrali više redova usluga, ovo mora biti distribucija proizvodnje. Ako ste izabrali jedan servis red, onda to može biti ili distribucija proizvodnje ili imenovana distribucija. Bez obzira na vrstu distribucije koju izaberete, mora da je pokrenuta za redove usluga koje ste odabrali.

Opcije trenda

Izaberite opciju trenda koja će se koristiti (pogledajte Koristite trendove u predviđanju).

- Nema trenda – koristite ovu opciju ako obim kontakata ostane konstantan tokom vremena.
- Istorijski trend—Koristite ovu opciju da biste odredili trend iz istorijskih podataka u dva referentna perioda.

- Očekivani trend – koristite ovu opciju ako želite da predvidite obim kontakata koristeći godišnju stopu rasta koja se primenjuje na podatke u vašem referentnom periodu.

Referentni period

Unesite referentni period koji će se koristiti u prognozi. Referentni period zavisi od toga koju opciju trenda izaberete.

Ako izaberete ...	Onda...
Nema trenda	Unesite datum početka i završetka referentnog perioda. Za naprednu metodu predviđanja, izaberite što duži referentni period koji predstavlja vaše trenutne uslove poslovanja.
Istorijski trend	Unesite dva referentna opsega koji će se koristiti za izračunavanje trenda. Opseg 1 treba da bude nedelju dana ili duže. Ovo je početna tačka koja se koristi za izračunavanje promene zapremine kontakta tokom vremena. Za opseg KSNUMKS, izaberite najduži mogući referentni period koji odražava trenutne uslove u vašem poslovanju. Ovo predstavlja sezonalnost ili normalnu varijaciju između meseci za vašu kompaniju. Model istorijskog trenda obavlja optimalno kada su oba opsega iste dužine.
Očekivani trend	Unesite jedan referentni opseg i procenat godišnje stope rasta. Za Napredni metod predviđanja, izaberite što duži referentni period koji predstavlja vaše trenutne uslove poslovanja.

Vreme rukovanja kontaktima

Izaberite izvor koji želite da koristite za prosečno vreme razgovora (ATT) i prosečno vreme rada nakon kontakta (AVT) koje se koristi za generisanje prognoze. Možete da izaberete da izračunate ove vrednosti iz distribucije koju ste odabrali, ili da koristite ATT i AVT konfigurisane za red usluga na stranici Servisni redovi.

Kontakti Faktor podešavanja

(Opciono) Unesite faktor podešavanja kontakta da biste podesili predviđenu jačinu zvuka kontakta gore ili dole. Podrazumevana vrednost je 1.0, što znači da nema promene.

Cilj nivoa usluge

Postavite cilj nivoa usluge, ako želite.

- Ako je prognoza za redove interaktivnih usluga, izaberite polje za potvrdu "Konfiguriši cilj nivoa usluge". Kada se izabere, prikazuje se tabela koja sadrži cilj standardnog nivoa usluge

Konfigurisan na stranici Servisni redovi tog servisa. Zatim možete da izmenite procenat nivoa usluge po intervalu po želji.

- Ako je prognoza za neinteraktivne redove usluga, prikazuje se polje Prag za rukovanje. Unesite broj minuta (od 0 do 4320) u kojima se kontakti moraju rukovati da bi se ispunio cilj nivoa usluge.

Zakažite zahtev

Zakažite vreme i datum kada želite da pokrenete ovaj zahtev za prognozu. Po defaultu, zahtev se pokreće odmah. Kada se vaš zahtev uspešno pokrene, možete pregledati prognozu i urediti je po potrebi.

Pregled prognoze

Pogledajte prognozu

1. Na stranici Planiranje izaberite **Prognoza**.
2. Na levoj strani stranice izaberite sledeće:
    - Vrsta prognoze - standardna ili strateška
    - Red za usluge
    - Proizvodnja ili imenovana prognoza
    - Datum prognoze
    - Vremenska zona u kojoj se prikazuju podaci prognoze. Po defaultu je prikazan u vremenskoj zoni reda usluga.
3. Prognoza se pojavljuje u tabelarnom i grafičkom obliku. Možete izabrati da ga vidite na različitim nivoima zumiranja.
    - Prikaz dana (D): Prikazuje podatke u intervalima od 30 minuta za izabrani dan
    - Nedeljni prikaz (V): Prikazuje dnevne podatke za svaki dan u izabranoj sedmodnevnoj nedelji
    - Mesečni prikaz (M): Prikazuje dnevne podatke za svaki dan u izabranom mesecu

Rad sa prognozama

Jednom kada pokrenete prognozu, postoji niz akcija koje možete preduzeti osim uređivanja. Ove radnje se kontrolišu pomoću dugmadi u gornjem desnom uglu stranice Prognoza. Funkcije dugmeta su opisane u sledećoj tabeli.

Nisu svi tasteri dostupni za proizvodnju, imenovane i strateške prognoze.

Dugme	Funkcija
Sačuvaj	Čuva izmenjenu prognozu.
Sačuvaj kao	Čuva proizvodnju ili imenovanu prognozu sa drugim imenom. Ovo čuva originalnu prognozu i stvara novu imenovanu prognozu koja uključuje sve izmene koje ste napravili u prognozi.
Preimenuj	Preimenuje imenovanu prognozu. Ova funkcija ne kopira prognozu kao što to čini funkcija Sačuvaj kao, već menja ime ove prognoze. Kada se promeni, nećete videti staro ime ni na jednoj listi imenovanih prognoza za ovaj red usluga.
Izbriši	Briše imenovanu prognozu.
Kopiraj u produkciju	Kopira imenovani prognozu za proizvodnju. Ova funkcija prepisuje podaci u postojećoj prognozi proizvodnje sa podacima iz ove nazvane prognoze. Na primer, ako imenovana prognoza ima podatke samo za ponedeljak i utorak, ali prognoza proizvodnje ima podatke za svaki dan u nedelji, nakon kopije prognoza proizvodnje će takođe sadržavati podatke samo za ponedeljak i utorak.
Izvezi	Izvozi podatke u prognozi kao CSV datoteku pod nazivom export.CSV. Za proizvodnju i imenovane prognoze, izaberete datum početka i završetka za podatke koji se izvoze do godinu dana podataka, kao i nivo zumiranja (interval, nedelja ili mesec). Podrazumevani izvoz je opseg datuma, nivo zumiranja i vremenska zona koju gledate kada kliknete na izvoz dugme. Za strateške prognoze, izaberete datum početka i završetka za podatke koji se izvoze od 1 do 60 meseci podataka. Podrazumevani vremenski period je 60 meseci. Podrazumevani nivo zumiranja je po mesecima, bez opcije da se promeni na bilo koji drugi nivo zumiranja. Ovi podaci se mogu manipulisati u aplikaciji za tabele, a zatim kopirati nazad u prognozu.

Uvezite prognozu

Postoje neke situacije u kojima biste možda želeli da uvezete podatke o prognozi. Na primer, ako nema dostupnih istorijskih podataka, prognoza se ne može izračunati za vas. Ili možda određeni servis red obrađuje probleme karte, a broj agenata koji su potrebni za to je već poznat i samo želite da generišete

Raspored za te agente. Uvoz podataka to omogućava.

Uvezeni podaci se koriste za popunjavanje tabele prognoze koja se vidi na stranici Prognoza. To je efikasnije od ručnog popunjavanja te tabele jednu po jednu ćeliju. Uvezena prognoza može biti prognoza proizvodnje ili imenovana prognoza.

NAPOMENA Mora postojati red za svaki interval (ukupno 48 redova dnevno), osim na dan kada vaša vremenska zona prelazi na ili iz letnjeg računanja vremena. Na dan kada letnje računanje vremena ide
Na snazi će biti 46 redova, a dan kada se letnje računanje vremena završava biće 50 redova.

NAPOMENA - Ako uvezete prognozu za dan koji već ima prognozu, ta postojeća prognoza će biti prepisana.

Prognoze se uvoze kao CSV fajlovi.

- Prognoza može biti za jedan ili više dana.
- Prognoza mora biti za jedan interaktivni ili neinteraktivni red usluga u isto vreme.
- Pretpostavlja se da su podaci o prognozi u vremenskoj zoni reda usluga.
- Datoteka CSV mora sadržavati red za svaki interval od 30 minuta u svakom danu (ukupno 48 redova) dnevno, a podaci u svakom redu moraju biti u HH:MM formatu.

  NAPOMENA Ako pokušate da ponovo uvezete prognozu koju ste izvezli na nivou zumiranja nedelje ili meseca, dobićete poruku o grešci da vam nedostaje niz perioda. To je zato što je Prognoza na nivou nedelje prikazuje podatke u intervalima od tri sata, a prognoza na mesečnom nivou prikazuje podatke po danima.

NAJBOLJA PRAKSA - Ako planirate da uvezete prognozu koja uključuje polja bez vrednosti, unesite 0 (nula) u ova polja pre uvoza datoteke.

Uvezite prognozu

1. Na stranici Zahtev za prognozu izaberite opciju **Uvezi prognozu** .
2. Izaberite vrstu prognoze koju želite da uvezete:
   - Ako uvozite prognozu proizvodnje, izaberite red usluga za koji je za.
   - Ako uvozite postojeću imenovanu prognozu, izaberite red usluga za koji je i imenovanu prognozu.
   - Ako uvozite novu imenovanu prognozu, izaberite red servisa i unesite ime za novu imenovanu prognozu.
3. Izaberite datoteku za uvoz, a zatim kliknite na dugme **Otpremi** da biste uvezli prognozu.

Kada se prognoza otpremi, može se pregledati i uređivati kao i svaka druga prognoza.

Uvoz prognozu kada već znate broj predviđenih agenata

Datoteka CSV sadrži sledeća polja kada već znate broj predviđenih agenata.

Polje	Opis
Datum	Datum prognoze u GGGG-MM-DD formatu. **NAPOMENA** Format datuma u CSV fajlovima može biti promenjen od strane tabelarne aplikacije kao što je Microsoft Ekcel u format koji je podešen u aplikaciji kao podrazumevano. Budite svesni ove mogućnosti i uverite se da su kolone datuma konfigurisane tako da je format datuma tačan.
Interval	Interval od 30 minuta u HH: MM formatu. **NAPOMENA** : Za svaki interval mora postojati red (ukupno 48 redova dnevno).
AgentiPrognoza	Broj agenata predviđenih za interval. Unesite 0 (nula) u bilo kom intervalu da je servis red zatvoren.

U ovom primeru datoteke za uvoz, vrednost AgentsForecast je isporučena. U tom slučaju, WFM koristi date vrednosti i ne izračunava svoje.

```
Datum,Interval,AgentsForecast
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Uvoz prognozu kada želite da izračunate broj predviđenih agenata

Datoteka CSV sadrži sledeća polja u bilo kom redosledu kada želite WFM da izračunate broj predviđenih agenata na osnovu metrike koju dostavite.

Polje	Opis
Datum	Datum prognoze u GGGG-MM-DD formatu. **NAPOMENA** Format datuma u CSV fajlovima može biti promenjen

Polje	Opis
	Aplikacija za tabele kao što je Microsoft Ekcel u format koji je postavljen u aplikaciji kao podrazumevani. Budite svesni ove mogućnosti i uverite se da su kolone datuma konfigurisane tako da je format datuma tačan.
Interval	Interval od 30 minuta u HH: MM formatu. **NAPOMENA** : Za svaki interval mora postojati red (ukupno 48 redova dnevno).
KontaktiPrognoza	Broj kontakata predviđenih za interval. Unesite 0 (nula) u bilo koji interval da je servis red je zatvoren. Ako je omogućeno na stranici WFM Globalna podešavanja (Omogući predviđene kontakte kao decimale), ovaj broj može imati do dve decimale (pogledajte Konfigurisanje sistemskih WFM podešavanja). Ako se unese više od dve decimale, broj se zaokružuje na najbliža dva decimalna mesta, osim ako bi to rezultiralo brojem od 0.00, u kom slučaju je broj prikazan 1.
AverageTalkTimeForecast	Prosečno vreme razgovora po kontaktu u sekundama predviđeno za interval.
ProsečnoRadno vremePrognoza	Prosečno radno vreme nakon kontakta u sekundama predviđeno za Interval.
ServiceLevelPercentForecast	Predviđeni procenat nivoa usluga za interval.
ServiceLevelTimeForecast	Predviđena količina vremena u sekundi da odgovori na kontakt.

U ovom primeru, vrednost AgentsForecast će biti izračunata sa WFM jer u datoteci nisu navedene vrednosti.

```
Datum, Interval, KontaktiPrognoza, AverageTalkTimeForecast, AverageVorkTimeForecast je
    erviceLevelPercentForecast, ServiceLevelTimeForecast
    2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
    2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
    2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
    ...
```

Koristite trendove u predviđanju

Kada odlučite da generišete prognozu sa trendovima, WFM izračunava godišnju stopu rasta obima kontakta.

Izbor referentnih perioda je umetnost koja treba da uzme u obzir sve sezonske fluktuacije u istorijskim podacima. Ako su istorijski podaci sezonski, najbolje je koristiti iste delove dve različite godine da biste odredili trend.:

Webex WFO koristi linearne trendove za predviđanje. Možete koristiti dve različite opcije trenda za generisanje prognoze:

- Istorijski trend—WFM koristi istorijske podatke iz izabranog referentnog perioda za izračunavanje procenta promene obima kontakata za svaki dan u nedelji koji se zatim primenjuje na svaki datum u periodu prognoze.
- Očekivani trend—WFM koristi godišnju stopu rasta koju dostavite za izračunavanje promene obima kontakata za svaki datum u prognoziranom periodu.

Istorijski trendovi

Standardni metod predviđanja

Ova opcija trenda koristi dva referentna perioda. Za svaki od dva referentna perioda trenda, izračunava se prosečna zapremina kontakta za svaki dan u nedelji, kao i srednji datum za svaki dan u nedelji. Na primer, ako postoji pet slučajeva srede u referentnom periodu, srednja sreda je treća instanca tog dana.

Pored toga, za svaki referentni period izračunava se ukupna prosečna zapremina kontakta i srednji datum. Zatim se rezultati iz dva referentna perioda kombinuju kako bi se proizvela stopa rasta i trajanje rasta. Iz ovoga se izračunava godišnja stopa rasta.

U prognozi koja koristi istorijski trend, polazna tačka prognoze se izračunava proširenjem linije trenda od sredine drugog referentnog perioda do početka prognoze. Na grafikonu ispod, dva referentna perioda su u razmaku od jedne godine i došlo je do rasta od 100 posto tokom godine (važi za sve dane u nedelji). Ovaj rast se produžava do januara naredne godine kada počinje prognoza.

Napredna metoda predviđanja

Ova opcija trenda koristi dva referentna perioda. Za svaki od dva referentna perioda trenda, izračunava se prosečna zapremina kontakta za svaki dan u nedelji, kao i srednji datum za referentni period. Na primer, ako postoji pet slučajeva srede u referentnom periodu, srednja sreda je treća instanca tog dana.

Kada se izračuna ukupna prosečna zapremina kontakta i srednji datum za svaki referentni period, ove vrednosti se koriste za proizvodnju razlike u obimu kontakta i razlike u vremenu. Godišnja stopa rasta se izračunava iz ovoga.

U prognozi koja koristi istorijski trend, polazna tačka prognoze se izračunava produženjem linije trenda od sredine u drugom referentnom periodu do početka prognoze. Na grafikonu ispod, dva referentna perioda su u razmaku od godinu dana i došlo je do rasta od 100 posto tokom godine. Ovaj rast se produžava do januara naredne godine kada počinje prognoza.

Očekivani trendovi

Standardni metod predviđanja

U prognozi koja koristi očekivani trend koji isporučuje korisnik, unosite jedan referentni period i procentualnu stopu godišnjeg rasta. Jednostavan primer je godišnja stopa rasta od 100 procenata. Nakon jedne pune godine, obim poziva će se udvostručiti (povećan za 100 posto). Stopa rasta je ista za sve dane u nedelji, ali nagib linearnog trenda povezan sa svakim danom u nedelji može biti različit (vidi efekat Dan u nedelji).

Prosečan obim poziva se izračunava po danu u nedelji i prenosi se na prvi dan prognoze. Nije bitno koliko vremena prođe između referentnog perioda i početka prognoze (vidi grafikon ispod). Ako prognoza počinje istog dana u nedelji, početne vrednosti će biti identične između prognoza. Ako počne na drugi dan u nedelji, postojaće mala margina greške jer se trend primenjuje na svaki datum prognoze.

Napredna metoda predviđanja

U prognozi koja koristi očekivani trend koji isporučuje korisnik, unosite jedan referentni period i procentualnu stopu godišnjeg rasta. Jednostavan primer je godišnja stopa rasta od 100 procenata. Nakon jedne pune godine, prosečna dnevna količina poziva će se udvostručiti (povećana za 100 procenata).

Prosečna dnevna količina poziva se izračunava iz celog referentnog perioda i prenosi se na prvi dan prognoze. Nije bitno koliko vremena prođe između referentnog perioda i početka prognoze (vidi grafikon ispod). Pošto su uključeni sezonski faktori, početna vrednost prognoze će biti veoma blizu vrednosti početnog referentnog perioda ako prognoza počinje istog dana u nedelji, meseca u godini i dana u mesecu.

Dan u nedelji efekat

Pošto različiti dani u nedelji obično imaju različite količine poziva, efekat jedinstvene godišnje stope rasta razlikuje se po danu u nedelji. U primjeru ispod, godišnja stopa rasta je 100 posto. Početna i završna prosečna zapremina poziva za svaki dan u nedelji prikazana je u sledećoj tabeli:

Dan u nedelji	Početni poziv Obim	Obim poziva nakon 1 godine
Subota	50	100
Ponedeljak	50	100
Utorak	50	100
Sreda	100	200
Četvrtak	100	200
Petak	200	400
Subota	100	200

Crvene isprekidane linije pokazuju liniju trenda koja je rezultat stope rasta.

Primeri: Jednogodišnja prognoza korišćenjem standardne metode predviđanja

Ovaj odeljak sadrži primere očekivanog ponašanja godišnjih prognoza napravljenih sa specifičnim stopama rasta. Godišnja stopa rasta je iznos očekivanog rasta koji se vidi jednu punu godinu nakon početka prognoze.

> **NAPOMENA:** Formula koristi 365 dana u redovnim godinama i 366 dana u prestupnim godinama kao dužinu godine. U normalnoj godini, iznos rasta na 365. dan prognoze utiče na prosečan poziv Obim koji se koristi za prognoziranje će biti jednak proseku plus očekivani rast.

Primer 1: Pozitivna stopa rasta

U ovom primeru, godišnja stopa rasta je 50 odsto. Na kraju jedne godine, obim poziva za svaki dan u nedelji treba da se poveća na 1,5 puta svoju prvobitnu vrednost.

Dan u nedelji	Početni poziv Obim	Obim poziva nakon 1 godine
Subota	50	75
Ponedeljak	50	75
Utorak	50	75
Sreda	100	150
Četvrtak	100	150

Dan u nedelji	Početni poziv Obim	Obim poziva nakon 1 godine
Petak	200	300
Subota	100	150

Primer 2: Nulta stopa rasta

U ovom primeru, nema promene u obimu poziva po danu u nedelji (godišnja stopa rasta od nula procenata). Prognoza za svaki dan u nedelji je savršeno ravna.

Dan u nedelji	Početni poziv Obim	Obim poziva nakon 1 godine
Subota	50	50
Ponedeljak	50	50
Utorak	50	50
Sreda	100	100
Četvrtak	100	100
Petak	200	200
Subota	100	100

Primer 3: Negativna stopa rasta

U ovom primeru, obim poziva se smanjuje. U prvom grafikonu, godišnja stopa rasta od –50 odsto podrazumeva da je obim poziva za svaki dan u nedelji polovina njihove početne vrednosti nakon godinu dana.

Dan u nedelji	Početni poziv Obim	Obim poziva nakon 1 godine
Subota	50	25
Ponedeljak	50	25
Utorak	50	25
Sreda	100	50
Četvrtak	100	50
Petak	200	100
Subota	100	50

U drugom grafikonu, godišnja stopa rasta je –200 odsto. U ovom slučaju, obim poziva dostigne nulu na pola godine. Jednom kada negativna stopa rasta prisiljava prognozu da se približi nuli, ona se dno i nikada ne može biti manja od toga. Zbog efekta dana u nedelji (vidi efekat dana u nedelji), svi dani u nedelji konvergiraju na nulu u približno istom trenutku.

Primeri: Jednogodišnja prognoza korišćenjem napredne metode predviđanja

Ovaj odeljak sadrži primere očekivanog ponašanja godišnjih prognoza napravljenih sa specifičnim stopama rasta. Godišnja stopa rasta je iznos očekivanog rasta koji se vidi jednu punu godinu nakon početka prognoze.

> **NAPOMENA:** Formula koristi 365 dana u redovnim godinama i 366 u prestupnim godinama kao dužinu godine. Iznos rasta na 365. dan prognoze neće biti potpuno jednak godišnjoj stopi rasta, Ali to bi trebalo da bude veoma blizu i u prihvatljivoj margini greške.

Primer 1: Pozitivna stopa rasta

U ovom primeru, godišnja stopa rasta je 50 odsto. Prosečan obim poziva povećava tako da na kraju jedne godine, prosečna zapremina poziva će se povećati na 1,5 puta svoju prvobitnu vrednost. U tabeli i grafikonu ispod, prosečna zapremina poziva počinje na 497.7 i povećava se na 745.7 nakon godinu dana. Prosečna količina poziva za poslednji dan svakog meseca prikazana je u tabeli.

Mesec	Referentni period Prosečna dnevna Obim poziva	Prosečan obim poziva na kraju Mesec dana
Januar	497.7	518.1
Februar	497.7	537.2
Mart	497.7	558.3
April	497.7	578.8
Maj	497.7	599.9
Jun	497.7	620.3
Jul	497.7	641.5
Avgust	497.7	662.6
Septembar	497.7	683.0
Oktobar	497.7	704.1

Mesec	Referentni period Prosečna dnevna Obim poziva	Prosečan obim poziva na kraju Mesec dana
Novembar	497.7	724.6
Decembar	497.7	745.7

Primer 2: Negativna stopa rasta

U ovom primeru, obim poziva se smanjuje. U prvoj tabeli i grafikonu, primenjuje se godišnja stopa rasta od –50 procenata, tako da je prosečna dnevna zapremina poziva nakon godinu dana polovina onoga što je na početku perioda prognoze. U tabeli ispod, prosečan dnevni poziv za svaki mesec je prikazan.

Mesec	Referentni period Prosečna dnevna Obim poziva	Prosečan poziv Voilume na kraju Mesec dana
Januar	497.7	477.3
Februar	497.7	458.2
Mart	497.7	437.1
April	497.7	416.6
Maj	497.7	395.5
Jun	497.7	375.1
Jul	497.7	353.9
Avgust	497.7	332.8
Septembar	497.7	312.4
Oktobar	497.7	291.3
Novembar	497.7	270.8
Decembar	497.7	249.7

U drugom grafikonu, godišnja stopa rasta je –200 odsto. U ovom slučaju, obim poziva dostigne nulu na pola godine. Jednom kada negativna stopa rasta prisiljava prognozu da se približi nuli, ona se dno i nikada ne može biti manja od toga. Zbog obrazaca dolaska na dan u nedelji, ne mogu svi dani dostići nulu u istom trenutku, kao što se vidi na grafikonu.

Strateške prognoze

Strateške prognoze su duge 5 godina. Godišnja stopa rasta se koristi za izračunavanje očekivanog rasta u jednogodišnjem trenutku i za izračunavanje nagiba linije koja opisuje kontinuirani rast obima poziva. Ovo je prikazano na grafikonu ispod kao godišnja stopa rasta kao linearni trend. Stopa rasta se ne primenjuje nezavisno na svaku godinu strateške prognoze. Isprekidana crvena linija ilustruje šta se dešava kada se stopa rasta primenjuje na svaku narednu godinu prognoze.

Primeri strateških prognoza

U nastavku su navedeni neki primeri godišnje stope rasta kao linearnog trenda (očekivani trend) u strateškoj prognozi. Prikazane godišnje stope rasta su 100 posto, nula posto i –50 posto. U svim primerima, polazna tačka je ista. Obratite pažnju da stopa rasta od –50 odsto tokom prve godine dostiže nulu na kraju godine 2, a zatim ostaje tamo do kraja prognoze. Takođe treba napomenuti da je stopa rasta nula posto (nema promene u obimu poziva za prognozu).

Upravljajte udruženjima datuma firme

Čvrsta datum asocijacija je veza između dva datuma koji padaju na različite dane u nedelji iz godine u godinu. Asocijacije datuma firme su korisne jer kada WFM generiše prognozu, koristi istorijske podatke iz istog dana u nedelji.

Da biste bili sigurni da WFM koristi datum sa sličnim podacima za svoju prognozu, morate kreirati čvrste datumske asocijacije.

> **PRIMER** Da biste generisali prognozu za sredu, 1. januar 2014, WFM koristi podatke od srede, 2. januara 2013. Međutim, 2014 datum je Nova godina i 2013 datum je
> Dan posle Nove godine. Kontakt podaci za ova dva datuma verovatno će biti značajno drugačiji zbog praznika. Kreiranje čvrstog datuma asocijacije između januara 1, 2014 i januara 1, 2013 ispravlja ovo prilikom generisanja prognoze.

Ako nemate adekvatne istorijske podatke u bazi podataka WFM da biste koristili asocijacije čvrstih datuma, možete generisati prognozu, a zatim izmeniti podatke za taj određeni datum kako bi odražavali tačne informacije (pogledajte Uređivanje distribucija i prognoza).

Kopiranje firme datum udruženja

Kada sačuvate asocijacije čvrstog datuma za red servisa, možete ih kopirati u drugi red servisa.

Kopirajte asocijacije datuma firme iz jednog reda servisa u drugi

1. Izaberite servis red čije čvrste asocijacije datuma želite da kopirate.
2. U polju **Kopiraj u red** servisa, izaberite ciljni red servisa.
3. Kliknite na dugme **Kopiraj**.

NAPOMENA Akcija Kopiraj prepisuje sve asocijacije čvrstog datuma koje su možda podešene za red ciljnih usluga.

Opisi polja

Koristite stranicu Udruženja datuma firme za kreiranje, uređivanje i brisanje udruženja datuma firme za pojedinačne redove usluga.

Ne možete da uređujete povezane datume nakon što ste ih postavili, ali možete da menjate njihove opise. Ako ste napravili grešku u odabiru dva datuma, izbrišite datum udruženje i počnite ponovo.

Polja na stranici Udruženja datuma firme opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Red za usluge	Red usluga za koji želite da kreirate čvrste asocijacije datuma.
Povežite ovaj budući ciljni datum	Datum u budućnosti koji želite da povežete sa prošlim referentnim datumom. Ovo je datum za koji ćete kreirati prognoze.
Sa ovim istorijskim referentnim datumom	Datum u prošlosti koji ima istorijske podatke slične onome što očekujete u budućnosti.
Opis	Opis povezanih datuma da ih identifikuju, kao što su "Nova godina" ili "Godišnji prodajni događaj". Ovo je jedino polje koje možete da uređujete kada sačuvate asocijaciju čvrstog datuma.
Dodaj dugme	Kliknite na dugme Dodaj da biste dodali povezane datume u tabelu.
Dugme za brisanje	Ako želite da izbrišete datum asocijaciju, izaberite polje za potvrdu pored njega u Tabelu i kliknite na dugme Delete.
Kopiraj u servis red	Ciljni servis red na koji želite da kopirate prikazani servis Red je čvrsta datum udruženja.

Račun za dane sa abnormalnim obimom kontakata

Koristite stranicu Specijalni događaji da biste kreirali i upravljali posebnim događajima i dodelili ih redovima usluga. Poseban događaj je vrsta događaja koji uzrokuje da obim kontakta odstupa od normalnog. Poseban događaj može dovesti do povećanja ili smanjenja jačine zvuka. Kada dodelite poseban događaj servisnom redu, WFM vrši prilagođavanja za efekat specijalnog događaja uklanjanjem iz distribucija i normalizacijom u prognozama.

Kada ispitujete istorijski poseban događaj, uzmite u obzir sledeće:

- Na koji red usluga utiče poseban događaj? Poseban događaj je uvek vezan za red usluga.
- Koja vrsta događaja je ovaj poseban događaj? Možete konfigurisati generičke tipove specijalnih događaja sa podrazumevanim vrednostima. Kada kreirate generički specijalni događaj, možete ga odabrati sa liste dostupnih tipova specijalnih događaja kad god vam zatreba.
- Kada se poseban događaj dešava?
- Koliko dana nakon posebnog događaja pojavljuje se uticaj na obim kontakta? Uticaj nestanka struje je neposredan. Uticaj promene formata računa se dešava nakon što poštanska služba isporuči račune i kupci otvore poštu.
- Koliko dugo traje uticaj na volumen kontakta u danima? Uticaj nestanka struje može trajati samo jedan dan, ako se usluga obnovi za to vreme. Uticaj promene formata računa će verovatno trajati nekoliko dana, jer kupci rukuju računima u različito vreme.
- Koliki je bio odnos uticaja? Ovo se određuje deljenjem zapremine kontakta koja se dogodila sa posebnim događajem sa zapreminom kontakta koja bi se najverovatnije dogodila u odsustvu posebnog događaja.

Uticaj na zahteve za distribuciju

Ako referentni period koji navedete u zahtevu za distribuciju uključuje poseban događaj, datum posebnog događaja je isključen iz referentnog perioda. Ovo osigurava da abnormalni obrasci kontakata (uključujući kontakt ručke puta) na dan posebnog događaja ne utiču na obrasce distribucije kontakata.

PRIMER Razmotrite nestanak struje koji uzrokuje da se dnevni volumen kontakta prepolovi: to je normalno ujutru, ali ide na nulu popodne. Poseban događaj sa odnosom uticaja od 0,5 je Kreirali. Datum ovog posebnog događaja, ako je deo referentnog perioda, biće isključen iz tog referentnog perioda.

Uticaj na zahteve za prognozu

Ako referentni period koji navedete u zahtevu za prognozu uključuje poseban događaj, normalizovani obim kontakta se izračunava deljenjem stvarnog obima kontakta na dan posebnog događaja sa faktorom uticaja. To je:

Normalizovana zapremina kontakta = stvarna zapremina kontakta na datum posebnog događaja ÷ faktor uticaja

U primeru nestanka struje, recimo da je stvarni obim kontakta na dan nestanka struje bio 5.000 kontakata. Poseban događaj nestanka struje ima faktor uticaja od 0,5. Koristeći gornju jednačinu:

Normalizovana zapremina kontakta = 5.000 ÷ 0.5 = 10.000

Obim kontakata u referentnom periodu je normalizovan na 10.000 kontakata kako bi se nadoknadio efekat posebnog događaja, što prognozu čini preciznijom.

Ograničenja posebnih događaja

Posebni događaji se koriste za negiranje efekata iznenadne i neponovljive promene u obimu kontakta u prošlosti kako bi se osiguralo da prognoze ne uključuju ove anomalije.

Posebni događaji se ne mogu koristiti za predviđanje promena u obimu kontakata zbog budućih događaja, kao što je predstojeća marketinška kampanja. Ove vrste događaja mogu se prilagoditi automatski ili ručno tokom procesa predviđanja.

Opisi polja

Polja na stranici kada kreirate, uređujete ili brišete poseban događaj opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Specijalni događaj Ime	Ime za poseban događaj. Maksimalni broj znakova = 50.
Kašnjenje uticaja	Kašnjenje u celim danima između pojave posebnog događaja i kada To zapravo utiče na kontakt centar. Podrazumevana vrednost = 0.
Trajanje uticaja	Broj celih dana očekujete efekte posebnog događaja Poslednji. Podrazumevana vrednost = 1.
Odnos uticaja	Uticaj posebnog događaja na normalnu zapreminu kontakta. Uobičajena vrednost = 1.

Polja na stranici kada dodelite poseban događaj servisnom redu su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Red za usluge	Izaberite red servisa na koji želite da dodelite poseban događaj. Specijalni
događaj	Izaberite poseban događaj na koji želite da dodelite servis reda. Datum
događaja	Izaberite datum posebnog događaja.
Kašnjenje uticaja	Ovo polje se automatski popunjava vrednošću konfigurisanom za specijalni događaj. Možete ga promeniti ako želite.
Trajanje uticaja	Ovo polje se automatski popunjava vrednošću konfigurisanom za specijalni događaj.

Polje	Opis
	Možete ga promeniti ako želite.
Odnos uticaja	Ovo polje se automatski popunjava vrednošću konfigurisanom za specijalni događaj. Možete ga promeniti ako želite.
Komentar	(Opciono) Komentar o posebnom događaju.
Dodeli dugme	Kliknite na ovo dugme da biste dodelili događaj servisnom redu. Dodaje se u Tabela Dodeljeni događaji.
Dugme za brisanje	Kliknite na ovo dugme da biste izbrisali izabrani specijalni događaj iz dodeljenog Tabela događaja.

Podaci u rezimeu prognoze

Podaci u redu Pregled prognoze izračunavaju se kako je opisano u sledećoj tabeli.

NAPOMENA: Ukupni iznosi i prosjeci u redu Sažetak prognoze izračunavaju se u periodu od dvadeset četiri sata. Ovi proračuni nisu ograničeni na radno vreme otvaranja i zatvaranja reda usluga koje ste Su izabrali.

Kolona	Zbirni obračun
Agenti Aktuelno	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (Agenti Stvarno × Trajanje perioda) ÷ SUM (Trajanje perioda)
Agenti Prognoza	Ponderisani prosek vrednosti u koloni, zaokružen na sledeći Celobrojni: SUM (Agenti Prognoza × trajanje perioda) ÷ SUM (trajanje perioda)
Agenti Prognoza Skupljanje Primenjuje	Ponderisani prosek za trajanje perioda, zaokružen na nekst ceo broj. Agenti Prognoza ÷ ([1 – procenat skupljanja] ÷ 100) **NAPOMENA** - U redovima usluga sa malim obimom sa malom količinom skupljanja, može izgledati kao skupljanje nije primenjeno, jer oba Kolona Agents Forecast i ova kolona prikazuju isto

Kolona	Zbirni obračun
	Vrednost. Na primer, zbog zaokruživanja na sledeći ceo broj, stvarna prognoza agenata od 0,2 je prikazana kao 1. Ako se primeni skupljanje od 5%, rezultat je i dalje manji od 1. Kao rezultat toga, obe kolone prikazuju vrednost 1.
Zakazani agenti	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (Agenti zakazani × Trajanje perioda) ÷ SUM (Trajanje perioda)
Prosečno vreme razgovora Aktuelno	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (Prosečno vreme razgovora Stvarni × Kontakti Stvarni) ÷ SUM (Kontakti Stvarni)
Prosečna prognoza vremena razgovora	Ponderisani prosek vrednosti koje nisu nula u koloni: SUM (Prosečno vreme razgovora Prognoza × Kontakti Prognoza) ÷ SUM (Kontakti Prognoza).
Prosečno radno vreme Aktuelno	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (Prosečno radno vreme Stvarni × Kontakti Stvarni) ÷ SUM (Kontakti Stvarni)
Prognoza prosečnog radnog vremena	Ponderisani prosek vrednosti koje nisu nula u koloni: SUM (Prosečno radno vreme Prognoza × Kontakti Prognoza) ÷ SUM (Kontakti Prognoza)
Kontakti Aktuelno	Zbir vrednosti u koloni.
Kontakti Prognoza	Zbir vrednosti kolona. Ako je omogućeno na stranici Globalna podešavanja (Omogući Predviđeni kontakti kao decimale), ova vrednost može imati do dve decimale. Ako se uređuju, ćelije u svakom redu kolone se menjaju: (nova zbirna vrednost ÷ stara zbirna vrednost) × stara vrednost ćelije Ako je stara rezime vrednost bila nula, svaka ćelija je podešena na:

Kolona	Zbirni obračun
	Zbirna vrednost ÷ broj ćelija
Neto agenti	Zakazani agenti — Prognoza za agente
Neto agenti sa skupljanjem	Zakazani agenti — Agenti predviđeni sa nivoom usluge
skupljanja % Stvarni	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (interval nivo servisa % × kontakata u ponudi) ÷ SUM (ponuđeni intervalni kontakti)
Nivo usluge % Prognoza	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (Nivo usluga% Prognoza × Kontakti Prognoza) ÷ SUM (Kontakti Prognoza) Po defaultu ovo je vrednost konfigurisana kao cilj nivoa usluge na stranici Servis reda, ali se može promeniti u drugu vrednost ako se želi. Mogu se uređivati samo interaktivni podaci reda usluga.
Vremenska prognoza nivoa usluge	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (Vremenska prognoza nivoa usluge × Prognoza kontakata) ÷ SUM (Prognoza kontakata) Po defaultu ovo je vrednost konfigurisana kao cilj nivoa usluge na stranici Servis reda, ali se može promeniti u drugu vrednost ako se želi.
Ukupno skupljanje%	Prosek svih procenata skupljanja. **NOTA** Ako je zbirna vrednost KSNUMKS%, a vi je uredite na drugu vrednost veću od KSNUMKS%, onda se ta vrednost primenjuje na svaki interval

Kolona	Zbirni obračun
	ravnomerno u svim intervalima. Na primer, ako promenite vrednost sažetka od KSNUMKS% do KSNUMKS%, onda se KSNUMKS% primenjuje na svaki interval. Ako je, međutim, zbirna vrednost veća ili manja od KSNUMKS%, a vi je uredite u drugu vrednost koja je veća ili manja od KSNUMKS%, onda se vrednosti intervala ažuriraju proporcionalno u svim intervalima, tako da je zbirna vrednost jednaka ili blizu vrednosti koju ste uneli.

Uređivanje distribucije i prognoze

Distribucije i prognoze mogu se uređivati na više načina, kao što je opisano u nastavku.

Povlačenje tačaka podataka u grafikonu

Možete da prevučete tačke podataka na linijama u grafikonima prognoze i distribucije da biste povećali ili smanjili vrednost koju te tačke podataka predstavljaju.

NAPOMENA Ne možete prevući linije u grafikonu koji je prikazan horizontalno.

Postoje neki podaci koji se ne mogu uređivati povlačenjem tačaka podataka.

- U prognozi, ne možete da menjate nikakve stvarne podatke (kao što su Kontakti Stvarni) ili broj zakazanih agenata (Agenti Zakazani).
- U distribuciji, ne možete da menjate podatke o odnosu kontakata (Odnos kontakata), ali možete da menjate druge vrednosti u distribuciji.

Uređivanje podataka u tabeli

Možete uređivati polja u tabeli. Promene koje napravite se odmah odražavaju u grafikonu.

- Dvaput kliknite na ćeliju tabele da biste je uredili. Tab iz ćelije ili pritisnite Enter za novu vrednost da se "drži".
- Pritisnite Tab da biste premestili ćeliju u ćeliju sa desne strane.
- Pritisnite Shift + Tab da biste premestili ćeliju u ćeliju sa leve strane.
- Pritisnite Enter da biste se pomerili dole jednu ćeliju istovremeno.
- Pritisnite Shift + Enter da biste pomerili jednu po jednu ćeliju.

Popunjavanje prazne tabele

Ako nema dostupnih podataka o prognozi ili distribuciji na određeni dan, možete koristiti funkciju uvoza ili ručno popuniti prognozu ili tabelu distribucije za taj dan pomoću dugmeta Inicijalizuj. Ovo dugme se pojavljuje u gornjem desnom uglu stranice samo kada nema podataka o prognozi ili distribuciji za izabrani red i datum servisa.

NAPOMENA: Dugme Inicijalizuj pojavljuje se na stranici Prognoza samo na nivou zumiranja dana. Nikada se ne prikazuje za strateške prognoze.

Kada kliknete na dugme, tabela je popunjena nulama u svakom intervalu dana koji gledate. Zatim možete kopirati i nalepiti podatke u tabelu ili ih uneti ručno.

Uređivanje ukupnih iznosa na stranici za distribuciju

Sledeća tabela navodi polja na stranici Distribucija čiju zbirnu vrednost možete da uređujete, i kako to uređivanje utiče na podatke u tabeli.

Polje	Uticaj na podatke
Prosečno vreme razgovora	Nova rezime vrednost se primenjuje kao što je tokom celog vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost Agents Forecast preračuna u svakom intervalu.
Prosečno radno vreme	Nova rezime vrednost se primenjuje kao što je tokom celog vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost Agents Forecast preračuna u svakom intervalu.

Uređivanje ukupnih iznosa na stranici prognoze

Sledeća tabela navodi polja na stranici Prognoza čiju zbirnu vrednost možete da menjate i kako ta izmena utiče na podatke u tabeli. Kada se uređuje zbirna vrednost, vrednosti prognoze se preraspoređuju u svaki interval. Ovo u TURN pokreće preračunavanje stvarne zbirne vrednosti, koja možda nije identična vrednosti koju ste uneli.

Polje	Uticaj na podatke
Agenti Prognoza	Nova zbirna vrednost se širi proporcionalno tokom vremena Period zasnovan na vrednostima pre uređivanja. Ako su vrednosti pre uređivanja sve nula, onda je nova vrednost ravnomerno raspoređena po svim intervalima u periodu. Ova izmena ne uzrokuje preračunavanje bilo koje druge metrike.

Polje	Uticaj na podatke
	Ova izmena je dozvoljena samo na nivou intervalnog zuma.
Agenti Prognoza Skupljanje Primenjuje	Vrednosti u ovoj koloni se menjaju ako se promeni procenat skupljanja.
Prosečna prognoza vremena razgovora	Nova rezime vrednost se primenjuje kao što je tokom celog vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost Agents Forecast preračuna u svakom intervalu.
Prognoza prosečnog radnog vremena	Nova rezime vrednost se primenjuje kao što je tokom celog vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost Agents Forecast preračuna u svakom intervalu.
Kontakti Prognoza	Nova zbirna vrednost se širi proporcionalno tokom vremena Period zasnovan na vrednostima pre uređivanja. Ako su vrednosti pre uređivanja sve nula, onda je nova vrednost ravnomerno raspoređena po svim intervalima u periodu. Ova izmena uzrokuje da se vrednost Agents Forecast preračuna u svakom intervalu.
Nivo usluge % Prognoza	Nova rezime vrednost se primenjuje na sve intervale tokom vremena menstruacija. Ova izmena uzrokuje da se vrednost Agents Forecast preračuna u svakom intervalu.
Vremenska prognoza nivoa usluge	Nova rezime vrednost se primenjuje kao što je tokom celog vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost Agents Forecast preračuna u svakom intervalu.
Ukupno skupljanje%	Nova rezime vrednost se primenjuje na sve intervale tokom vremena menstruacija. Ako su sve vrednosti u intervalima iste, promena zbirne vrednosti rezultira istom vrednošću koja se pojavljuje u svakom intervalu.

NOTA Brojevi koje vidite nakon izmene na nivoima zumiranja nedelje i meseca, ali pre čuvanja mogu (i verovatno će se promeniti) malo nakon što su promene sačuvane i propagirane na
Osnovni intervalni podaci.

Uređivanje ukupnih iznosa u strateškoj prognozi

Možete da uređujete bilo koju kolonu strateške prognoze na nivou zumiranja godine, osim za prognozu agenata, koja se izračunava iz vrednosti u drugim kolonama.

> **NAPOMENA** - Rezime kontakata Prognoza vrednost predstavlja ukupan broj kontakata za godinu. Ako se ta vrednost promeni u vrednost koja u proseku iznosi manje od 0,5 poziva dnevno, ona se zaokružuje nadole
> Na nulu. Zbog toga je moguće videti nulu za mesečnu vrednost prognoze kontakata.

Kopiranje i lepljenje podataka u tabeli

Možete kopirati i nalepiti podatke u tabeli koristeći standardne Vindovs prečice.

- Kliknite i prevucite mišem da biste izabrali određene redove i kolone u tabeli ili tabeli, ili pritisnite Ctrl + A da biste izabrali celu tabelu ili tabelu.
- Koristite Ctrl + C da biste kopirali izabrane ćelije u klipbord u formatu Tab odvojene vrednosti (TSV) ili vrednosti odvojene zarezom (CSV). Ova akcija kopira i kolone koje se mogu uređivati i samo za čitanje ako kopirate podatke iz tabele.
- Koristite Ctrl + V da biste nalepili sadržaj klipborda u ćelije tabele. Možete da nalepite u posebno izabranu grupu ćelija ili samo izaberite ćeliju koja postaje gornji levi ugao vaših zalepljenih podataka. Podaci se nalepljuju u izabrane ćelije, osim ako izabrana kolona nije samo za čitanje. Ne možete nalepiti kopirane podatke u kolone samo za čitanje. Ako su kopirani podaci preveliki da bi se uklopili u izabranu oblast za lepljenje, paste proširuje izbor na veličinu podataka u klipbordu. Na primer, ako izaberete 2 × 2 oblast, ali podaci u klipbordu su 3 × 3, onda će nalepiti 3 × 3. Nalepljeni podaci su istaknuti u tabeli.

Primena faktora prilagođavanja na kolonu

Možete da primenite faktor prilagođavanja da biste uredili svaku vrednost u koloni distribucije ili tabele predviđanja istim procentom. Na primer, da biste povećali vrednosti u koloni za KSNUMKS procenat, primenite faktor prilagođavanja KSNUMKS.

Da primenite faktor podešavanja, dvaput kliknite na zaglavlje kolone i unesite željenu vrednost u dobijeni dijalog. Dijalog boks je dostupan samo za kolone koje možete urediti na ovaj način.

Možete podesiti sledeće kolone u prognozi:

- Kontakti Prognoza
- Prosečno vreme razgovora
- Prognoza prosečnog radnog vremena
- Ukupno skupljanje%

- Agenti Prognoza Skupljanje Primenjuje
- Agenti Prognoza
- Nivo usluge % Prognoza
- Vremenska prognoza nivoa usluge

Možete podesiti sledeće kolone u distribuciji:

- Prosečno vreme razgovora
- Prosečno radno vreme

Upravljajte aktivnostima rasporeda

Stranice u odeljku Aktivnosti u Upravljanje aplikacijama omogućavaju vam da podesite i upravljate izuzecima i projektima.

Upravljajte izuzecima

Stranica Izuzeci vam omogućava da kreirate, uređujete, brišete i dodeljujete izuzetke. Izuzetak su aktivnosti koje uzimaju agente daleko od toga da budu u službi. Primeri izuzetaka su sastanci, obuka i slobodno vreme.

Izuzeci se mogu staviti u raspored agenta na više načina:

- Traženo od strane agenata putem zahteva za izuzetak za prošle i buduće datume (pogledajte Zahtev za izuzetak). Ova vrsta izuzetka mora biti odobrena od strane supervizora agenta pre nego što se primeni na raspored.
- Dodeljeno agentima pre nego što raspored pokrene supervizor ili planer (pogledajte Dodjeljivanje izuzetka). Prilikom generisanja rasporeda, WFM primenjuje izuzetak od rasporeda agenta i pomera pauze da bi ga prilagodio. WFM takođe pokušava da zakaže drugog agenta da radi na taj datum kako bi se osiguralo da su zahtevi pokriveni za red čekanja usluga.
- Dodeljuje se agentima nakon što je raspored pokrenut od strane supervizora ili planera koristeći stranicu Rasporedi agenata (vidi Insert aktivnost). Dodjeljivanje izuzetaka nakon pokretanja rasporeda osigurava da raspored tačno odražava trenutne uslove i da se sačuva istorija izuzetaka.
- Dodeljen agentima kao dinamičan događaj zakazivanja.
- Dodeljen agentima kao unutardnevni dinamički raspored odmora ili izuzetak slobodnog vremena.

Spisak agenata kojima je dodeljen određeni izuzetak može se pregledati u izveštaju o dodeljenim izuzecima (vidi).

U većini slučajeva, postavljanje izuzetaka je očigledno i tačno odgovara onome što je zatraženo. Međutim, u nekoliko slučajeva, postavljanje izuzetaka je manje očigledno, jer plasman mora da prati određena pravila zasnovana na zahtevu za izuzetak ili dodeljenom izuzetku i postojećem rasporedu agenta, kao što je opisano u nastavku.

Za raspored radi sa dodeljenim izuzecima

Prilikom pokretanja rasporeda, planer gleda na dodeljene izuzetke za svakog agenta i pokušava da postavi odgovarajuće zakazane izuzetke u rasporedu za tog agenta. Planirani izuzeci mogu ili ne moraju tačno odgovarati vremenu početka / zaustavljanja dodeljenog izuzetka.

NAPOMENA Moguće je da prilikom dodeljivanja celodnevnih izuzetaka i delimičnih izuzetaka sa promenljivim radnim smjenama, izuzeci mogu biti postavljeni na opcione dane kada agenti nemaju smene.

Za ceo dan dodeljene izuzetke:

- Ceo dan dodeljen izuzetak se primenjuje na celu smenu ako je kreiran za taj dan. Ako se za taj dan ne kreira smena, izuzetak se ne stavlja u raspored.
- Za metodu uravnoteženog raspoređivanja, ako postoji celodnevni izuzetak na dan promenljive radne smene, planer generalno ne koristi taj dan ako postoje drugi dani kada je agent potreban. Međutim, planer preferira da zakaže za taj dan ako nema drugih dana u kojima je agent potreban.

Za delimične dodeljene izuzetke:

- Delimični danski dodeljeni izuzeci se postavljaju samo na deo rasporeda gde se može postaviti smena (to jest, agent je na raspolaganju za rad).
- Ako se nijedan deo dodeljenog izuzetka ne preklapa tamo gde se smena može postaviti, onda se izuzetak ne stavlja na raspored.

Za odobrene izuzetke, mentorstvo i zahteve za slobodno vreme

Zahtevi za izuzetak, mentorstvo i slobodno vreme stvaraju dodeljene izuzetke u vreme odobrenja, i za ručno i za automatski odobrene zahteve. Izuzetak može ili ne mora biti stavljen na raspored u vreme odobrenja kao što je opisano u nastavku.

Kada ne postoji raspored:

- Ako ne postoji raspored za agenta, onda izuzetak nije postavljen na raspored u vreme odobrenja. Dodeljeni izuzetak je i dalje kreiran tako da ako ili kada se pokrene scehdule, planer pokušava da postavi izuzetak na raspored za agenta na osnovu pravila za pokretanje rasporeda sa dodeljenim izuzecima.

Kada postoji raspored:

- Za celodnevne zahteve, izuzetak se stavlja na raspored u odnosu na sve plaćene aktivnosti u smjenama koje počinju tog dana. Sve neplaćene aktivnosti u tim smjenama zamjenjuju se nedostupnom aktivnošću. Ako agent nema smenu na taj dan, onda izuzetak se ne dodaje u raspored agenta.
- Za zahteve delimičnog dana, izuzetak se stavlja na raspored za traženi vremenski period u odnosu na sve postojeće plaćene aktivnosti tokom tog vremenskog perioda. Sve preklapajuće neplaćene aktivnosti u tim smjenama zamjenjuju se nedostupnom aktivnošću. Ako agent nema nikakve postojeće plaćene aktivnosti tokom tog vremenskog perioda, onda se izuzetak ne dodaje u raspored agenta.

NAJBOLJA PRAKSA Ne brišite izuzetke koji se više ne koriste ako su prethodno dodeljeni agentima. Ako se izbrišu, istorijski podaci povezani sa njima će biti izgubljeni. Deaktivirajte Umesto toga.

Kreiranje, uređivanje i brisanje izuzetaka

Polja na stranici kada uređujete ili brišete postojeći izuzetak, ili kada kreirate novi izuzetak, opisana su u nastavku.

NAPOMENA: Izuzeci koji su prethodno korišćeni u rasporedu i još uvek su u istoriji rasporeda ne mogu se izbrisati.

Polje	Opis
Informacije o izuzetku	Jedinstveno ime za izuzetak. Maksimalni znakovi = 50.
Aktivirajte izuzetak	Izaberite polje za potvrdu da biste aktivirali izuzetak i učinili ga dostupnim za Koristite. Ako pobrinete ček-boks, izuzetak više neće biti dostupan za upotrebu (deaktiviran je).
Ovaj izuzetak je plaćena aktivnost	Izaberite polje za potvrdu ako je izuzetak aktivnost plaćena aktivnost. Ova postavka može biti prepisana kada je izuzetak dodeljen agentu.
Ova aktivnost zahteva radnu stanicu	Izaberite polje za potvrdu ako aktivnost izuzetka zahteva agenta kome je dodeljen da zauzme radnu stanicu. Kada se izabere, izuzetak se računa prilikom izračunavanja ukupnog broja agenata zakazanih u isto vreme (maksimalno ograničenje osoblja). Pogledajte Ograničite broj agenata za zakazivanje za više informacija.
URL hiperveze	URL veb stranice koju agent mora da poseti da bi izvršio izuzetak aktivnost, ako je to potrebno. Morate koristiti punu URL adresu (uključujući "http", "https" i "v" po potrebi). URL se pojavljuje u izuzetku u Moj

Polje	Opis
	Raspored.
Tekst za prikaz	Opcioni tekst koji se pojavljuje kao hiperveza u izuzetku umesto URL.
Metapodaci aktivnosti vrednost	(Opciono) Dodeljuje podrazumevanu vrednost metapodataka, ili uklanja podrazumevanu vrednost metapodataka iz, izuzetak. Za više informacija o konfigurisanju vrednosti metapodataka, pogledajte Upravljanje vrednostima metapodataka aktivnosti.
U boji	Boja koja predstavlja ovaj izuzetak u rasporedu.

Dodeljivanje izuzetka

Polja na stranici kada dodelite izuzetak jednom ili više agenata su opisana u nastavku.

NAPOMENA Ne možete izmeniti dodeljeni izuzetak. Možete prekriti dodeljeni izuzetak sa novim dodeljenim izuzetkom za iste agente i datum/vreme. Prvi dodeljeni izuzetak se zatim zamenjuje Sa novim dodeljenim izuzetkom sledeći put kada se pokrene raspored za te agente.

Polje	Opis
Izuzetak	Izuzetak koji želite da dodelite agentima.
Ovaj izuzetak je plaćena aktivnost	Po defaultu, ovo polje za potvrdu prikazuje plaćeni status dodeljen izuzetku. Kada dodelite izuzetak jednom ili više agenata na ovoj stranici, možete da izaberete ili pobrinete polje za potvrdu da biste premostili to podešavanje.
Agenti	Agenti koje možete dodeliti izuzetku. Možete dodeliti jedan, više ili sve agente izuzetku.
Datume	Datum početka i datum završetka aktivnosti izuzetka. Takođe možete da unesete datum početka, a zatim odredite broj pojavljivanja za ponavljajuću aktivnost. Ako unesete broj pojavljivanja, polje Datum završetka je onemogućeno.
Трајање:	Vreme početka i vreme završetka aktivnosti izuzetka. Ako izaberete Ceo dan, polja Vreme početka i Vreme završetka su onemogućena. Polje Sati samo za čitanje izračunava dužinu vremena aktivnosti na osnovu vremena početka i završetka.

Polje	Opis
	▪ Ako je dodeljeni izuzetak celodnevni izuzetak, taj dan je u vremenskoj zoni prikaza svakog agenta. ▪ Ako je dodeljeni izuzetak izuzetak delimičnog dana, vremena u poljima početka i završetka vremena su u vremenskoj zoni kupca. Međutim, agenti vide izuzetak u svojoj vremenskoj zoni prikaza.
Ceo dan	Izaberite ovo polje za potvrdu ako aktivnost traje ceo radni dan. Kada je izabrano, polja Vreme početka i Vreme završetka su onemogućena.
Frekvencija	Učestalost aktivnosti - dan, nedelja, mesec ili godina.
Događaj	U zavisnosti od vašeg izbora frekvencije, ovaj odeljak prikazuje opcije Možete izabrati da podesite dnevnu, nedeljnu, mesečnu ili godišnju pojavu.
Napomena:	(Opciono) Dodajte dodatne informacije o izuzetku koji je specifičan za dodeljene agente. Informacije koje unesete su vidljive tim agentima u Mom rasporedu kada je izuzetak zakazan. Možete pregledati, urediti ili izbrisati belešku u rasporedu agenata. Ovde ne možete izmeniti postojeću belešku, ali možete prekriti dodeljeni izuzetak sa novim izuzetkom za iste dodeljene agente i istim vremenom i datumom koji uključuje drugu belešku. Novi izuzetak zatim zamenjuje originalni izuzetak sledeći put kada se raspored pokrene za te agente.

Primeri konfigurisanja frekvencije i pojavljivanja

Sledeći primeri pokazuju kako možete podesiti učestalost i pojavu dnevnih, nedeljnih, mesečnih i godišnjih izuzetaka.

Samo jednom

Da biste dodelili izuzetak koji se javlja samo jednom, koristite ova podešavanja.

Polje	Postavka
Datum početka, datum završetka	Isti datum
Frekvencija	Dan
Dnevna pojava	Svakih 1 dana

Jednom nedeljno

Da biste dodelili izuzetak koji se javlja jednom nedeljno u ponedeljak tokom 10 nedelja, koristite ova podešavanja.

Polje	Postavka
Datum početka	Datum prvog ponedeljka u seriji
Broj pojavljivanja	10
Frekvencija	Nedelje
Nedeljno pojavljivanje	Svakih 1 nedelja
Ovih dana	Ponedeljak **NAPOMENA** Izabrani dani su plavi, neizabrani dani su beli.

Jednom mesečno

Da biste dodelili izuzetak koji se javlja jednom mesečno drugog ponedeljka tokom 12 meseci, koristite ova podešavanja.

Polje	Postavka
Datum početka	Datum prvog ponedeljka u seriji
Broj pojavljivanja	12
Frekvencija	Mesec
Mesečna pojava	Izaberite opciju i popunite izjavu na sledeći način: "Drugi Ponedeljak svakog 1 meseca. "

Jednom godišnje

Da biste dodelili izuzetak koji se javlja jednom godišnje 15. januara tokom pet godina, koristite ova podešavanja:

Polje	Postavka
Datum početka	Prvi 15. januar u seriji
Broj pojavljivanja	5
Frekvencija	Godine
Godišnja pojava	Izaberite prvu opciju i popunite izjavu na sledeći način: "Svaki Januar na ovaj datum: 15."

Upravljajte tipovima izuzetaka

Koristite stranicu Tipovi izuzetaka da biste kreirali, uredili i izbrisali tipove izuzetaka. Tip izuzetka je generički ili izuzetak na visokom nivou koji agenti biraju kada traže izuzetak.

Ako mislite da će vaši agenti izabrati odgovarajući tip izuzetka kada traže slobodno vreme, možete kreirati tipove izuzetaka koji su manje generički. Ako mislite da vaši agenti neće izabrati odgovarajući tip izuzetka, možete kreirati mali broj veoma širokih tipova izuzetaka i zamoliti agente da uključe opisni komentar kada zatraže slobodno vreme.

PRIMER - Agent ima sastanak kod lekara, tako da kada traži slobodno vreme, ona bira tip izuzetka bolovanja, a zatim upisuje komentar koji ukazuje na to da je zahtev za lekara
Sastanak. Ovaj tip izuzetka služi kao rezervno mesto dok supervizor agenta ne odobri zahtev. Prilikom odobravanja zahteva, supervizor unosi poseban izuzetak "Imenovanje lekara".

NAPOMENA: Tipovi izuzetaka koje kreirate automatski se dodeljuju prikazu preduzeća i prikazu koji vam je dodeljen.

Opisi polja

NOTA Ne možete uređivati ili brisati tipove izuzetaka koji nisu u vašem pogledu. Ako tip izuzetka u vašem prikazu ima preslikane izuzetke koji nisu u vašem pogledu, ne možete to menjati
Tip izuzetak. Ovo osigurava da ne možete nehotice ukloniti izuzetke koje ne možete videti.

Polja na stranici su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Izuzetak Tip Ime	Jedinstveno ime tipa izuzetka. Maksimalni znakovi = 50.
Uobičajeni izuzetak	Uobičajeni izuzetak toka posla korišćen za ovaj tip izuzetka (vidi Automatizujte rukovanje zahtevima agenta).

Upravljajte projektima

Koristite stranicu Projekti za kreiranje, uređivanje i brisanje projekata. Projekat je aktivnost koja sprečava agente da reaguju na kontakte. Projekti se generalno dodeljuju za optimizaciju korišćenja agenta u stanju mirovanja kada je obim kontakta nizak. Ove aktivnosti se dešavaju svake radne smene i mogu se dodijeliti za jedan ili više dana u nedelji.

WFM ispituje pokrivenost za svaki interval i zakazuje projekat za vreme kada ima najmanji uticaj na pokrivenost.

NAPOMENA Projekti su zakazani poslednji, nakon što se uzmu u obzir uslovi rada i izuzeci. Oni nisu zakazani za ručkove, pauze ili izuzetke. Projekti ne bi trebalo da budu Konfigurisan da bude dugačak kao cela smena, već treba da bude konfigurisan u manjem vremenskom periodu, tako da mogu uzeti u obzir ručkove, pauze i izuzetke.

Postoje dve vrste projekata: obavezni projekti i neobavezni projekti (podrazumevano). Potrebni projekti su projekti koji se moraju izvesti, pa moraju biti zakazani u najbolje vreme, čak i ako ne postoji interval u kojem bi pokrivenost to normalno dozvolila. Nepotrebni projekti su zakazani kada je to moguće, uzimajući u obzir zahteve pokrivenosti, i zakazuju se na osnovu njihovog dodeljenog prioriteta.

Projekti su raspoređeni ovim redosledom:

- Potreban projekat
- Nepotreban projekat, prioritet 0
- Neobavezan projekat, prioritet 1
- Neobavezan projekat, prioritet 2
- I tako dalje.

NAPOMENA : Možete promeniti status projekta iz obaveznog u neobavezno ili neobavezno u obavezno. Ta promena ne stupa na snagu dok se raspored ne ponovi. To ne utiče na već zakazane Projekte.

Opisi polja

NAJBOLJA PRAKSA Ne brišite projekte. Ako izbrišete projekat, svi istorijski podaci povezani sa njim su izgubljeni.

NAPOMENA Ne možete obrisati projekat ako je trenutno zakazan.

Polja na stranici su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime projekta	Jedinstveno ime za projekat.
Ovo je obavezan projekat	Izaberite ovaj čekboks ako je projekat potreban. Ako to uradite, projekat će biti zakazan pre nepotrebnih projekata na najboljem mogućem mestu za pokrivenost. To može dovesti do nedovoljnog broja osoblja.

Polje	Opis
Prioritet	(Samo opcioni projekti) Broj od nula do devet koji opisuje prioritet projekta, pri čemu je nula najveći prioritet. Ako je projekat označen kao obavezan projekat, ovo polje prikazuje samo za čitanje "–1".
URL hiperveze	URL veb stranice koju agent mora posetiti da bi izvršio projekat aktivnost, ako je to potrebno. Morate koristiti punu URL adresu (uključujući "http", "https" i "v" po potrebi). URL se pojavljuje u projektnoj aktivnosti u Mom rasporedu.
Tekst za prikaz	Unesite opcioni tekst koji će se pojaviti kao hiperveza u projektnoj aktivnosti Umesto URL-a.
Ovaj projekat je plaćena aktivnost	Izaberite polje za potvrdu ako je ovaj projekat plaćena aktivnost.
Aktivirajte ovaj projekat	Izaberite ovo polje za potvrdu da aktivirate projekat. Projekat se ne može zakazati dok se ne aktivira.
Datum početka / Datum završetka	Datumi početka i završetka perioda agenti mogu biti zakazani za rad projekat. **NAPOMENA** Planer tretira datume početka i završetka projekta kao kalendarske datume, a ne datume smene.
Vreme početka / vreme završetka	Vreme početka i završetka perioda tokom kojeg agenti mogu biti zakazani za rad na projektu. **NAPOMENA** Planer zasniva vreme početka i završetka projekta na vremenskoj zoni zakazivanja agenta.
Raspored Inkrement	Raspored inkrement koji određuje intervale u kojima je projekat može da počne. Na primer, ako izaberete povećanje od 15 minuta, a vreme početka je 08:00, onda agenti mogu početi da rade na projektu u 08:00, 08:15, 08:30 i tako dalje.
Dani agenti mogu raditi na projektu	Dani koji ukazuju na to koji dani u nedelji agenti mogu biti zakazani za rad na projektu. Odabrani dani su plavi. Po defaultu, izabran je svaki dan u nedelji.
Minimalno trajanje	(Samo opcioni projekti) Minimalno vreme koje agenti mogu biti

Polje	Opis
	zakazan za rad na projektu. Ova vrednost ne može biti manja od jedinice trajanja i mora biti višekratnik jedinice trajanja.
Maksimalno trajanje	(Samo opcioni projekti) Maksimalno vreme koje agenti mogu biti zakazan za rad na projektu. Ova vrednost mora biti višestruka od jedinice trajanja i mora biti najmanje ista kao i minimalno trajanje.
Trajanje Jedinica	(Samo opcioni projekti) Osnovni blok vremena koji su agenti zakazani da rade na projektu. Na primer, ako je jedinica trajanja 30 minuta, a agent je zakazan da radi na projektu za 60 minuta tokom radne smene, to vreme može biti dve uzastopne jedinice trajanja koje ukupno 60 minuta, ili jedna 30-minutna jedinica trajanja ujutru i druga 30-minutna jedinica trajanja u popodnevnim satima.
Трајање:	(Samo potrebni projekti) Trajanje koje agenti planiraju da rade na potrebnom projektu. Podrazumevano = 30 minuta.
Ograničite ukupan broj sati provedenih na ovom projektu nedeljno	Izaberite polje za potvrdu ako želite da ograničite ukupan broj sati provedenih na projektu nedeljno. Kada je polje za potvrdu izabrano, pojavljuje se opcija Maksimalni broj sati nedeljno.
Maksimalni broj sati nedeljno	Maksimalni broj sati nedeljno agent može da radi na ovome Projekat. Izaberite jednu od dve opcije da biste naznačili da li agent može da radi više dana nedeljno ili samo jedan dan nedeljno na projektu.
Agenti	Agenti su izabrani da rade na projektu.
Napomena:	(Opciono) Dodajte dodatne informacije o projektu. Informacije koje unesete vidljive su agentima u Mom rasporedu kada je projekat zakazan i analitičarima na stranici Raspored agenata. Možete urediti ili izbrisati belešku ovde ili u rasporedu agenata. Ako ovde izmenite belešku, beleška se ažurira sledeći put kada se raspored pokrene.
Metapodaci aktivnosti vrednost	(Opciono) Dodeljuje podrazumevanu vrednost metapodataka, ili uklanja podrazumevanu vrednost metapodataka iz, projekat. Za više informacija o konfigurisanju vrednosti metapodataka, pogledajte Upravljanje vrednostima metapodataka aktivnosti.
U boji	Boja koja predstavlja ovaj projekat u rasporedu.

Kreirajte raspored

Generišite raspored

1. Pristupite stranici Zahtev za raspored.
2. Izaberite metod zakazivanja koji želite da koristite. Po defaultu, izabrana je opcija Balanced .

    - Opcija Balanced izjednačava osoblje što je bolje moguće u dnevnim intervalima na osnovu korisničkih konfiguracija i radnih smena, što rezultira rasporedima koji ravnomernije raspoređuju raspoložive agente.

        NAPOMENA Kada su omogućena maksimalna ograničenja osoblja, ova opcija uzima u obzir ograničenje prilikom generisanja rasporeda.

        NAJBOLJA PRAKSA - Koristite postavke prioriteta reda usluga da biste fino podesili ponašanje zakazivanja. Ako rezultati zakazivanja više servisnih redova nisu zadovoljavajući (za
        Na primer, potrebno je da minimizirate nedostatak osoblja u važnom servisnom redu), uverite se da je prioritet dodeljen tom servisnom redu daleko od prioriteta dodeljenih drugim servisnim redovima. Na primer, važnom servisnom redu je dodeljen prioritet KSNUMKS, dok se drugim servisnim redovima dodeljuju prioriteti KSNUMKS i KSNUMKS (pogledajte prioritet servisnog reda).

    - Prioritetna opcija (ranije nazvana Podrazumevana opcija) koncentriše raspoloživo osoblje ranije u nedelji i u najranijim intervalima mogu se zakazati. Ako nemate dovoljno osoblja, to rezultira rasporedima koji imaju tendenciju da ispunjavaju kadrovske zahteve ranije u nedelji i danu, a ne one kasnije u nedelji i danu.

        NAPOMENA - Čak i kada su omogućena maksimalna ograničenja osoblja, ova opcija ne uzima u obzir ograničenje prilikom generisanja rasporeda.

        NAJBOLJA PRAKSA - Ako nema dovoljno agenata za potpuno osoblje svih redova usluga, korišćenje opcije Prioritized rezultira većim prioritetom servisnih redova koji su potpuniji
        Osoblje od nižeg prioriteta servisnih redova. Razmislite o korišćenju opcije Balanced da biste ravnomernije uravnotežili osoblje tokom dana u nedelji, u roku od jednog dana i između redova usluga.

3. Izaberite **polje za potvrdu Ad-Hoc zakazivanje** ako želite da zakažete izabrane agente bez promene rasporeda agenata koji su već zakazani za red čekanja usluga. Pogledajte Dodavanje agenta u postojeći raspored za više informacija o tome kako generisati ad-hoc raspored.
4. Izaberite jednu ili više grupa sa više veština i / ili redova usluga koje želite zakazati.

> **NAPOMENA** Ako servisni redovi koje izaberete imaju minimalno trajanje zakazivanja bloka konfigurisano na stranici Servisni redovi (pogledajte Upravljanje servisnim redovima), to će produžiti
> Vreme koje je potrebno za pokretanje rasporeda, posebno ako su vaši rasporedi složeni (na primer, oni uključuju mnoge agente, redove usluga i uslove rada i koriste promenljive radne smene).

5. Unesite datum početka i broj nedelja za period koji želite da zakažete. Datum početka koji se koristi je konfigurisan Prvi dan u nedelji u nedelji koji sadrži datum koji unesete.
6. Izaberite **polje za potvrdu Rotate radne smene** ako želite WFM da automatski rotira radne smene u skladu sa rotacijama radne smene konfigurisanim za svakog zakazanog agenta. Ako polje za potvrdu nije izabrano, morate konfigurisati radnu smenu za određenu nedelju na stranici Korisnici agenta, ili agenti moraju da završe svoj izbor radne smene dinamičkog raspoređivanja za te nedelje.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Uvek izaberite polje za potvrdu "Rotirajte radne smene" čak i ako ne rotirate radne smene. Ako datum na radnoj smeni konfigurisan za agenta ne odgovara Datumi za ovaj raspored, raspored neće uspeti. Kada je polje za potvrdu izabrano i ne rotirate radne smene, WFM ignoriše datum naveden na radnoj smeni konfigurisanoj za agenta i, u stvari, rotira jednu radnu smenu iz nedelje u nedelju.

7. Zakažite kada želite da se zahtev pokrene. Po defaultu, zahtev se pokreće odmah.

> **NAPOMENA:** Zahtevi za raspored će uspeti čak i ako nema podataka o prognozi za bilo koji od dana za koje pokrećete raspored. WFM pretpostavlja da je prognoza nula na datume bez
> Podaci o prognozi. To može uticati na to kako su agenti raspoređeni.

8. Kliknite na dugme **Pošalji**.

> **NAPOMENA:** Zahtev za raspored neće uspeti ako nema predviđenih podataka za bilo koji od dana za koje ste pokrenuli raspored. Takođe, ako je povezana bilo koja od grupa sa više veština ili redova usluga
> Sa agentima čije radne smene uključuju poslednji dan u nedelji, trebalo bi da budu prognozirani podaci za prva dva dana naredne nedelje. Ako nema podataka za ta dodatna dva dana, pretpostavlja se da je prognoza nula (0), a to može uticati na to kako su agenti zakazani. Dodatni dani mogu biti potrebni u slučaju da se primenjuju neplaćene aktivnosti uslova rada koje pomeraju radnu smenu od poslednjeg dana u nedelji preko ponoći u prva dva dana sledeće nedelje (produženi dan radne smene nakon primene uslova rada može biti maksimalno 48 sati kada su uključeni neplaćeni trajanja).

Dodajte agenta u postojeći raspored

Ad-hoc zakazivanje vam omogućava da integrišete određene agente u postojeći raspored reda usluga bez ponovnog pokretanja rasporeda. Time se izbegava ometanje rasporeda postojećih agenata.

Neki od razloga zbog kojih biste koristili ad-hoc zakazivanje uključuju dodavanje novozaposlenih agenata u postojeći raspored ili agenta koji se vraća sa odsustva.

Važno je napomenuti

- Ad-hoc raspoređivanje koristi samo metod uravnoteženog raspoređivanja.
- Ad-hoc rasporedi počinju na podrazumevani prvi dan u nedelji.
- Ad-hoc raspoređivanje može se koristiti sa fiksnim, promenljivim i dinamičkim radnim smjenama dostupnosti.
- Ad-hoc zakazivanje se odnosi na agente koji su multikvalifikovani, bilo kao član više redova usluga ili grupe sa više veština.

Generisanje ad-hoc rasporeda

Generišite ad-hoc raspored

1. Pristupite stranici Zahtev za raspored.
2. Po defaultu, izabrana je opcija Balanced. Ovo je jedini način zakazivanja dozvoljen sa ad-hoc zakazivanjem.
3. Izaberite polje za potvrdu **Ad-hoc zakazivanja** .
4. Iz okna Dostupno, izaberite jednog ili više agenata koje želite da zakažete i premestite ih u okno Dodeljeno.
5. Konfigurišite datume za koje želite da izabrani agenti budu zakazani. Unesite datum početka i broj nedelja za period koji želite da zakažete. Datum početka koji se koristi je konfigurisan Prvi dan u nedelji u nedelji koji sadrži datum koji unesete.

   NAPOMENA Ako agent treba da počne sredinom nedelje, možete PUT u neplaćenim izuzecima za dane kada ih nema, a zatim pokrenuti ad-hoc raspored za nedelju.

6. Izaberite **polje za potvrdu Rotate radne smene** ako želite WFM da automatski rotira radne smene u skladu sa rotacijama radne smene konfigurisanim za svakog zakazanog agenta. Ako polje za potvrdu nije izabrano, morate konfigurisati radnu smenu za određenu nedelju na stranici Korisnici agenta, ili agenti moraju da završe svoj izbor radne smene dinamičkog raspoređivanja za te nedelje.

   NAJBOLJA PRAKSA Uvek izaberite polje za potvrdu "Rotirajte radne smene" čak i ako ne rotirate radne smene. Ako datum na radnoj smeni konfigurisan za agenta ne odgovara

datumi za ovaj raspored, raspored neće uspeti. Kada je polje za potvrdu izabrano i ne rotirate radne smene, WFM ignoriše datum naveden na radnoj smeni konfigurisanoj za agenta i, u stvari, rotira jednu radnu smenu iz nedelje u nedelju.

7. Zakažite kada želite da se zahtev pokrene. Po defaultu, zahtev se pokreće odmah.

   NAPOMENA Zahtevi za raspored mogu da se pokreću istovremeno sve dok ne uključuju iste agente ili redove usluga.

8. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Pogledaj zahteve servera od WFM korisnika

Koristite stranicu Zahtevi korisnika da biste pregledali i / ili izbrisali zahteve servera (kao što su zakazivanje, planiranje i zahtevi za podacima) koje su napravili korisnici.

Kada je napravljen zahtev korisnika, on se dodaje u red. Zahtevi se obrađuju jedan po jedan. Lista prikazuje tip zahteva, vreme i datum podnošenja zahteva, ime korisnika koji je podnio zahtev i trenutni status zahteva.

Zahtevi se mogu filtrirati i sortirati po bilo kojoj koloni. Zahtevi ostaju na listi dok se ne izbrišu.

Opisi polja

Polje	Opis
Kriterijumi za izbor	
Prikaz korisničkih zahteva	Prikazuje odgovarajuće rezultate korisničkog zahteva.
Izaberite vrstu zahteva	Tip korisničkog zahteva za prikaz. Po defaultu, rezultati uključuju sve zahteve Tipovi.
Izaberite zahtev	Ime korisnika koji je poslao zahtev. Po defaultu, rezultati Uključite sve tipove zahteva.
Izaberi status	Status korisničkih zahteva za prikaz. Po defaultu, rezultati uključuju zahteve Svih statusa.
Datum početka / Datum završetka	(Opciono) Opseg datuma za koje se prikazuju rezultati. Ako to učinite Ne navedite datum početka / završetka, prikazani su svi odgovarajući rezultati.

Polje	Opis
Lista korisničkih zahteva	
Izbriši	Briše izabrane korisničke zahteve. Izaberite zahtev tako što ćete izabrati odgovarajuće polje za potvrdu na listi. Izaberite polje za potvrdu na vrhu tabele da biste izabrali sve rezultate korisničkog zahteva. **NAPOMENA** Ne možete izbrisati zahteve koji su označeni kao U toku. Zahtevi koji su označeni kao Uspeh, Neuspeh i Čekanje mogu biti Izbrisane.
Detalji	Prikazuje dodatne detalje o svakom zahtevu. Da biste videli više detalja o zahtevu, kliknite na dugme Pogledaj detalje. Detalji se pojavljuju ispod tabele Lista korisničkih zahteva.
Zahtev Datum / Vreme	Datum i vreme kada je podnesen zahtev korisnika.
Tip zahteva	Vrsta korisničkog zahteva.
Podnosilac zahteva	Ime korisnika koji je poslao zahtev.
Status	Status završetka / pokretanja zahteva. Zahtevi koji su zakazani za pokretanje u budućnosti datum / vreme prikazuju se kao "Na čekanju". **NAPOMENA** Ako je zahtev za hvatanje na čekanju duže nego što se čini razumnim, konsultujte dnevnik za moguće razloge zbog kojih zahtev nije Koji se obrađuje.

Upravljajte vremenom daleko

Poruke vam omogućavaju da upravljate zahtevima.

- Agenti mogu zatražiti slobodno vreme, izuzetke, mentorstvo i raspored ponuda i trgovina sa drugim agentima u timu po njihovom mišljenju. Oni takođe mogu prihvatiti ili odbiti, rasporediti trgovine i ponude i zahteve za mentorstvo i uređivati svoje zahteve.
- Supervizori i planeri koriste Messaging da odobre ili odbiju zahteve agenta.

Redovi zahteva mogu se sortirati uzlaznim ili opadajućim redosledom klikom na zaglavlje kolone.

Poruke za agente

Poruke za agente se sastoji od menija za kreiranje novih zahteva i tri poštanska sandučića:

- Inbox—Sadrži sve zahteve koje primite
- Outbox—Sadrži sve zahteve koje napravite
- Javna kutija—Sadrži javne rasporede trgovina i zahteve za mentorstvo

Podrazumevani prikaz je Outbox. Zahtevi se mogu zadržati do maksimalnog vremena zadržavanja koje je konfigurisao sistemski administrator za WFM prognozu, raspored, zahtev i istorijske podatke (pogledajte Definisanje WFM perioda zadržavanja). Možete brisati zahteve dok drugi korisnik ne promeni status zahteva. Ne možete sami izbrisati zahteve iz bilo kog poštanskog sandučića nakon što su prihvaćeni, odobreni ili odbijeni. Zahtevi se brišu od strane sistema kada prođu konfigurisani period zadržavanja.

Statusi zahteva se menjaju kako zahtev prolazi kroz sistem. Važno je povremeno osvežiti poštansko sanduče kako biste videli najnovije statuse. Koristite standardne metode osvežavanja stranica pretraživača, kao što je pritiskanje F5 ili klik na dugme Osveži na traci sa alatkama pretraživača. (Outbox se prikazuje nakon osvežavanja, čak i ako ste gledali Inbok ili Public Bok.)

Pristupite svojim poštanskim sandučetama klikom na ikonu poštanskog sandučeta u traci sa alatkama za poruke. S leva na desno, ikone su Outbok, Inbok, Public Bok i Novi zahtevi.

Zahtevi za pretragu

Možete pretraživati zahteve u bilo kom polju. Kada pokrenete pretragu, filteri se primenjuju na zahteve na svim stranicama polja koje pretražujete.

Zahtevi za pretragu

1. Kliknite na dugme **Filter** da otvorite panel filtera.
2. Izaberite kriterijume po kojima želite pretraživati.
3. Kliknite na dugme **Traži.** Panel filtera se zatvara kada pokrenete pretragu.

Kriterijumi za pretragu se zadržavaju dok ne napustite stranicu. Da biste izmenili kriterijume pretrage, kliknite na dugme **Filter** da biste otvorili panel filtera i promenili kriterijume.

Kako filtrirati polja datuma

Postoje dva načina za filtriranje zahteva po datumu: Opseg datuma i Određeni datumi. Polja datuma su podrazumevano postavljena na Opseg datuma. Opcija Opseg datuma filtrira zahteve padajućom listom postavljenih opsega u odnosu na današnji datum. Opcija Specifični datumi sadrži dva polja datuma koja vam omogućavaju da filtrirate zahteve u odnosu na određene datume. Koristite Specifični datumi polja da unesete datum početka, datum završetka ili oba datuma da podesite parametre opsega datuma.

Da biste filtrirali po opsegu datuma, izaberite opciju opsega sa padajuće liste.

Da biste filtrirali po određenim datumima, unesite datum u jedno ili oba sledeća polja:

- Unesite datum u levo polje da biste filtrirali po datumu početka, koji filtrira zahteve po datumima na ili nakon unesenog datuma
- Unesite datum u desno polje da biste filtrirali po datumu završetka, koji filtrira zahteve po datumima na ili pre unesenog datuma
- Unesite datume u oba polja da biste vratili zahteve na ili između unesenih datuma

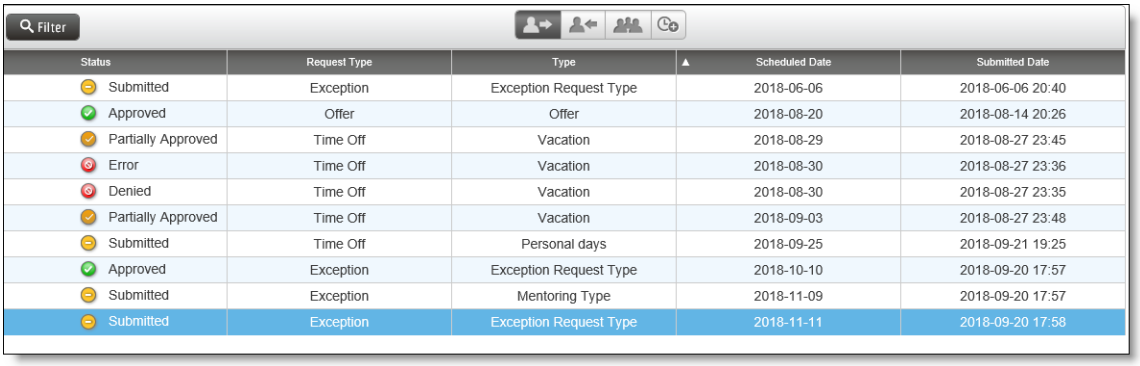
Kriterijumi pretrage

Sledeća tabela opisuje sve kriterijume pretrage koji su dostupni za pretrage.

Polje	Opis
Tip zahteva	Tip zahteva koji je agent izabrao iz padajućeg menija Novi zahtev Lista prilikom kreiranja zahteva.
Pod-tip	Za tip izuzetka ili tip slobodnog vremena. Opcija koju je agent izabrao iz padajuće liste Tip kada je zahtev kreiran.
Agent	Agent koji je poslao zahtev u vašu pristiglu poštu ili agent koji je primio zahtev u vašu poštansku sanduče.
Status	Trenutni status zahteva.
Datum polaganja	Datum kada je agent podneo zahtev.
Datum rasporeda	Datum koji je agent izabrao za traženu akciju.

Otpr

Outbox sadrži sve zahteve koje ste napravili u rastućem redosledu zakazanih datuma. Možete pregledati detalje zahteva i urediti ili izbrisati zahtev ako još nije odobren ili odbijen.



Sledeća tabela opisuje polja u Outbox.

Polje	Opis
Status	Status zahteva. Mogući statusi su: ■ Odobreno—Vaš zahtev je odobren od strane vašeg supervizora. Delimično odobreno—Deo vašeg zahteva za slobodno vreme odobrio je vaš supervizor. ■ Na čekanju - Vaš zahtev za raspored ili raspored ponude čeka odgovor od drugog agenta. Može se uređivati ili brisati. ■ Čekanje—Raspored ponuda ili raspored zahtev za trgovinu čeka na vaš odgovor. Može biti prihvaćen ili odbijen. ■ Podnesen—Vaš zahtev čeka odgovor od vašeg supervizora. Može se uređivati ili brisati. ■ Odbijen—Vaš zahtev je odbijen od strane vašeg nadređenog. ■ Greška – Vaš zahtev sadrži grešku. ■ Odbijen—Drugi agent je odbio vaš zahtev za raspored trgovine. ■ Odbijeno—Odbili ste zahtev za raspored trgovine drugog agenta.
Tip zahteva	Opšti tip zahteva.
Tip	Specifična vrsta zahteva. Na primer, ako je Tip zahteva Slobodno vreme, Tip može biti Odmor.

Polje	Opis
Zakazani datum	Datum kada se traženi događaj dogodi. Po defaultu, Outbok je sortiran do ovog datuma u uzlaznom redosledu. Možete kliknuti na zaglavlje kolone da biste se prebacili između uzlaznog i silaznog redosleda.
Datum polaganja	Datum i vreme kada je zahtev podnesen. Imajte na umu da je javna trgovina Ponude ne prikazuju datum podnošenja dok ih neko ne prihvati.

Rad sa outbok-om

Dvaput kliknite na zahtev u Outbok da biste videli njegove detalje.

Izmenite zahtev koji još nije odobren ili prihvaćen

1. Dvaput kliknite na zahtev.
2. Uredite po želji.
3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

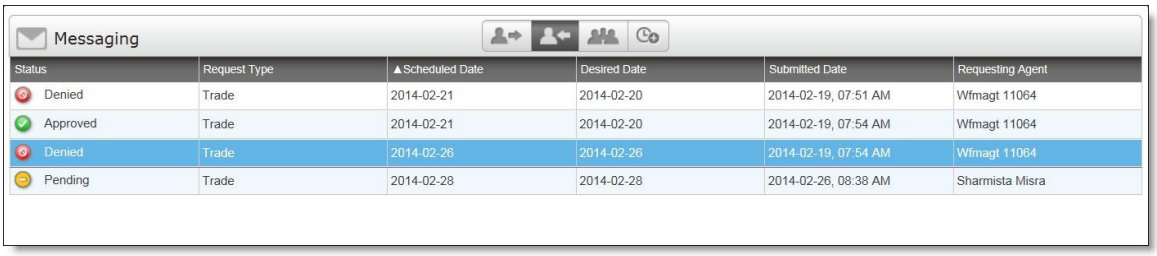
Izbrišite zahtev koji još nije odobren ili prihvaćen

1. Dvaput kliknite na zahtev.
2. Kliknite na dugme **Delete**.

Mapa sajta

Inbok sadrži sve zahteve koje ste primili po zakazanom datumu. Možete pregledati detalje zahteva i urediti ili izbrisati zahtev ako još nije odobren ili odbijen.

NAPOMENA Supervizori imaju konačna ovlašćenja nad bilo kakvim rasporedom trgovina i zahtevima za mentorstvo, tako da zahtev za trgovinu ili mentorstvo koji prihvatate može biti odbijen od strane tog korisnika.



Sledeća tabela opisuje polja u prijemnom sandučetu.

Polje	Opis
Status	Status zahteva. Mogući statusi su sledeći: ■ Odobreno—Vaš zahtev je odobren i vaš raspored je ažuriran u skladu s tim. ■ Na čekanju—Prihvaćeni zahtev čeka odgovor od drugog agenta. Može se uređivati ili brisati. ■ Podnesen—Zahtev čeka odgovor od vašeg supervizora. Može se uređivati ili brisati. ■ To-Do—Zahtev čeka odgovor od vas. Može biti prihvaćen ili odbijen. ■ Odbijen—Vaš zahtev je odbijen od strane vašeg nadređenog. ■ Greška—Postoji greška u zahtevu. ■ Odbijen - Odbili ste zahtev za trgovinu drugog agenta. ■ Odbijen—Drugi agent je odbio vaš zahtev za raspored trgovine.
Tip zahteva	Opšti tip zahteva.
Zakazani datum	Datum kada se traženi događaj dogodi. Po defaultu, Inbok je sortiran do ovog datuma u uzlaznom redosledu. Možete kliknuti na zaglavlje kolone da biste se prebacili između uzlaznog i silaznog redosleda.
Željeni datum	Datum koji agent zahteva želi da primi (zakazani datum u Raspored zahtev za ponudu i raspored zahtev za trgovinu).
Datum slanja	Datum i vreme kada je zahtev podnesen. Imajte na umu da je javna trgovina Ponude ne prikazuju datum podnošenja dok ih neko ne prihvati.
Zahtev Agent	Ime agenta koji traži raspored, trgovinu ili ponudu ili mentorstvo Zahtev.

Rad sa inbokom

Prihvatite ili odbacite zahtev za raspored trgovine

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Kliknite **na dugme Analiziraj** da biste uporedili svoj raspored sa rasporedom agenta koji je tražio dva dana. Ovo vam govori da li ste na raspolaganju da prihvati trgovinu.
3. Kliknite na dugme **Prihvati** ili **Odbij**.

Potvrdite ili odbacite prihvaćeni zahtev za ponudu rasporeda

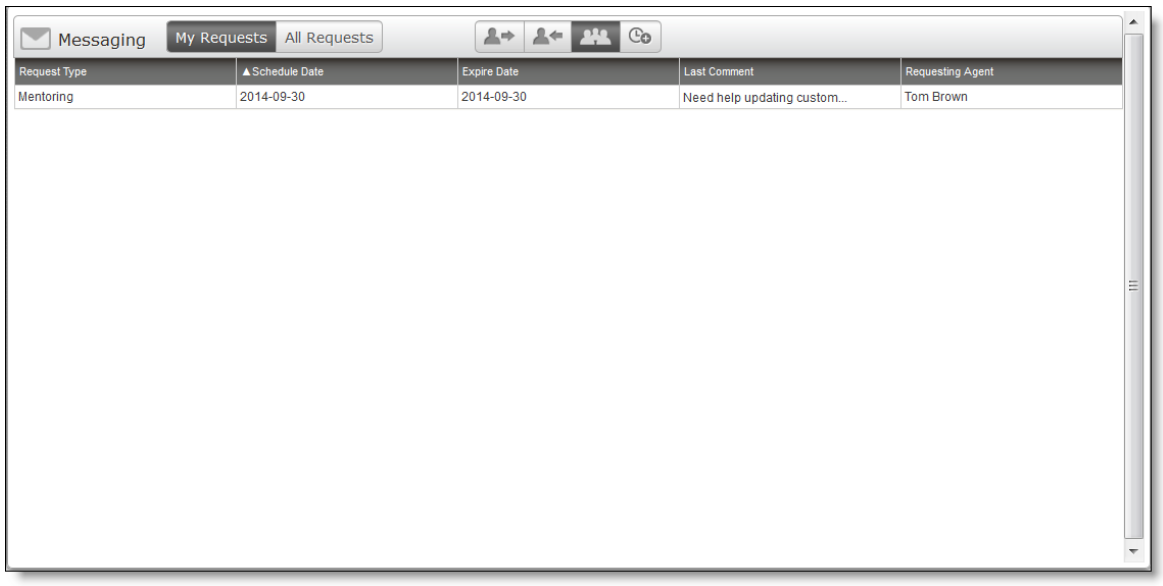
1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Kliknite na dugme **Analiziraj** da biste uporedili svoj raspored za određeni dan sa ponuđenim rasporedom.
3. Kliknite **na Potvrdi** da prihvatite zahtev za ponudu ili **Odbij** da odbijete zahtev za ponudu.

Potvrdite ili odbacite prihvaćeni zahtev za mentorstvo

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Pregledajte prihvaćeni zahtev.
3. Kliknite **na Potvrdi** da prihvatite mentora ili **Odbij** da odbijete mentora.

Javna kutija

Javna kutija sadrži sve dostupne javne ponude rasporeda, raspored trgovina i zahteve za mentorstvo od agenata po vašem mišljenju koji su dostupni svakom agentu da prihvati. Možete pregledati detalje zahteva, proceniti zahtev i prihvatiti zahtev (ako želite).



NAPOMENA - Korisnici sa dozvolom za administriranje poruka imaju konačnu vlast nad bilo kojim rasporedom trgovina, rasporedom ponuda i zahteva za mentorstvo, tako da zahtev koji prihvatite može biti odbijen od strane toga
korisnik.

Sledeća tabela opisuje polja u javnom polju.

Polje	Opis
Tip zahteva	Opšti tip zahteva.
Datum rasporeda	Datum kada podnosilac zahteva želi da se odrekne ili zakaže mentorstvo Sesije. Po defaultu, Javna kutija je sortirana po ovom datumu u uzlaznom redosledu.
Datum isteka	Datum isteka zahteva. Zahtev ističe u 23:59 na ovaj datum. Nakon isteka zahteva, više ne možete prihvatiti ili otkazati zahtev.
Poslednji komentar	Poslednji komentar unesen na zahtev.
Zahtev Agent	Ime agenta koji traži raspored trgovine, zakazivanje ponude, ili Zahtev za mentorstvo.

Rad sa javnom kutijom

Prihvatite zahtev za raspored trgovine

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Izaberite datum koji želite da trgujete za datum u zahtevu.
3. Kliknite na dugme **Analiziraj** da biste uporedili dva rasporeda i osigurali da vaš predloženi datum funkcioniše.
4. Kliknite **na dugme Prihvati.**

Prihvatite zahtev za ponudu rasporeda

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Kliknite na dugme **Analiziraj** da biste uporedili svoj raspored za određeni dan sa ponuđenim rasporedom.
3. Kliknite **na dugme Prihvati** ako želite da prihvatite ponudu ili **Otkaži** da zatvorite zahtev bez prihvatanja.

Prihvatite zahtev za mentorstvo

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Pregledajte detalje zahteva za mentorstvo i uporedite svoj raspored sa rasporedom podnosioca zahteva kako biste bili sigurni da vremenski termin radi za vas.
3. Kliknite na **Prihvati** ako želite da prihvatite zahtev za mentorstvo ili **Otkaži** da biste zatvorili zahtev bez prihvatanja.

Zahteva

Meni Novi zahtev vam omogućava da kreirate zahtev za izuzetke, slobodno vreme, raspored ponuda, raspored trgovina i mentorstvo.

- Zahtev za izuzetak
- Zahtev za slobodno vreme
- Zatražite ponudu za raspored
- Zatražite raspored trgovine
- Zahtev za mentorstvo

Uređivanje ili brisanje zahteva

Zahtevi se mogu uređivati ili brisati u određenim situacijama. Sledeća tabela opisuje kada možete da izmenite ili izbrišete zahtev.

Tip zahteva	Status	Akcija je dozvoljena
Raspored Ponuda (javna)	Neobrađeni	Uredi, Izbriši
Raspored trgovine (privatno)	Neobrađeni	Uređivanje
Raspored trgovine (javni)	Neobrađeni	Uredi, Izbriši
Mentorstvo	Neobrađeni	Uredi, Izbriši
Izuzetak	Podnela	Uredi, Izbriši
Slobodno vreme	Podnela	Uredi, Izbriši

Izmeni zahtev

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Izmenite zahtev po želji.
3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Izbrišite zahtev

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Kliknite na dugme **Delete**.

Zahtev za izuzetak

Koristite zahtev za izuzetak da biste zatražili promenu rasporeda za neplanirane aktivnosti kao što su sastanci, treninzi, neplanirane pauze i izostanak. Vaš zahtev se šalje vašem supervizoru na odobrenje.

Izuzeci se mogu tražiti i za buduće i za prošle datume. Izuzeci za prošle datume koriste se za ispravljanje procenata pridržavanja. Na primer, ako ste juče morali da odete Home bolesni, vaša statistika bi vam pokazala da se ne pridržavate jer niste pratili svoj raspored. Traženje izuzetka za lično slobodno vreme za vreme kada ste bili van kancelarije ispravlja raspored i procenat pridržavanja za taj dan.

> **NAPOMENA** Za celodnevne zahteve, izuzetak se stavlja na raspored u odnosu na sve plaćene aktivnosti u smjenama koje počinju tog dana (bez obzira na to da li je izuzetak plaćen ili ne). Bilo koji neplaćeni
> Aktivnosti u tim smjenama zamenjuju se aktivnošću koja nije dostupna u rasporedu. Ako nemate smenu na taj dan, onda izuzetak se ne dodaje u vaš raspored.
> Za zahteve delimičnog dana, izuzetak se stavlja na raspored za traženi vremenski period u odnosu na sve postojeće plaćene aktivnosti tokom tog vremenskog perioda (bez obzira da li je izuzetak plaćen ili nije plaćen). Sve preklapajuće neplaćene aktivnosti u tim smjenama zamenjuju se nedostupnom aktivnošću u

raspored. Na primer, ako izuzetak delimično pokriva neplaćeni ručak, deo koji se ne preklapa ostaje ručak. Deo koji se preklapa sa izuzetkom je zamenjen sa Nije dostupan. Ako nemate postojeće plaćene aktivnosti tokom tog vremenskog perioda, izuzetak se ne dodaje u vaš raspored.
Zahtevi za izuzetak se obrađuju na ovaj način kako bi se osiguralo da plaćeno vreme za taj dan ostane isto pre i posle primene izuzetka.

Sledeća tabela opisuje polja u Zahtev za izuzetak dijalog bok.

Polje	Opis
Datum izuzetka	Datum kada želite da dođe do izuzetka. Trenutni datum je prikazan sa Podrazumevani.
Izuzetak Tip	Padajući spisak dostupnih tipova izuzetaka.
Ceo dan	Izaberite polje za potvrdu da biste označili da je izuzetak za ceo dan. Kada je izabrano, polja Vreme početka i Vreme završetka su skrivena.
Vreme početka	Vreme kada izuzetak počinje.
Završno vreme	Vreme kada se izuzetak završava.
Napišite komentar	(Opciono) Kliknite da biste uneli komentar u vezi sa zahtevom za izuzetak. Maks Znakova = 140.

Kreirajte novi zahtev za izuzetak

1. Kliknite **na Novi zahtev** i izaberite **Zahtev** za izuzetak iz menija.
2. Popunite polja.
3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Zahtev za izuzetak teče kroz sistem kao što je navedeno u sledećoj tabeli.

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Agent A	Kreira novi zahtev	Agenta A je Outbok	Neobrađeni
Nadzornik	Prima zahtev	Kutija obaveza supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava/odbija izuzetak	Agenta A je Outbok	Odobreno / odbijeno

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
		Supervizorska kutija Sve	Odobreno / odbijeno

Za više informacija o slanju zahteva za izuzetak, pogledajte O automatskim izmenama zahteva.

Zatražite raspored trgovine

Koristite zahtev za raspored trgovine da biste trgovali čitavim ili delimičnim zakazanim radnim danom sa tuđim celim ili delimičnim zakazanim radnim danom. Ovi zahtevi za trgovinu mogu biti sa određenim agentom (privatna trgovina) ili sa bilo kojim agentom po vašem mišljenju (javna trgovina). Možete zatražiti da trgujete smene istog dana (na primer, možda ćete želeti da trgujete svoju smenu od 7:00 AM–3:00 PM sa tuđom smenom od 10:00 AM do 6:00 PM) ili za različite dane (na primer, možda ćete želeti da zamenite svoj ponedeljak za slobodan petak).

Ako želite da trgujete više segmenata vašeg rasporeda (na primer, ako želite da trgujete podeljenom smenom), morate da podnesete odvojene zahteve za svaki segment smene.

NAPOMENA: Glavni red usluga mora biti konfigurisan za agente da izvrše raspored trgovine ili ponude.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Raspored zahteva za trgovinu tokom celog dana.

Polje	Opis
Javna trgovina	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste POST svoj raspored trgovine u javnoj kutiji svih agenti po vašem mišljenju. Obrišite ovo polje za potvrdu da biste trgovali sa određenim agentom u privatnoj trgovini.
Potvrdite	(Samo javne trgovine) Podsetnik da će od vas biti zatraženo da potvrdite ili odbijete predloženu trgovinu od agenta koji odgovara. Ovo polje za potvrdu je samo za čitanje i ne može se izbrisati.
Zahtev Agent	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Zakazani datum	Datum koji želite da trgujete. Po defaultu, prikazuje sutrašnji
datum. Ceo dan	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste trgovali ceo dan.
Agent koji odgovara	(Samo privatne trgovine) Agent sa kojim želite da trgujete smene.
Zakazani datum	(Samo privatne trgovine) Datum sa kojim želite da trgujete.
Datum isteka	(Samo javne trgovine) Datum isteka zahteva.

Polje	Opis
Napišite komentar	(Opciono) Kliknite da biste uneli komentar u vezi sa zahtevom za izuzetak. Bilo koji Komentar koji dodate nije sačuvan dok se ne sačuva sam zahtev za izuzetak. Maksimalni znakovi = 250.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu delimičnog dana Raspored zahteva za trgovinu.

Polje	Opis
Javna trgovina	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste POST svoj raspored trgovine u javnoj kutiji svih agenti po vašem mišljenju. Obrišite ovo polje za potvrdu da biste trgovali sa određenim agentom u privatnoj trgovini.
Potvrdite	(Samo javne trgovine) Podsetnik da će od vas biti zatraženo da potvrdite ili odbijete predloženu trgovinu od agenta koji odgovara. Ovo polje za potvrdu je samo za čitanje i ne može se izbrisati.
Zahtev Agent	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Zakazani datum	Datum koji želite da trgujete. Po defaultu, prikazuje sutrašnji
datum. Ceo dan	Obrišite ovo polje za potvrdu da biste trgovali delimičnim danom.
Vreme	Unesite vreme početka i završetka sati koje želite da trgujete. Agent
koji odgovara	(Samo privatne trgovine) Agent sa kojim želite da trgujete smene.
Zakazani datum	(Samo privatne trgovine) Datum sa kojim želite da trgujete.
Vreme	(Samo privatne trgovine) Unesite vreme početka i završetka sati sa kojima želite da trgujete.
Datum isteka	(Samo javne trgovine) Datum isteka zahteva.
Napišite komentar	(Opciono) Kliknite da biste unijeli komentar u vezi sa zahtevom za trgovinu. Bilo koji Komentar koji dodate se ne čuva dok se ne sačuva sam zahtev za trgovinu. Maksimalni znakovi = 250.

Kreirajte novi zahtev za trgovinu rasporedom

1. Kliknite na Novi **zahtev**, a zatim izaberite **Raspored trgovinski zahtev** iz menija.
2. Popunite polja.

3. Ako je ovo privatna trgovina, kliknite na dugme **Analiziraj** da biste uporedili svoj raspored na predloženi datum trgovine sa onim osobe sa kojom želite da trgujete kako biste bili sigurni da je trgovina moguća.
4. Ako želite, kliknite na dugme **Napiši komentar** i unesite komentar.
5. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Privatni raspored trgovinski zahtev teče kroz sistem kao što je navedeno u sledećoj tabeli.

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Agent A	Kreira novi zahtev	Agenta A je Outbok	Neobrađeni
Agent B	Prima zahtev za trgovinu	Prijemno sanduče agenta B	Zaduženje
Agent B	Prihvata / odbija zahtev za trgovinu	Sanduče agenta B	Poslato/odbijeno
Agent A	Prima odgovor agenta B	Inbok agenta A	Poslato/odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćen zahtev za trgovinu za odobrenje	Kutija obaveza supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava / negira trgovinu	Agenta A je Outbok	Odobreno / odbijeno
		Prijemno sanduče agenta B	Odobreno / odbijeno
		Supervizorska kutija Sve	Odobreno / odbijeno

Javni raspored trgovinski zahtev teče kroz sistem kao što je navedeno u sledećoj tabeli.

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Agent A	Kreira novi zahtev	Agenta A je Outbok	Neobrađeni
Svi agenti	Pogledajte trgovinu u javnoj kutiji	Javna kutija agenata	Ne može da se primeni
Agent B	Prihvata zahtev za trgovinu	Prijemno sanduče agenta B	Neobrađeni
Agent A	Prima odgovor agenta B	Agenta A je Outbok	Zaduženje
Agent A	Potvrđuje ili odbacuje	Agenta A je Outbok	Poslato/odbijeno

Kori	Radnj	Pojavljuje se	Status
	Prihvatanje agenta B		(Odbijanje zahteva stvara kopiju zahteva koji pokazuje odbijen na njemu, a originalni zahtev se vraća na čekanju)
	Agent B prima potvrdu / odbijanje agenta A	Prijemno sanduče agenta B	Poslato/odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćen i potvrđen zahtev za trgovinu za odobrenje	Kutija obaveza supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava / negira trgovinu	Agenta A je Outbok	Odobreno / odbijeno
		Prijemno sanduče agenta B	Odobreno / odbijeno sve polje supervizora
		odbijeno	Odobreno / odbijeno

Zahtev za slobodno vreme

Koristite zahtev za slobodno vreme da biste zakazali različite vrste slobodnog vremena. Možete zatražiti više dana i vrste slobodnog vremena u jednom zahtevu. Na primer, ako želite nedelju dana odmora, ali nemate dovoljno dana odmora da pokrije pet dana, takođe možete da koristite slobodno vreme iz jedne od drugih kategorija da biste nadoknadili razliku.

NAPOMENA : Ne možete da podnesete zahteve za slobodno vreme za datume u prošlosti.

Možete poslati više izbora za slobodno vreme po redosledu preferencija (prvi, drugi ili treći izbor). Na primer, možda ćete želeti da uzmete nedelju dana odmora u junu kao prvi izbor za odmor, ali takođe naznačite da je nedelja slobodnog u julu vaš drugi izbor, a nedelja slobodna u avgustu je vaš treći izbor. Vaš supervizor će odobriti jedan od vaša tri izbora.

Nakon slanja, možete izmeniti ili izbrisati svoj zahtev ako još nije odobren.

Vaš supervizor može odlučiti da odobri samo nekoliko dana višednevnog slobodnog vremena. Na primer, možda ćete želeti da uzmete ponedeljak, utorak i sredu. Međutim, vaš supervizor vas treba na poslu u ponedeljak, i tako odobrava vaš zahtev samo za utorak i sredu.

NAPOMENA : Vaš supervizor ne može da promeni broj sati koji se traže u jednom danu.

Takođe imate mogućnost da povučete zahtev za slobodno vreme nakon što je vaš zahtev odobren. Na primer, događaj koji ste hteli da prisustvujete i za koji ste tražili slobodno vreme je otkazan. Povlačenjem vašeg zahteva za slobodno vreme, vi ste PUT nazad na rasporedu i vaš odmor stanje vremena se ažurira da vam vrati te sate.

Dijalog Zahtev za slobodno vreme sadrži tabelu koja pokazuje koliko slobodnog vremena imate na raspolaganju, koliko ste koristili, i koliko ostaje u svakoj od kategorija slobodnog vremena. Ove informacije se sastavljaju iz zahteva za slobodno vreme koje ste poslali.

NAPOMENA Kada zatražite slobodno vreme, sati koje tražite su navedeni u koloni Sati na čekanju. Kada su odobreni, prelaze u kolonu Odobreni sati. Dan nakon što ste zapravo Koristi slobodno vreme, sati se premeštaju u kolonu Korišćeni sati i više nisu navedeni u koloni Odobreni sati.

NAPOMENA - Ako zatražite ceo slobodan dan, broj sati dodanih u kolone Sati na čekanju i Odobreni sati zasniva se na količini plaćenih aktivnosti smene na taj dan. Ako imate samo Nisu dostupne ili dostupne aktivnosti tog dana, dodana vrednost časovima na čekanju i odobrenim satima je nula. Ako nemate aktivnosti (što nije isto što i aktivnost Nije dostupno), dodana vrednost je dnevni FTE sati.

Dugmad za dodjelu Lista dana i slobodnog vremena mogu vam pomoći kada tražite slobodno vrijeme.

- Dugme Lista dana—Prikazuje sažetak vaših zahteva za slobodno vreme
- Dugme za dodelu slobodnog vremena—Omogućava vam da proverite da li postoje slobodni sati na dan kada želite da krenete

Zahtev za slobodno vreme teče kroz sistem kao što je navedeno u sledećoj tabeli.

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Agent A	Kreira novi zahtev	Agenta A je Outbok	Neobrađeni
Nadzornik	Prima zahtev	Kutija obaveza supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava / delimično odobrava / odbija slobodno vreme	Inbok agenta A	Odobreno / delimično odobreno / odbijeno
		Outbok supervizora	Odobreno / delimično odobreno / odbijeno
Agent A	Povlači se ranije	Agent A' Outbok	Traženo povlačenje

Kori	Radnj	Pojavljuje se	Status
	Odobreni zahtev		
Nadzornik	Prima zahtev za povlačenje	Kutija obaveza supervizora	Zahtev za povlačenje
Nadzornik	Potvrđuje povlačenje	Inbok agenta A	Povučeno
		sanduče supervizora	Povuиena

Kreirajte novi zahtev za slobodno vreme

1. Kliknite **na Novi zahtev** i izaberite **Zahtev** za slobodno vreme iz menija.
2. Iz padajuće liste Tip izaberite željeni tip slobodnog vremena.
3. Iz padajuće liste Izbor izaberite preferenciju za slobodno vreme (prvi, drugi ili treći izbor).
4. U polju **Datum** kliknite na ikonu kalendara da biste izabrali dan. Datumi sa sivom pozadinom u kalendaru nisu dostupni za slobodno vreme. Ne možete dodati isti dan dva puta u istom zahtevu (na primer, i u prvom i u drugom izboru).
5. Kliknite na dugme **Dodaj**.
6. Ponovite dodavanje datuma na zahtev. Koristite prvu, drugu i treću opciju izbora po želji.
7. (Opciono) Dodajte komentar klikom na **Napiši komentar** . Komentar može pomoći vašem supervizoru da donese odluku o odobrenju.
8. Kliknite na dugme **Pošalji**.

> **NAPOMENA** - Ako nemate dovoljno slobodnih sati za vrstu slobodnog vremena koje tražite, zahtev ne uspeva.

Za više informacija o podnošenju zahteva za slobodno vreme, pogledajte O automatskim izmenama zahteva.

Izmenite podnesen, ali još uvek nije odobren zahtev za slobodno vreme

1. U vašem Outbok-u, dvaput kliknite na zahtev za slobodno vreme koji želite da uredite. Zahtevi koje možete da menjate imaju status Podneseno.
2. U Zahtev za slobodno vreme dijalog, kliknite na dugme **Uredi**. Dijalog boks se proširuje tako da možete dodati novi dan, i dodaje dugme Delete (X) pored postojećih slobodnih dana koji su traženi. Takođe možete dodati komentar koji objašnjava zašto ste promenili zahtev za slobodno vreme. Komentar može pomoći vašem supervizoru da donese odluku o odobrenju.

3. Izmenite svoj zahtev po želji dodavanjem novih slobodnih dana ili brisanjem postojećih slobodnih dana.

   > **NAPOMENA** Ako želite da promenite vremena na traženi dan, morate izbrisati originalni dan i dodati ga ponovo sa novim vremenima. Na primer, ako ste prvobitno tražili 8:00–11:00 AM Off u ponedeljak, ali treba da promenite to u 1:00–3:00 PM, obrišite unos za ponedeljak i dodajte ga ponovo, ovaj put sa novim vremenom početka i završetka.

4. Kada završite sa uređivanjem zahteva, kliknite na dugme **Ažuriraj**.

Izbrišite podnesen, ali još nije odobren zahtev za slobodno vreme

1. U vašem Outbok-u, dvaput kliknite na zahtev za slobodno vreme koji želite da uredite. Zahtevi koje možete da menjate imaju status Podneseno.
2. u Zahtev za slobodno vreme dijalog, kliknite na dugme **Delete**.

Povući odobreni zahtev za slobodno vreme

1. U vašem Outbok-u, dvaput kliknite na zahtev za slobodno vreme koji želite da povučete. Zahtev će imati status odobren ili delimično odobren.
2. U Zahtev za slobodno vreme dijalog, unesite komentar da objasnite razlog za povlačenje, ako želite.
3. Kliknite **na Zahtev za povlačenje**.

   Povučeni zahtev ostaje u vašem Outbok-u sa statusom Odobreno ili delimično odobreno dok vaš supervizor ne potvrdi povlačenje. U to vreme status zahteva se menja u Povučeno.

   > **NAPOMENA** - Ako vaš supervizor ne prizna vaš zahtev za povlačenje, i dalje ćete imati slobodno vreme i nećete biti na rasporedu.

Opisi polja

Sledeća tabela opisuje polja u Zahtev za slobodno vreme dijalog.

Polje	Opis
Pogledaj raspoložive sate za	Datumski rasponi planova za odmor na koje ste dodeljeni.
Tip	Vrsta slobodnog vremena: Plutajući praznici, slobodni dani, lični dani i odmor.

Polje	Opis
	NAPOMENA: Neke vrste slobodnog vremena možda neće biti dostupne. Detalji vašeg administratora i plana odmora određuju vrste vremena Off koji su dostupni. Kako je definisana svaka od ovih vrsta slobodnog vremena određuje vaš kontakt centar.
Ukupno sati	Ukupan broj sati koji su vam na raspolaganju za tip slobodnog vremena.
Polovni sati	Broj sati koje ste koristili za tip slobodnog vremena.
Odobreno radno vreme	Broj sati koji su odobreni za tip slobodnog vremena, ali Još nije uzeta.
Radno vreme na čekanju	Broj sati koje ste tražili za tip slobodnog vremena koji Još nisu odobreni od strane vašeg supervizora. **NAPOMENA** - Iako možete zatražiti više izbora za slobodno vreme, samo prvi izbor se uzima u obzir prilikom izračunavanja sati na čekanju.
Preostali sati	Broj sati za tip slobodnog vremena koji vam je preostal. Ova vrednost Izračunava se na sledeći način: Preostali sati = Ukupni sati – (Iskorišćeni sati + Odobreni sati + Sati na čekanju)
Prvi, drugi i treći tabovi	Kartice koje prikazuju vaše preferencije zahteva za slobodno vreme u ovom zahtevu.
Tip	Izaberite vrstu slobodnog vremena koje tražite.
Izbor	Izaberite preferenciju za slobodno vreme sa padajuće liste.
Datum	Izaberite dan koji želite da isključite iz kalendara. Morate odabrati svaki dan posebno. Kliknite na dugme Dodaj da biste dodali datum u prvi, drugi ili treći izbor Tab.
Ceo dan	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da skinete ceo dan. Kada je izabrano, polja Vreme početka i Vreme završetka su onemogućena.
Vreme početka	Ako uzimate delimični slobodan dan, unesite vreme početka slobodnog vremena.

Polje	Opis
Završno vreme	Ako uzimate delimični slobodan dan, unesite vreme završetka slobodnog vremena.
Dugme za slobodno vreme	Prikazuje raspoložive slobodne dodele za izabrani red usluga i kalendarski mesec. Ovo vam omogućava da proverite da li postoje slobodni sati na raspolaganju na dan kada želite da poletite. Za više informacija, pogledajte Pregled slobodnog vremena dodele.
Dugme Lista dana	Prikazuje rezime vašeg slobodnog vremena. Ovaj pop-up prikazuje sve vaše odobrene i neočekivane zahteve za slobodno vreme po datumu.

Pregled slobodnog vremena dodele

NAPOMENA Ova funkcija je dostupna samo ako je administrator konfigurisao WFM da prikaže dugme Time Off Allotments (pogledajte Konfigurisanje sistema WFM podešavanja).

Popup Time Off Allotments se prikazuje kada kliknete na dugme Time Off Allotments u zahtevu za slobodno vreme. Prikazuje trenutno raspoloživo slobodno vreme koje je dodeljeno servisnom redu na određeni datum.

NAPOMENA: Dan koji pokazuje i raspoložive parcele i pozitivnu prognozu jaz je generalno bolji izbor za uzimanje slobodnog vremena.

Polje	Opis
Datum	Datum dodele.
Raspoloživa dodela	Trenutni broj slobodnih dodjela dostupnih na taj dan u FTE-ima Ili sati, u zavisnosti od toga kako je administrator konfigurisao vaš sistem.
Prognoza jaz	Prosečan jaz između zakazanih i predviđenih FTE-a za taj dan. Ova vrednost je uvek prikazana u FTE. Negativan broj ukazuje na nedostatak osoblja, a pozitivan broj ukazuje na višak osoblja.

Zatražite ponudu za raspored

Koristite zahtev za ponudu rasporeda da biste učinili ceo ili deo dana koji je zakazan za rad za drugog agenta. Na primer, ako imate obavezu daleko od posla u sredu, nudite svoju smenu bilo kome drugom ko može da radi taj dan. Raspored ponuda je postavljen u javnoj kutiji svih agenata po vašem mišljenju.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Zahtev za raspored ponude.

Polje	Opis
Zahtev Agent	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Zakazani datum	Datum koji želite da ponudite drugim agentima da rade. Po defaultu, prikazuje se Sutrašnji datum. Ne možete da izaberete datum u prošlosti.
Ceo dan	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste ponudili ceo dan.
Datum isteka	Datum isteka vašeg zahteva. U to vreme, više se ne pojavljuje u vašem Outbok ili u javnoj kutiji. Datum isteka mora biti pre zakazanog datuma.
Potvrdite	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da potvrdite prihvatanje ponude agenta pre nego što se pošalje vašem supervizoru na odobrenje.
Napišite komentar	(Opciono) Kliknite da biste unijeli komentar u vezi sa zahtevom za raspored ponude. Svaki komentar koji dodate se ne čuva dok se ne sačuva sam zahtev za ponudu rasporeda. Maksimalni znakovi = 250.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Delimičnog dana Zahtev za raspored ponuda.

Polje	Opis
Zahtev Agent	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Zakazani datum	Datum koji želite da ponudite drugim agentima da rade. Po defaultu, prikazuje se Sutrašnji datum. Ne možete da izaberete datum u prošlosti.
Ceo dan	Obrišite ovo polje za potvrdu da ponudi delimičan dan.
Vreme	Unesite vreme početka i završetka sati koje želite da ponudite drugom agentu.
Datum isteka	Datum isteka vašeg zahteva. U to vreme, više se ne pojavljuje u vašem Outbok ili u javnoj kutiji. Datum isteka mora biti pre zakazanog datuma.
Potvrdite	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da potvrdite prihvatanje ponude agenta pre nego što se pošalje vašem supervizoru na odobrenje.
Napišite komentar	(Opciono) Kliknite da biste unijeli komentar u vezi sa zahtevom za raspored ponude.

Polje	Opis
	Svaki komentar koji dodate se ne čuva dok se ne sačuva sam zahtev za ponudu rasporeda. Maksimalni znakovi = 250.

Kreirajte novi zahtev za ponudu rasporeda

1. Kliknite **na dugme Novi zahtev**, a zatim izaberite **Raspored zahteva** za ponudu iz menija.
2. Popunite polja.
3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Zahtev za ponudu rasporeda bez potvrde teče kroz sistem kao što je navedeno u sledećoj tabeli.

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Agent A	Kreira novi zahtev	Agenta A je Outbok	Neobrađeni
Svi agenti	Primite ponudu	Javna kutija agenata	Ne može da se primeni
Agent B	Prihvata ponudu	Prijemno sanduče agenta B	Podnela
		Agenta A je Outbok	Podnela
Nadzornik	Prima prihvaćenu ponudu	Kutija obaveza supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava / odbija ponudu	Supervizorska kutija Sve	Odobreno / odbijeno
		Agenta A je Outbok	Odobreno / odbijeno
		Prijemno sanduče agenta B	Odobreno / odbijeno

Zahtev za ponudu rasporeda sa potvrdom teče kroz sistem kao što je navedeno u sledećoj tabeli.

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Agent A	Kreira novi zahtev	Agenta A je Outbok	Neobrađeni
Svi agenti	Primite ponudu	Javna kutija agenata	Ne može da se primeni
Agent B	Prihvata ponudu	Prijemno sanduče agenta B	Neobrađeni

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Agent A	Prima prihvaćenu ponudu	Agenta A je Outbok	Zaduženje
		Prijemno sanduče agenta B	Neobrađeni
Agent A	Potvrđuje / odbija ponudu	Agenta A je Outbok	Podneto / odbijeno (Odbijanje zahteva stvara kopiju zahteva koji pokazuje da je odbijen na njemu, a originalni zahtev se vraća na čekanje)
		Prijemno sanduče agenta B	Poslato/odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćenu ponudu	Kutija obaveza supervizora	Zaduženje
		Supervizorska kutija Sve	Odobreno / odbijeno
		Agenta A je Outbok	Odobreno / odbijeno
		Prijemno sanduče agenta B	Odobreno / odbijeno

Zahtev za mentorstvo

Koristite zahtev za mentorstvo da biste zatražili individualno treniranje od kolege agenta. Svi zahtevi za mentorstvo su objavljeni u javnoj kutiji, a svaki agent može da odgovori. Supervizor ili administrator mora odobriti zahtev za mentorstvo. Kada je zahtev odobren, izuzetak se dodaje vašem rasporedu i rasporedu vašeg mentora.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Zahtev za mentorstvo.

Polje	Opis
Mentorstvo Datum	Datum na koji želite da zakažete mentorsku sesiju. Izuzetak Tip
	Izaberite odgovarajući izuzetak iz padajuće liste.
Vreme početka	Vreme početka mentorske sesije.
Završno vreme	Vreme završetka mentorske sesije.
Opis	Opis svrhe mentorske sesije. Maksimalni znakovi =

Polje	Opis
	251.

Kreirajte novi zahtev za mentorstvo

1. Kliknite **na Novi zahtev**, a zatim izaberite **Zahtev** za mentorstvo iz menija.
2. Popunite polja.
3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Zahtev za mentorstvo teče kroz sistem kao što je navedeno u sledećoj tabeli.

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Agent A	Kreira novi zahtev	Agenta A je Outbok	Neobrađeni
Svi agenti	Pogledajte zahtev u javnosti Kutija	Javna kutija agenata	Ne može da se primeni
Agent B	Prihvata mentorstvo Zahtev	Prijemno sanduče agenta B	Neobrađeni
Agent A	Prima agenta B odgovoriti	Agenta A je Outbok	Zaduženje
Agent A	Potvrđuje / odbija agenta Prihvatanje B	Agenta A je Outbok	Poslato/odbijeno (Odbijanje zahteva kreira kopiju Zahtev koji pokazuje Odbijen na njega, a Originalni zahtev ide nazad na čekanju)
	Agent B prima agenta Potvrda A ili Odbijanje	Prijemno sanduče agenta B	Poslato/odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćene i potvrđeno mentorstvo Zahtev za odobrenje	Kutija obaveza supervizora	Zaduženje

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Nadzornik	Odobrava / odbija zahtev za mentorstvo	Agenta A je Outbok	Odobreno / odbijeno
		Prijemno sanduče agenta B	Odobreno / odbijeno
		sve polje supervizora	Odobreno / odbijeno

Za više informacija o podnošenju zahteva za mentorstvo, pogledajte O automatskim izmenama zahteva.

O automatskim izmenama zahteva

U većini slučajeva, ako je zahtev odobren, Webex WFO ažurira raspored agenta tačno onako kako je zatraženo. U nekim slučajevima kada se podnosi plaćeni zahtev, međutim, Webex WFO može da promeni zahtev kako bi se osiguralo da agent nije zakazan za više plaćenog vremena nego što bi agent trebalo da radi. Slede primeri takvih slučajeva.

Slučaj 1: Agent podnosi plaćeni zahtev koji se preklapa sa neplaćenom aktivnošću

Agent podnosi delimični ili celodnevni plaćeni zahtev za mentorstvo, slobodno vreme ili izuzetak. Zahtev se preklapa sa neplaćenom aktivnošću u postojećem rasporedu. Zahtev je odobren. U ovom slučaju, Webex WFO zamenjuje neplaćenu aktivnost (na primer, neplaćeni ručak) u rasporedu agenta sa aktivnošću Nije dostupno.

PRIMER

Tražite plaćeno slobodno vreme, 7:00 AM–3:00 PM. Postojeći raspored je:

- U službi, 7:00–11:00 AM
- Neplaćeni ručak, 11:00–11:30 AM
- U službi, 11:30 AM–3:00 PM

Nakon što je zahtev odobren, raspored je:

- Plaćeno slobodno vreme, 7:00–11:00 AM
- Nije dostupno, 11:00–11:30 AM
- Plaćeno slobodno vreme, 11:30 AM–3:00 PM

Slučaj 2: Agent je zakazan da radi u traženom vremenu

Agent podnosi delimični ili celodnevni plaćeni zahtev za mentorstvo, slobodno vreme ili izuzetak. Zahtev je za vreme kada agent nije zakazan za rad. Zahtev je odobren. U ovom slučaju, Webex WFO ne Insert odobreni zahtev u raspored agenta.

PRIMER

Agent zahteva plaćeno slobodno vreme, 5:00–7:00 PM. Postojeći raspored je:

- U službi, 9:00 AM–5:00 PM

Nakon što je zahtev odobren, raspored agenta ostaje isti.

Slučaj 3: Agent je zakazan da radi samo tokom dela zahteva

Agent podnosi delimični ili celodnevni plaćeni zahtev za mentorstvo, slobodno vreme ili izuzetak. Zahtev je za postojeći raspored, a agent je zakazan da radi tokom dela zahteva. Zahtev je odobren. U ovom slučaju, Webex WFO ubacuje deo odobrenog zahteva u raspored agenta.

PRIMER

Agent zahteva plaćeno slobodno vreme, 4:00–6:00 PM. Postojeći raspored je:

- U službi, 9:00 AM–5:00 PM

Nakon što je zahtev odobren, raspored agenta je:

- U službi, 9:00 AM–4:00 PM
- Plaćeno slobodno vreme, 4:00–5:00 PM

NAJBOLJA PRAKSA - Ako agenti žele da podnesu plaćeni zahtev za vreme u svom postojećem rasporedu da ne rade, treba da kontaktiraju svog supervizora.

NOTA

(Samo ručno rukovanje) Ako supervizori žele da odobre plaćeni zahtev za vreme koje agent koji je podneo zahtev nije zakazan za rad u postojećem rasporedu, oni moraju da urade sledeće:

1. U rasporedu agenta, idite do datuma koji je agent zatražio.
2. Insert plaćena aktivnost (u usluzi ili prekovremeni rad) za vreme koje je agent zatražio.
3. Odobrite zahtev.

Poruke za odobravanje zahteva

Poruke za korisnike sa dozvolom da administriraju poruke sastoji se od dva poštanska sandučića:

- To-Do Box—Prikazuje sve zahteve koji zahtevaju akciju od vas (podrazumevani prikaz)
- All Box—Sadrži sve zahteve koji su vam poslati

Zahtevi se mogu zadržati do maksimalnog vremena zadržavanja koje je konfigurisao sistemski administrator za WFM prognozu, raspored, zahtev i istorijske podatke (pogledajte Definisanje WFM perioda zadržavanja).

Pristupite svojim poštanskim sandučetama klikom na ikonu poštanskog sandučeta u traci sa alatkama za poruke. S leva na desno, ikone su To-Do Bok i Sve Bok.

NAPOMENA Supervizori koji su takođe agenti imaju dvostruko poštansko sanduče, jedan sa pogledom agenta i jedan sa stavom supervizora. Možete se prebacivati između dva prikaza koristeći Moji zahtevi i Sve
Zahtevi dugmad. Kliknite na Moje zahteve da biste videli poštansko sanduče agenta i Svi zahtevi da biste videli poštansko sanduče supervizora.

Zahtevi za pretragu

Korisnici sa dozvolom za administriranje poruka mogu pokrenuti dve vrste pretrage. Kao i drugi korisnici, možete pokrenuti osnovnu pretragu sa standardnim kriterijumima pretrage. Pored osnovne pretrage, ako imate dozvolu za administriranje poruka, možete pokrenuti prilagođenu pretragu, gde birate koje kriterijume želite uključiti u pretragu. Možete pokrenuti pretragu zahteva u bilo kom poštanskom sandučetu. Kada pokrenete pretragu, filteri se primenjuju na zahteve na svim stranicama poštanskog sandučeta koje pretražujete.

Pokrenite osnovnu pretragu

1. Kliknite na dugme **Filter**da otvorite panel filtera.
2. Izaberite kriterijume po kojima želite pretraživati.
3. Kliknite na dugme **Traži.** Panel filtera se zatvara kada se pretraga pokrene.

Pokrenite prilagođenu pretragu

1. Kliknite na dugme **Filter** da otvorite panel filtera.
2. Kliknite **na dugme Prilagođena pretraga**.
3. Koristite Izaberite filter padajuće liste da biste izabrali filter.
4. Kliknite na dugme **Add** da biste dodali filter u prilagođenu pretragu.
5. Unesite odgovarajuće kriterijume pretrage za svaki filter.
6. Kliknite na dugme **Traži.** Panel filtera se zatvara kada pokrenete pretragu.

Kriterijumi za pretragu se zadržavaju dok ne napustite stranicu. Da biste promenili kriterijume pretrage, kliknite na dugme **Filter** da biste otvorili panel filtera i promenili kriterijume.

Kako konfigurisati polja datuma

Postoje dva načina za filtriranje zahteva po datumu: Opseg datuma i Određeni datumi. Polja datuma su podrazumevano postavljena na Opseg datuma. Opcija Opseg datuma filtrira zahteve padajućom listom postavljenih opsega u odnosu na današnji datum. Opcija Specifični datumi sadrži dva polja datuma koja vam omogućavaju da filtrirate zahteve u odnosu na određene datume. Koristite Specifični datumi polja da unesete datum početka, datum završetka ili oba datuma da podesite parametre opsega datuma.

Da biste filtrirali po opsegu datuma, izaberite opciju opsega sa padajuće liste.

Da biste filtrirali po određenim datumima, unesite datum u jedno ili oba sledeća polja:

- Unesite datum u levo polje da biste filtrirali po datumu početka, koji filtrira zahteve po datumima na ili nakon unesenog datuma
- Unesite datum u desno polje da biste filtrirali po datumu završetka, koji filtrira zahteve po datumima na ili pre unesenog datuma
- Unesite datume u oba polja da biste vratili zahteve na ili između unesenih datuma

Kriterijumi pretrage

Sledeća tabela opisuje sve kriterijume pretrage koji su dostupni za osnovne i napredne pretrage.

Polje	Opis
Tip zahteva	Tip zahteva koji je agent izabrao iz padajućeg menija Novi zahtev Lista prilikom kreiranja zahteva.
Pod-tip	Za tip izuzetka ili tip slobodnog vremena. Opcija koju je agent izabrao iz padajuće liste Tip kada je zahtev kreiran.
Tim	Tim kome pripada agent koji je kreirao zahtev.
Red za usluge	Red usluga kojem pripada agent koji je kreirao zahtev. Mapiranje
veština	Mapa veština kojoj pripada agent koji je kreirao zahtev.
Agent	Agent koji je poslao zahtev u vašu pristiglu poštu ili agent koji je primio zahtev u vašu poštansku sanduče.
Rang agenta	Čin agenta koji je kreirao zahtev.
Datum početka agenta	Datum kada je agent počeo.

Polje	Opis
Status	Trenutni status zahteva.
Datum polaganja	Datum kada je agent podneo zahtev.
Datum rasporeda	Datum koji je agent izabrao za traženu akciju.

Odobravanje ili odbijanje zahteva

Zahtevi koji zahtevaju vaše odobrenje pojavljuju se u vašem To-Do Bok. Kada odobrite ili odbijete zahtev, on se uklanja iz vašeg To-Do Bok-a. Svi zahtevi koje ste primili su arhivirani u vašem All Bok.

Za više informacija o odobravanju zahteva, pogledajte O automatskim izmenama zahteva.

Zahtevi za izuzetak

Dijalog Odobri zahtev za izuzetak omogućava vam da odobrite ili odbijete zahtev za izuzetak agenta.

Odobrite ili odbijte zahtev za izuzetak

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Ako odobravate zahtev, izaberite odgovarajući izuzetak rasporeda iz padajuće liste. To je ono što se pojavljuje u rasporedu. Kliknite na dugme **Pročitaj komentar** da biste videli sve komentare koji su priloženi zahtevu za izuzetak. Takođe možete da unesete komentar, ako želite.

   NAPOMENA Ikona za čitanje komentara je crvena ako postoji najmanje jedan komentar u prilogu zahteva.

3. Kliknite na dugme **Odobri** ili **Odbij**.

NAPOMENA Za celodnevne zahteve, izuzetak se stavlja na raspored u odnosu na sve plaćene aktivnosti u smjenama koje počinju tog dana (bez obzira na to da li je izuzetak plaćen ili ne). Bilo koji neplaćeni
Aktivnosti u tim smjenama zamenjuju se aktivnošću koja nije dostupna u rasporedu. Ako agent nema smenu na taj dan, onda izuzetak se ne dodaje u raspored agenta.
Za zahteve delimičnog dana, izuzetak se stavlja na raspored za traženi vremenski period u odnosu na sve postojeće plaćene aktivnosti tokom tog vremenskog perioda (bez obzira da li je izuzetak plaćen ili nije plaćen). Sve preklapajuće neplaćene aktivnosti u tim smjenama zamenjuju se nedostupnom aktivnošću u rasporedu. Na primer, ako izuzetak delimično pokriva neplaćeni ručak, deo koji se ne preklapa ostaje ručak. Deo koji se preklapa sa izuzetkom je zamenjen sa Nije dostupan. Ako agent nema nikakve postojeće plaćene aktivnosti tokom tog vremenskog perioda, onda

izuzetak se ne dodaje u raspored agenta.
Zahtevi za izuzetak se obrađuju na ovaj način kako bi se osiguralo da plaćeno vreme za taj dan ostane isto pre i posle primene izuzetka.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Odobri zahtev za izuzetak.

Polje	Opis
Iz	Ime agenta koji traži izuzetak.
Zahtev	Vrsta zahteva.
Datum prijema	Vreme i datum kada ste primili zahtev.
Tip	Vrsta izuzetka, po izboru agenta.
Datum rasporeda	Datum izuzetka.
Трајање:	Trajanje izuzetka.
Raspored Izuzetak	Izaberite opis izuzetka koji će se pojaviti u rasporedu ako je Izuzetak je odobren.

Zahtevi za slobodno vreme

Dijalog Odobri zahtev za slobodno vreme omogućava vam da odobrite, delimično odobrite, ili odbijete zahtev za slobodno vreme agenta. Takođe možete potvrditi povlačenje agenta prethodno odobrenog zahteva za slobodno vreme.

NAPOMENA Ako se zahtev za slobodno vreme preklapa sa prethodno odobrenim zahtevom za slobodno vreme, zahtev ne može biti odobren.

Odobrite, delimično odobrite ili odbijte zahtev za slobodno vreme

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Izaberite odgovarajući red servisa iz padajuće liste.
3. Kliknite na kartice Prvi, Drugi i Treći da biste videli rangirane zahteve za slobodno vreme agenta. Možete odobriti traženo slobodno vreme samo na jednoj od ovih kartica. Taj Tab mora biti izabran kada odobrite ili delimično odobrite zahtev.
4. Ako želite, kliknite na dugme **Sati** da biste videli sažetak ukupnog, korišćenog, odobrenog, čekanog i preostalog slobodnog vremena agenta. Kliknite na dugme **Pročitaj komentar** da biste videli sve komentare koji su priloženi zahtevu. Kliknite **na dugme Napiši komentar** da biste dodali komentar.

5. Po defaultu, svaki dan u zahtevu je izabran u koloni Odobri. Ako želite da odbijete neki deo višednevnog zahteva, poništite polje za potvrdu pored dana koji će biti odbijeni.
6. Izaberite odgovarajući izuzetak rasporeda iz padajuće liste. To je ono što se pojavljuje u rasporedu.
7. Kliknite na dugme **Odobri izabrano** da biste odobrili ili delimično odobrili zahtev, ili kliknite na dugme **Odbij** da biste odbili zahtev.

Potvrdite povlačenje agenta odobrenog zahteva za slobodno vreme

1. Dvaput kliknite na zahtev sa statusom Zahtev za povlačenje.
2. Kliknite **na Potvrdi povlačenje**.

> **NAPOMENA** - Ako ne prihvatite zahtev za povlačenje, agent će i dalje imati odobreno slobodno vreme i neće biti na rasporedu za to vreme. Kada priznate
> Povlačenje, bilans odmora agenta se ažurira (ali dodela vremena za odmor u redu usluga nisu) i agent se PUT vratio u raspored, ali bez aktivnosti koje su mu dodeljene.
> Morate ili pokrenuti ad-hoc raspored ili ručno dodati aktivnosti u raspored agenta na stranici Raspored agenta.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Koristite istoriju rasporeda i vraćanje da biste videli šta je raspored agenta bio pre nego što je odobren zahtev za slobodno vreme (pogledajte Poništi promenu rasporeda). Ovo možete koristiti kao
> Referenca za ručno dodavanje aktivnosti u raspored agenta, ili vraćanje rasporeda ako je potrebno iz prethodne verzije.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Odobri zahtev za slobodno vreme.

Polje	Opis
Iz	Ime agenta koji traži slobodno vreme.
Zahtev	Vrsta zahteva.
Datum polaganja	Vreme i datum kada je agent podneo zahtev. Ovo je isto vreme I datum kada ste primili zahtev.
Red za usluge	Izaberite odgovarajući red servisa iz padajuće liste. Ova usluga Red se koristi za određivanje jaza prognoze.
Prvi, drugi, treći tabs	Kartice koje prikazuju prvi, drugi i treći izbor za traženo slobodno vreme Od strane agenta.

Polje	Opis
Tip	Vrsta zahteva za slobodno vreme.
Datum	Datum traženog slobodnog vremena.
Dan	Dan u nedelji traženog slobodnog vremena.
Vreme početka	Vreme početka traženog slobodnog vremena.
Završno vreme	Vreme završetka traženog slobodnog vremena.
Prognoza jaz (FTE)	Razlika u FTE između broja zakazanih agenata i Broj predviđenih agenata u trenutnoj prognozi proizvodnje za servis red izabran. Ovaj broj možete koristiti kao vodič za utvrđivanje da li postoji dovoljno pokrivenosti tog dana da odobri zahtev za slobodno vreme. **NAPOMENA:** U ovom polju postoji vrednost samo ako je generisana prognoza proizvodnje.
Jaz u dodeli (FTE ili sati)	Raspoložive dodele slobodnog vremena za traženi dan, prikazane u FTE (ekvivalenti punog radnog vremena) ili satima. Format koji vidite zavisi od toga da li je administrator konfigurisao WFM da prikaže FTE ili Hours (pogledajte Konfigurisanje sistemskih WFM podešavanja).
Odobri	Po defaultu, sva polja za potvrdu su izabrana. Obrišite polje za potvrdu pored bilo kog dana višednevnog zahteva da biste odbili slobodno vreme za taj dan.
Raspored Izuzetak	Izaberite opis izuzetka koji će se pojaviti u rasporedu ako je Izuzetak je odobren.

Odobrite zahtev za trgovinu ili ponudu

Dijalog Odobri zahtev za trgovinu vam omogućava da analizirate, a zatim odobrite ili odbijete zahtev za trgovinu ili zahtev za ponudu. Isti dijalog se koristi i za trgovine i za ponude.

NAPOMENA: Postojeće pauze i ručak u svakom rasporedu koji su uključeni u delimičnu dnevnu trgovinu zamenjuju se u okviru servisnog vremena u glavnom servisnom redu agenta. Raspored se upoređuje sa opsegom,
Opšti uslovi rada koji su postavljeni da bi se utvrdilo da li je dodeljen ručak ili pauza. Ako trgovina podeli raspored, svaki segment rasporeda podele se upoređuje pojedinačno sa postojećim uslovima rada. Važno je da agenti koji podnose ponude ili trgovine sa delimičnim rasporedom dana su dodeljeni profilu radnog stanja koji sadrži uslov za bilo koju moguću dužinu smene koju mogu imati posle

ponuda ili trgovina je prihvaćena. Ako nijedan radni uslov zasnovan na opsegu odgovara dužini rasporeda kojim se trguje, ne dodeljuje se pauza ili ručak.
Svi izuzeci se preraspoređuju na primajućeg agenta, a ti izuzeci se ne pomeraju da bi se prilagodili pauzi ili ručku.
Projekti se preraspoređuju na primajućeg agenta, čak i ako to krši minimalni ili maksimalni broj minuta koje agent može provesti na projektu u jednom danu. Vreme projekta može biti podeljeno ili skraćeno, ali ne pomereno da bi se prilagodilo ručku ili pauzi.

Odobrite ili odbijte zahtev za raspored trgovine ili ponude

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Koristite odeljak Raspored agenata da biste analizirali dva rasporeda kako biste bili sigurni da se njima može trgovati. Kliknite na dugme

Pročitajte komentar ako su bilo kakvi komentari vezani za zahtev za trgovinu ili ponudu.

3. Kliknite na dugme **Odobri** ili **Odbij**.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Odobri zahtev za trgovinu.

Polje	Opis
Iz	Ime agenta koji je zatražio trgovinu.
Zahtev	Tip zahteva za trgovinu na visokom nivou.
Tip	Vrsta zahteva za trgovinu.
Datum polaganja	Vreme i datum kada je agent podneo zahtev. Ovo je isto vreme I datum kada ste primili zahtev.
Da	Ime drugog agenta koji je uključen u trgovinu.
Od datuma	Prvi zakazani datum uključen u trgovinu.
Do danas	Drugi zakazani datum uključen u trgovinu. Ovo polje se pojavljuje samo kada su različiti dani uključeni u zahtev za trgovinu.
Iz rasporeda agenta	Raspored za agenta koji traži trgovinu. Koristite traku za pomeranje da biste videli Ceo raspored agenta.
Ime	Ime agenta.
Datum	Datum naveden u zahtevu za trgovinu.

Polje	Opis
Za raspored agenata	Raspored za agenta prihvata trgovinu.
Dostupnost	Označava da li se raspored agenta od agenta uklapa u raspored agenta.
Red za usluge	Označava da li dva agenta podržavaju iste ili različite redove usluga.
Timovi	Označava da li dva agenta pripadaju istim ili različitim timovima.
Preklapajuće smene	Označava da li dva agenta imaju preklapajuće smene.
Vremenska zona	Označava da li su dva agenta u istoj ili različitoj vremenskoj zoni.
Mapiranje veština	Označava da li dva agenta pripadaju istom ili različitom mapiranju
veština. Izuzetak	Označava da li raspored bilo kog agenta uključuje izuzetak.

Odobrite zahtev za mentorstvo

Dijalog Odobri zahtev za mentorstvo omogućava vam da analizirate, a zatim odobrite ili odbijete zahtev za mentorstvo.

Odobrite ili odbijte zahtev za mentorstvo

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Pregledajte detalje zahteva za mentorstvo. Kliknite **na Pročitaj komentare** ako su neki komentari priloženi zahtevu za mentorstvo.
3. Kliknite na dugme **Odobri** ili **Odbij**.

   Ako odobrite zahtev, rasporedi oba agenta se odmah ažuriraju kako bi se prikazala mentorska sesija.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Odobri zahtev za mentorstvo.

Polje	Opis
Iz	Ime agenta koji je zatražio mentorstvo. Izuzetak Tip Tip
izuzetka koji je izabrao agent koji je podnio zahtev. Da	Ime agenta koji je prihvatio zahtev
za mentorstvo.	

Polje	Opis
Mentorstvo Datum	Datum mentorske sesije.
Zahtev	Vrsta zahteva.
Vreme početka	Vreme početka mentorske sesije.
Datum polaganja	Vreme i datum kada je agent podneo zahtev. Ovo je isto vreme I datum kada ste primili zahtev.
Završno vreme	Vreme završetka mentorske sesije.
Raspored Izuzetak	Izuzetak koji će se pojaviti u rasporedu agenata.
Oba agenta u službi	Da ili ne. Označava da li su i agent koji zahteva i prihvata u Usluga tokom predloženog vremenskog termina mentorstva.

Automatizujte rukovanje zahtevima agenta

Tokovi posla pružaju način za automatizaciju rukovanja zahtevima agenata. Možete konfigurisati tokove posla da automatski odobravaju ili odbijaju zahteve ili da prisiljavaju ručno rukovanje za promene rasporeda. Tokovi posla pokreću različite vrste zahteva agenta (nazvanih "događaji"). Možete kreirati odvojene tokove posla za svaku vrstu događaja.

Tokovi posla se kreiraju iz podrazumevanog pravila i pravila koja dostavljate. Svaki tok posla ima skup pravila, a svako pravilo ima listu uslova. Kada su ispunjeni uslovi pravila, onda se izvodi akcija konfigurisana za to pravilo, a naknadna pravila se ne procenjuju. Pravila se procenjuju redosledom kojim se pojavljuju u tabeli Pravila. Ako događaj ne ispunjava nijedno od konfigurisanih pravila, onda podrazumevano pravilo stupa na snagu.

Po defaultu, tokovi posla se primenjuju globalno. Međutim, možete dodati uslove koji sprečavaju da se pravilo primenjuje na globalnom nivou.

PRIMER Pravilo za automatsko odobravanje zahteva za mentorstvo ima uslov koji ga ograničava na jedan red usluga umesto na ceo kontakt centar.

Morate imati dozvolu Administrirajte WFM Tokovi posla da biste pristupili ovoj stranici. Pošto su tokovi posla globalni, dozvola Administrirajte WFM tokove posla daje vam prikaz preduzeća samo za ovu stranicu.

Ako već nemate dodeljen prikaz preduzeća, dozvola Administriranje WFM tokova posla vam dodeljuje prikaz preduzeća samo za ovu stranicu.

Kreirajte tok posla

1. Izaberite vrstu zahteva koji želite da automatizujete iz padajućeg menija **Događaj** .
2. (Samo zahtevi za uređivanje rasporeda) Dodelite korisnike na koje se radni tok primenjuje tako što ćete izabrati njihova imena iz kolone Dostupno i premestiti ih u kolonu Dodeljeno.
3. Kliknite na dugme **Dodaj** ispod tabele Pravila.
4. Unesite ime pravila u Ime pravila polje.
5. (Opciono) Ako ne želite da pravilo bude odmah aktivno, poništite **polje Aktiviraj** . U suprotnom, ostavite polje označeno.
6. Podesite uslove za pravilo u odeljku Uslovi. Za više informacija o uslovima, pogledajte Uslovi pravila izgradnje.
7. Izaberite akciju koja se dešava kada su ispunjeni svi uslovi iz **Akcija** padajućeg menija.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Primer toka posla

Želite da podesite tok posla za zahteve izuzetaka. Želite da postoje dva pravila: jedno za odobravanje zahteva i jedno za odbijanje zahteva.

Odobri pravilo

U ovom primeru, da bi zahtev za izuzetak bio automatski odobren, zahtev mora da ispunjava dva uslova: podnosilac zahteva mora da podrži red za uslugu e-pošte i mora da radi za kompaniju najmanje 90 dana.

Uslovi za pravilo Odobri izgledaju kao u sledećoj tabeli. Odgovaraju svim uslovima.

Promenljive	Operater	Vrednost
Red za usluge	Jednako	E-pošta
Dani od datuma početka agenta kompanije	Veće od ili jednako	90

Izaberite **Approve** iz Akcija padajućeg menija za ovo pravilo.

Negirajte pravilo

Da bi se zahtev za izuzetak automatski odbio, podnosilac zahteva mora da ispuni jedan od dva uslova: agent nije zakazan i ispunjava uslove za aktivnosti, ili je agent zaposlen u kompaniji manje od 90 dana.

Uslovi za pravilo Deni izgledaju kao u sledećoj tabeli. Podudarajte se sa bilo kojim od uslova.

Promenljive	Operater	Vrednost
Agent je zakazan i ispunjava uslove za aktivnosti	Jednako	Lažan
Dani od datuma početka agenta kompanije	Manje od	90

Izaberite **Odbij** iz Akcija padajućeg menija za ovo pravilo.

Uobičajeno pravilo

Podrazumevano pravilo se izvršava ako sva druga pravila nisu ispunjena. Kao rezultat toga, ne postoje uslovi povezani sa tim. Podrazumevano pravilo je prisutno u svakom događaju toka posla i uvek je poslednje u tabeli Pravila. U ovom primeru, akcija preduzeta ako nijedno od drugih pravila nije ispunjeno je **ručno rukovanje**.

Automatsko poricanje i ručno rukovanje

Automatsko odbijanje i ručno rukovanje se javljaju ako su ispunjeni sledeći uslovi okidača bez obzira na to da li su konfigurisana pravila toka posla.

Automatsko poricanje

Sledeći uslovi pokreću automatsko odbijanje zahteva.

Tip zahteva	Uslovi okidača
Izuzetak	▪ Agent nije aktivan. ▪ Agent nije zaposlen na datume zahteva.
Mentorstvo	▪ Bilo koji agent nije aktivan. ▪ Nijedan agent nije zaposlen. ▪ Zahtev je za datum rasporeda u prošlosti ili sadašnji datum.
Raspored uređivanja	▪ Agent nije aktivan.

Tip zahteva	Uslovi okidača
	▪ Agent nije zaposlen tokom datuma koji su uređeni.
Raspored Ponuda	▪ Bilo koji agent nije aktivan. ▪ Bilo koji agent nije zaposlen na datume zahteva. ▪ Zahtev je za datum rasporeda u prošlosti ili sadašnji datum. ▪ Datum isteka zahteva je u prošlosti ili trenutnom datumu. ▪ Željeni datum zahteva je u prošlosti ili trenutnom datumu. ▪ Agent koji prima već ima zakazane aktivnosti osim dostupnih / nedostupnih u vremenu kada će biti postavljene kopirane planirane aktivnosti. ▪ Agent koji nudi nema zakazane aktivnosti na datum rasporeda.
Raspored trgovine	▪ Bilo koji agent nije aktivan. ▪ Bilo koji agent nije zaposlen na datume zahteva. ▪ Zahtev je za datum rasporeda u prošlosti ili sadašnji datum. ▪ Datum isteka zahteva je u prošlosti ili trenutnom datumu. ▪ Željeni datum zahteva je u prošlosti ili trenutnom datumu. ▪ Agent ima zakazane aktivnosti osim dostupnih / nedostupnih u vremenu u kojem će biti postavljene kopirane planirane aktivnosti ako se to ne trguje. ▪ Agent koji nudi nema zakazane aktivnosti na datum rasporeda, ili agent koji prima nema zakazane aktivnosti na željeni datum.
Slobodno vreme	▪ Agent nije aktivan. ▪ Agent nije zaposlen na datume zahteva. ▪ Agent nema dodeljen glavni red usluga. ▪ Preostale dodele slobodnog vremena za glavni red usluga agenta nisu dovoljne za traženo slobodno vreme.

Tip zahteva	Uslovi okidača
	▪ Podrazumevani FTE po danu konfigurisan u Globalnim podešavanjima nije pozitivan. ▪ Agent nema dodeljen FTE profil. ▪ Datum zahteva je u prošlosti, uključujući i ako je datum zahteva trenutni datum, ali vreme je u prošlosti. ▪ Zahtev ima preklapanje datuma i vremenskog opsega. ▪ Zahtev ima identično vreme početka i završetka.

Automatsko ručno rukovanje

Sledeći uslovi pokreću automatsko ručno rukovanje zahtevom.

Tip zahteva	Uslovi okidača
Izuzetak	▪ Zahtev bi bio odobren, ali izuzetak toka posla za tip izuzetka - zahtev je neaktivan. ▪ Zahtev bi bio odobren, ali nije naveden izuzetak toka posla za izuzetak tipa zahteva. ▪ Zahtev bi bio odobren, ali agent nema raspoložive periode radne smene u okviru datuma / vremena zahteva.
Mentorstvo	▪ Zahtev bi bio odobren, ali izuzetak toka posla za tip izuzetka - zahtev je neaktivan. ▪ Zahtev bi bio odobren, ali nije naveden izuzetak toka posla za izuzetak tipa zahteva. ▪ Zahtev bi bio odobren, ali ne postoje periodi unutar datuma / vremenskog opsega zahteva u kojima oba agenta imaju na raspolaganju periode radne smene.
Raspored uređivanja	Zahtev bi bio odobren, ali agent nema Dostupni periodi radne smene na dan uređivanja rasporeda.
Raspored Ponuda	Nijedno

Tip zahteva	Uslovi okidača
Raspored trgovine	Nijedno
Slobodno vreme	▪ Zahtev bi bio odobren, ali izuzetak toka posla za određeni tip odmora je neaktivan, više nije povezan sa navedenim tipom odmora, ili nijedan izuzetak povezan sa navedenim tipom odmora nije izuzetak toka posla. ▪ Zahtev bi bio odobren, ali agent nema raspoložive periode radne smene u okviru datuma / vremena zahteva.

Opisi polja

Polja na stranici Tokovi posla su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Događaj	Događaj čiji radni tok želite da izmenite.
Dodeli korisnike (samo zahtevi za raspored uređivanja)	Korisnici na koje se odnosi tok posla Raspored uređivanja. Raspored Uređivanje tokova posla omogućavaju WFM administratorima ili analitičarima da spreče supervizore ili mlađe planere da uređuju rasporede agenata.
Tabela pravila	Tabela Pravila prikazuje sva pravila konfigurisana za izabrani događaj. Koristite strelice gore i dole da biste promenili redosled pravila unutar liste. Podrazumevano pravilo je uvek poslednje na listi i ne može biti premešteno ili obrisano. Možete dodati, kopirati ili izbrisati pravila koristeći dugmad ispod tabele.
Ime pravila	Jedinstveno ime za pravilo. Ovo ime se dodaje u odeljak Komentar zahteva kada je zahtev uspešno obrađen od strane toka posla.
Aktivirajte ovo pravilo	Ovo polje za potvrdu da aktivira pravilo. Po defaultu, pravilo je aktivirano. To će Ne može se proceniti ako je ovo polje za potvrdu obrisano.
Uslove	Ovaj odeljak gradi listu uslova za pravilo. Uslovi se mogu ugniježđivati do pet nivoa duboko. Kliknite **Dodaj uslov** da dodate još jedan red. Kliknite na k dugme (k) da biste izbrisali red trenutnog stanja. Kliknite **Dodaj zavisni skup** da dodate grupu poduslova.

Polje	Opis
	Za više informacija o tome kako izgraditi uslove, pogledajte Uslovi pravilaizgradnje.
Radnja	Akcija koju treba preduzeti kada su ispunjeni uslovi u pravilu. ■ Odobri — zahtev je odobren. ■ Odbij—Zahtev je odbijen. ■ Ručno rukovanje—Zahtev mora biti odobren ili odbijen od strane supervizora. ■ Lista čekanja—Zahtev nije ni odobren ni odbijen, ali je u obrascu čekanja. WFM nastavlja da procenjuje zahtev na dnevnoj bazi sve dok drugo pravilo ne utiče na zahtev ili dok se zahtev ne obrađuje ručno.

Uslovi pravila izgradnje

Odeljak Uslovi vam omogućava da napravite uslove pravila koje događaj mora da zadovolji da bi se pravilo procenilo kao istinito. Uslovi su skupovi AND izjava i OR izjava.

NAPOMENA Moguće je izgraditi pravila i uslove koji ne mogu da rade ili gde kasnija pravila nikada neće biti vrednovana. Webex WFO ne potvrđuje pravila i uslove koje gradite. Pažljivo pregledajte Logika vaših pravila i uslova kako bi se osiguralo da rade ono što želite da rade.

Svaki nivo skupa uslova je AND izjava ("odgovara **svim** sledećim uslovima") ili

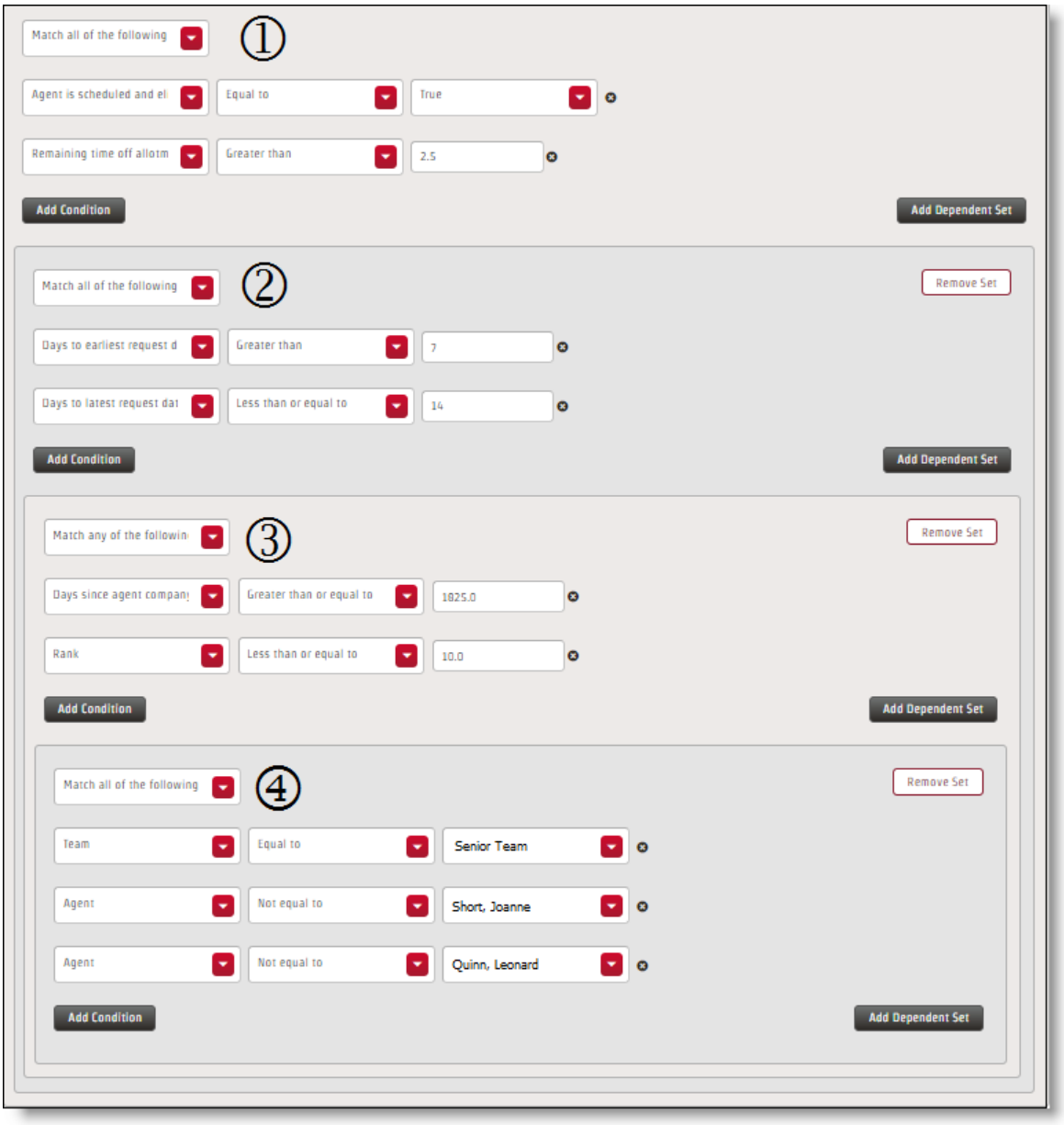
ILI izjava ("odgovara **bilo kom** od sledećih uslova"). Generalno, vi naizmenično AND i OR izraze kada gnezde uslove. Ako je primarna izjava za skup uslova naredba AND, ugnežđivanje druge naredbe AND odmah ispod nje ne čini nikakvu razliku, mada biste možda želeli da to uradite da biste vizuelno grupisali neke izjave o uslovima koje se na neki način odnose jedna na drugu.

Svaki red uslova ima tri komponente: promenljivu, operator i vrednost (nekoliko varijabli ima četvrtu komponentu: procenat). Operatori i tipovi vrednosti zavise od promenljive koju izaberete. Uslovi koriste ove kontrole:

- Novi uslov—Dodaje novi red uslova na istom nivou kao i trenutni red
- X—Briše red
- Dodaj zavisni skup—Dodaje novu AND ili OR naredbu
- Ukloni skup—Uklanja zavisni skup iz uslova

> **NAPOMENA** Prvi red uslova ne može biti izbrisan. Pravilo mora imati najmanje jedan red uslova.

Sledi primer skupa uslova. Brojevi oblačića su objašnjeni u nastavku.



Oblačić	Opis
1	Ova I grupa stanja je sveobuhvatna grupa uslova. Svaka izjava uslova na ovom nivou mora biti ispunjena da bi pravilo bilo istinito.

Oblačić	Opis
2	Ova grupa uslova And definiše vremenski period u kojem se javljaju traženi datumi. Zahtev mora biti u periodu između 7 i 14 dana od trenutnog datuma. Uslovi u ovoj izjavi And mogli su biti postavljeni na prvi nivo. Oni su grupisani zajedno kako bi pružili vizuelni znak da su povezani.
3	Ova grupa uslova OR definiše agente čiji će zahtev biti razmatran. ■ Agent mora biti zaposlen najmanje 1,825 dana. ■ Agent mora imati čin manji ili jednak 10. ■ Grupa stanja u oblačiću četiri mora da se proceni kao istinita.
4	Ova grupa stanja And je poduslov grupe u tri. On definiše agente čiji će zahtev biti automatski odobren. Agent mora da pripada seniorskom timu, ali Joanne Short i Leonard Quinn su isključeni iz nekog administrativnog razloga.

Promenljive

Sledeća tabela definiše promenljive koje su dostupne za korišćenje u uslovnoj naredbi. Nije svaka varijabla dostupna za svaki događaj.

Promenljive	Opis
Agent	ID agenta (ime agenta je prikazano). Ako su dva agenta uključena u zahtev, zahtev se proverava protiv oba agenta. Ako je operator jednak, uslov se procenjuje kao istina ako je bilo koji ID agenta jednak vrednosti. Ako operator nije jednak, uslov se procenjuje kao istina ako oba ID agenta nisu jednaka vrednosti.
Agent je zakazan i ispunjava uslove za aktivnosti	Da li je agent zakazao aktivnosti za datume i vremenske opsege u zahtevu. Smatra se da agent ima zakazane aktivnosti za datum (i vremenski opseg, ako je primenljivo) ako je agent zakazan za bilo šta osim Nije dostupno za datum (i u vremenskom opsegu, ako je primenljivo). Ako agent ima zakazan samo deo vremenskog opsega zahteva, to se i dalje smatra istinitim.

Promenl	Opis
	Ako postoje dva agenta uključena u zahtev, promenljiva se proverava protiv oba agenta. Promenljiva je tačna ako oba agenta imaju raspored za sve datume u zahtevu. Za sledeće specifične tipove zahteva, promenljiva je istinita ako su ispunjeni navedeni kriterijumi. ▪ Zahtevi za slobodno vreme - Agent je zakazan za sve datume ili vremenske opsege u izboru slobodnog vremena. ▪ Raspored ponuda / raspored zahteva za trgovinu - Oba agenta su zakazana za sve aktivnosti osim Dostupno / Nije dostupno. ▪ Zahtevi za ponudu rasporeda—Provera za agenta koji je podnio zahtev je za datum rasporeda. Ova provera se ne vrši za agenta koji odgovara. ▪ Zahtevi za raspored trgovine—Provera za agenta koji je podnio zahtev je za datum rasporeda, a provera za agenta koji odgovara je za željeni datum. ▪ Zahtevi za mentorstvo—Oba agenta moraju imati zakazane aktivnosti za iste periode u vremenskom opsegu.
Ispod minimalnih dana u nedelji	Radna smena agenta je ispod minimalnih dana u nedelji postavljenih uslovom min / mak sati.
Ispod minimalnih sati dnevno	Radna smena agenta je ispod minimalnog broja sati dnevno postavljenog uslovom min / mak sati.
Ispod minimalnih sati nedeljno	Radna smena agenta je ispod minimalnih sati nedeljno postavljenih uslovom min / mak sati.
Dani od datuma početka agenta kompanije	Broj dana između datuma početka kompanije agenta i datuma evaluacije zahteva. Ako postoje dva agenta koji su uključeni u zahtev, on se proverava protiv oba agenta. Oba agenta moraju proceniti kao istinito da bi se uslov procenio kao istinit. Format: broj do pet cifara (ne može biti negativan).
Dani od odeljenja agenta	Broj dana između datuma početka odeljenja agenta i

Promenl	Opis
Datum početka	Zahtev za datum evaluacije. Ako postoje dva agenta koji su uključeni u zahtev, on se proverava protiv oba agenta. Oba agenta moraju proceniti kao istinito da bi se uslov procenio kao istinit. Format: broj do pet cifara (ne može biti negativan).
Dani do najranijeg datuma zahteva	Broj dana od trenutnog datuma do najranijeg datuma u Zahtev. Trenutni datum je datum kada se zahtev procenjuje od strane toka posla. Format: broj do pet cifara, pozitivan ili negativan.
Dani do najkasnijeg datuma zahteva	Broj dana od trenutnog datuma do najkasnijeg datuma u zahtevu. Trenutni datum je datum kada se zahtev procenjuje od strane toka posla. Format: broj do pet cifara, pozitivan ili negativan.
Dani za datum zahteva	Broj dana od trenutnog datuma do datuma zahteva. Aktuelni Datum je datum kada se zahtev procenjuje od strane toka posla. Format: broj do pet cifara, pozitivan ili negativan.
Prevazilazi maksimalne dane u nedelji	Radna smena agenta premašuje maksimalne dane u nedelji postavljene uslovima min / mak sati.
Prevazilazi maksimalne sate dnevno	Radna smena agenta premašuje maksimalne sate dnevno postavljene uslovom min / mak sati.
Prevazilazi maksimalne sate nedeljno	Radna smena agenta prelazi maksimalan broj sati nedeljno postavljen uslovima min / mak sati.
Izuzetak (zakazano)	Izuzetak izabran je u rasporedu agenta. Ovaj kriterijum se odnosi na I planirani i dodeljeni izuzeci koji se preklapaju sa traženim slobodnim danom ili vremenom (ako je delimični dan). **NAPOMENA** - Slobodan radni tok koji koristi izuzetak jer kriterijumi neće raditi za unakrsnu ponoćnu radnu smenu i dodeljen Izuzeci (još uvek nema rasporeda). U ovakvim situacijama koristite priručnik

Promenl	Opis
	Rukovanje.
Izuzetak Tip	Tip izuzetka izabran u zahtevu agenta.
Jaz između raspoloživih sati i traženih sati	Raspoloživi sati se zasnivaju na polju Preostali sati u zahtevu za slobodno vreme. Vrednost može biti decimalna. Ako integracija HRMS-a nije omogućena, broj raspoloživih sati se izračunava u trenutku kada se zahtev obrađuje od strane toka posla za godinu odmora u kojoj pada datum zahteva. Ako je omogućena integracija HRMS-a, broj raspoloživih sati zasniva se na poslednjim uvezenim podacima iz HRMS-a i nije vezan za bilo koju godinu odmora. Ova vrednost se ne prilagođava za druge zahteve za slobodno vreme unesene od poslednjeg uvoza / izvoza HRMS-a. **NAPOMENA** Ako je ceo dan određen za datum slobodnog vremena, slobodno vreme po danu koji se koristi je jednako minimalnom broju sati nedeljno za FTE profil povezan sa agentom podeljen sa pet. Ako agent nema FTE profil dodeljen, uslov (i pravilo toka posla) nije primenljiv. Imajte na umu da ako je minimalni broj sati nedeljno u FTE profilu nula, slobodno vreme za ceo datum slobodnog vremena je takođe nula. Format: broj do 10 cifara sa jednom decimalom, pozitivan ili negativan.
Jaz između planiranih agenata i prognostičkih agenata	Broj zakazanih agenata minus broj agenata prognoziranih (najgori slučaj za sve redove usluga povezanih sa agentima), za sve datume i vremenske opsege u zahtevu. Za svaki red usluga povezan sa agentom putem mapiranja veština i svakog članskog reda servisa grupa sa više veština povezanih sa agentom, tok posla proverava svaki petominutni period u datumima zahteva i vremenskom opsegu kako bi se dobila razlika između planiranih i predviđenih agenata. Ako je ceo dan proveren u zahtevu, proveravaju se svi raspoloživi periodi agenta na taj datum. Neće prilagoditi planirane agente za skupljanje. Ako barem određeni procenat perioda ispunjava uslov, uslov se procenjuje kao istinit.

Promenl	Opis
	Ako postoje dva agenta koji su uključeni u zahtev, oba agenta moraju da procene da bi se uslov procenio na istinito. Za zahteve za slobodno vreme, svi datumi u navedenom izboru moraju se proceniti kao istiniti. Svi redovi usluga agenata moraju imati prognozu za datume, a agenti moraju imati zakazane aktivnosti za sve datume i vremenske opsege u zahtevu. Ova promenljiva ima dva polja vrednosti, jedno koje prihvata decimalu i jedno koje prihvata procenat. Decimalno polje sadrži vrednost praznine. Procenat polje sadrži procenat petominutnih intervala u datumima i vremenskim opsegima u zahtevu koji moraju da ispunjavaju uslov. Format: broj do 10 cifara sa jednom decimalom, pozitivan ili negativan.
Jaz između planiranih agenata sa skupljanjem i prognoze agenata	Broj planiranih agenata minus broj agenata prognoze (najgori slučaj za sve redove usluga povezanih sa agentima) prilagođen za skupljanje za sve datume i vremenske opsege u zahtevu. Skupljanje primenjuje se na predviđeni broj agenata se izračunava na osnovu kategorija skupljanja i scenarija odabranih u zahtevu prognoze za red usluga. Za svaki red usluga povezan sa agentom putem mapiranja veština i svakog članskog reda servisa grupa sa više veština povezanih sa agentom, tok posla proverava svaki petominutni period u datumima zahteva i vremenskom opsegu kako bi se dobila razlika između planiranih i predviđenih agenata. Ako je ceo dan proveren u zahtevu, proveravaju se svi raspoloživi periodi agenta na taj datum. Neće prilagoditi planirane agente za skupljanje. Ako barem određeni procenat perioda ispunjava uslov, uslov se procenjuje kao istinit. Ako postoje dva agenta koji su uključeni u zahtev, oba agenta moraju da procene da bi se uslov procenio na istinito. Za zahteve za slobodno vreme, svi datumi u navedenom izboru moraju proceniti

Promenl	Opis
	Do istine. Svi redovi usluga agenata moraju imati prognozu za datume, a agenti moraju imati zakazane aktivnosti za sve datume i vremenske opsege u zahtevu. Ova promenljiva ima dva polja vrednosti, jedno koje prihvata decimalu i jedno koje prihvata procenat. Decimalno polje sadrži vrednost praznine. Procenat polje sadrži procenat petominutnih intervala u datumima i vremenskim opsegima u zahtevu koji moraju da ispunjavaju uslov. Format: broj do 10 cifara sa jednom decimalom, pozitivan ili negativan.
Plaćeni sati dnevno	Broj plaćenih sati dnevno za oba agenta nakon rasporeda trgovine ili rasporeda ponude za pogođene dane. Ovaj uslov se potvrđuje samo kada važi za oba agenta. Format: broj do dve cifre sa jednom decimalom.
Plaćeni sati nedeljno	Broj plaćenih sati nedeljno za oba agenta nakon rasporeda Trgovina ili raspored ponuda za pogođene raspored nedelja. **NAPOMENA:** Ovaj uslov uzima u obzir samo radne smene koje počinju u tekućoj nedelji rasporeda. Vreme koje pripada promenu sa Prethodna nedelja rasporeda se ne prenosi na tekuću nedelju. Svako vreme koje se proteže u tekućoj nedelji kao deo smene iz prethodne nedelje smatra se delom prethodne nedelje rasporeda. Ovaj uslov se potvrđuje samo kada važi za oba agenta. Format: broj do dve cifre sa jednom decimalom (dozvoljene vrednosti: — 168 do 168).
Delimični zahtev za dan	Označava da je to zahtev delimičnog dana.
Projekat	Jedan ili više odabranih projekata su u rasporedu agenta. Projekat se preklapa sa traženim slobodnim danom ili vremenom (ako je delimičan dan).

Promenl	Opis
Ин	Čin agenta. Ako rang agenta nije naveden, tretira se kao 99999. Ako postoje dva agenta koji su uključeni u zahtev, oba agenta moraju da procene da bi se uslov procenio na istinito. Dozvoljene vrednosti: 0 do 99999.
Preostalo slobodno vreme dodele	Slobodno vreme dodela preostalih za glavni servis reda agenta koji Je povezan sa agentom preko mapiranja veština ili multiskill grupe. Dodela slobodnog vremena su konfigurisana u podrazumevanoj vremenskoj zoni. Agent mora biti povezan sa važećim FTE profilom. Ako je zahtev za ceo dan: ▪ Dodela se uzima od datuma početka ponoći datuma zahteva u vremenskoj zoni prikaza agenta pretvorena u podrazumevanu vremensku zonu. ▪ Dodela slobodnog vremena = (FTE profil nedeljnih sati ÷ 5) ÷ (Podrazumevano FTE po danu) Ako je zahtev za delimični dan: ▪ Vremenski raspon zahteva je vremenska zona prikaza agenta se pretvara u podrazumevanu vremensku zonu. ▪ Pretvoreni vremenski period je podeljen u ponoć. Svaki vremenski period je podeljen sa podrazumevanim FTE po preostalom vremenu dana da bi se došlo do vrednosti skinute za svaki datum. Ako bilo koji od ovih datuma nema konfigurisano slobodno vreme, pravilo uslova i toka posla se ignoriše.
Isti raspored nedelje	Označava da li su oba datuma za istu nedelju rasporeda.
Isti redovi usluga	Agenti podržavaju isti skup redova usluga. Na primer, agent koji podržava SK1 i SK2 putem mapiranja veština smatra se da podržava isti skup redova usluga kao i drugi agent koji pripada grupi sa više veština koja se sastoji od SK1 i SK2. Ako multiskill grupa sadrži više servisnih redova, to se ne računa kao isto.

Promenl	Opis
	Smatra se da agent koji podržava SK1 preko mapiranja veština ima drugačiji skup redova usluga od drugog agenta koji podržava SK1 i SK2 putem mapiranja veština. Ako jedan agent u zahtevu nema pridruženi red servisa, smatra se da agenti podržavaju iste servisne redove samo ako drugi agent takođe nema pridruženi red servisa.
Isti tim	Agenti imaju zajednički tim.
Red za usluge	Redovi usluga povezani sa agentom kroz mapiranje veština ili Multiskill grupa. Ako postoje dva agenta koji su uključeni u zahtev, ovaj uslov se proverava protiv oba agenta. Ako je operator jednak, uslov se procenjuje kao istina ako bilo koji agent ima servis red čiji je ID jednak vrednosti. Ako operator nije jednako, uslov se procenjuje kao istina ako oba agenta nemaju nikakve servisne redove čiji je ID jednak vrednosti. Ako ne postoje servisni redovi povezani sa agentima koji su uključeni u zahtev, uslov (i pravilo toka posla) se smatra neprimenljivim i ignoriše se.
Redovi usluga imaju prognozu	Ako postoji prognoza za sve datume u zahtevu za svaku uslugu red
	Povezan sa agentom preko mapiranja veština i svakog člana servisnog reda grupe multiskill povezane sa agentom. Ako postoje dva agenta koji su uključeni u zahtev, ovaj uslov se proverava u odnosu na sve servisne redove oba agenta. Za zahtev za slobodno vreme, ovaj uslov se proverava u odnosu na sve datume u navedenom izboru. Ako ne postoje redovi usluga povezani sa agentima koji su uključeni u zahtev, uslov (i pravilo) se smatra neprimenljivim i ignoriše se.

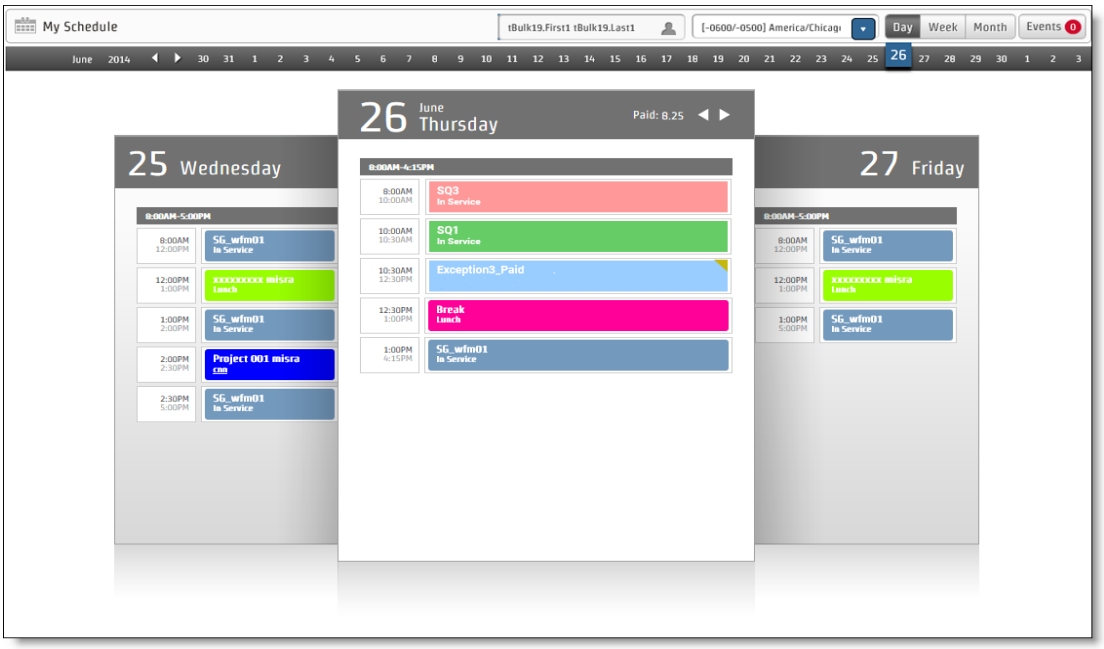
Promenljive	Opis
Tim	Ime tima kojem agent pripada. Ako postoje dva agenta koji su uključeni u zahtev, ovaj uslov se proverava protiv oba agenta. Ako je operator jednak, uslov se procenjuje kao istina ako bilo koji agent ima tim čiji je ID jednak vrednosti. Ako operator nije jednak, uslov se procenjuje kao istina ako oba agenta nemaju nijedan tim čiji je ID jednak vrednosti.

Pregledajte i uredite raspored

Možete pregledati svoj raspored ili upravljati rasporedom agenata.

Pogledajte svoj raspored

Aplikacija Moj raspored vam omogućava da vidite svoj raspored po danu, nedelji ili mesecu.



Podrazumevano, aplikacija Moj raspored prikazuje današnji raspored u prikazu dana u vremenskoj zoni koju je za vas konfigurisao administrator. Takođe možete da vidite svoj raspored u nedeljnom i mesečnom prikazu za bilo koji datum kada je raspored kreiran.

NAPOMENA Ako projekat ili aktivnost izuzetka ima napomenu povezanu sa njim, osenčeni trougao se pojavljuje u gornjem desnom uglu. Zadržite pokazivač iznad aktivnosti da biste videli belešku.

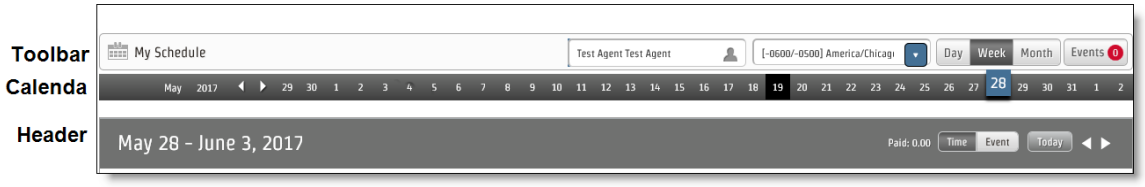
Ako imate dozvolu za uređivanje rasporeda, možete pregledati svoj raspored i rasporede za agente u vašim timovima, a možete i promeniti vremensku zonu u kojoj se prikazuje raspored.

Aktivnosti su označene bojama prema njihovim vrstama. Boje su konfigurisane od strane administratora. Na primer, pauze mogu biti prikazane u ljubičastoj boji, a sastanci u plavoj boji. Kodiranje boja je vidljivo na bilo kom prikazu rasporeda koji izaberete, bilo kao pozadina za listu aktivnosti ili kao pruga ili kvadrat pored aktivnosti.

Prilagodite prikaz rasporeda

Traka sa alatkama Moj raspored vam omogućava da vidite svoj raspored po danu, nedelji ili mesecu.

Slika ispod prikazuje traku sa alatkama, traku kalendara i zaglavlje koje vide korisnici koji imaju dozvolu za uređivanje rasporeda. Prikaz agenta je identičan, osim što polja Izaberi agenta i Izaberi vremensku zonu nisu prisutna na traci sa alatkama.



Sledeće tabele opisuju funkcionalnost dostupnu na traci sa alatkama Moj raspored, kalendarskoj traci i zaglavlju.

Funkcije trake sa alatkama

Polje	Opis
Mobilni kalendar	(SAML samo autentifikacija) Kliknite da biste pristupili ili resetovali URL koji koristite da biste sinhronizovali svoj Webex WFO raspored rada sa aplikacijom kalendara treće strane kao što je Microsoft Outlook ili Apple Calendar. Pogledajte Pregledajte svoj raspored u drugoj aplikaciji kalendara.
Izaberite agenta	(Korisnici sa samo dozvolom za uređivanje rasporeda) Izaberite agenta iz Padajuća lista čiji raspored želite da vidite.
Izaberite vremensku zonu	(Korisnici sa samo dozvolom za uređivanje rasporeda) Izaberite vremensku zonu u Koji da vidite raspored agenta. Po defaultu, raspored se prikazuje

Funkcije trake sa alatkama (nastavak)

Polje	Opis
	U vremenskoj zoni ekrana. Pogledajte O vremenskim zonama za detaljno objašnjenje vremenskih zona i kako se one odnose na rasporede.
Dan / Nedelja / Mesec	Kliknite da biste izabrali željeni prikaz rasporeda. Podrazumevani prikaz je Dan prikaz Za trenutni datum. Kliknite na strelice levo i desno da biste videli rasporede u prošlosti ili budućnosti, ili izaberite određeni dan ili mesec iz trake kalendara.

Funkcije kalendarske trake

Polje	Opis
Mesec i godina	Prikazani mesec i godina prikazani su na levom kraju kalendarske trake. Možete brzo da se krećete do drugog datuma klikom na mesec i godinu i odabirom željenog perioda iz padajućeg menija.
Prikaz dana / Nedeljni prikaz	Kliknite na bilo koji određeni datum od pet nedelja datuma prikazanih u Traka kalendara da biste videli raspored za taj datum ili nedelju koja uključuje taj datum. Svaki datum ima opis koji imenuje dan u nedelji. Kliknite na strelice levo i desno da biste promenili prikazani mesec. Prikazani datum je označen crvenom bojom. Današnji datum je označen crnom bojom. U prikazu nedelje, detalji svake aktivnosti se prikazuju u opisu alata kada pređete kursorom preko aktivnosti. Prikazi dana i nedelje takođe mogu sadržavati hipervezu koja se odnosi na aktivnost rasporeda. Na primer, ako ste zakazani za e-učenje, kliknite na hipervezu u rasporedu da biste videli veb lokaciju za obuku e-učenja.
Mesečni pregled	Kliknite na bilo koji mesec od dvanaest meseci prikazanih da biste videli raspored Za taj mesec. Šest nedelja se prikazuje u mesečnom prikazu, počevši od nedelje u kojoj je prvi dan izabranog meseca. Kliknite na strelice levo i desno da biste promenili prikazanu godinu. Prikazani mesec je označen crvenom bojom. Tekući mesec je označen crnom bojom. Aktivnosti za raspored svakog dana ograničene su na četiri navedena događaja. "Više" se pojavljuje na dnu kvadrata datuma ako ima više od četiri aktivnosti na taj dan. Ceo raspored je sažet u opisu alata kada pređete kursorom preko trake na vrhu svakog kalendarskog kvadrata.

Funkcije zaglavlja

Polje	Opis
Platio	Ukupan broj plaćenih sati zakazanih na prikazani dan, nedelju ili mesec.
Vreme	(Samo nedeljni prikaz) Prikazuje raspored svakog dana kako bi prikazao dužinu svake aktivnosti na satnoj mreži. Ako raspored pređe ponoć, sve aktivnosti posle ponoći se prikazuju sledećeg dana.
Događaj	(Samo nedeljni prikaz) Prikazuje raspored svakog dana kao listu aktivnosti. Sve aktivnosti za smenu se prikazuju na dan početka smene, čak i ako smena pređe ponoć u naredni dan. Ovaj prikaz se preporučuje za štampanje rasporeda.
Danas	(Samo prikaz nedelje i meseca) Kliknite da biste prikazali nedelju ili mesec koji sadrži današnji raspored.
Strelice levo / desno	Kliknite da biste se pomerili jedan dan, nedelju dana ili mesec dana napred i nazad u Raspored, u zavisnosti od pogleda koji koristite.

Odštampajte svoj raspored

Koristite funkcionalnost štampanja vašeg pretraživača da biste odštampali svoj raspored. Preporučeni prikaz za štampanje je Nedeljni prikaz podešen da prikaže dnevne rasporede po događaju, a ne po vremenu.

Možda ćete morati da promenite podrazumevana podešavanja za štampanje da biste postigli optimalan rezultat (podešavanje orijentacije stranice, margina i tako dalje). Pogledajte dokumentaciju vašeg pretraživača o tome kako da radite sa podešavanjima štampanja.

O vremenskim zonama

Svim korisnicima WFM administrator dodeljuje vremensku zonu prikaza. Podrazumevano podešavanje je vremenska zona postavljena za vašu organizaciju (podrazumevana vremenska zona). Za kontakt centar sa svim lokacijama u istoj vremenskoj zoni, podrazumevana vremenska zona se verovatno koristi za sve WFM korisnike. Međutim, ako kontakt centar ima lokacije u više vremenskih zona, korisnicima koji se nalaze u vremenskim zonama koje nisu podrazumevana vremenska zona može se dodeliti vremenskoj zoni prikaza specifičnoj za korisnika, tako da vide svoje rasporede u lokalnom vremenu.

PRIMER Podrazumevana vremenska zona vaše organizacije je postavljena kao centralna vremenska zona, koja uključuje Čikago. Agent A je u Čikagu, tako da je njegova vremenska zona prikaza podrazumevana vremenska zona. Međutim, agent B
Je u Los Anđelesu, tako da je njena vremenska zona prikaza postavljena na pacifičku vremensku zonu, a agent C je u Njujorku, tako da je njegova vremenska zona prikaza postavljena na istočnu vremensku zonu. Sva tri agenta vide svoje rasporede u svojoj lokalnoj vremenskoj zoni.

Moguće je da korisnici vide svoje rasporede u vremenskoj zoni koja se razlikuje od one u kojoj se zapravo nalaze. Ono što se vidi zavisi od toga kako je administrator konfigurisao svoje vremenske zone prikaza? Kao rezultat toga, vremena prikazana u aplikaciji i vidžetu Moj raspored ne moraju nužno odgovarati lokalnom vremenu prikazanom na njihovim računarima.

Korisnici sa dozvolom za uređivanje rasporeda takođe vide svoje rasporede i rasporede agenata na svojim timovima u vremenskoj zoni prikaza dodeljenoj njihovom korisničkom nalogu. Na primer, ako supervizor koji se nalazi u centralnoj vremenskoj zoni pregleda raspored agenta koji se nalazi u pacifičkoj vremenskoj zoni, raspored tog agenta je prikazan u centralnom vremenu, jer je to vremenska zona prikaza supervizora.

Korisnici sa dozvolom za uređivanje rasporeda mogu kontrolisati koja vremenska zona je prikazana u Moj raspored tako što će je promeniti u padajućoj listi vremenske zone. Na primer, supervizor možda želi da vidi raspored agenta kao agent ga vidi, posebno ako je agent se nalazi daleko od supervizora i vremenska razlika je više od nekoliko sati. U tom slučaju, supervizor bira lokalnu vremensku zonu agenta sa padajuće liste vremenske zone.

> **NAPOMENA** Vremenska zona prikazana u padajućoj listi Izaberi vremensku zonu nije vremenska zona prikaza dodeljena korisniku čiji je raspored prikazan u Moj raspored. Odražava samo vremensku zonu
> Izabrani od strane korisnika sa dozvolom za uređivanje rasporeda da biste videli raspored agenta. Jedini način na koji možete znati šta je vremenska zona prikaza korisnika je da pogledate vremensku zonu prikaza postavljenu na korisnikovom zapisu Korisnici.

Pogledajte svoj raspored u drugoj aplikaciji kalendara

Agenti mogu da vide svoje rasporede van posla putem aplikacije kalendara treće strane na mobilnom uređaju ili računaru tako što će se pretplatiti na iCal feed od Webex WFO. Webex WFO podržava bilo koji uređaj koji ima aplikaciju kalendara koja može da obrađuje ICS datoteke, uključujući i one navedene u sledećoj tabeli.

Uređaj	Aplikacija
iPhone/iPad	Aplikacija za kalendar, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android telefoni / tableti	Microsoft Outlook, Google kalendar, aplikacije nezavisnih proizvođača koje mogu čitanje iCal fajlova

Kada se agenti pretplate na iCal feed, on ažurira svoju aplikaciju kalendara sa brojem nedelja rasporeda koji su konfigurisani u polju "Broj nedelja rasporeda vidljivih agentima" na stranici WFM Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurisanje sistema WFM podešavanja).

Neke kalendarske aplikacije omogućavaju korisnicima da konfigurišu koliko često njihove pretplate na kalendar traže ažuriranja. Međutim, Webex WFO ograničava kalendarske aplikacije na izradu 5 zahteva svakih 10 minuta. Zahtevi koji prelaze ovu granicu će vratiti HTTP 403 statusni kod ("Zabranjeno").

Samo agenti (ne supervizori, planeri ili administratori) mogu se pretplatiti na iCal feed iz Webex WFO. Agenti mogu da vide samo svoj raspored. Kodiranje boja koje se pojavljuje u WFM interfejsu se ne prikazuje kada pogledate WFM raspored na vašem mobilnom uređaju ili ličnom računaru.

> **NAPOMENA** Vaš raspored će biti prikazan u konfigurisanoj vremenskoj zoni prikaza. Ako pogledate svoj raspored na uređaju kada ste u drugoj vremenskoj zoni, raspored se pretvara u prikaz u to vreme Zona. Međutim, oznake vremena aktivnosti neće odgovarati tom vremenu, već odražavaju vašu konfigurisanu vremensku zonu prikaza.

Pretplata na iCal feed

Za uputstva o tome kako da se pretplatite na iCal feed, pogledajte dokumentaciju za aplikaciju kalendara na uređajima koje vaši agenti koriste. Generalno, vaši agenti se pretplate kopiranjem URL-a za iCal feed iz Webex WFO i lepljenjem u polje za pretplatu u svojoj aplikaciji kalendara.

Koji URL vaši agenti kopiraju i lepe zavisi od metode autentifikacije koju je vaš stanar implementirao.

Active Directory (AD) ili Webex WFO autentifikacija

Pretplatite se na iCal feed u AD ili Webex WFO autentifikacijskom okruženju

1. Odredite kako da se pretplatite na iCal feed od Webex WFO tako što ćete konsultovati dokumentaciju za aplikaciju kalendara na vašem uređaju.
2. Kopirajte i nalepite sledeću URL adresu u polje za pretplatu u aplikaciji kalendara:
3. Kada se to od vas zatraži, prijavite se na Webex WFO.

SAML autentifikacija

Ako vaš stanar koristi SAML autentifikaciju, polje za potvrdu "iCal Sync with SSO" na stranici WFM Global Settings mora biti izabrano pre nego što korisnici mogu da se pretplate na iCal feed. (Vidi Konfigurišite sistemska WFM podešavanja.) Kada je ovo polje za potvrdu izabrano, Webex WFO čini dugme Mobilni kalendar dostupnim agentima na traci sa alatkama Moj raspored, koji im pruža URL koji mogu da koriste da se pretplate na svoj raspored rada.

Ovaj URL je jedinstven i nasumično generisan za svakog agenta. Međutim, nije zaštićen lozinkom. Ako je URL agenta kompromitovan, agent treba da resetuje URL. Kada agent resetuje URL, Webex WFO generiše novi URL i deaktivira stari URL. Da biste nastavili da primate ažuriranja rasporeda od Webex WFO, agent mora ponovo konfigurisati postojeće pretplate kalendara da koriste novi URL.

Pretplatite se na iCal feed u okruženju za autentifikaciju SAML

1. Odredite kako da se pretplatite na iCal feed od Webex WFO tako što ćete konsultovati dokumentaciju za aplikaciju kalendara na vašem uređaju.
2. U Webex WFO idite na Moj raspored.
3. Na traci sa alatkama Moj raspored kliknite na dugme Mobilni kalendar.
4. Kopirajte i nalepite i jedinstveni URL iz mobilnog kalendara u polje za pretplatu u aplikaciji kalendara.

Resetujte URL u okruženju za autentifikaciju SAML

1. U Webex WFO, idite na Moj raspored.
2. Na traci sa alatkama Moj raspored kliknite na dugme Mobilni kalendar.
3. Kliknite na dugme Poništi veb adresu. Webex WFO generiše novi URL.
4. U aplikaciji kalendara ponovo konfigurišite pretplatu na iCal feed iz Webex WFO.

Dinamičko raspoređivanje za agente

Funkcija dinamičkog raspoređivanja vam omogućava da kreirate sopstveni raspored za određene nedelje ako je to konfigurisan od strane vašeg administratora ili planera.

Ako ste uključeni u događaj dinamičkog zakazivanja, videćete izuzetak događaja koji se pojavljuje u vašem dnevnom rasporedu. Izuzetak uključuje vezu koja vas vodi na stranicu Agent Dinamic Scheduling.

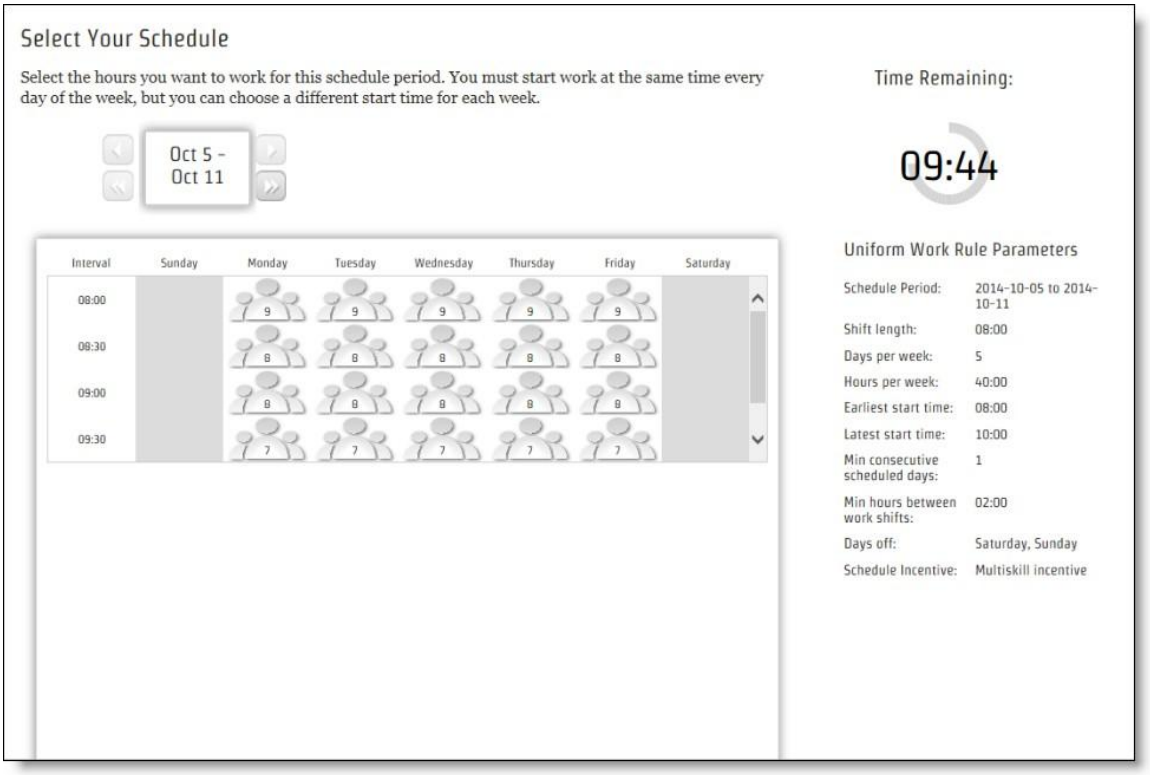
> **NAPOMENA:** Jedini put kada možete da kreirate svoj raspored je tokom izuzetka. Kada to vreme prođe, možete samo da pregledate, a ne da uređujete, stranicu dinamičkog zakazivanja agenta.

Kada prvi put pristupite stranici, videćete sledeće:

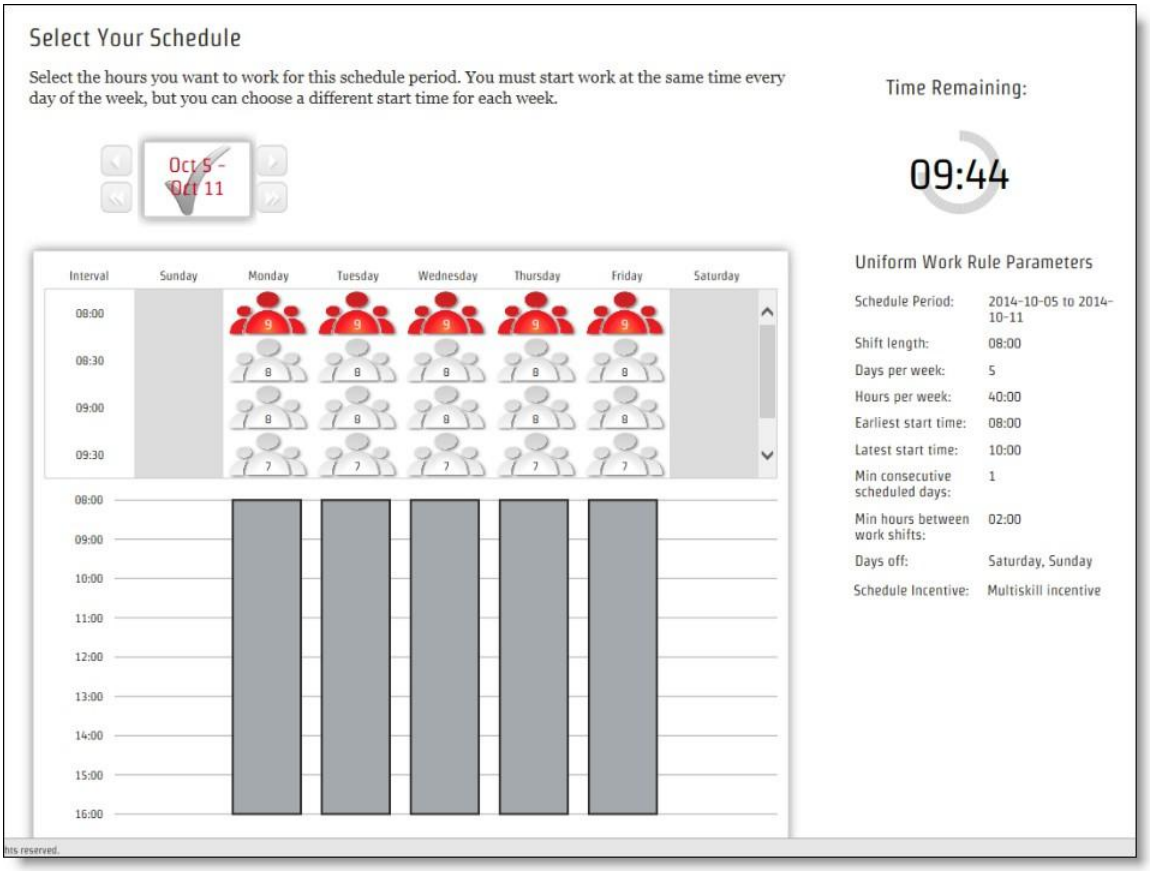
- Parametri pravila rada za raspored koji ćete kreirati. Postoje tri vrste pravila rada: uniformna, hibridna i promenljiva.
- Kadrovske ikone koje vam daju ideju o kadrovskim potrebama za intervale koji pokrivaju vremena kada možete započeti smenu. U ovoj grafici, parametri kažu da možete početi sa radom u bilo koje vreme između 08:00 i 10:00, tako da se ikone osoblja prikazuju za svakih pola sata intervala između tih vremena.

NAPOMENA Sva vremena prikazana na ovoj stranici su u vašoj (korisnikovoj) vremenskoj zoni prikaza.

- Tajmer za odbrojavanje koji vam govori koliko vam je vremena ostalo da kreirate i pošaljete svoj raspored. Kada tajmer za odbrojavanje dostigne nulu, više ne možete uređivati ili slati svoj raspored.



Kada izaberete svoj raspored, on je prikazan sivim trakama ispod odeljka ikona osoblja.



Kadrovske ikone

Ikone osoblja prikazuju relativnu potrebu za osobljem za smenu koja počinje u tom intervalu.

Ako vaš administrator konfiguriše dinamičko raspoređivanje da uključi brojeve osoblja, videćete broj na ikoni osoblja. Broj prenosi iste informacije kao i ikona osoblja. To je samo alternativni način da se prikaže.

Ikona i broj osoblja određuju se vrstom radnog pravila konfigurisanog za radnu smenu.

Pravilo rada	Proračun
Uniformu	Prosečna potreba za osobljem tokom svih radnih dana za smene koje počinju u intervalu.
Hibrid	Prosečna potreba za osobljem za dužinu smene tog dana koja počinje u intervalu.
Promenljiva	Prosečna potreba za osobljem za izabranu dužinu smene za taj dan koji počinje u intervalu. Kada prvi put pogledate stranicu, ikona koja se prikazuje je zasnovana na konfigurisanoj minimalnoj dužini smene. Kada odredite dužinu smene, ikona i broj se menjaju u skladu s tim.

Kreiranje sopstvenog rasporeda

VAŽNO Imate ograničeno vreme za kreiranje rasporeda. Pripazite na tajmer za odbrojavanje kako vam ne bi ponestalo vremena. Kada tajmer dostigne nulu, više ne možete uređivati ili slati Vaš raspored.

Kreirajte sopstveni raspored

1. U vašem rasporedu, kliknite na vezu u izuzetku dinamičkog zakazivanja da biste pristupili stranici dinamičkog zakazivanja agenta.
2. Na osnovu parametara pravila rada koji su navedeni desno od mreže za raspoređivanje, izaberite vreme početka za svaki dan kada ćete raditi. Koristite ikone osoblja koje će vam pomoći da odredite koje smene imaju najviše kadrovskih zahteva i izaberite u skladu s tim.

   Dani koji su izdvojeni kao slobodni dani prikazuju sivu kolonu umesto bilo kakvih ikona osoblja.

Ako zakazujete prema varijabilnom pravilu rada, a dozvoljeno vam je da izaberete slobodan dan, nemojte birati ikonu osoblja za taj dan.

3. Kada je svaki dan u nedelji konfigurisan sa radnom smenom, u polju za datum pojavljuje se kvačica koja vam govori da je radna nedelja završena:

4. Ako želite da zakažete više od jedne nedelje, kliknite na strelicu desno pored okvira datuma da biste prešli na sledeću nedelju, a zatim kreirajte raspored za tu nedelju.

   NAPOMENA: Drugačija vrsta pravila rada može se primeniti na svaku nedelju koju planirate.

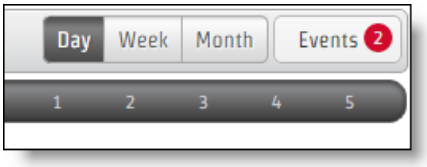
5. Kada ste zakazali svake nedelje, kliknite na dugme **Pošalji**.

Unutardnevno dinamičko raspoređivanje za agente

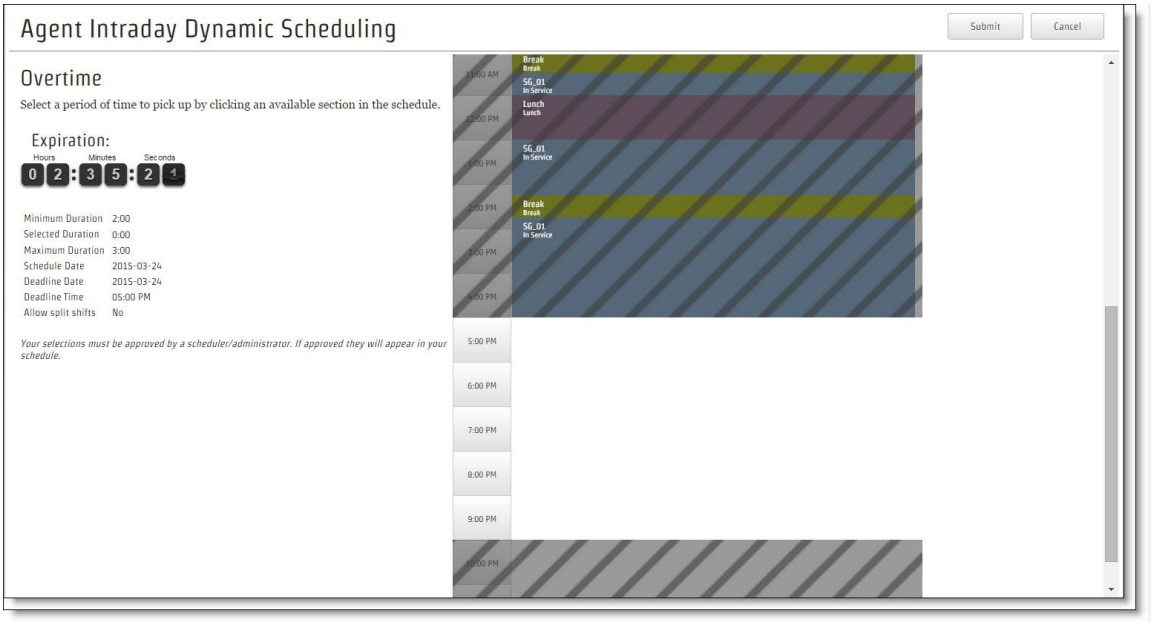
Funkcija dinamičkog zakazivanja unutar dana omogućava vam da dodate dobrovoljni prekovremeni rad, slobodno vreme ili i dobrovoljni prekovremeni rad i slobodno vreme u svoj raspored ako vas administrator ili planer pozove da to učinite. Ove promene su obično za tekući dan ili za nekoliko dana u budućnosti. Ako vaš administrator ili planer vidi da je obim kontakata manji ili veći od očekivanog, oni mogu odlučiti da ispune stvarne zahteve pokrivenosti nudeći nekim agentima koji podržavaju pogođeni red usluga opciju da uzmu slobodno vreme ili dodaju prekovremeni rad.

NAPOMENA: Možete zakazati dobrovoljni prekovremeni rad za dan kada trenutno nemate raspored.

Ako ste jedan od agenata koji su pozvani da učestvuju u događaju dinamičkog zakazivanja unutar dana, vidite broj prikazan na dugmetu Događaji na stranici Moj raspored. Na ovoj slici, agent je pozvan da učestvuje u dva događaja.



Stranica Agent Intradai Dynamic Scheduling se prikazuje kada kliknete na link u pozivnici za događaj. Početni prikaz prikazuje vaš raspored za dan događaja. Vaš postojeći raspored je osenčen sivom bojom. Period događaja se prikazuje kao prazno područje.

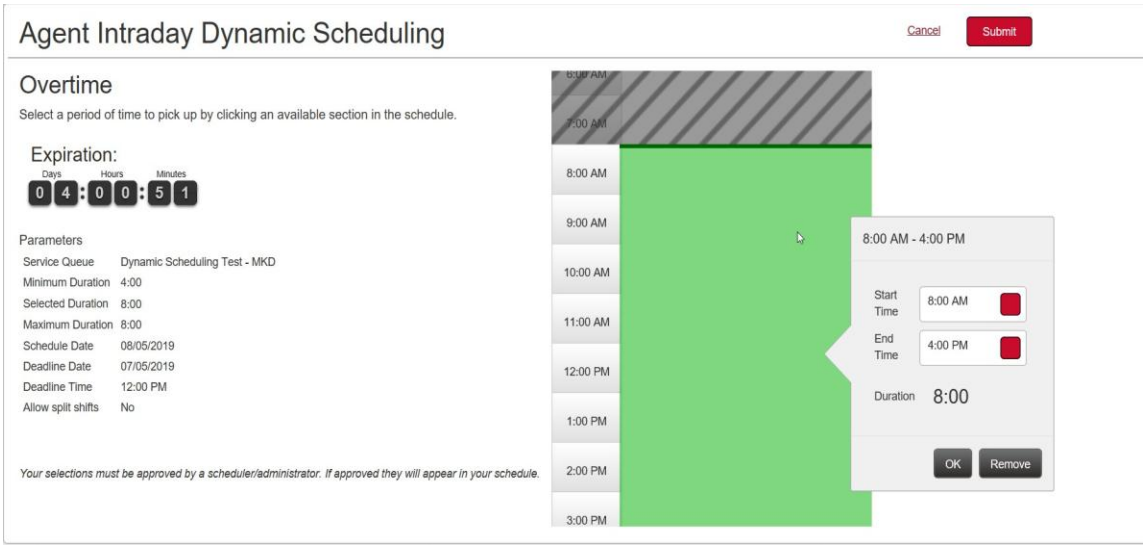


Tekst na levoj strani stranice sumira detalje o promenama koje možete napraviti u svom rasporedu i obaveštava vas da li promena rasporeda mora biti odobrena pre nego što stupi na snagu.

Kada su uslovi minimalnog / maksimalnog sata konfigurisani za vas, detalji uslova minimalnog / maksimalnog sata takođe se pojavljuju na levoj strani stranice. Vaše promene rasporeda moraju biti u okviru ograničenja minimalnog / maksimalnog sata kako bi se zahtev podneo.

Promenite svoj raspored

1. Kliknite na **dugme Događaji** da biste prikazali imena događaja kao veze.
2. Kliknite na link da biste prikazali stranicu Agent Intraday Dynamic Scheduling za taj događaj.
3. Kliknite u praznom području da biste prikazali panel za skijanje. Možete da kliknete na intervale u praznom području da biste ih izabrali ili konfigurisali vreme početka i dužinu vremena koje želite da izaberete. Odabrane oblasti su osenčene zelenom bojom (prekovremeni rad) ili crvenom bojom (slobodno vreme). Takođe možete da prevučete izabrane oblasti da biste promenili vreme koje želite da izaberete. Po defaultu, povlačenje snaps na pet minuta koracima. Da biste prevukli selekciju u koracima od jednog minuta, pritisnite taster Shift dok vučete. Otpustite taster miša pre tastera Shift ili će se vratiti na pet minuta koracima.



4. Stranica prikazuje jednu vrstu promene rasporeda u isto vreme. Ako ste pozvani da promenite svoj raspored sa dobrovoljnim slobodnim vremenom i prekovremenim radom, na vrhu stranice nalaze se dugmad sa oznakom OT i VTO. Koristite ove tastere za prebacivanje između dve vrste promene rasporeda.
5. Ako vam se pruži mogućnost da zakažete prekovremeni rad ili slobodno vreme u više segmenata – prekovremeni rad ili slobodno vreme ne mora da bude jedan kontinuirani segment – u prozor se dodaju dugme Dodaj i Ukloni. Pomoću ovih tastera možete dodati segment ili ukloniti segment po potrebi.
6. Kada završite, kliknite na dugme **Sačuvaj**. Pojavljuje se pop-up prozor koji sadrži vaš revidirani raspored. Kliknite na Pošalji da potvrdite i pošaljete svoje izmene ili **Otkaži** da se vratite u Agent Intradai Dinamic Scheduling, gde možete napraviti revizije, sačuvati ih, a zatim ih poslati.

   Ako je događaj podešen tako da se vaše promene automatski odobravaju, vaš raspored se odmah ažurira. Ako je događaj podešen tako da zahteva odobrenje od vašeg administratora ili planera, vaš raspored se ne ažurira dok se promene ne odobre. Ako vaše promene nisu odobrene, znaćete jer vaš raspored nije ažuriran.

U sledećoj situaciji, Webex WFO će zameniti neplaćenu aktivnost u vašem rasporedu sa aktivnošću Nije dostupno.

Unutardnevna dinamička konfiguracija događaja	Vaši postupci
Uključuje dobrovoljno slobodno vreme koje koristi plaćeni izuzetak.	▪ Dodate dobrovoljno slobodno vreme, a to dobrovoljno slobodno vreme preklapa neplaćenu aktivnost u vašem postojećem rasporedu.

Unutardnevna dinamička konfiguracija događaja	Vaši postupci
	▪ Vaše izmene se odobravaju ručno ili automatski.

Upravljajte rasporedom agenata

Supervizori, planeri i administratori mogu da obavljaju različite zadatke na stranici Raspored agenata:

- Pogledaj raspored agenata
- Sortiranje i filtriranje rasporeda agenata
- Raspored uređivanja agenta:
  - Dodajte aktivnost
  - Pronađite najbolje vreme za zakazivanje aktivnosti
  - Premestite aktivnost
  - Brisanje aktivnosti
  - Optimizujte pauze i ručkove
  - Poništi promenu rasporeda
  - Raspored trgovine između dva agenta
  - Uklonite agenta iz rasporeda
- Pogledaj agent poštovanje i usaglašenost
- Proverite projektovanu pokrivenost

Preduslovi

Vi ste supervizor, planer ili administrator sa agentima koji su dodeljeni vašem WFM pogledu. Raspored je pokrenut za agente koje gledate. Da biste izmenili rasporede, potrebna vam je dozvola za uređivanje rasporeda.

Lokacija stranice

Rasporedi i planiranje > raspored agenata

Procedure

Pogledaj raspored agenata

1. Izaberite grupu reda usluga agenata, red servisa, mapiranje veština ili tim sa **padajuće liste kriterijuma** za pretragu. Današnji raspored za grupne prikaze sa agentima naručenim po vremenu početka. Aktivnosti su označene bojama.
2. Zadržite pokazivač iznad aktivnosti za više informacija.

> **NAPOMENA** - Ponekad se pojavljuje prozor sa informacijama o aktivnosti koji prikazuje netačno vreme početka ili završetka aktivnosti. To se može desiti jer su aktivnosti u dva sloja. Donji sloj u
> Raspored je za u službi, prekovremeni rad, zadatak i zatvorene uslužne aktivnosti. Gornji sloj je za pauze, ručkove, projekte i izuzetke. Ako pređete preko aktivnosti donjeg sloja, prozor sa informacijama prikazuje punu dužinu vremena za tu aktivnost bez razmatranja bilo kakvih aktivnosti gornjeg sloja koje bi mogle biti na vrhu.
> Polje Vork Shift se ne pojavljuje u prozoru sa informacijama o aktivnosti ako je agent zakazan korišćenjem dinamičke dostupnosti.

Sortiranje i filtriranje rasporeda agenata

Možete da primenite nekoliko filtera na rasporede agenata tako da vidite samo informacije koje su relevantne za vas.

- Da biste sortirali raspored po imenu agenta, rangu ili datumu početka, kliknite na **padajuću listu Agenti** u gornjem levom uglu ekrana.
- Da biste videli raspored za određenog agenta, unesite ime agenta u polje Filter Agenti na vrhu stranice.
- Da biste videli raspored za drugi datum, kliknite na mesec, godinu i / ili dan na vrhu stranice.
- Da biste videli širi prikaz rasporeda, kliknite na dugme **Nedelja** ili **Dan** u gornjem desnom uglu.
- Da biste videli kako izgledaju rasporedi za agente u različitim vremenskim zonama, izaberite vremensku zonu sa padajuće liste **Vremenska zona** .
- Da biste PIN agenta na vrh liste, pređite preko imena agenta i kliknite na ikonu strelice. Da biste otkopčali agenta, ponovo kliknite na ikonu strelice.
- Da biste kreirali prilagođenu listu servisnih redova, grupa servisnih redova, timova i / ili mapiranja veština, izaberite **Izaberi** na dnu padajuće liste Kriterijumi pretrage (pod Običaj).

Dodajte aktivnost

1. Izaberite **Insert Aktivnost** sa padajuće liste **Akcije** . Otvara se dijalog Insert Aktivnost.
2. Kliknite **na Izbor** agenta (ikona osobe). Spisak dostupnih agenata prikazuje.
3. Izaberite agente sa liste. Imena agenata se prikazuju u polju Agenti. (Da biste uklonili agenta, kliknite na njegovo ime u polju Agenti i kliknite na dugme **Ukloniti**.)
4. Kliknite **na dugme Zatvori**.
5. Unesite vreme početka i vreme završetka aktivnosti ili izaberite **Vreme početka sa trajanjem** da biste uneli trajanje umesto vremena završetka.
6. Izaberite tip aktivnosti sa **padajuće liste Aktivnost** . Ako se pojavi više padajućih lista, po potrebi suzite tip aktivnosti.
7. Ako je aktivnost plaćena, izaberite **polje za potvrdu Plaćeno** . Ako je aktivnost neplaćena, obrišite ovo polje. Ovo polje se automatski bira ili briše u zavisnosti od vrste aktivnosti koju izaberete.
8. Klik **Insert**. Prozor Insert Aktivnost se zatvara, a aktivnost se pojavljuje na rasporedu agenata.
9. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (gornji desni deo stranice). Sačuvaj raspored izmena dijalog bok otvara.
10. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Sačuvaj izmene rasporeda dijalog boks se zatvara.

Pronađite najbolje vreme za zakazivanje aktivnosti

Pratite ove korake da biste zakazali aktivnost tako da ima najmanji uticaj na nivo usluge.

1. Izaberite **Pronađi optimalno vreme** sa padajuće liste **Akcije** . Pronađi optimalno vreme dijalog bok otvara.
2. Izaberite prvi dan kada bi se aktivnost mogla dogoditi iz kalendara Datum početka. Možete odabrati datum u tekućoj nedelji.
3. Izaberite poslednji dan kada bi se aktivnost mogla dogoditi iz kalendara Datum završetka. Možete odabrati datum u tekućoj nedelji.
4. Unesite najranije vreme kada bi aktivnost mogla da počne u polje Vreme početka.
5. Unesite najkasnije vreme kada bi aktivnost mogla da počne u polje Vreme završetka.
6. Unesite koliko dugo će aktivnost trajati u poljima Trajanje.
7. Unesite broj agenata koji će obavljati aktivnost u "Ne. agenata" polje.
8. Kliknite na dugme **Analiziraj**. Moguća vremena prikazuju se u odeljku Rezultati analize.

> **NAPOMENA:** Kolona Gap pokazuje razliku između broja predviđenih agenata i broja agenata koji su stvarno zakazani. Pozitivan broj ukazuje na višak osoblja. Negativno Broj ukazuje na nedovoljan broj osoblja.

9. Kada ste izabrali vreme, kliknite na broj u koloni Agenti u usluzi ili Planirani agenti. Otvara se dijalog Insert Aktivnost.
10. Premestite agente koji će obavljati aktivnost iz kolone Dostupno u kolonu Dodeljeno.
11. Izaberite aktivnost sa **padajuće liste Izaberi aktivnost** . Ako se pojavi više padajućih lista, po potrebi suzite tip aktivnosti.
12. Ako je aktivnost plaćena, izaberite **polje za potvrdu Plaćeno** . Ako je aktivnost neplaćena, obrišite ovo polje. Ovo polje se automatski bira ili briše u zavisnosti od vrste aktivnosti koju izaberete.
13. Klikni **Insert**. Dijalog Insert Aktivnost se zatvara.
14. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (gornji desni deo stranice). Sačuvaj raspored izmena dijalog bok otvara.
15. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Sačuvaj izmene rasporeda dijalog boks se zatvara.

Premestite aktivnost

1. Dvaput kliknite na raspored agenta. Raspored se deli na dva reda, sa pauzama, ručkom i posebnim projektima iznad radnog vremena.
2. Prevucite aktivnost u drugo vreme. Vreme početka i vreme završetka promene. Ako imate otvorenu fioku pokrivenosti, predviđena pokrivenost se prilagođava kada objavite aktivnost.
3. Dvaput kliknite na donji (čvrsti) red da biste srušili raspored agenta nazad u jedan red.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (gornji desni deo stranice). Sačuvaj raspored izmena dijalog bok otvara.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Sačuvaj izmene rasporeda dijalog boks se zatvara.

Brisanje aktivnosti

Da biste izbrisali aktivnost iz rasporeda agenta, Insert drugu aktivnost preko nje.

1. Kliknite desnim tasterom miša na aktivnost i izaberite **Insert** sa padajuće liste. Otvara se dijalog Insert Aktivnost sa popunjenim vremenom početka i vremenom završetka aktivnosti.
2. Izaberite novu aktivnost sa padajuće liste **Aktivnost** . Ako se pojavi više padajućih lista, po potrebi suzite tip aktivnosti.

> **NAPOMENA** Da biste PUT agenta vratili u red čekanja usluge, izaberite **U usluzi**. Izaberite servis red iz **Kriterijumi** pretrage padajuće liste.

3. Klik **Insert**. Pojavljuje se poruka upozorenja.

4. Kliknite na dugme **Prebriši konflikt**. Poruka upozorenja se zatvara, a aktivnost se uklanja iz rasporeda agenta.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (gornji desni deo stranice). Sačuvaj raspored izmena dijalog bok otvara.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Sačuvaj izmene rasporeda dijalog boks se zatvara.

Optimizujte pauze i ručkove

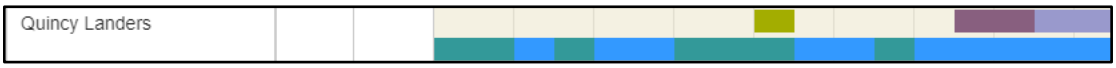
Optimizacija pauze i ručkove pomaže vam da maksimizirate pokrivenost bez pokretanja novog rasporeda.

VAŽNO Možete optimizirati pauze i ručkove koji počinju najmanje jedan sat u budućnosti. Da biste premestili aktivnost koja počinje ranije od toga, idite na Premesti aktivnost.

1. Izaberite **Optimizuj rasporede** sa **padajuće liste Akcija** (u gornjem desnom uglu stranice). Otvara se dijalog Optimizuj raspored.
2. Izaberite Datum početka i Datum završetka za optimizaciju. Današnji datum je podrazumevani.
3. (Opciono) Da biste isključili neke agente iz optimizacije, premestite ih iz Dodeljeno na Dostupno.

   NAPOMENA Nakon što pokrenete optimizator, ne možete odabrati određene izmene koje ćete zadržati ili odbaciti. Ako želite da raspored nekih agenata ostane nepromenjen, isključite ih sada.

4. (Opciono) Da biste isključili pauze ili ručkove iz optimizacije, poništite **polje za potvrdu Pauze** ili **ručkovi** . U suprotnom, ostavite ova polja označena.
5. Kliknite na dugme **Optimizuj**. Dijalog Raspored agenata vam govori koliko je rasporeda agenata promenjeno.
6. Kliknite **na dugme Zatvori**. Raspored agenata dijalog bok se zatvara. Rasporedi koji su se promenili podeljeni su u dva reda.



7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (gornji desni deo stranice). Sačuvaj raspored izmena dijalog bok otvara.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Sačuvaj izmene rasporeda dijalog bok se zatvara, i izmene se primenjuju na raspored agenata.

Raspored trgovine između dva agenta

Možete trgovati rasporedom dva agenta za isti dan, različite dane ili više dana.

VAŽNO - Za raspored trgovine, oba agenta moraju biti uključeni u raspored koji je pokrenut za vremenski okvir trgovine.

NAPOMENA Kada raspored pređe ponoć, agent je zakazan da počne sa radom na dan početka rasporeda.

1. Izaberite **Raspored** trgovine sa padajuće liste **Akcije** . Otvara se dijalog Raspored trgovine.
2. Izaberite radio dugme vremenskog okvira u Tip trgovine sekcija. Ako izaberete **Drugi dan** ili **Višestruka** polja, Od datuma i Do datuma prikazuju se u Datumi sekcija.
3. Izaberite agente čije rasporede trgujete sa liste Od agenta i do agenta.

NAPOMENA: Na ovim listama pojavljuju se samo agenti koji su dodeljeni timu u vašem glavnom prikazu.

4. Izaberite datume za trgovinu iz odeljka Datumi. Raspored agenata se prikazuje, omogućavajući vam da ih uporedite da biste videli da li je trgovina izvodljiva.
5. Kliknite **na dugme Appli.** Otvara se dijalog Primeni trgovine.
6. Kliknite na dugme **Da**. Dijalog Primeni trgovinu i raspored trgovine se zatvaraju.

Poništi promenu rasporeda

1. Kliknite desnim tasterom miša na raspored agenta i izaberite **Istorija** rasporeda sa padajuće liste. Prikazuje se stranica Istorija rasporeda i vraćanje.
2. U Rezultati sekcija, kliknite na bilo koji broj u ID detalja revizije kolona. Različite verzije prikaza rasporeda agenta.
3. Kliknite na dugme **Vrati** pored rasporeda koji želite da vratite agentu. Potvrđivanje dijalog bok se prikazuje.
4. Kliknite na dugme **Da**. Poruka potvrde se prikazuje, a promena se prikazuje u listi revizija rasporeda na stranici Istorija rasporeda i vraćanje.

NAPOMENA - Ako vratite raspored koji uključuje trgovinu, samo agent čiji raspored ste vratili dobija promenu rasporeda. Drugi agent koji je trgovao smene ne dobija promenu rasporeda dok ne Ručno vratite svoj raspored.

Uklonite agenta iz rasporeda

Da biste uklonili agenta iz rasporeda, dodajte neplaćenu aktivnost tokom cele radne smene (slično kao što ste Izbrišite aktivnost).

1. (Opciono) Da biste uklonili agenta sa datuma koji nije danas, kliknite na datum.
2. Kliknite desnim tasterom miša na agentovo vreme u usluzi i izaberite **Insert** sa padajuće liste. Otvara se dijalog Insert Aktivnost.

3. (Opciono) Ako vreme početka i vreme završetka ne pokrivaju celu radnu smenu agenta, izaberite tačna vremena.
4. Izaberite aktivnost iz **padajuće liste Aktivnost** koja će ukloniti agenta iz reda. Ako se pojavi više padajućih lista, po potrebi suzite tip aktivnosti.

   > **NAPOMENA:** Aktivnost koju treba da izaberete varira u zavisnosti od toga kako je vaša kompanija postavila Webex WFO. Uobičajene aktivnosti za uklanjanje agenta su **izuzetak** i **nije dostupan**.

5. Ako je potrebno, poništite **polje za potvrdu Plaćeno** .
6. Klik **Insert**. Prikazuje se poruka upozorenja.
7. Kliknite na dugme **Prebriši konflikt**. Promena se pojavljuje na rasporedu agenta.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (gornji desni deo stranice). Sačuvaj raspored izmena dijalog bok otvara.
9. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Ako promena krši bilo koja pravila zakazivanja za agenta, prikazuje se poruka upozorenja. U suprotnom, Sačuvaj Raspored izmena dijalog bok se zatvara.
10. (Opciono) Kliknite na dugme **Ignoriši i sačuvaj**. Poruka upozorenja se zatvara.

Pogledaj agent poštovanje i usaglašenost

1. Kliknite na fioku za pridržavanje (mali crveni trougao) desno od imena agenata.

   Fioka se otvara kako bi prikazala pridržavanje agenata u realnom vremenu. Zeleni krug znači da se agent trenutno pridržava svog rasporeda. Crveni krug znači da se ne pridržavaju. Ova fioka takođe prikazuje planiranu aktivnost agenata, trenutno stanje, trajanje (koliko dugo su bili u trenutnom stanju), kod razloga (RC) i procente pridržavanja i usaglašenosti za taj dan. Ove informacije se automatski ažuriraju svakih 30 sekundi.

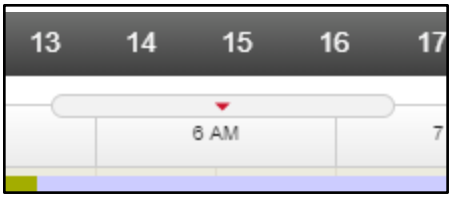
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Kliknite na ime agenta da biste videli više informacija o tom agentu. Kliknite ponovo na ime agenta da biste zatvorili fioku.

> **NAPOMENA:** Brojevi u fioci agenta mogu se malo razlikovati od brojeva u ukupnoj fioci za pridržavanje, jer se ove dve fioke ažuriraju različitim stopama i zato što
> Brojevi u fioci za pridržavanje su zaokruženi.

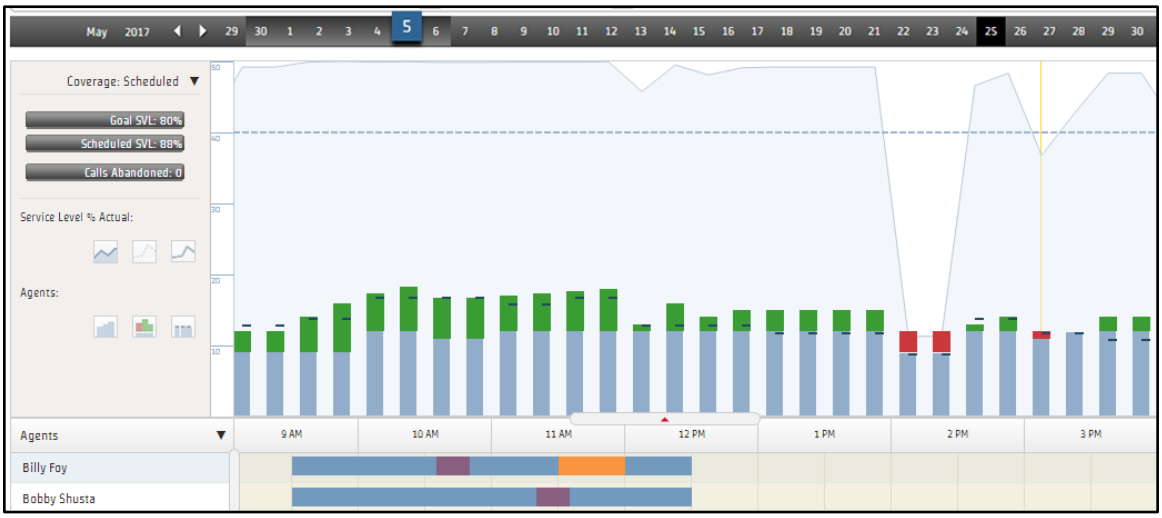
Proverite projektovanu pokrivenost

1. Kliknite na fioku Pokrivenost (mali crveni trougao) na vrhu sredine ekrana.



Fioka pokrivenosti se otvara da pokaže projektovani nivo pokrivenosti za taj dan. Svaka vertikalna traka predstavlja 15 minuta i upoređuje vaš planirani broj agenata sa brojem koji vam je potreban za očekivani obim kontakta.

Zeleni vrh na traci znači da imate više nego dovoljno agenata zakazanih. Crveni vrh znači da nemate dovoljno zakazanih agenata. Obična plava traka znači da imate tačno onoliko agenata koliko vam je potrebno. Za vremenske periode koji su prošli, crna crtica predstavlja stvarni nivo pokrivenosti.



2. Kliknite na vertikalnu traku za više informacija o tom periodu od 15 minuta.

Srodne teme

- Prilagodite stranicu Raspored agenata
- O vremenskim zonama
- Sortiraj listu agenata
- O fiokama
- Uređivanje rasporeda
- O istoriji rasporeda i vraćanju
- Trgovina raspored dva agenta

- Pronađite najbolje vreme za aktivnost
- Optimizujte pauze i ručkove
- Uredite stranicu za dinamičko raspoređivanje agenta

Prilagodite stranicu Raspored agenata

Traka sa alatkama Raspored agenta kontroliše koje agente vidite na stranici Raspored agenta. Njegova polja i dugmad su opisani u tabeli ispod.

NAPOMENA Dok ne izaberete jednu ili više grupa redova usluga, redova usluga, mapiranja veština ili timova, stranica Raspored agenta je prazna. Vaš izbor se nastavlja i podrazumevano se prikazuje u sledećem
Sesije.

Polje / dugme	Opis
Izaberite vremensku zonu	Izaberite svoju preferenciju vremenske zone sa padajuće liste. Vremenska zona Korisnika koji je trenutno prijavljen (naveden na stranici Upravljanje korisnicima) pojavljuje se u ovom polju po defaultu. Kada promenite ovu vrednost, izabrana vremenska zona se pojavljuje u redu Vremenska zona. **NAPOMENA** Vremenska zona se resetuje kada se krećete dalje od stranice Raspored agenta.
Izaberite kriterijume	Izaberite jedan ili više servisnih redova, grupa servisnih redova, timova i / ili mapiranja veština za prikaz rasporeda tih agenata (za više informacija, pogledajte Prilagođeni izbor). Da biste videli agente koji su zakazani za grupu sa više veština, izaberite redove usluga povezane sa grupom sa više veština ili timom agenta. Možete da unesete sve ili deo imena u polje da biste ga lakše pronašli. Ovo polje nije osjetljivo na velika i mala slova.
Filter Agenti	Filtrirajte agente na trenutnoj stranici upisivanjem slova u ime agenta. Za Primer, ako unesete "BR" u polje, prikazuju se samo imena koja sadrže slova "BR". Ovo polje nije osjetljivo na velika i mala slova. Filter se ne proširuje na agente navedene na nevidljivim stranicama na listi od više stranica.
Radnje	Kliknite da biste prikazali meni opcija koji vam omogućava da modifikujete agente

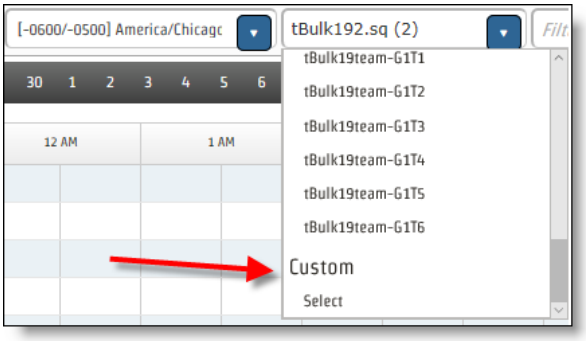
Polje / dugme	Opis
	Rasporedi umetanjem aktivnosti i rasporeda trgovanja, odvesti vas na današnji raspored jednim klikom, odbaciti sve promene koje ste napravili, ali još niste sačuvali, optimizirati ručkove i pauze i pronaći optimalno vreme za aktivnost koju želite da Insert.
Sačuvaj	Sačuvajte promene u bazi podataka i ažurirajte raspored proizvodnje.
Numerisanje stranica	Alat za pejdžing vam omogućava da se krećete kroz dugu listu agenata na više stranica. Kliknite na dvostruke strelice da biste se kretali do prve ili poslednje stranice. Kliknite na pojedinačne strelice da biste se pomerali napred ili nazad jednu po jednu stranicu. Agenti koje PIN na vrh liste ostaju tamo kada odete na drugu stranicu. Filteri se primenjuju samo na stranicu koju trenutno gledate.
Nedelja / Dan / Sat	Prikažite rasporede agenata po nedelji, danu ili satu. Promene datuma i prikaza opstaju od sesije do sesije.

Prilagođeni izbor

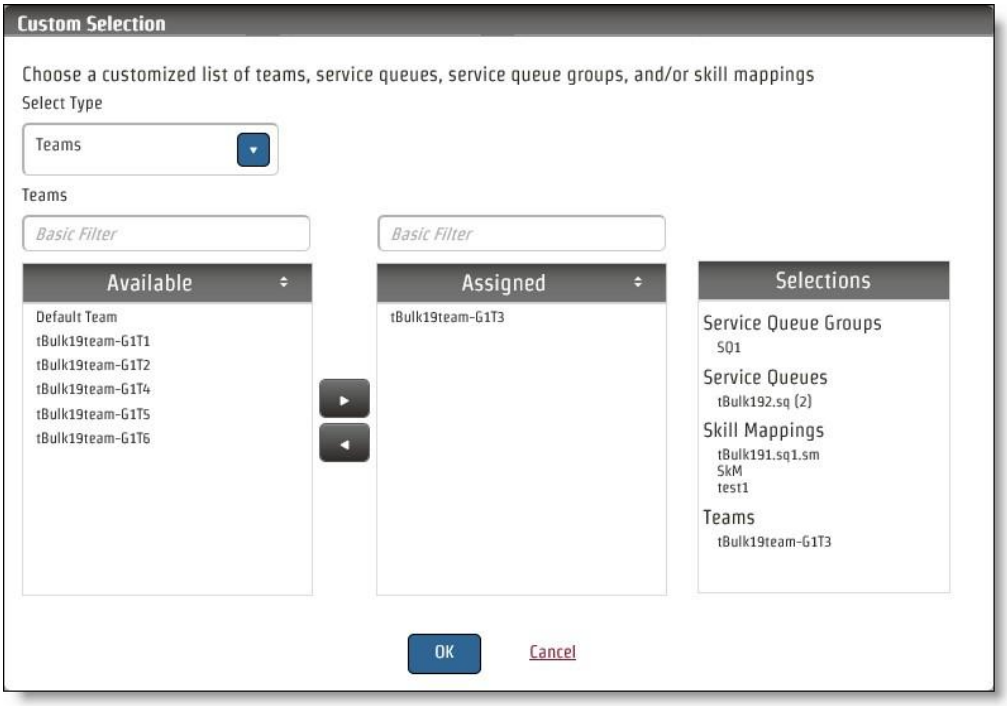
Ako želite da vidite rasporede više servisnih redova, grupa servisnih redova, timova i mapiranja veština, koristite Prilagođeni izbor dijalog bok da ih izaberete.

Da biste podesili prilagođenu selekciju:

1. Pomerite se do dna padajuće liste Izaberite kriterijume na traci sa alatkama Raspored agenta u kategoriju Prilagođeno, a zatim kliknite na dugme Izaberi .



Prilagođeni izbor dijalog boks je prikazan.



2. Iz polja **Izaberi tip** , izaberite Servis reda, Grupa servisnog reda, Tim ili Mapiranje veština. Dostupni entiteti tipa koji ste izabrali su prikazani u oknu Dostupno.
3. Premestite entitete čije rasporede želite da vidite u okno Dodeljeno. Vaš izbor je takođe naveden u oknu Selekcije.
4. Ponovite korake 2 i 3 dok ne napravite listu željenih entiteta čije rasporede želite da vidite. Kada završite, kliknite na dugme **OK.** Agenti koji pripadaju izabranim entitetima su prikazani na stranici Raspored agenta, a Prilagođeno je prikazano u polju Izaberite kriterijume na traci sa alatkama.

Prilagođeni izbor se nastavlja i prikazuje se sledeći put kada se prijavite.

Da biste izmenili prilagođeni izbor:

1. U **Izaberite kriterijume** polje kliknite na dugme **Izaberi**. Prilagođeni izbor dijalog bok sa vašim sačuvanim selekcijama je prikazan.
2. Izmenite selekcije po želji, a zatim kliknite na dugme **OK.**

O vremenskim zonama

Postoje četiri vrste vremenskih zona koje se koriste u Webex WFO: podrazumevana vremenska zona, vremenska zona prikaza, vremenska zona zakazivanja i vremenska zona reda usluga. Ove različite vrste vremenskih zona pomažu da se izbegne konfuzija prilikom kreiranja i pregleda rasporeda agenata za agente koji se nalaze u različitim vremenskim zonama širom sveta.

> **NAPOMENA:** Ove vremenske zone prvenstveno utiču na WFM. U QM, snimci su vremenski označeni na izvoru snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop). Ovo može biti drugačije od Gde se nalazi agent koji se snima.

Uobičajena vremenska zona

Podrazumevana vremenska zona je obično vremenska zona u kojoj se nalazi glavna kancelarija vaše organizacije. Konfigurisan je na stranici Globalna podešavanja (Upravljanje aplikacijama > Administracija > Globalna podešavanja). Ova vremenska zona se koristi za vremenske oznake sistemskih događaja, dnevnika i zarobljenih podataka kao što su statistika agenta.

Prikaz vremenske zone

Vremenska zona prikaza je lokalna vremenska zona korisnika i koristi se za informacije koje pojedinačni korisnik pregleda na stranicama kao što su Moj raspored, Raspored agenta i Poruke. Konfiguriše se na stranici Korisnici (Upravljanje aplikacijama > Korisnička konfiguracija > Korisnici) za svakog pojedinačnog korisnika.

Ako vremenska zona prikaza nije konfigurisana, onda se podrazumevana vremenska zona koristi na njenom mestu. Ako se korisnici nalaze u podrazumevanoj vremenskoj zoni, onda konfigurisanje vremenske zone prikaza po korisniku možda neće biti potrebno.

Zakazivanje vremenske zone

Vremenska zona zakazivanja se koristi za raspoređivanje agenata. Kada je svakom agentu dodeljena vremenska zona za raspoređivanje, mogu se konfigurisati radne smene neutralne u vremenskoj zoni. To znači da ako podesite radnu smenu koja počinje u 8:00 AM i završava se u 5:00 PM a zatim dodelite tu radnu smenu agentima u dve različite vremenske zone, radna smena počinje u 8:00 AM u lokalnoj vremenskoj zoni svakog agenta.

Vremenska zona zakazivanja takođe eliminiše moguću konfuziju kada se letnje računanje vremena primenjuje u različitim vremenskim zonama, i omogućava kopiranje i uređivanje rasporeda bez potrebe za ručnim izračunavanjem razlika u vremenskim zonama.

Vremenska zona servisnog reda

Vremenska zona servisnog reda se koristi za tumačenje radnog vremena otvaranja i zatvaranja servisnog reda. Podrazumevano, ova vremenska zona je ista kao podrazumevana vremenska zona vaše organizacije, osim ako je na stranici Servisni redovi konfigurisana druga vremenska zona za određeni red servisa (Upravljanje aplikacijama > Servisni redovi > Servisni redovi).

Vremenske zone i rasporedi agenata

Po defaultu, stranica Raspored agenta prikazuje rasporede u vremenskoj zoni prikaza prijavljenog korisnika, od ponoći do ponoći za izabranu nedelju. Možete da promenite vremensku zonu u bilo koju drugu vremensku zonu tako što ćete izabrati novu sa padajuće liste Vremenska zona.

NAJBOLJA PRAKSA - Ako želite da vidite raspored u drugoj vremenskoj zoni, promenite vremensku zonu pre uređivanja rasporeda jer promena vremenske zone pokreće novu sesiju.

NAPOMENA Poštovanje je prikazano agentima u svojim odabranim vremenskim zonama, ali proračuni pridržavanja i dalje se obavljaju od ponoći do ponoći u podrazumevanoj vremenskoj zoni kupca. Ovo pomaže da se osigura
Da vidite iste podatke u svim agentima i da imate iste rezultate pridržavanja za jedan dan u vremenskoj zoni kupca.

O beleškama o aktivnostima

Napomena o aktivnosti je tekst koji se može priložiti projektu ili izuzetnoj aktivnosti u rasporedu agenta. Napomena pruža više informacija o aktivnosti.

PRIMER Imate izuzetak koji se zove "Sastanak" koji se koristi za mnoge vrste sastanaka. Kada dodelite izuzetak sastanka agentima tima KSNUMKS, unesete "Sastanak tima, donesite svoj laptop" u Polje Beleške. Zatim dodeljujete izuzetak sastanka agentima tima KSNUMKS za drugi sastanak. Za ovaj sastanak unesete "Pregled o rukovanju nezadovoljnim klijentima" u polje Napomene.

Ove beleške se mogu posmatrati na više načina.

- **Stranica Moji rasporedi** i **vidžet** Moji rasporedi Data Explorer—Osenčeni trougao se pojavljuje u gornjem desnom uglu bilo koje zakazane aktivnosti koja ima priloženu belešku. Zadržite pokazivač iznad aktivnosti da biste videli belešku.
- **Stranica Raspored** agenta – pređite mišem preko izuzetka ili aktivnosti projekta u rasporedu agenta da biste videli belešku na dnu iskačućeg prozora sa informacijama o aktivnostima.
- **Stranica Projekti** — u polju Napomena.
- **Korisnička** stranica—Osenčeni trougao se pojavljuje u gornjem desnom uglu izuzetka sa napomenom navedenom u odeljku Dodeljeni izuzeci. Zadržite pokazivač iznad imena izuzetka da biste videli belešku.

Beleške se mogu dodati izuzecima i projektima na sledeće načine.

- Dodajte belešku za projekat na **stranici Projekti** .
- Dodajte belešku za izuzetak kada je izuzetak dodeljen određenim agentima na izuzecima stranica.

- Dodajte belešku izuzetku ili projektu prilikom umetanja aktivnosti u rasporede agenata na **stranici Raspored agenta** .
- Dodajte belešku postojećem izuzetku ili projektu na **stranici Raspored agenta** tako što ćete kliknuti desnim tasterom miša na aktivnost i izabrati Uredi belešku.

Beleške se mogu uređivati na različitim lokacijama.

- **Stranica Raspored** agenata (samo prikaz sata ili intervala) – kliknite desnim tasterom miša na projekat ili aktivnost izuzetka i izaberite **Uredi belešku** iz iskačućeg menija.
- **Stranica Projekti** —Možete da uredite projekat da biste promenili belešku koja je povezana sa njim. Sledeći put kada pokrenete raspored, beleška se ažurira.
- **Stranica Izuzeci** —Kada je izuzetak dodeljen, njegova beleška se ne može uređivati sa stranice Izuzeci, ali možete prekriti dodeljeni izuzetak sa novim izuzetkom koji je duplikat originalnog (isti dodeljeni agenti, isti datum/vreme), ali koji ima drugačiju belešku. Novi izuzetak se pojavljuje u rasporedu agenta sledeći put kada se raspored pokrene.

Srodne teme

- Pogledajte svoj raspored
- Insert aktivnost
- Dodajte i uredite beleške o aktivnostima
- Upravljajte izuzecima
- Upravljajte projektima
- Upravljajte korisnicima

Sortiraj listu agenata

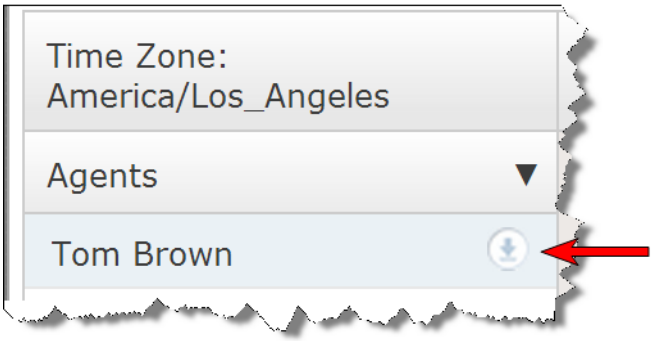
Koristite ikonu trougla u zaglavlju kolone Agenti da biste kontrolisali kako su agenti sortirani u mreži rasporeda. Možete sortirati agente u uzlaznom redosledu po sledećem:

- Prezime.
- Prezime.

- Vreme dolaska. Agenti su sortirani prema prvoj zakazanoj aktivnosti na rasporedu, zatim po prezimenu, a zatim po imenu. Agenti koji su dostupni, ali nisu zakazani su navedeni nakon zakazanih agenata, a agenti koji nisu dostupni i nisu zakazani su navedeni poslednji.
- Ин. Agenti su sortirani na osnovu njihovog ranga kao što je dodeljeno na stranici Agenti. Agenti jednakog ranga se zatim sortiraju po imenu. Agenti bez ranga su navedeni nakon onih sa činom.
- Datum početka kompanije. Agenti su sortirani po njihovom stažu u kompaniji, sa najmanje stariji navedeni prvi.
- Datum početka odeljenja. Agenti su sortirani po njihovom stažu u odeljenju. Oni sa najmanjim stažem su navedeni prvi.

Lista agenata može se dodatno poboljšati pričvršćivanjem agenta na vrh liste. Kada je agent zakačen, agent ne podleže bilo kakvom sortiranju i uvek se pojavljuje na vrhu liste agenata u rasporedu. Možete PIN više agenata, a onaj koji je nedavno zakačen je na vrhu.

Da biste PIN agenta, pređite kursorom preko imena agenta, a zatim kliknite na ikonu PIN koja se pojavljuje na desnoj strani ćelije (vidi dole). Da biste otkopčali agenta, ponovo kliknite na ikonu. Agent odmah podleže metodi sortiranja koja se koristi na listi agenata.



NAPOMENA - Zakačeni agenti se otkopčavaju kada prebacite red za usluge, grupu servisnih redova, mapiranje veština, tim ili prilagođeno grupisanje na traci sa alatkama Raspored agenta.

Uređivanje rasporeda

Rasporedi agenata mogu se uređivati umetanjem, kopiranjem, premeštanjem ili brisanjem aktivnosti na stranici Raspored agenta. Možete uređivati rasporede samo za agente koji su dodeljeni timu u vašem glavnom prikazu. Agenti koji nisu dodeljeni timu u vašem glavnom prikazu su samo za čitanje i prikazuju ikonu zaključavanja pored svojih imena.

NAPOMENA - Sesije uređivanja rasporeda pojedinačnih agenata mogu trajati maksimalno 8 sati, a maksimalno je ograničenje od 100 minuta mirovanja. Kada se dostignu te granice, morate se ponovo prijaviti na
Vratite sesiju.

NAPOMENA: Ne postoje ograničenja koliko sesija uređivanja može biti u toku istovremeno.

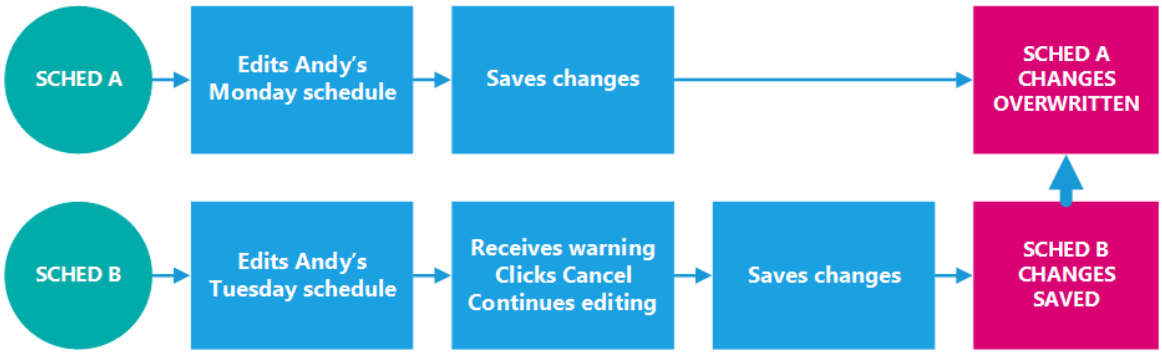
Ako su rasporedi agenta promenjeni i sačuvani od strane drugog korisnika ili automatizovani tok posla odobri zahtev koji utiče na nedelju rasporeda dok pregledavate i uređujete raspored agenta, dobićete poruku upozorenja da se raspored promenio. Tada imate dve opcije koje možete izabrati.

- Možete da osvežite svoj pogled na raspored, što rezultira gubitkom nesačuvanih promena.
- Možete otkazati poruku, što rezultira mogućim prepisivanjem izmena rasporeda drugog korisnika kada sačuvate izmene. Ovo se dešava samo ako ste oboje radili na rasporedu istog agenta.

Evo primera šta se dešava kada dva korisnika uređuju raspored iste nedelje.

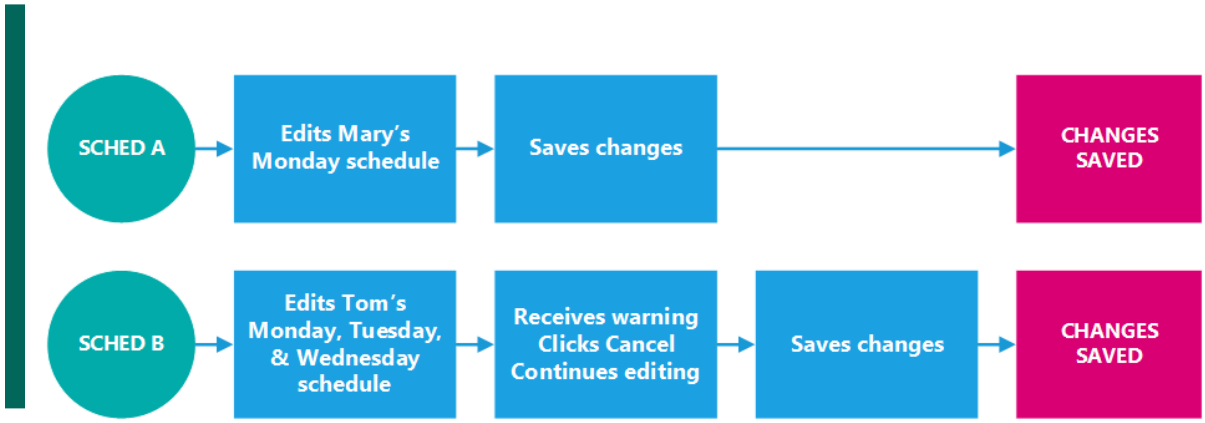
PRIMER

Planer A uređuje Andijev raspored u ponedeljak i čuva te promene. Planer B uređuje Andijev raspored utorkom u isto vreme i prima poruku upozorenja. Planer B klikne na Odustani, i popunjava i čuva svoje izmene. Verzija rasporeda B Andijevog rasporeda za nedelju dana je sačuvana, a promene koje je Planer A napravio su prepisane.



PRIMER

Planer A uređuje Marijin raspored u ponedeljak i čuva te promene. Planer B uređuje Tomov raspored u ponedeljak, utorak i sredu u isto vreme i prima poruku upozorenja.
Planer B klikne na Otkaži i završi i sačuva svoje izmene u Tomovom rasporedu. Izmene planera A u Marijinom rasporedu ne utiču na promene u Tomovom rasporedu, tako da su promene u rasporedu Marije i Toma sačuvane.



Izmene i lista dodeljenih izuzetaka

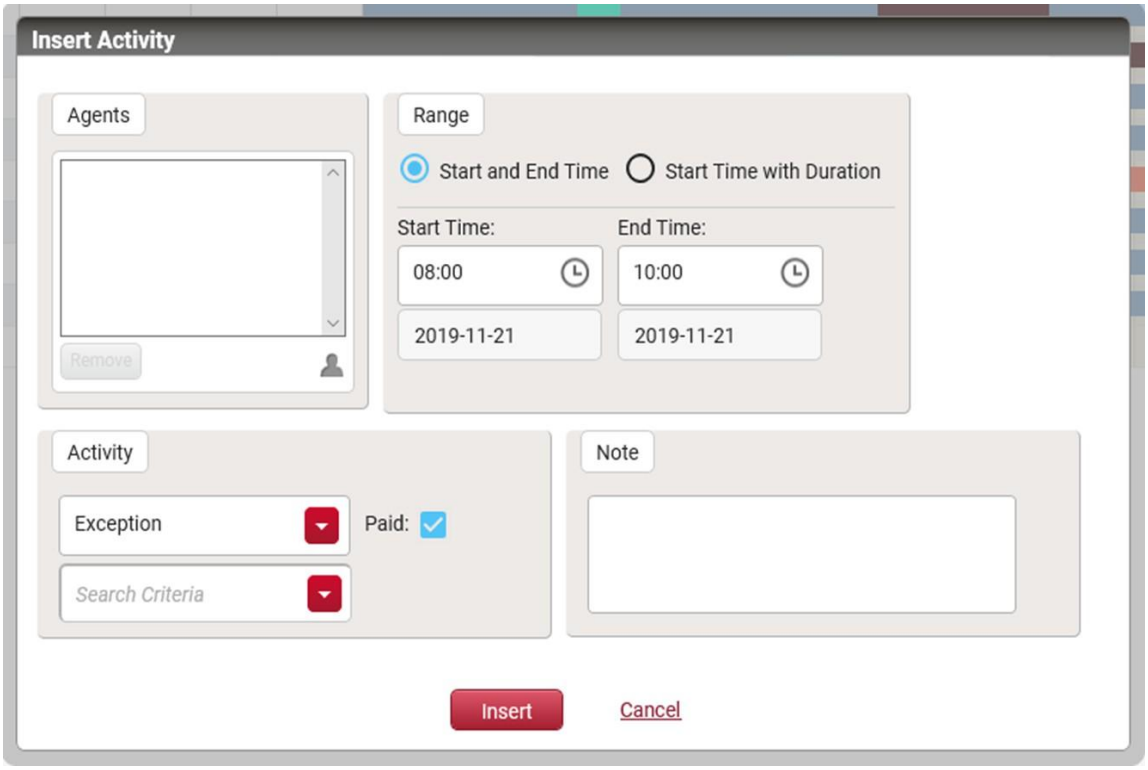
Kada izmenite ili izbrišete dodeljenu aktivnost izuzetka na rasporedu agenta, te promene se odražavaju na listi dodeljenih izuzetaka prikazanoj na stranici Korisnici tog agenta (vidi). Ovo osigurava da, kada se pokrene novi raspored, uređeni dodeljeni izuzeci su uključeni u novi raspored.

Postoje neki izuzeci od onoga što će se pojaviti na listi dodeljenih izuzetaka koji se uređuju. Ovo uključuje:

- Aktivnosti kreirane pre verzije 10.4
- Mentorske aktivnosti
- Raspored trgovinskih aktivnosti
- Istorija rasporeda se vraća

Insert aktivnost

Dijalog Insert Aktivnost vam omogućava da dodate aktivnost u raspored agenata.



Pratite ove korake da biste Insert aktivnost u rasporedu jednog ili više agenata.

NAPOMENA - Ako funkcija upozorenja na konflikt rasporeda agenta nije omogućena (vidi dole), sve delimične ili cele konfliktne aktivnosti će biti prepisane novom umetnutom aktivnošću.

Insert aktivnost (upozorenje o konfliktu rasporeda agenta nije omogućeno)

1. Na stranici Raspored agenta prikažite raspored agenta za željenu grupu reda usluga, red usluga, mapiranje veština, tim ili prilagođeno grupisanje.
2. Izaberite **Akcije > Insert Aktivnost** sa trake sa alatkama Raspored agenta ili kliknite desnim tasterom miša na raspored agenta i izaberite **Insert** da biste prikazali dijalog Insert Aktivnost sa tim agentom koji je već izabran.
3. Popunite polja u dijalogu kao što je opisano u tabeli ispod, a zatim kliknite na # **Insert** to Insert novu aktivnost u rasporedu agenata.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promenu rasporeda.

Sledeća tabela opisuje polja u Insert Aktivnost dijalog.

Polje	Opis
Agenti	Agenti koji su uključeni u ovu aktivnost. Kliknite na polje Izbor agenta da biste izabrali jednog ili više agenata sa liste. Na ovoj listi pojavljuju se samo agenti koji su dodeljeni timu u vašem glavnom prikazu.
Dugme za uklanjanje	Izaberite jednog ili više agenata i kliknite na ovo dugme da biste ih uklonili iz Liste.
Опсег	Izaberite opciju opsega datuma.
Vreme početka	Unesite vreme i datum kada aktivnost počinje. ▪ Polje vremena—Podrazumevano prikazuje 00:00. Možete da unesete vreme početka u koracima od jednog minuta u vremenskom polju, ili možete da izaberete vreme početka sa padajuće liste u koracima od 15 minuta. ▪ Polje datuma—Datum izabran za aktivnost. Podrazumevani datum je danas.
Трајање:	Trajanje aktivnosti u satima i minutama. Ova opcija se pojavljuje samo kada izaberete Start Time with Duration.
Završno vreme	Unesite vreme i datum kada se aktivnost završava. ▪ Polje vremena—Podrazumevano prikazuje 00:00. Možete da unesete vreme završetka u koracima od jednog minuta u vremenskom polju, ili možete da izaberete vreme završetka sa padajuće liste u koracima od 15 minuta. ▪ Polje datuma—Datum izabran za aktivnost. Podrazumevani datum je sutra.
Aktivnosti	Izaberite vrstu aktivnosti koja će biti ubačena u raspored. **NAPOMENA** Ako izaberete izuzetak, izuzetak se čuva na listi dodeljenih izuzetaka agenta na stranici Korisnici agenta i će biti uključeni ako se raspored ponovi. Takođe, ubacivanje izuzetaka sa stranice Raspored agenta neće stvoriti celodnevni izuzetak, već delimične izuzetke.
Kriterijumi pretrage	Izaberite određeni tip aktivnosti. Polje Izaberi tip se pojavljuje samo za aktivnosti koje se mogu dalje specificirati.

Polje	Opis
Metapodaci aktivnosti	(Opciono) Dodeljuje vrednost metapodataka ili uklanja vrednost metapodataka od, aktivnost. Dodeljivanje ili uklanjanje vrednosti metapodataka ovde prepisuje podrazumevanu vrednost metapodataka koju ste dodelili kada ste konfigurisali aktivnost. Za više informacija o konfigurisanju vrednosti metapodataka, pogledajte Upravljanje vrednostima metapodataka aktivnosti.
Platio	Izaberite polje za potvrdu Plaćeno ako se zakazana aktivnost računa prema broju sati rada agenta tokom nedelje. Polje za potvrdu je izabrano ili obrisano podrazumevano u zavisnosti od aktivnosti koju izaberete.
Napomena:	(Opciono) Unesite tekst da biste detaljnije opisali aktivnost. Ovo polje se pojavljuje samo ako je izabrana aktivnost izuzetak ili projekat.

Upozorenja o konfliktima rasporeda agenata

Ako je omogućena funkcija upozorenja o konfliktu rasporeda agenta na stranici WFM Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurisanje sistemskih WFM podešavanja), dobićete poruku upozorenja ako uredite raspored tako da izmena koju napravite rezultira konfliktom sa agentovom pauzom, ručkom, projektom ili izuzetkom. Vaše uređivanje može biti rezultat povlačenja i ispuštanja aktivnosti agenta, umetanja aktivnosti za jednog ili više agenata ili pronalaženja optimalnih vremena.

Na primer, ako Insert aktivnost u rasporede više agenata, a jedan od tih agenata ima konflikt rasporeda sa novom aktivnošću, videćete ovu poruku:

Možete premostiti konflikt, ručno ga rešiti ili otkazati izmenu.

Ako odlučite da premostite konflikt, aktivnost koju ubacujete će u potpunosti ili delimično prepisati prethodno zakazanu aktivnost agenta. Na primer, ako agent ima polusatni ručak zakazan za 9:30 AM do 10:00 AM, a aktivnost koju ubacujete traje od 9:15 AM do 9:45 AM, pauza za ručak agenta se skraćuje za 15 minuta do 9:45 AM do 10:00 AM.

Ako odlučite da otkažete uređivanje rasporeda, vaša akcija Insert Aktivnost se u potpunosti otkazuje. Možete početi ponovo koristeći drugo vreme za aktivnost.

Ako izaberete da ručno rešite konflikt, imate priliku da izmenite raspored agenta tako što ćete prevući konfliktnu aktivnost u neko drugo vreme kako bi se konflikt rešio. U ovom istom primeru, pauza za ručak agenta može se povući da počne u 10:00 AM umesto u 9:30 AM kako bi se izbeglo sukobljavanje sa umetnutom aktivnošću.

Nakon što ste premestili konfliktnu aktivnost, kliknite na dugme Pokušaj ponovo da biste Insert aktivnost u rasporedu konfliktnog agenta. Ako više nema konflikta, aktivnost se ubacuje i možete kliknuti na dugme Sačuvaj da biste finalizirali promenu rasporeda.

Insert aktivnost koja se odlučuje za premošćivanje sukoba

1. Na stranici Raspored agenta, izaberite **Akcije > Insert Aktivnost** sa trake sa alatkama Raspored agenta ili kliknite desnim tasterom miša Anywhere na stranici rasporeda i izaberite **Insert** da biste prikazali prazan Insert Aktivnost dijalog.
2. Popunite polja u dijalogu po želji i kliknite **na Insert** to Insert novu aktivnost u rasporedu agenta.
3. Ako postoje konflikti, kliknite na dugme **Override** u poruci upozorenja da biste ignorisali konflikte i Insert novu aktivnost u odnosu na konfliktne aktivnosti.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promenu rasporeda.

Insert aktivnost koja se odlučuje za ručno rešavanje sukoba

1. Na stranici Rasporedi agenta, izaberite **Akcije > Insert Aktivnost** sa trake sa alatkama Raspored agenta ili kliknite desnim tasterom miša Anywhere na stranici rasporeda i izaberite **Insert** da biste prikazali prazan Insert Aktivnost dijalog.
2. Popunite polja u dijalogu po želji i kliknite **na Insert** to Insert novu aktivnost u rasporedu agenta.
3. Ako postoje konflikti, kliknite na dugme **Ručno rukovanje**u poruci upozorenja. Rasporedi agenata su učitani sa konfliktnim rasporedima koji su zakačeni na vrhu stranice, označeni uzvičnikom u crvenom krugu.
4. Premestite aktivnosti po potrebi da biste očistili sukobe. Za više informacija o pokretnim aktivnostima, pogledajte Izmena rasporeda sa drag and drop.

5. Kada su svi konflikti rešeni, kliknite na **dugme Pokušaj** ponovo na traci sa alatkama da biste Insert novu aktivnost u rasporedu konfliktnih agenata.

   NAPOMENA Ako postoje neki rasporedi agenata koje više volite da prepišete nego ručno obrađujete, ostavite ih u konfliktu kada kliknete na dugme Pokušaj ponovo. Dobićete još jednu poruku upozorenja.

   Izaberite **Premosti** da biste premostili te određene rasporede.

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promenu rasporeda.

Slobodno vreme i razmatranja plana odmora

Webex WFO ne dozvoljava korisnicima da podnesu zahteve za slobodno vreme za datume u prošlosti. Da biste pravilno kategorizovali odsustvo agenta kao slobodno vreme, možete odlučiti da Insert izuzetak u rasporedu agenta nakon odsustva.

Međutim, Webex WFO ne obrađuje uvek izuzetak koji supervizor ubacuje u raspored agenta nakon odsustva na isti način na koji obrađuje zahtev za slobodno vreme koji agent podnosi pre odsustva putem poruka.

Ova razlika utiče na sledeće:

- Time Off Allotments—Webex WFO ne oduzima izuzetak ubačen u prošli raspored od tekućeg ukupnog preostalog slobodnog vremena. Ovo važi čak i ako je izuzetak povezan sa tipom odmora.
- Vreme odmora—Ako je Webex WFO integrisan sa HRMS-om, on ne oduzima izuzetak ubačen u prošli raspored od ukupnog preostalog vremena za odmor. Ovaj ukupan broj se ažurira samo jednom dnevno uvozom podataka o odmoru iz HRMS-a.

Sledeća tabela sumira kako se zahtevi za odsustvo pre odsustva i umetanja izuzetaka nakon odsustva oduzimaju od oba tekuća ukupnog iznosa u HRMS-integrisanim i ne-HRMS-integrisanim sistemima.

Trčanje	**Zahtev za slobodno vreme pre**	**Umetanje izuzetaka posle Odsustva**
Vreme za odmor	HRMS — Oduzeto	HRMS - Ne oduzima se
	Ne-HRMS - Oduzeto	ne-HRMS - Oduzima se
Slobodno vreme dodele	HRMS — Oduzeto	HRMS – ne oduzima se
	Ne-HRMS - Oduzeto	Non-HRMS—Not Subtracted

Brisanje aktivnosti

Izbrišete aktivnost iz rasporeda agenta tako što ćete ubaciti drugu aktivnost sa istim vremenom početka i završetka preko nje.

> **PRIMER** Agent ima izuzetak na sastanku tima koji traje od 9:00 do 10:00 AM u utorak. Međutim, nakon što se raspored pokrene, sastanak tima se otkazuje. Da bi se
> Uklonite sastanak tima iz rasporeda agenta, planer ubacuje vreme u servisu koje traje od 9:00–10:00 AM u utorak.

Ako je aktivnost dodeljen izuzetak, može se ukloniti i brisanjem iz tabele Dodeljeni izuzeci na stranici Korisnici agenta (pogledajte Upravljanje korisnicima). Međutim, ovo ostavlja prazninu u kojoj ništa nije zakazano za interval u kojem je izuzetak bio. Da bi agent ostao zakazan neprekidno bez praznine, morate uraditi jedno od sledećeg:

- Ponovite raspored.
- Otvorite stranicu Raspored agenta i popunite prazan deo sa drugom aktivnošću ili povucite aktivnost u usluzi levo ili desno da biste popunili prazninu.

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Uvek izbrišite aktivnosti sa stranice Raspored agenta, a ne iz tabele Dodeljeni izuzeci. Jedini razlog zbog kojeg možete izbrisati izuzetak iz dodeljenog
> Izuzeci tabela je da je izuzetak je kreiran u verziji 10.3 ili ranije. Ovi izuzeci se ne ažuriraju ili brišu automatski kada se menjaju ili brišu u verziji 10.4.

Izmenite raspored sa drag and drop

Možete da promenite vreme početka i završetka rasporeda agenta i pomerite planirane aktivnosti u okviru dnevnog rasporeda koristeći tehnike povlačenja i ispuštanja.

Sa rasporedom prikazanim u prikazu sata, dvaput kliknite na traku rasporeda agenta da biste pokrenuli akciju povlačenja i ispuštanja. Kada to učinite, traka rasporeda se deli na dva dela. Opšte vreme, kao što je vreme u službi, postaje donja traka, a određeno vreme, kao što su izuzeci i pauze, postaje gornja traka.

- Koristite kursor da prevučete krajeve donje trake levo i desno da biste promenili vreme početka i završetka smene.
- Na gornjoj traci koristite kursor da biste prevukli zakazanu aktivnost u novo vreme.

Po defaultu, raspored promene snap na pet minuta koracima. Da biste napravili izmene u koracima od jednog minuta, držite pritisnut taster Shift dok vučete (otpustite taster miša pre nego što se taster Shift ili promena rasporeda vrati na korake od pet minuta).

> **NAPOMENA:** Izuzetak događaja dinamičkog zakazivanja koji je izvan agentovog vremena u usluzi ne može se pomeriti.

Morate kliknuti na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali izmene koje ste napravili u rasporedu. Ako želite da otkažete izmene koje ste uradili ali još uvek niste sačuvani, ili izaberite **Odbaci izmene** iz Akcije padajuće liste ili kliknite na pretraživač Osveži dugme da ponovo učitate stranicu sa originalnim rasporedom.

Dodajte i uredite beleške o aktivnostima

Beleške se mogu priložiti projektnim i izuzetnim aktivnostima u rasporedu agenta. Ove beleške sadrže više informacija o aktivnosti. Možete dodati belešku ili urediti postojeću belešku na zakazanu aktivnost sa stranice Raspored agenta.

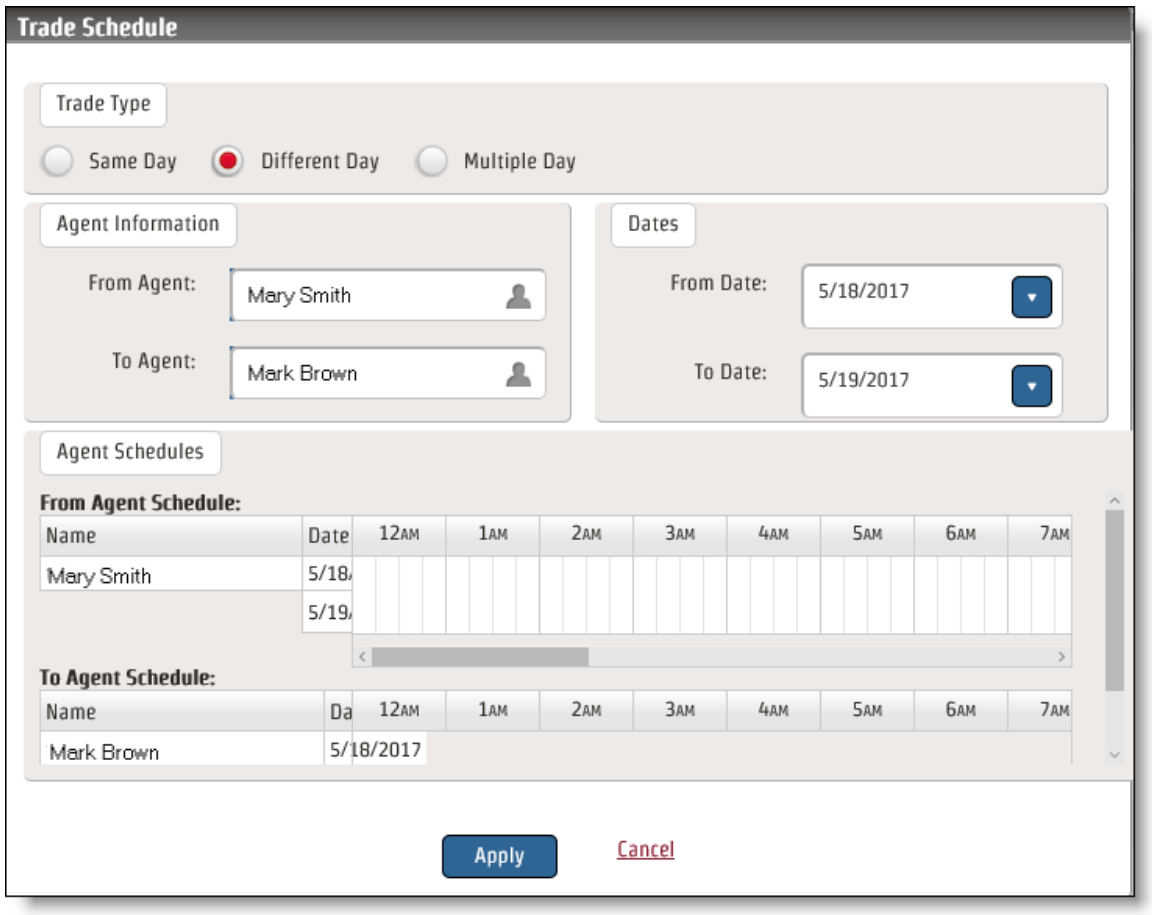
> **NAPOMENA** Ako podležete pravilu uređivanja rasporeda koje ograničava vašu mogućnost da izmenite beleške o aktivnostima na izuzecima i projektima, možete da vidite postojeće beleške o aktivnostima tako što ćete lebdeti iznad
> Aktivnost, ali ne mogu da ih menjaju. Ako Insert izuzetak ili projekat u rasporedu, ne možete mu dodati belešku o aktivnosti.

Dodajte ili uredite belešku o aktivnosti

1. Dok pregledavate stranicu Raspored agenata u prikazu sati, kliknite desnim tasterom miša na željenu aktivnost na rasporedu agenta.
2. Na rezultujućem iskačućem meniju, izaberite **Uredi belešku**.
3. U dijalogu Uredi belešku, dodajte belešku ili uredite postojeću belešku.
4. Kliknite na dugme **Ažuriraj**.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali ažurirani raspored.

Trgovina raspored dva agenta

Trgovinski raspored dijalog bok vam omogućava da trguju raspored između dva agenta.



Možete trgovati rasporede za isti dan, različite dane ili više dana. Zakazano vreme ostaje tamo gde jeste, jer se to zasniva na potrebama pokrivenosti. Ono što se menja je koji agent radi zakazane sate.

Kada trgovinski agent rasporedi da pređe ponoć, agent je zakazan da počne sa radom na dan kada počinje raspored.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Raspored trgovine.

Polje	Opis
Trgovina Tip	Vrsta trgovine za ovu akciju. Vaše opcije su sledeće: ▪ Isti dan—Raspored trgovanja istog dana. Kada izaberete ovu opciju, pojavljuje se polje Datum rasporeda. Ova opcija je izabrana podrazumevano. Na primer, možete koristiti ovu opciju za trgovinu rasporedom agenta A 07:00–15:00 sa agentom B 09:00–17:00

Polje	Opis
	Raspored istog dana. ▪ Različiti dani - Raspored trgovanja na dva dana. Kada izaberete ovu opciju, pojavljuju se polja Od datuma i Do datuma. Ova opcija radi tačno kao i opcija Isti dan, samo u dva odvojena dana. ▪ Više dana - Trgujte višednevnim rasporedom. Kada izaberete ovu opciju, pojavljuju se polja Datum početka i Datum završetka. Na primer, ako izaberete 1/23/2019 u polju Datum početka i 1/27/2019 u polju Datum završetka, onda ćete trgovati rasporedima agenta A od ponedeljka do petka sa rasporedima agenta B od ponedeljka do petka.
Informacije o agentu	Agenti koji su uključeni u trgovinu: ▪ Od agenta - Prvi agent čiji raspored želite da trgujete ▪ Agentu—Drugi agent čiji raspored želite da trgujete Samo agenti koji su dodeljeni timu u vašem glavnom prikazu pojavljuju se na listi Od agenta ili Agentu.
Datume	Datumi uključeni u trgovinu. Mogući trgovinski datumi su sledeći: ▪ Datum rasporeda—Datum kada želite da trgujete rasporedom. Upišite datum ručno ili kliknite na polje i izaberite datum iz Kalendar pop-up. ▪ Od datuma—Prvi zakazani datum uključen u trgovinu. ▪ Do danas—Drugi zakazani datum uključen u trgovinu. ▪ Datum početka - Prvi dan radne smene kojom želite da trgujete. ▪ Datum završetka - Poslednji dan radne smene kojom želite da trgujete.
Raspored agenata	Raspored za oba agenta, prikazan jedan pored drugog. Oni vam omogućavaju da Uporedite rasporede agenata pre nego što kliknete na Appli. ▪ Iz rasporeda agenata - trenutni raspored prvog agenta

Polje	Opis
	▪ Za raspored agenta – trenutni raspored drugog agenta Dobijate informacije o dostupnosti agenta, Timovi, vremenska zona, izuzeci, red za usluge, preklapajuće smene i mapiranje veština koji će vam pomoći da odlučite da li je trgovina izvodljiva.

Raspored trgovine između dva agenta

1. Kliknite **Akcije > Trade Schedule** da biste prikazali dijalog Trade Schedule.
2. Popunite polja.
3. Kliknite **na dugme Appli.** Rasporedi kojima se trguje odmah se primenjuju na raspored proizvodnje.

> **NAPOMENA** - Za raspored trgovine, oba agenta moraju biti uključeni u raspored koji je pokrenut za vremenski okvir trgovine.

Kopirajte raspored aktivnosti

Stranica Kopiraj aktivnosti rasporeda vam omogućava da kopirate aktivnosti rasporeda na nekoliko načina. Možeš:

- Kopirajte aktivnosti iz rasporeda jednog agenta na određeni dan u rasporede drugih agenata na odabranim danima
- Kopirajte rasporede više agenata iz određenih dana u određenoj nedelji u druge nedelje

Funkcija kopiranja zamenjuje aktivnosti ciljnog rasporeda u izabranim vremenskim slotovima sa aktivnostima izvornog agenta. Sve dodeljene aktivnosti izuzetaka koje se automatski kopiraju pojavljuju se u tabeli dodeljenih izuzetaka ciljnih agenata na stranici korisnika agenata i pojavit će se u rasporedu ciljnih agenata ako se raspored ponovi.

> **NAPOMENA** Ne bi trebalo da izaberete aktivnosti sa preklapajućim vremenskim rasponima kada kopirate jedan datum u više dana. Na primer, ako pokušate da kopirate smenu 7 PM–5:30 AM i postoji i 12 AM–7
> PM Not Available activity you can select for copying, then the 12 AM–5:30 AM part of the shift will appear only on the last day selected for the copy. Razlog za to je što aktivnost Nije dostupno prepisuje 12 AM–5:30 AM deo smene prethodnog dana kao Webex WFO postavlja aktivnosti za tekući dan.

> **NOTA**
> Ako kopirate aktivnosti iz izvornih agenata koji podržavaju različite servisne redove od ciljnih agenata, imajte na umu da te aktivnosti mogu biti izbrisane iz rasporeda izvornih agenata kada se pokrene budući raspored za njihove servisne redove. Da biste izbegli ovaj problem, možete da uradite jedan od

Sledeći:

- Kopirajte aktivnost iz izvornog agenta sa istim redovima usluga na njihovoj smeni kao ciljni agent.
- Dodelite aktivnost ciljnom agentu i pokrenite raspored.

Kopiranje aktivnosti rasporeda koristi dodeljenu vremensku zonu rasporeda izvornog agenta prilikom kopiranja aktivnosti. Kopirane aktivnosti se automatski pojavljuju u rasporedu ciljnog agenta u vremenskoj zoni prikaza ciljnog agenta.

NAPOMENA Ako su kopirane aktivnosti kreirane u verziji starijoj od Verzije 10.3, onda tabela Dodeljeni izuzeci nije ažurirana, a ako se raspored ponovo pokrene, kopirani izuzeci se ne pojavljuju.
Međutim, kopirani izuzeci se odražavaju u Data Ekplorer-u za ciljne agente.

Preduslovi

- Administrirajte dozvolu WFM, administrirajte rasporede ili uredite rasporede

Procedure

Kopirajte planirane aktivnosti jednog agenta u raspored drugih agenata (aktivnosti kopiranja)

Aktivnosti kopirane iz izvornog rasporeda prepisuju aktivnosti koje su u potpunosti obuhvaćene u istim intervalima u ciljnim rasporedima. Ciljni rasporedi koji sadrže preklapanje (ali ne u potpunosti obuhvaćen) aktivnosti su skraćeni tako da se preklapanje deo se uklanja i ne preklapa deo ostaje. Aktivnosti ciljnog rasporeda koje se ne preklapaju ili obuhvaćene bilo kojim izvornim aktivnostima ostaće onakve kakve su trenutno u ciljnim rasporedima. Kopirane aktivnosti se kopiraju u vremenskoj zoni prikaza korisnika kopiranja.

1. Izaberite Kopiraj **planirane aktivnosti agenta od jednog datuma do drugih agenata / datuma** Opciju.
2. U odeljku **Raspored** izvora, izaberite agenta čiji raspored želite da kopirate, i datum tog rasporeda. Tabela **rasporeda** zatim se popunjava rasporedom agenta na taj datum.
3. Izaberite polja za potvrdu pored aktivnosti koje želite da kopirate.

> **NAPOMENA** - Ako agent ima nedostupne ili dostupne aktivnosti koje prelaze ponoć u vašoj vremenskoj zoni prikaza, te aktivnosti se prekidaju u ponoć kada se prikazuju na stranici. Ovo Sprečava aktivnosti koje obuhvataju više datuma od kopiranja. Aktivnosti koje prelaze dva dana od ponoći su izvan dozvoljenog vremenskog raspona i ne kopiraju se.

4. U odeljku **Target Schedules** izaberite agente i datume na koje želite da kopirate izabrane aktivnosti. Ako ne postoji raspored za ciljnu nedelju, zamena će biti dodana po potrebi.
5. Kliknite na dugme **Kopiraj**.

Kopirajte planirane aktivnosti više agenata u druge nedelje (kopirajte smene)

Promena izvora za dan u nedelji potpuno prepisuje ciljnu smenu na taj dan u nedelji. Ciljni dani koji nisu bili zakazani u izvornoj smeni ostaju onakvi kakvi su bili. Ako ciljani datum nema zakazane aktivnosti, a ako izvorne aktivnosti ne sadrže pomeranje na mesto na ovaj dan, onda se dan popunjava aktivnostima koje nisu dostupne. Kopirane aktivnosti se kopiraju u vremenskoj zoni prikaza kopiranih agenata.

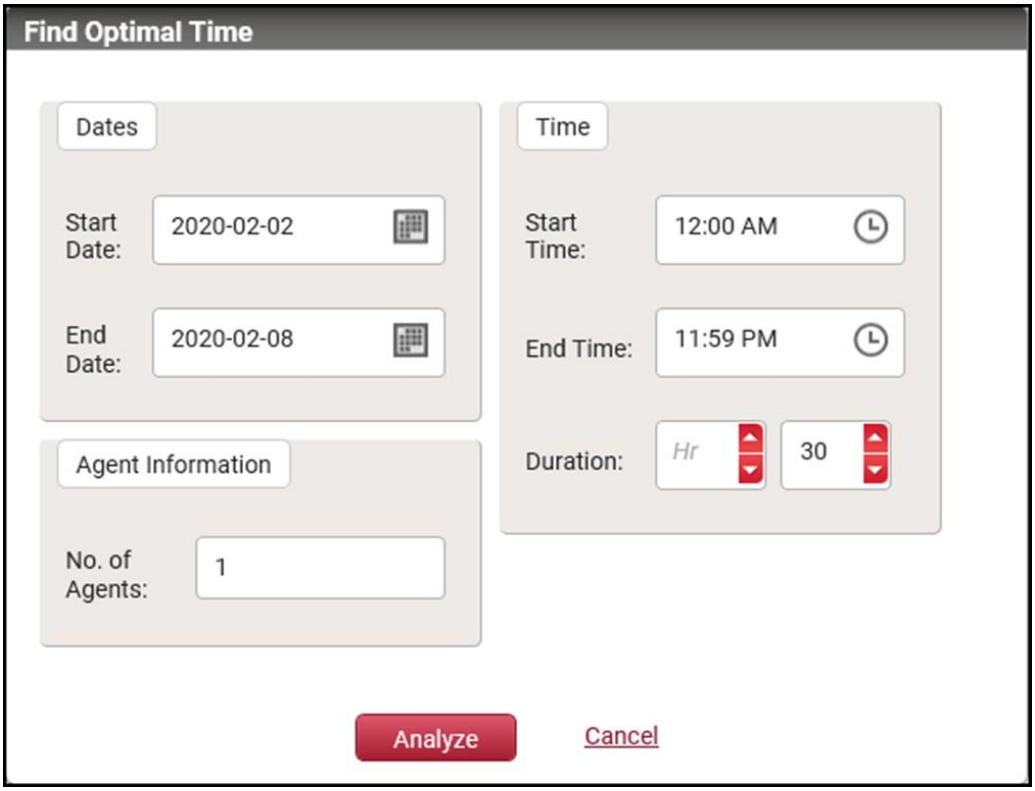
1. Izaberite **Kopiraj dnevne rasporede jednog ili više agenata od jedne nedelje do drugih nedelja** Opciju.
2. U odeljku **Raspored** izvora, izaberite agente čije rasporede želite da kopirate, i nedelju rasporeda. Bez obzira koji dan u nedelji unesete u **polje Nedelja** , prikazuje se konfigurisani prvi dan u nedelji.
3. U tabeli **Dani** izaberite određene dane u nedelji čije rasporede želite da kopirate. Po defaultu, izabran je svaki dan u nedelji.
4. U Ciljni rasporedi odeljak izaberite nedelje u koje želite da kopirate rasporede. Kada kliknete na bilo koji dan u nedelji, datum prvog dana te nedelje se unosi u okno Dodeljeno. Da biste uklonili nedelju, izaberite je i kliknite na dugme **Ukloni.**

   > **NAPOMENA** Atributi datuma smene koju kopirate prenose se do ciljnog datuma, tako da će unakrsna ponoćna smena za sredu do četvrtka biti od srede do četvrtka u cilju Nedelje.

5. Kliknite na dugme **Kopiraj**.

Pronađite najbolje vreme za aktivnost

Dijalog Pronađi optimalno vreme pomaže vam da pronađete najbolje vreme u rasporedu agenta za Insert aktivnost tako da ima što manji uticaj na nivo usluge. Da biste Insert aktivnost, morate odabrati red čekanja na stranici Raspored agenata koji ima prognozu i raspored.



Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Pronađi optimalno vreme.

Polje	Opis
Datum početka	Datum početka datumskog opsega u kojem bi se aktivnost trebala odvijati. Po defaultu, ovo je prvi dan u nedelji čiji raspored gledate. Možete izabrati datum u okviru ove nedelje. Ako želite da izaberete datum u budućoj nedelji, morate da prikažete tu nedelju na stranici Raspored agenta.
Datum završetka	Datum završetka vremenskog opsega u kojem bi se aktivnost trebala odvijati. Po defaultu, ovo je kraj nedelje čiji raspored gledate. Možete izabrati bilo koji datum u toku nedelje. Ako želite da izaberete datum u budućoj nedelji, morate da prikažete tu nedelju na stranici Raspored agenta.
Vreme početka	Najranije vreme u kojem aktivnost može početi.
Završno vreme	Najkasnije vreme kada aktivnost može da počne.

Polje	Opis
Trajanje:	Količina vremena aktivnost treba da traje.
Ne. agenata	Broj agenata koje želite da izvršite aktivnost.

Da biste pronašli optimalno vreme:

1. Popunite polja u Pronađi optimalno vreme dijalog.
2. Kliknite na dugme Analiziraj. WFM pronalazi najbolja vremena za aktivnost i navodi ih u Rezultati analize.

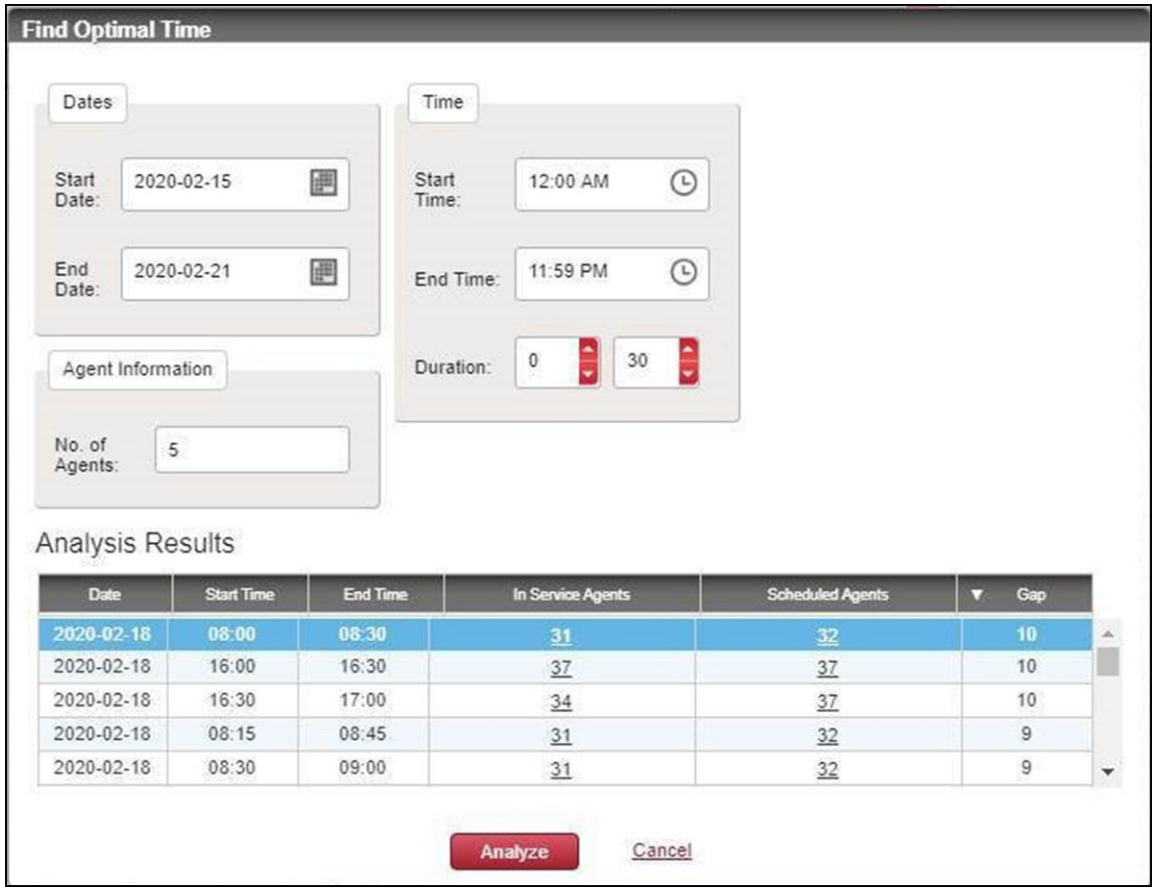
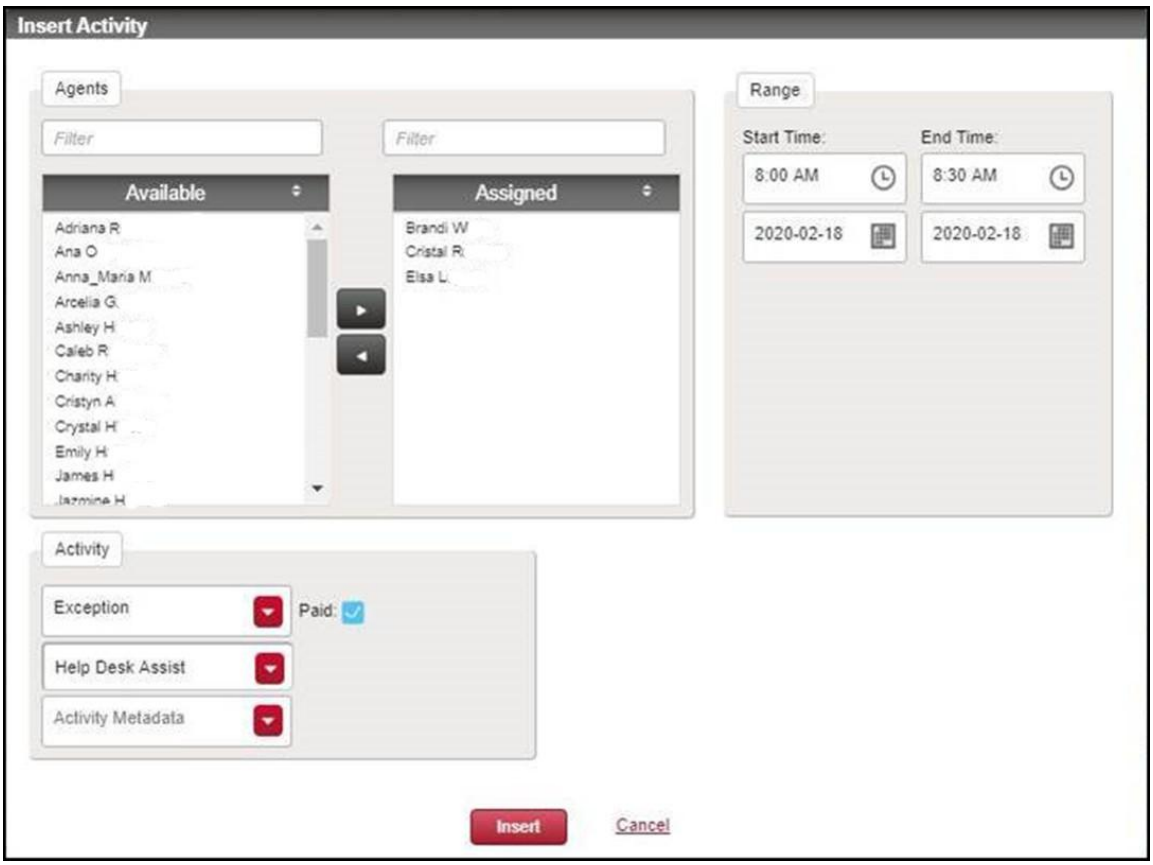


Tabela Rezultati analize navodi kandidate za vremenske slotove za aktivnost. Polja u tabeli su sledeća.

Polje	Opis
Datum	Datum vremenskog slota.
Vreme početka	Vreme početka vremenskog slota.
Završno vreme	Vreme završetka vremenskog slota.
U servisnim agentima	Broj agenata koji su u službi tokom čitavog trajanja Vremenski interval.
Planirani agenti	Broj agenata koji su zakazani tokom vremenskog termina. Ove Agenti mogu biti zakazani za bilo koju aktivnost, uključujući i uslugu, pauzu, izuzetak, projekat i tako dalje.
Razmak	Pozitivan ili negativan jaz između broja predviđenih agenata i stvarnih zakazanih agenata. Pozitivan broj ukazuje na višak osoblja, a negativan broj ukazuje na nedostatak osoblja. Imajte na umu da ovo ne uzima u obzir broj agenata predviđenih sa primenjenim skupljanjem.

Koristite vrednost jaza da vam pomogne da odlučite koji vremenski slot da koristite za aktivnost. Po defaultu, najoptimalnije vreme (najveća razlika između agenata u službi i predviđenih agenata) prikazano je u prvom redu liste rezultata analize. Ako je taj broj negativan, pokušajte da povećate opseg datuma početka / završetka datuma ili smanjite broj potrebnih agenata.

Kada odlučite, kliknite na hiperlinkovani broj u poljima In Service Agents ili Scheduled Agents u izabranom vremenskom slotu. Ovo otvara Insert dijalog aktivnosti sa poljima opsega automatski popunjenim na osnovu vašeg izbora vremenskog slota.



Okno Agenti sadrži imena agenata koji su navedeni kao Agenti u službi ili Planirani agenti u tabeli Rezultati analize.

Da biste dodali aktivnost u raspored izabranih agenata:

1. Izaberite agente koje želite da izvršite aktivnost.
2. Popunite odeljke Dodeljivanje izuzetaka i Aktivnost.
3. Klikni **Insert**
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Poništi promenu rasporeda

Stranica Istorija rasporeda i Vraćanje vam omogućava da pregledate istoriju revizija rasporeda agenta i vratite prethodnu reviziju u tekući raspored.

NAPOMENA Za pregled ove funkcije, pogledajte O istoriji rasporeda i vraćanju,

Možete pristupiti stranici Istorija rasporeda i vraćanje na dva načina:

- Kliknite desnim tasterom miša na raspored agenta na stranici Raspored agenta i izaberite Istorija rasporeda iz kontekstnog menija. Ovo prikazuje stranicu sa rezultatima pretrage za tog agenta i datumom rasporeda koji ste gledali.
- Idite na stranicu u Upravljanje aplikacijama (upravljanje aplikacijama > upravljanje rasporedom > Istorija rasporeda i vraćanje). Ovo prikazuje stranicu sa rezultatima pretrage za današnji datum rasporeda.

Pretraživanje istorije rasporeda

Koristite kriterijume pretrage da biste pronašli raspored agenta koji želite da vratite.

Pretražite istoriju rasporeda za određeni raspored agenta

1. Unesite određeni datum rasporeda ili raspon datuma rasporeda. Ovo je minimalni potreban kriterijum pretrage.
2. Po želji dodajte još kriterijuma za pretragu, kao što sledi. Svi ovi kriterijumi nisu obavezni.

Kriterijume	Opis
Naziv agenta	Agenti u padajućoj listi su aktivni agenti u timovima u vašem Glavni pogled. Možete se odlučiti da uključite neaktivne agente u listu tako što ćete izabrati polje za potvrdu "Prikaži neaktivne korisnike".
Prikaži vremensku zonu	Vremenska zona koja se koristi prilikom prikazivanja rezultata pretrage.
Datum revizije	Datum revizije rasporeda.
Promenio	Ime korisnika koji je promenio raspored.
Tip revizije	Vrsta promene u rasporedu.
Identifikacija događaja	Jedinstveni ID koji identifikuje svaki raspored agenta koji je bio uključen u promenu. **NAPOMENA** Ako postoji više rasporeda agenata koji su promenjeni u jednoj sačuvanoj promeni, svaki od tih rasporeda Ima isti ID događaja, ali pojedinačne ID revizije.

3. Kliknite na dugme **Traži.** Rezultati pretrage su prikazani u tabeli rezultata.
4. Kliknite na dugme **Reset** da biste obrisali polja kriterijuma pretrage i unesite nove kriterijume pretrage.

Tabela rezultata

U zavisnosti od vaših kriterijuma pretrage, tabela Rezultati može da sadrži jedan ili više pogodaka za određenog agenta ili, ako ste pretražili koristeći ID događaja, za više agenata. Ako postoji više pogodaka za pojedinačnog agenta, Revizioni ID identifikuje redosled u kojem su izmene urađene u rasporedu tog agenta, sa najvišim revizionim ID brojem koji je najnovija izmena.

> **NAPOMENA** Svaki raspored revizija pogodak je za smenu. Ako agent ima podeljene smene za datum tokom rasporeda, svaka od smena ima svoj raspored revizije hit. Ako raspored agenta nije Promenjen tokom rasporeda, nema revizije pogodak za tog agenta.

Tabela rezultata može se sortirati po bilo kojoj od kolona tabele u rastućem ili opadajućem redosledu klikom na zaglavlje kolone.

Vraćanje rasporeda

Vraćanje rasporeda agenta na prethodnu verziju

1. Pristupite stranici Istorija rasporeda i vraćanje tako što ćete desnim klikom na raspored agenta na stranici Raspored agenta ili tako što ćete se kretati do njega u Upravljanje aplikacijama.
2. Ako ste pristupili stranici preko Application Management-a, koristite polja kriterijuma pretrage da biste pronašli raspored agenta koji želite da vratite.
3. U tabeli rezultata pretrage, kliknite na hipervezu Revizioni ID na odgovarajućem redu.
4. Kliknite **na Vrati** pored revizije koju želite da vratite.

Primer: Vraćanje rasporeda

U tabeli rezultata, kliknite na hiperlinkovanu ID revizije da prikažete istoriju rasporeda agenta. Istorija rasporeda prikazuje svaku reviziju napravljenu u rasporedu tog agenta u okviru perioda zadržavanja podataka.

> **NAPOMENA** Za svaku prikazanu reviziju rasporeda, postoji jedan sat neplaniranog vremena (braon sa tamnim šrafiranjem) prikazan na svakom kraju rasporeda trake. Ovi dodatni vremenski rasponi se prikazuju samo na
> Ocrtavaju raspored, i nisu vraćeni kada vratite reviziju.

Na primer, istorija rasporeda za ovog agenta prikazuje trenutni raspored i tri izmene:

Oblačić	Opis
4	Ovaj red prikazuje najstariju reviziju. Ova originalna verzija rasporeda agenta ima dodeljeni izuzetak (ružičasta aktivnost) koja će se održati u 9:15 AM.

Oblačić	Opis
3	Ovaj red prikazuje drugu noviju reviziju. U ovoj reviziji, dodeljeni izuzetak je pomeren sa 9:15 AM na 2:30 PM a pauza za ručak (plava aktivnost) pomerena sa 11:00 AM na 12:00 PM.
2	Ovaj red prikazuje najnoviju reviziju. Uvek je identičan tekućoj reviziji u redu 1. U ovoj reviziji, dodeljeni izuzetak je ponovo premešten na 1:00 PM i pauza za ručak se vratila na 11:00 AM.
1	Ovaj red prikazuje trenutni raspored agenta. Uvek je prikazan na stranici istorije rasporeda, tako da možete da ga uporedite sa prethodnim revizijama. Kada ima mnogo revizija, te revizione linije mogu biti skrolovane gore-dole dok tekući raspored ostaje na mestu.

Ako je potrebno vratiti raspored agenta na verziju u kojoj je dodeljeni izuzetak u 2:30 PM a ručak u 12:00 PM, možete prikazati istoriju rasporeda i kliknuti na dugme Restore u redu 3. Trenutni raspored agenta se zatim vraća na tu verziju. Istorija rasporeda agenta sada prikazuje novu reviziju koja prikazuje ovu izmenu:

Primer: Ponašanje prilikom vraćanja preko postojećeg rasporeda

Ako vremenski raspon gde je revizija obnovljena već ima jednu ili više smena za agenta (uključujući Raspoloživo vreme) do 24 sata dužine, ove smene su zamenjene sa Nedostupnom aktivnošću pre nego što se vrati revizija primenjuje. Na primer:

Pre vraćanja	Obnovljena revizija	Nakon vraćanja
6 AM–12 PM Shift 3 PM–6 PM Shift	9 AM–5:30 PM Smena	6 AM–9 AM Nije dostupno 9 AM–5:30 PM Obnovljena smena 5:30 PM–6 PM Nije dostupno
8 AM–12 PM Smena 12 PM–4 PM Na raspolaganju	12 PM–4 PM Smena	8 AM–12 PM Nije dostupno 12 PM–4 PM Obnovljena smena

O istoriji rasporeda i vraćanju

NAPOMENA Za procedure o tome kako da vidite istoriju rasporeda agenta i vratite prethodne rasporede, pogledajte Poništi promenu rasporeda.

Možete vratiti raspored agenta na prethodnu verziju koristeći Schedule History and Restore funkciju. Dostupan je za upotrebu sa prošlim, trenutnim i budućim rasporedima agenata koji su u vašem glavnom pogledu.

Istorija rasporeda se prati čim je zadržavanje omogućeno i akumulira se od tog trenutka do dužine perioda zadržavanja. Po defaultu, period zadržavanja je 7 dana, ali ova vrednost može biti promenjena od strane vašeg administratora. Ako iz nekog razloga raspored agenta treba da se vrati na prethodnu verziju da bi se poništile izmene koje su napravljene, odgovarajuća revizija rasporeda može biti vraćena iz istorije rasporeda sve dok je u periodu zadržavanja.

Možete da vidite i vratite istoriju rasporeda sa dve lokacije:

- Stranica Raspored agenta (kliknite desnim tasterom miša na raspored agenta i izaberite Istorija rasporeda iz kontekstnog menija)
- Istorija rasporeda i vraćanje stranica u upravljanju aplikacijama (pogledajte Poništi promenu rasporeda

Važno je napomenuti

Imajte na umu da vraćanje ne utiče na:

- Minimalna / maksimalna ograničenja od strane agenta (mogu se prekršiti)
- Lista dodeljenih izuzetaka na stranici Korisnici
- Korišćenje dodele slobodnog vremena
- Unutardnevni dinamički zahtevi za raspoređivanje
- Dinamička dostupnost
- Izmene rasporeda na čekanju
- Poštovanje i usaglašenost proračuni
- Bilten
- Planovi za odmor
- Zahtevi za razmenu poruka

NAPOMENA - Ako vraćanje krši maksimalne uslove osoblja, neće uspeti.

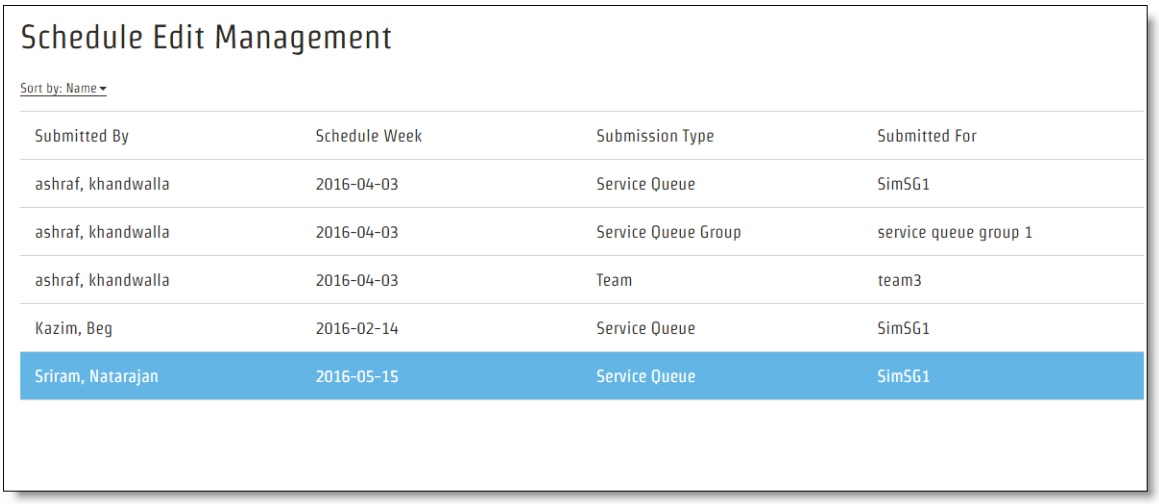
Vraćanje rasporeda koji je uključen u trgovinu vraća samo raspored izabranog agenta. Raspored drugog agenta se ne menja i trguje sati ostaju.

> **PRIMER** Agent A trguje smenom u utorak sa smenom agenta B u sredu. Međutim, raspored agenta A je vraćen na ono što je bio pre trgovine sa agentom B, tako da je agent A ponovo
> Zakazan za rad u utorak. Raspored agenta B se ne menja obnavljanjem, tako da je i dalje zakazan da radi u utorak, a ne u sredu.

Kada postoji više rasporeda agenata koji su uključeni u promenu, oni su identifikovani kao grupa sa ID-om događaja. Ovo olakšava pronalaženje svakog rasporeda koji je promenjen ako postane neophodno da ih vratite na raniju verziju.

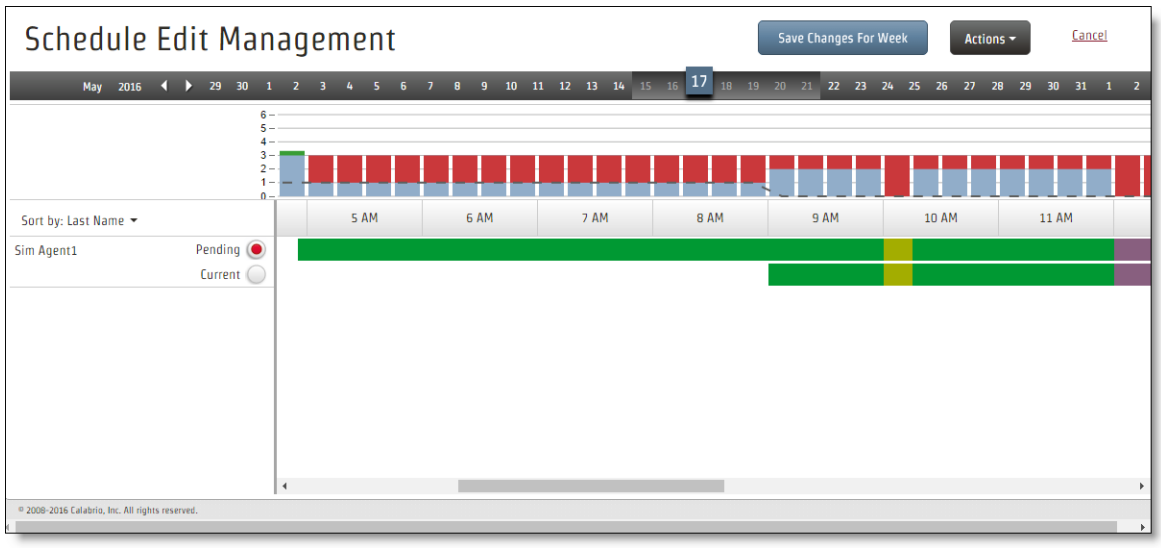
Odobriti ili odbiti promene rasporeda koje su napravili supervizori

Stranica Schedule Edit Management je dostupna korisnicima sa dozvoljenom dozvolom Administriraj WFM za njihovu ulogu. On navodi izmene rasporeda koje su napravili supervizori čije su mogućnosti uređivanja kontrolisane pravilom uređivanja rasporeda (pogledajte Ograničite sposobnost supervizora da uređuje rasporede) i koji su uključeni u radni tok događaja uređivanja rasporeda. Izmene koje su napravili ovi supervizori su na čekanju dok ih administrator ili planer ne odobri ili odbije.



Kada kliknete na jedan od unosa, prikazuje se stranica koja prikazuje izmene koje je izvršio supervizor. Ova stranica prikazuje trenutni raspored svakog agenta i raspored na čekanju sa predloženim promenama supervizora.

Možete da vidite kako pokrivenost i osoblje utiče na promenu prebacivanjem između opcija na čekanju i trenutnog za svakog agenta. Pređite kursorom preko bilo koje trake na vrhu rasporeda da biste prikazali broj agenata predviđenih i zakazanih za interval.



Odobrite ili odbijte promene rasporeda

1. Da biste odobrili promenu rasporeda, izaberite opciju **Čeka** pored imena agenta. Da biste odbili promenu rasporeda, izaberite opciju **Current** .

   NAPOMENA: Možete da izaberete sve na čekanju ili sve trenutne rasporede odjednom sa dugmetom Akcije na traci sa alatkama.

2. Kliknite na dugme **Sačuvaj promene za nedelju dana**.

Upravljajte današnjim rasporedom

Upravljanje današnjim rasporedom podrazumeva sledeće:

- Ponudite odabranim agentima mogućnost da dobrovoljno slobodno vreme, prekovremeni rad, ili oboje kada generisani raspored prekorači ili nedovoljno osoblja u redu za usluge.
- Proverite pokrivenost osoblja, uključujući pridržavanje i usaglašenost agenta.
- Maksimizirajte pokrivenost bez pokretanja novog rasporeda.

Ponudite dobrovoljni prekovremeni rad ili slobodno vreme

Unutardnevno dinamičko raspoređivanje vam omogućava da fino podesite osoblje kako biste zadovoljili trenutne uslove nudeći odabranim agentima mogućnost da uzmu dobrovoljno slobodno vreme, prekovremeni rad, ili oboje kada generisani raspored prekorači ili nedovoljno osoblja u redu usluga.

Promene rasporeda mogu biti za tekući dan ili budući dan. Ove promene rasporeda koje je pokrenuo agent mogu se konfigurisati tako da zahtevaju odobrenje ili odmah stupe na snagu bez ikakvog odobrenja.

Sa stranice Unutardnevno dinamičko raspoređivanje, možete uraditi sledeće:

- Pregledajte pokrivenost rasporeda servisnog reda
- Kreirajte novi događaj dinamičkog zakazivanja unutar dana
- Pregledajte i uredite listu postojećih događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana

NAPOMENA : Preporučuje se da koristite profile radnih uslova za optimizaciju unutardnevnih ručkova i pauza agenta.

Pregledanja

Stranica Unutardnevno dinamičko raspoređivanje otvara se u prikazu događaja, koji navodi sve postojeće događaje. Kliknite na dugme Pregledaj i zatim izaberite red servisa sa padajuće liste da biste prikazali raspored i pokrivenost tog reda usluga za trenutni datum. Po želji možete izabrati drugi datum.

Kada ste prikazali raspored i pokrivenost za red servisa, možete:

- Izaberite drugi servis red iz servisnog reda padajuće liste.
- Izaberite drugi datum na traci kalendara. Možete odabrati današnji datum ili bilo koji datum u budućnosti.
- Izaberite drugu prognozu iz padajuće liste Prognoza. Takođe možete da izaberete Reforecast da biste ponovo prognozirali raspored. Promena prognoze koja se koristi može vam pomoći da odredite nivo osoblja koji vam je potreban na izabrani dan.

  NAPOMENA Reforecast se može koristiti samo za trenutni datum.

Pregled postojećih događaja

Kliknite na dugme Događaj (gornji desni ugao stranice Intraday Dynamic Scheduling) da biste videli listu postojećih događaja za trenutne i buduće datume. Možete da kliknete na dugme Podešavanja pored bilo kog od navedenih događaja da biste videli stranicu Unutardnevni dinamički zakazivanje događaja za taj događaj. Ako je događaj u toku, na vrhu stranice se prikazuje sat za odbrojavanje koji pokazuje koliko je još vremena ostalo agentima da se prijave za događaj.

Polja na listi su opisana u sledećoj tabeli.

Polje	Opis
Podešavanja	Kliknite na ovo dugme da biste videli, uredili ili izbrisali dinamičko raspoređivanje unutar dana

Polje	Opis
	Događaja.
Tip	Vrsta promene rasporeda: VTO (dobrovoljno slobodno vreme), OT (prekovremeni rad) ili oboje.
Naziv događaja	Naziv događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana. Kliknite na ime događaja Da biste pogledali stranicu Unutardnevno dinamičko zakazivanje za događaj.
Red za usluge	Red usluga na koji se odnosi navedeni događaj.
Datum rasporeda	Datum izmenjenog rasporeda.
Status	Ova tri broja su, s leva na desno: ■ Broj agenata čije su promene rasporeda odobrene (odobreno) ■ Broj agenata koji su podneli promenu rasporeda, ali koji još nisu odobreni (na čekanju) ■ Ukupan broj agenata pozvanih da učestvuju u događaju (Ukupno dodeljenih agenata)

Kreiranje novog događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana

Kliknite na **dugme Kreiraj događaj** (gornji desni ugao stranice Intradai Dinamic Scheduling) da biste kreirali novi događaj.

Sekcije na stranici Intraday Dynamic Scheduling Events su opisane u nastavku.

Naziv događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana

Jedinstvena imena događaja.

Rok za odgovor agenta

Ovaj odeljak se koristi za konfigurisanje kada agenti moraju da odgovore na događaj sa svojim revidiranim rasporedom, rokom i ako njihov odgovor mora biti odobren ručno.

Polje	Opis
Krajnji rok	Unesite datum kada su odgovori od agenata pozvani da promene svoje Rasporedi su dospjeli.

Polje	Opis
Vreme isteka roka	Unesite vreme na dan kada su odgovori od agenata pozvani na Promeniti svoje rasporede su zbog.
Automatski odobri promene rasporeda agenta	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da promene rasporeda agenata stupe na snagu automatski. Ako se očiste, sve promene rasporeda agenta moraju biti odobrene ručno.
Dozvolite minimalne / maksimalne sate dnevno / nedeljno kršenja	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da promene rasporeda agenta krše ograničenja min/mak sati dodeljena agentu.

Red za usluge

Izaberite servis red čiji raspored želite da promenite.

Period promene rasporeda

NOTA Ova polja su jedina polja koja se mogu ažurirati nakon kreiranja događaja.

Polje	Opis
Datum rasporeda	Izaberite datum perioda promene rasporeda.
Promenite vreme početka	Unesite vreme početka perioda promene rasporeda u 24-časovnom formatu. **NAPOMENA** Da biste izabrali ponoć, unesite **0:00** ručno.
Promenite vreme završetka	Unesite vreme završetka perioda promene rasporeda u 24-časovnom formatu. **NAPOMENA** Da biste izabrali ponoć, unesite **24:00** ručno.

Predviđanja

Izaberite prognozu koja se koristi za označavanje kadrovskih potreba za datum promene rasporeda. Možete odabrati prognozu proizvodnje, imenovanu prognozu ili unutardnevnu prognozu.

Opcija promene rasporeda

Izaberite vrstu promene rasporeda koju želite da ponudite odabranim agentima:

- Dobrovoljno slobodno vreme - agenti se odriču vremena tokom intervala sa prevelikim brojem osoblja
- Prekovremeni rad - Agenti uzimaju dodatno vreme tokom intervala sa nedostatkom osoblja

- I jedno i drugo - agenti se odriču vremena tokom intervala sa prevelikim brojem osoblja i pokupe dodatno vreme tokom intervala sa nedostatkom osoblja

Parametri dobrovoljnog slobodnog vremena

Ova polja se pojavljuju kada izaberete Dobrovoljno slobodno vreme ili Oba rasporeda promena opcija.

Polje	Opis
Minimalno slobodno vreme	Unesite minimalnu količinu slobodnog vremena agent
može uzeti. Maksimalno slobodno vreme	Unesite maksimalnu količinu slobodnog vremena agent može uzeti.
Dozvolite više slobodnih selekcija	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili agentima da uzmu slobodno vreme u više segmenata u periodu promene rasporeda - to jest, slobodno vreme ne mora da bude susedno.
Prag cilja osoblja	Unesite količinu prevelikog osoblja (pozitivan broj) ili nedovoljan broj osoblja (negativan broj) dozvoljeno tokom svakog intervala u periodu promene rasporeda.
Izuzetak koji se koristi	Izaberite izuzetak koji će se koristiti za dobrovoljno slobodno vreme u agenta Raspored.

Parametri prekovremenog rada

Ova polja se pojavljuju kada izaberete prekovremeni rad ili Oba rasporeda promena opcija.

Polje	Opis
Minimalni prekovremeni rad	Unesite minimalni iznos prekovremenog rada koji agent može uzeti. Ovo polje Pojavljuje se kada je izabrana opcija Prekovremeni rad ili Oba rasporeda promena.
Maksimalni prekovremeni rad	Unesite maksimalni iznos prekovremenog rada koji agent može uzeti. Ovo polje Pojavljuje se kada je izabrana opcija Prekovremeni rad ili Oba rasporeda promena.
Dozvolite višestruke selekcije prekovremenog rada	Označite ovo polje za potvrdu da biste omogućili agentima da preuzmu prekovremeni rad u više segmenata u periodu promene rasporeda - to jest, prekovremeni rad ne mora da bude neprekinut. Ovo polje za potvrdu se pojavljuje samo kada je izabrana opcija Prekovremeni rad ili Oba rasporeda promena.
Prisiliti minimalni jaz između smene i početka	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da zahtevate da postoji minimalna količina vremena između redovne smene agenta i početka prekovremenog rada.

Polje	Opis
Prekovremenog rada	
Minimalno trajanje jaza	Unesite minimalnu količinu vremena koje se može desiti između redovne smene agenta i početka prekovremenog rada.
Prag cilja osoblja	Unesite količinu prevelikog osoblja (pozitivan broj) ili nedovoljan broj osoblja (negativan broj) dozvoljeno tokom svakog intervala u periodu promene rasporeda.

Agenti

Izaberite agente koje želite da pozovete da učestvuju u događaju dinamičkog zakazivanja unutar dana. Agenti navedeni u oknu Dostupno su oni koji podržavaju uslugu koju ste odabrali.

> **NAPOMENA** Za dobrovoljne prekovremene događaje samo (ne uključujući događaje za dobrovoljni prekovremeni rad i dobrovoljno slobodno vreme), imate mogućnost da izaberete agente izvan izabranog reda usluga da biste
> Učestvuju u događaju. To vam daje veću fleksibilnost da ispuni svoje zahteve pokrivenosti. Da bi ti agenti bili vidljivi u oknu Dostupno, izaberite polje za potvrdu "Želim da dodelim agente u drugim redovima usluga događaju". Primetimo da ako izaberete polje za potvrdu, dodelite spoljne agente događaju, a zatim poništite polje za potvrdu, ti spoljni agenti su uklonjeni i iz panela Dostupno i Dodeljeno.

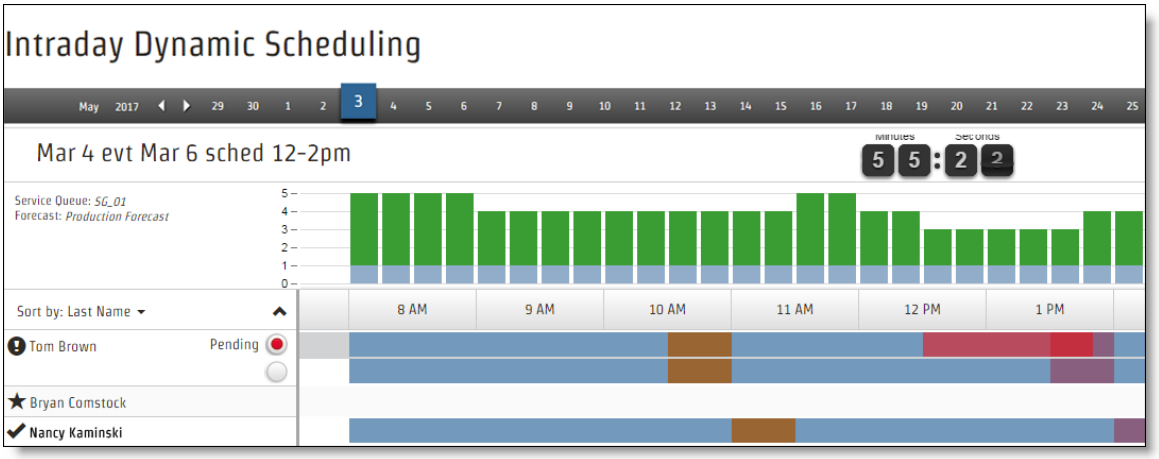
Pozvani agent možda neće moći da učestvuje u događaju jer raspored agenta ne radi sa zahtevima događaja. U tom slučaju, agent vidi poruku da odabir slobodnog vremena ili prekovremenog rada više nije dostupan za događaj.

> **NAPOMENA:** Agenti se mogu prijaviti za dobrovoljni prekovremeni rad u danima kada nemaju raspored.

Odobravanje promena rasporeda

Ako je događaj Unutardnevno dinamičko raspoređivanje konfigurisan da automatski odobri promene rasporeda agenta (polje za potvrdu "Odobri automatski promene rasporeda agenta" je izabrano), onda se promena rasporeda pojavljuje odmah u rasporedu agenta.

Promene rasporeda agenta kojima je potrebno odobrenje pojavljuju se na stranici Unutardnevno dinamičko raspoređivanje za taj događaj.



Imena agenata koji su pozvani da učestvuju u događaju dinamičkog zakazivanja unutar dana označena su jednom od tri ikone (prikazane na gornjoj slici).

- Zvezda - označava agenta koji je pozvan da učestvuje u događaju, ali koji još nije odgovorio
- Kvačica—označava agenta koji je izvršio izmene rasporeda i te promene su odobrene, bilo automatski ili ručno
- Uzvičnik—Označava agenta čije promene čekaju na ručno odobrenje

Ako promene agenta čekaju na vaše odobrenje, postoje dve trake rasporeda pored imena agenta. Gornja traka je predloženi raspored (na čekanju), a donja traka je postojeći raspored agenta. Kada se prebacujete između trenutnog rasporeda agenta i agenta na čekanju promenjenog rasporeda, pokrivenost ažurira da vam pomogne da odlučite da li želite da prihvatite promenu na čekanju ili ne.

Prihvatite predloženi raspored agenta

1. Izaberite opciju **Čekanje** .
2. Na traci sa alatkama kliknite na dugme **Sačuvaj** .

U sledećoj situaciji, Webex WFO će zameniti neplaćenu aktivnost u rasporedu agenta koji je podneo izmene sa aktivnošću Nije dostupno.

Unutardnevna dinamička konfiguracija događaja	Agent Akcije
Uključuje dobrovoljno slobodno vreme koje koristi plaćeni izuzetak.	▪ Agent dodaje dobrovoljno slobodno vreme, i da dobrovoljno slobodno vreme preklapa neplaćenu aktivnost u postojećem rasporedu agenta.

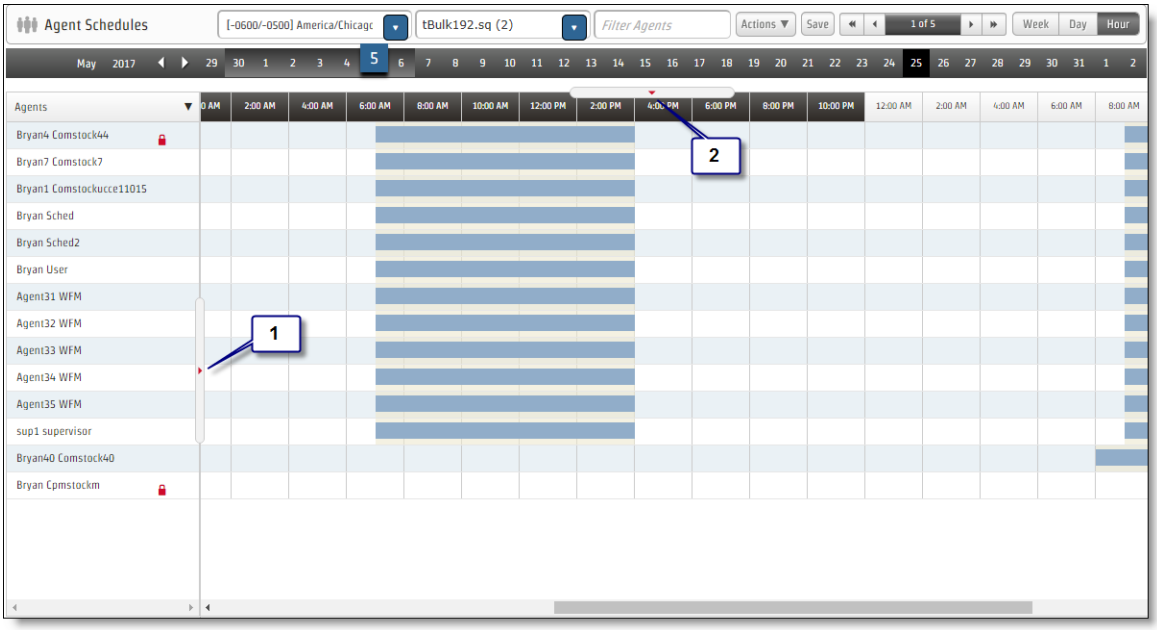
Unutardnevna dinamička konfiguracija događaja	Agent Akcije
	■ Promene agenta se odobravaju ručno ili automatski.

Negirajte predloženi raspored agenta

1. Izaberite opciju **Current** .
2. Na traci sa alatkama kliknite na dugme **Sačuvaj**.

O fiokama

Fioka je okno koje se otvara i zatvara klikom na kontrolu na stranici Raspored agenta.



Na raspolaganju su tri fioke:

- Fioka sa detaljima o pridržavanju agenta—Prikazuje se klikom na ime agenta na listi agenata
- Fioka za pridržavanje—Prikazuje se klikom na kontrolu strelice (broj 1 na slici) desno od liste agenata
- Pokrivenost fioka — Prikazuje se klikom na kontrolu strelice (broj 2 na slici) ispod trake kalendara

NAPOMENA Fioka pokrivenosti nije dostupna kada su rasporedi agenta filtrirani po timu.

Proverite pokrivenost osoblja

Fioka Pokrivenost je dostupna samo za red čekanja usluga i grupe reda usluga. Otvara se i zatvara klikom na kontrolu strelice ispod trake kalendara.

Pokrivenost fioka ima sledeće poglede:

- Pokrivenost: Planirani prikaz (podrazumevani prikaz)
- Pokrivenost: Skupljanje pogled
- Pokrivenost: Reforecast pogled
- Intraday: Prikaz podataka
- Multiskill pokrivenost mapa

Možete koristiti fioku pokrivenosti da biste videli kako WFM predviđa šta će servis uraditi za svaki dan i interval. Pokazuje vam da li je vaša prognoza tačna u poređenju sa rasporedom proizvodnje i omogućava vam da napravite promene rasporeda nakon produkcije.

> **NAPOMENA:** Podaci o nivou usluge na svim stranicama pokrivenosti izračunavaju se korišćenjem dnevnih ukupnih iznosa u prikazima sati i dana i nedeljnih ukupnih iznosa u prikazu nedelje.

Na osnovu metrika prikazanih u fioci pokrivenosti, možete da izmenite raspored kako biste poboljšali ukupni cilj nivoa usluge. Na primer, možete da odložite pauzu agenta da se dogodi 30 minuta kasnije da biste rešili kadrovski problem. Ova fleksibilnost rasporeda može napraviti veliku razliku u održavanju dnevnog cilja nivoa usluga.

> **NAPOMENA** Ako ne vidite pokrivenost koja vam je potrebna prilikom uređivanja rasporeda, to može biti zbog minimalne vrednosti trajanja zakazivanja podešene za ovaj ili neki drugi servis reda. Razmislite o skraćivanju
> Minimalno trajanje ili potpuno uklanjanje podešavanja minimalnog trajanja kako bi se omogućila veća fleksibilnost u ispunjavanju zahteva pokrivenosti.

Metrike u ovoj fioci se automatski ažuriraju kada promenite raspored proizvodnje.

Možete odabrati koje informacije se prikazuju u grafikonu pokrivenosti tako što ćete kliknuti na dugmad metrike na levoj strani grafikona i isključiti ih. Možete reći da li je dugme uključeno ako se granica dugmeta promeni od svetlo sive do tamno sive.

Pop-up se pojavljuje kada kliknete na traku u bilo kojoj od fioka pokrivenosti.

Informacije u pop-up prozoru su detaljno opisane u sledećoj tabeli.

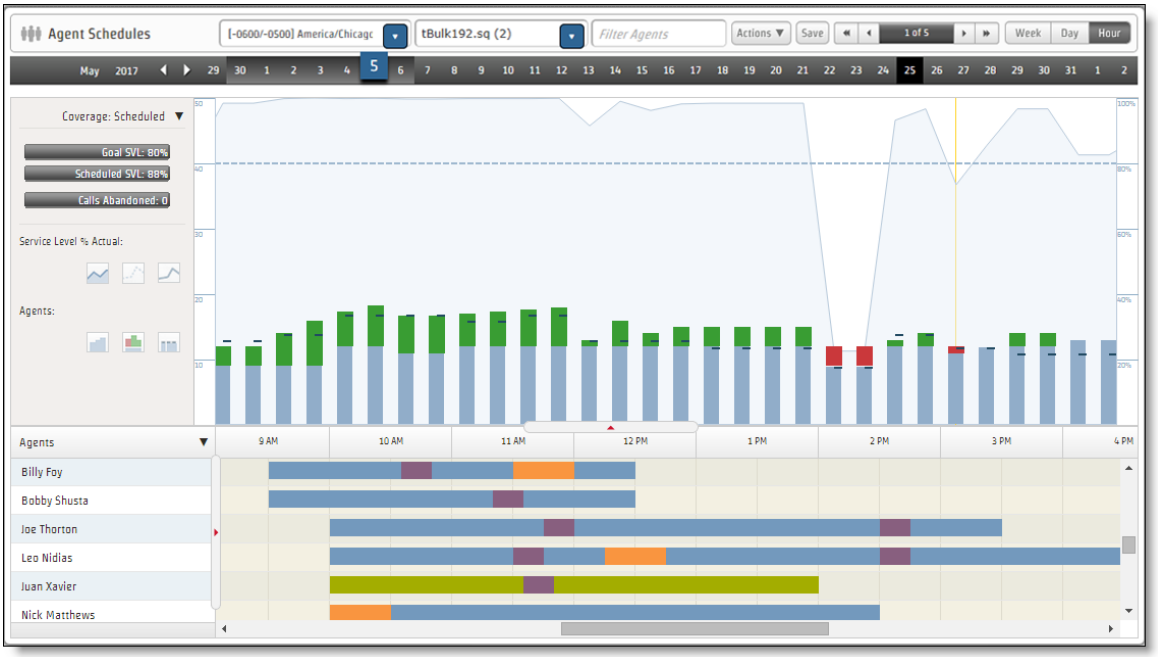
NAPOMENA Interaktivni servisni redovi prikazuju informacije u kolonama Agenti i % SVL. Neinteraktivni servisni redovi i bilo koje grupe servisnih redova prikazuju informacije samo u Agentima Kolone.

Polje	Opis
Predviđanja	Broj agenata i procenat nivoa usluga predviđen za interval.
Planirano	Broj agenata i procenat nivoa usluga zakazanih za interval. Ovaj broj ne uključuje neaktivne agente ili agente koji su ukinuti, ali koji su još uvek u rasporedu. **NOTA** Ako je agent zakazan za grupu sa više veština, agent doprinosi težini reda usluga na broj zakazanih Agenti. Na primer, ako red usluga ima težinu od 30 procenata u grupi sa više veština, agent zakazan za grupu sa više veština doprinosi 0,3 zakazanih agenata za taj red usluga.
Stvarni	Stvarni broj agenata i procenat nivoa usluga za interval.
Skupljanje	Broj agenata nakon skupljanja primenjuje se na broj planiranih agenata i procenat nivoa usluga koji se očekuje za taj broj agenata.

Polje	Opis
Pretraga	Reforecasted broj agenata na osnovu reforecasted broj kontakata i reforecasted prosečno vreme rukovanja, s obzirom na željeni cilj nivoa usluga (procenat i sekunde). Ovi podaci su dostupni za trenutnih pola sata i nadalje.
% SVL Cilj	(Samo redovi interaktivnih usluga) Procenat nivoa usluga cilj.
skupljanje%	Procenat skupljanja primenjuje se na interval.
% Reforecast	Ponovo predviđeni procenat nivoa usluga. Ovi podaci su dostupni za Trenutnih pola sata i dalje.

Pokrivenost: Planirani prikaz

Pokrivenost: Planirani prikaz je podrazumevani prikaz u fioci Pokrivenost. To pokazuje koliko dobro servis red ispunjava svoj cilj nivoa usluga upoređujući podatke u realnom vremenu sa rasporedom proizvodnje.



Možete konfigurisati grafikon da prikaže bilo koju ili sve sledeće metrike tako što ćete kliknuti na odgovarajuće metričke dugmad za uključivanje i isključivanje:

- (Samo redovi pojedinačnih usluga) Nivo usluge % zakazan
- (Samo redovi pojedinačnih usluga) Nivo usluge % cilj
- (Samo redovi pojedinačnih usluga) Nivo usluge% aktuelno
- Zakazani agenti
- Agenti Prognoza
- Agenti Aktuelno
- (Samo neinteraktivni pojedinačni redovi usluga ili grupe redova usluga) Maksimalni broj kontakata u redu

Levi panel takođe prikazuje sledeće metrike za izabrani vremenski period:

- (Samo redovi interaktivnih usluga) Gol SVL %
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Planirano SVL %
- (Trenutni i prošli dani samo za Unified CCE ACD) Stvarni SVL %
- Napušteni pozivi

Tumačenje grafikona

Pokrivenost: Planirani prikaz grafikon prikazuje složeni bar i linijski grafikon za određeni dan. Trake i linije su označene bojama kako bi se pomoglo u tumačenju. Svaka traka predstavlja interval od 15 minuta na prikazima dana i sata i interval od 60 minuta na prikazu nedelje.

Sledeća tabela opisuje boje koje se koriste u naslaganoj traci za svaki interval.

U boji	Zakazani agenti
Svetlo plava	Broj zakazanih agenata.
Tamnoplava	Stvarni broj agenata.
Crvena	Broj agenata predviđenih. Ukazuje na nedostatak agenata.
Zelena	Broj agenata predviđenih. Označava da postoji višak agenata zakazanih.

Da biste odredili najmanje ometajuće vreme za Insert aktivnost, uporedite zakazane agente sa prognozom agenata u grafikonu. Možete koristiti jaz da biste odredili broj agenata koji su na raspolaganju za planiranu aktivnost bez uticaja na pokrivenost.

Ako postoje dodatni agenti na raspolaganju, možete zakazati aktivnost bez uticaja na cilj nivoa usluge. Na primer, ako interval od 10:30 do 11:00 ima višak od četiri agenta zakazan, možete zakazati 30-minutni sastanak sa četiri agenta tokom tog vremena.

Ako ima manje agenata zakazanih nego što prognoza zahteva, potrebno je da promenite raspored agenata da ispuni zahtev rasporeda.

Sledeća tabela opisuje linije koje se koriste za predstavljanje različitih nivoa usluga u grafikonu. Možete uporediti stvarne rezultate nivoa usluga sa zakazanim nivoom usluge i ciljem nivoa usluge da biste videli šta se tačno dešava u kontakt centru. Grafikon pokazuje koliko blisko kontakt centar postigao svoj cilj nivoa usluga.

Za redove ne-interaktivnih usluga, grafikon prikazuje stvarne maksimalne kontakte u redu.

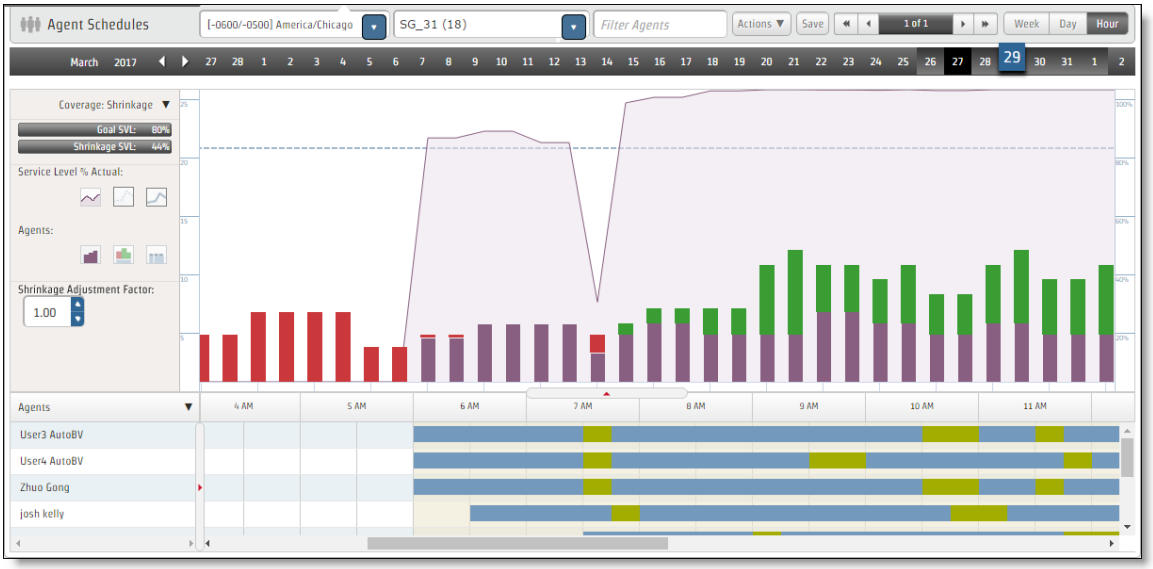
NAPOMENA Linijski grafikon koji predstavlja nivoe usluga ili metrike reda je dostupan samo za pojedinačne redove usluga, a ne za grupe redova usluga.

Linija	Nivo usluge
Svetlo plava	(Interaktivni servisni redovi) Nivo usluge% Planirano (Samo redovi ne-interaktivnih usluga) Maksimalni broj kontakata u redu
Isprekidana plava	(Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge % Cilj
Tamnoplava	(Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge % Aktuelno

Pokrivenost: Skupljanje pogled

Pokrivenost: Prikaz skupljanja pokazuje efekat skupljanja na sposobnost rasporeda da ispuni nivo usluge. Možete podesiti procenat skupljanja da biste videli kako to utiče na ispunjavanje cilja nivoa usluge.

NAPOMENA Skupljanje se primenjuje samo na buduće datume i vremena.



Možete konfigurisati grafikon da prikaže bilo koju ili sve sledeće metrike tako što ćete kliknuti na odgovarajuće metričke dugmad za uključivanje i isključivanje:

- (Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge% skupljanje
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge % Cilj
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge % Aktuelno
- (Samo redovi ne-interaktivnih usluga) Maksimalni broj kontakata u redu
- Agenti Skupljanje
- Agenti Prognoza
- Agenti Aktuelno

Polje Faktor prilagođavanja skupljanja podrazumevano je podešeno na 1.00 (bez prilagođavanja iz podrazumevanog scenarija skupljanja primenjuje se na red servisa). Možete da promenite faktor gore ili dole da biste videli kako te promene utiču na raspored i koristite te informacije da biste odlučili da li raspored treba da se prilagodi tako da je ispunjen cilj nivoa usluge. Na primer, ako unesete 2.00 kao faktor podešavanja, procenat skupljanja primenjuje na svaki interval udvostručuje.

Da biste podesili faktor prilagođavanja skupljanja:

1. U polju Faktor podešavanja skupljanja, koristite strelice gore i dole da biste promenili faktor prilagođavanja na novu vrednost. Važeće vrednosti se kreću od 0.00 do 10.00.

2. Kliknite na Anywhere u grafikonu da biste primenili novi faktor prilagođavanja na svaki interval. Grafikon se ažurira kako bi odražavao novi faktor prilagođavanja skupljanja.

> **NAPOMENA:** Faktor prilagođavanja ne utiče na vašu stvarnu prognozu na stranici Planiranje. To je samo za potrebe prikaza na ovoj stranici.

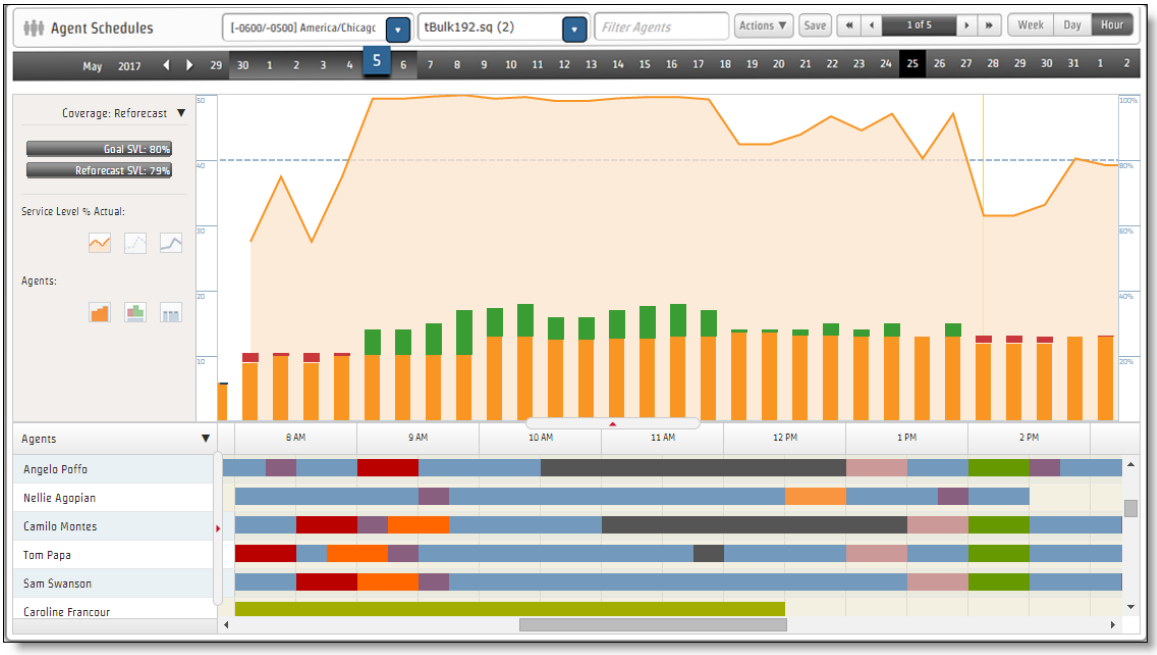
Vrednost faktora prilagođavanja skupljanja se vraća na podrazumevanu vrednost kada osvežite prozor. Ne možete sačuvati revidirane procente skupljanja.

Pokrivenost: Reforecast pogled

Pokrivenost: Reforecast prikaz pokazuje uticaj reforecast metrika na podatke pokrivenosti, tako da se rasporedi mogu uređivati na osnovu onoga što reforecast metrike kažu da bi se moglo dogoditi.

Da biste prikazali Reforecast prikaz:

- Izaberite trenutni datum, podesite nivo zumiranja na Sat i izaberite pojedinačni red servisa.



Možete konfigurisati grafikon da prikaže bilo koju ili sve sledeće metrike tako što ćete kliknuti na odgovarajuće metričke dugmad za uključivanje i isključivanje:

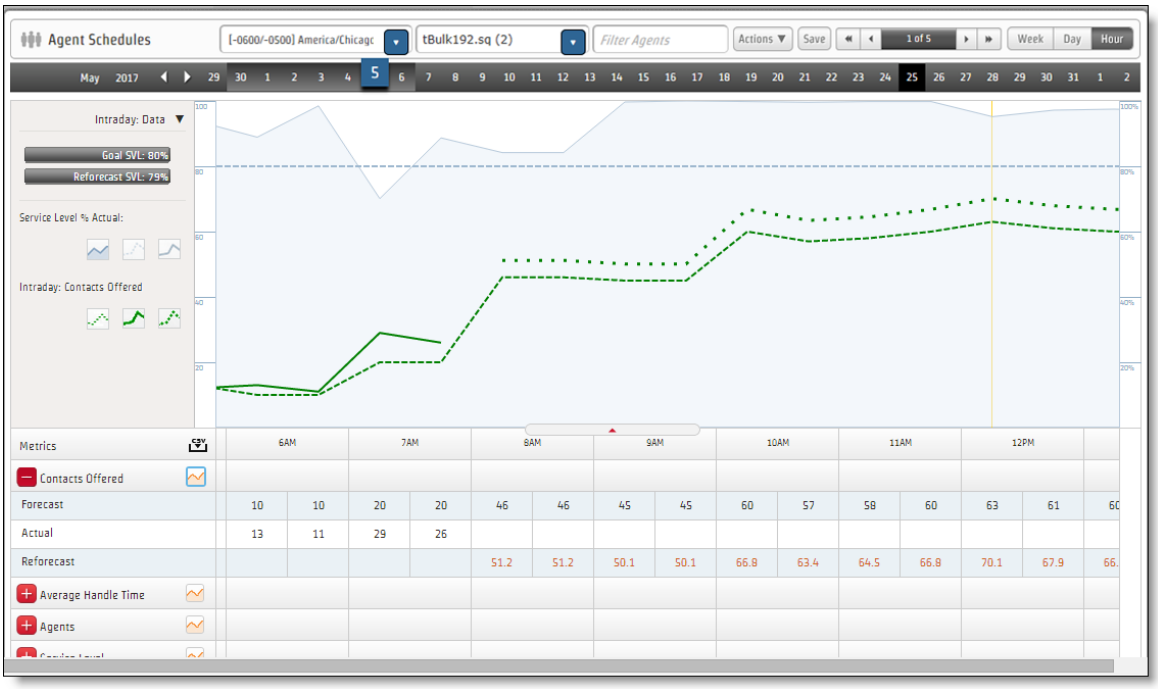
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge Reforecast
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge % Cilj
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge % Aktuelno

- (Samo redovi ne-interaktivnih usluga) Maksimalni broj kontakata u redu
- Zakazani agenti
- Agenti Reforecast
- Agenti Aktuelno

Intraday: Prikaz podataka

Intradai: Prikaz podataka prikazuje stvarne podatke u poređenju sa podacima prognoze u obliku grafikona.

> **NAPOMENA** Da biste prikazali prikaz unutardnevnih podataka, podesite nivo zumiranja na Sat, a zatim izaberite pojedinačni red servisa.



Možete konfigurisati grafikon da prikaže bilo koju ili sve sledeće metrike tako što ćete kliknuti na odgovarajuće metričke dugmad za uključivanje i isključivanje:

- Nivo usluge %—(Samo redovi interaktivnih usluga) Planirano, Cilj i Stvarno. Uvek dostupan.
- Ponuđeni kontakti - prognoza, stvarna i ponovna prognoza. Dostupno kada se klikne na dugme Prikaži u grafikonu na fioci Kontakti koji se nude. Ako je omogućeno na stranici WFM Konfiguriši sistemski WFM podešavanja (Omogući predviđene kontakte kao decimale), vrednost Prognoza kontakata može imati do dve decimale, iako je prikazana samo jedna.

- Prosečno vreme rukovanja - prognoza, stvarna i ponovna prognoza. Dostupno kada se klikne na dugme Prikaži u grafikonu na fioci Prosečno vreme ručke.
- Agenti - Planirano, Prognoza, Stvarno, i Reforecast. Dostupno kada se klikne na dugme Prikaži u grafikonu u fioci Agenti.
- Nivo usluge—(Samo redovi interaktivnih usluga) Reforecast. Dostupno kada se klikne na dugme Prikaži u grafikonu u fioci Nivo usluge.
- Maksimalni broj kontakata u redu—(Samo redovi usluga bez interakcije) Stvarno. Dostupno kada se klikne na dugme Prikaži u grafikonu na fioci Maksimalni kontakti u redu.

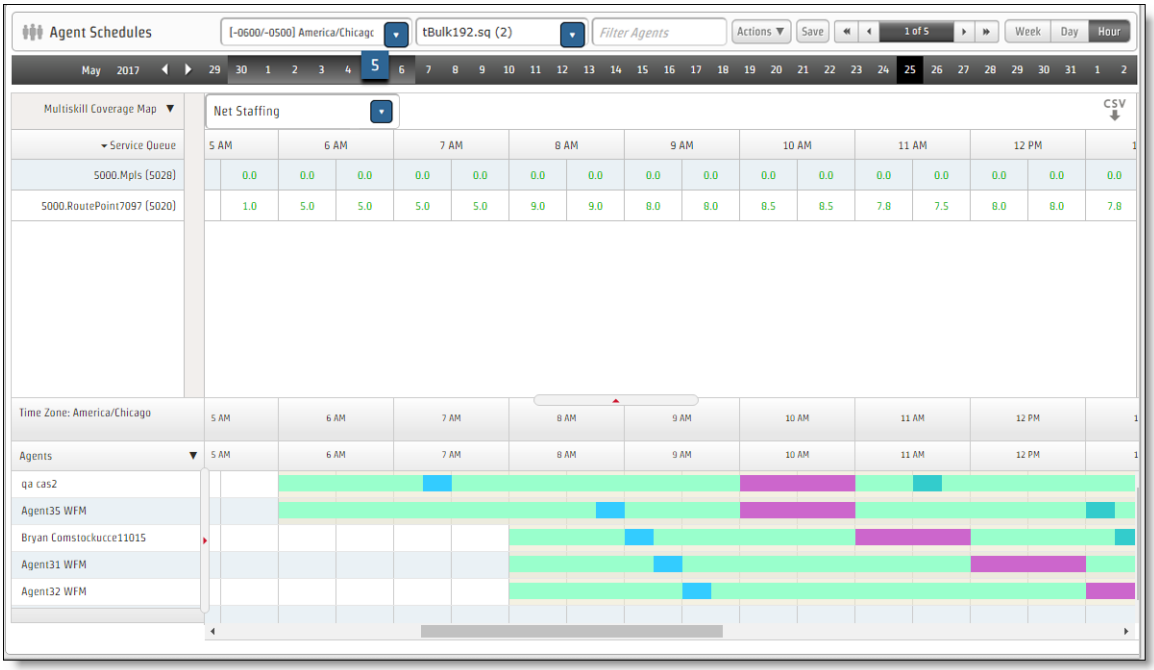
Podaci koji se koriste za kreiranje grafikona nalaze se u tabelarnom obliku u fiokama na dnu grafikona. Tabelarne fioke prikazuju sledeće metrike za intervale od 30 minuta:

- Ponuđeni kontakti - prognoza, stvarna i ponovna prognoza. Ako je omogućeno na stranici Globalna podešavanja (Omogući predviđene kontakte kao decimale), vrednost prognoze kontakata može imati do dve decimale, iako je prikazana samo jedna.
- Prosečno vreme rukovanja - prognoza, stvarna i ponovna prognoza.
- Agenti - prognoza, planirano, stvarno, i reforecast.
- Nivo usluge—(Samo redovi interaktivnih usluga) Prognoza, Planirano, Stvarno, i Ponovno predviđanje.
- Maksimalni broj kontakata u redu—(Samo redovi neinteraktivnih usluga) Stvarno.

Tabelarni podaci se mogu izvesti u CSV formatu klikom na ikonu CSV za preuzimanje desno od oznake Metrics.

Multiskill pokrivenost mapa

Prikaz Multiskill Coverage Map prikazuje nivoe osoblja za određene redove usluga koji su inače spojeni u drugim prikazima pokrivenosti. Ova opcija je dostupna samo kada pregledate raspored za grupu reda servisa ili red servisa na nivou zumiranja sata.



Možete pogledati sledeće metrike za svaki red usluga na nivou intervala od 30 minuta:

- Agenti Prognoza
- Zakazani agenti
- Neto osoblje — podrazumevani prikaz. Neto osoblje se izračunava na sledeći način:

  Neto osoblje = Zakazani agenti – Prognoza agenata

Tabela sadrži podatke za skup svih servisnih redova koje vidljivi agenti mogu da rade. Prikazani su samo servisni redovi sa prognozom za izabrani dan. Agent može da radi na servisnom redu ako su mapirani na taj red usluga putem mapiranja veština ili grupe sa više veština, ili ako imaju zakazanu aktivnost za red usluga tokom te nedelje.

NAPOMENA: Vidljivi agenti su oni koji su vam vidljivi na osnovu vašeg pogleda.

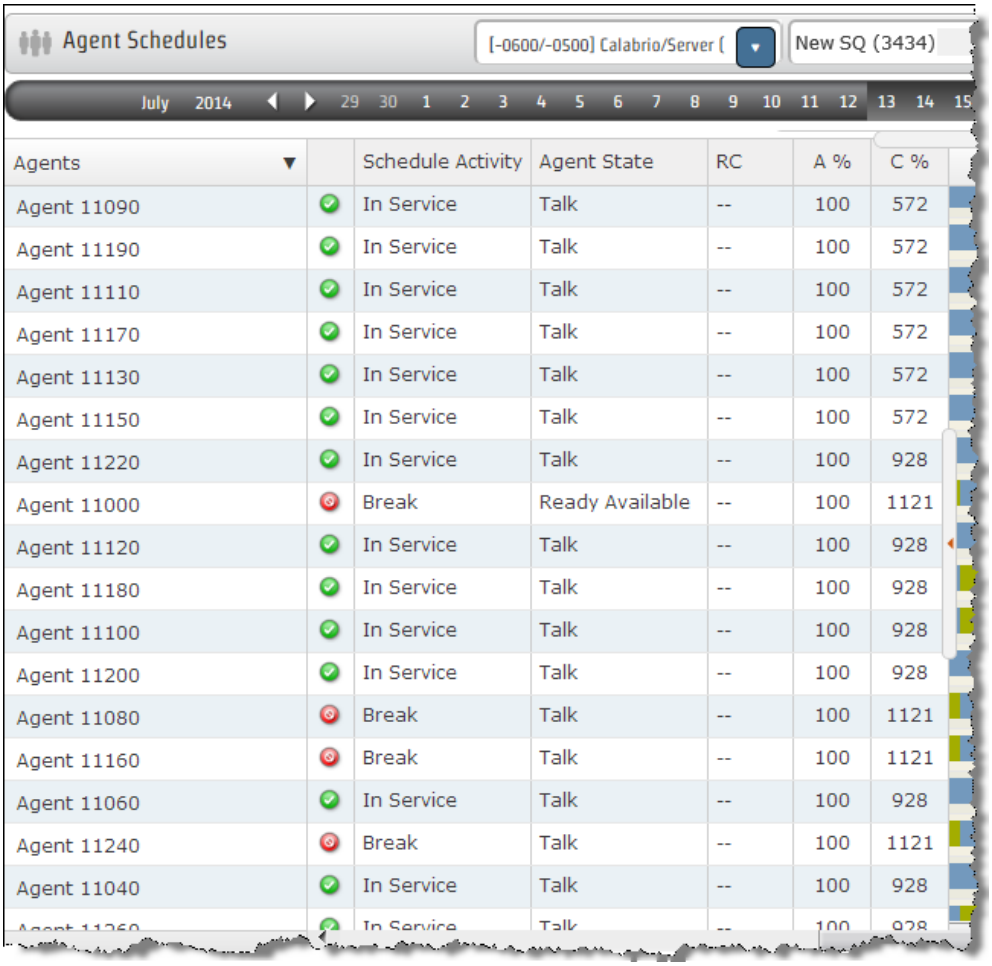
Podaci u tabeli su snimak baze podataka od trenutka kada ste izabrali Multiskill Coverage Map opciju. Sve nesačuvane izmene ili izmene rasporeda se ne odražavaju u ovim podacima. Kada promenite metriku za prikaz, podaci se ažuriraju.

Kliknite na ikonu CSV za preuzimanje desno od oznake Metrics da biste izvezli tabelarne podatke u CSV formatu.

Pogledaj agent poštovanje i usaglašenost

Fioka za pridržavanje prikazuje podatke o agentima u realnom vremenu i procente poštovanja i usaglašenosti za agente na listi agenata. Otvorite i zatvorite ga klikom na kontrolu strelice desno od liste agenata. Kada je fioka otvorena, podaci se osvežavaju svakih 30 sekundi.

NAPOMENA: Fioka za pridržavanje se ne ažurira istovremeno sa vidžetom Data Ekplorer Real Time Adherence. Pogledajte u realnom vremenu Adherence Vidžet.



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 prikuplja podatke o stanju agenta u realnom vremenu iz ACD i upoređuje ih sa rasporedima agenata kako bi izračunao procente poštovanja i usaglašenosti. Vrednosti pridržavanja i usaglašenosti izračunavaju se svakih 15 minuta.

NAPOMENA: Procenti poštovanja i usaglašenosti u fioci za pridržavanje se ažuriraju svakih 30 sekundi i zaokružuju na ceo broj. Ovi procenti mogu biti različiti od

procenti prikazani u fioci Detalji poštovanja jer se svaka fioka osvežava različitom brzinom, a fioka Detalji o poštovanju prikazuje procente poštovanja i usaglašenosti kao decimalni umesto celog broja.

VAŽNO: Drugi server podataka mora biti kreiran za slanje podataka o produktivnosti u Data Ekplorer za agente koji podržavaju red ne-interaktivnih usluga. Ako ovaj dodatni Webex WFO Data Server nije U upotrebi i agent podržava neinteraktivni red usluga, Data Ekplorer ne prima podatke o produktivnosti za tog agenta. Ovo je tačno iako su informacije vidljive u fioci Detalji o pridržavanju. To znači da će agent biti van pridržavanja u izveštajima Data Ekplorer.

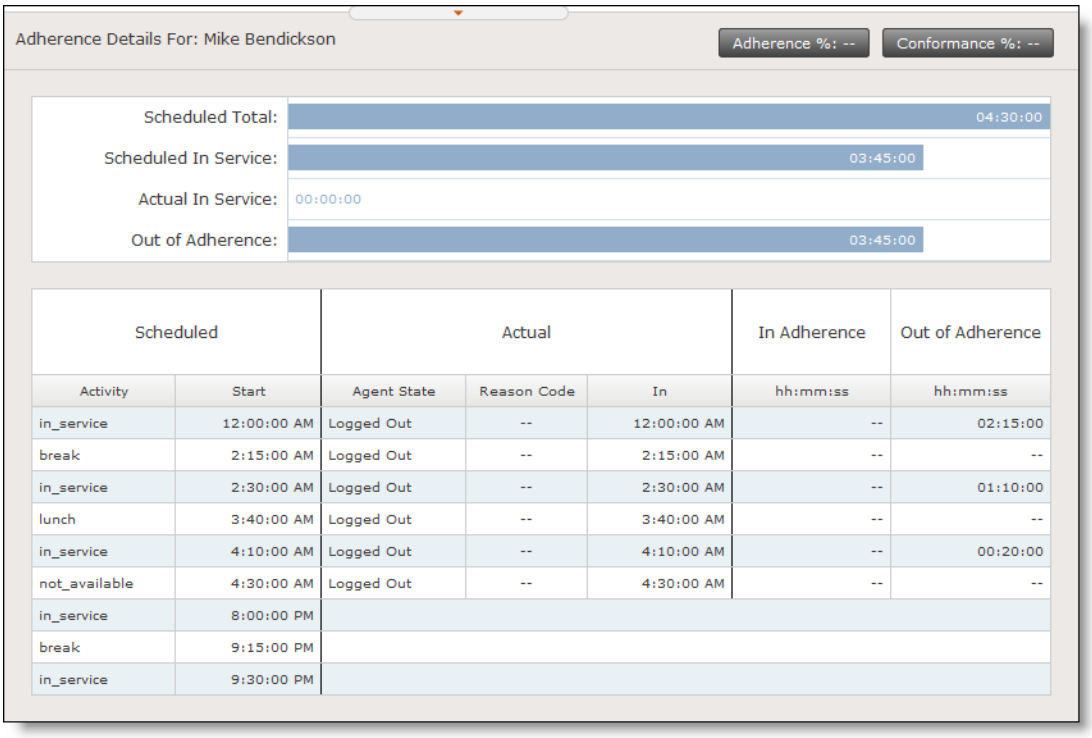
Sledeća tabela navodi polja u fioci za pridržavanje.

Polje	Opis
Agenti	Ime agenta.
Crvene ili zelene ikone lopte	Zelena lopta označava da je agent u pridržavanju. Crvena lopta označava Da je agent van pridržavanja.
Raspored aktivnosti	Trenutna planirana aktivnost agenta.
Status agenta	Agentova ACD država agenta.
RC	Kod razloga ili opis (ako postoji) povezan sa ACD stanjem agenta. Kodovi razloga su oni koji su povezani sa glavnim redom usluga agenta.
A %	Procenat pridržavanja agenta. Pridržavanje je procenat vremena koje agenti prate svoje rasporede. Prilikom izračunavanja pridržavanja, WFM uzima u obzir planirano vreme dolaska i odlaska, pauze, ručkove i vreme provedeno na zakazanim aktivnostima. Zatim upoređuje stvarnu aktivnost sa planiranom aktivnošću svake milisekunde kroz radnu smenu. Na primer, agent koji je zakazan da bude u službi u 09:00 i da se odjavi u 16:00, i koji se drži tog rasporeda za ceo dan, je 100% u poštovanju. Pridržavanje se izračunava po sledećoj formuli: [(konfigurisani minuti pridržavanja rasporeda - minuti koji se ne pridržavaju) ÷ konfigurisani minuti pridržavanja rasporeda] × KSNUMKS

Polje	Opis
	U ovoj formuli, "konfigurisani minuti pridržavanja rasporeda" je zbir vremena zakazanog za aktivnosti za koje je opcija Izračunaj pridržavanje postavljena na Da (pogledajte Prilagodite mapiranje stanja pridržavanja). **NAPOMENA** - Ako formula proizvede negativan broj, polje prikazuje nulu.
C %	Procenat usaglašenosti agenta. Usaglašenost je procenat vremena agent radi pravu količinu vremena, bez obzira na doba dana agent radi. Raspored usaglašenosti ne uzima u obzir vremena dolaska i odlaska. Na primer, agent koji je zakazan da radi od 08:00 do 16:00, ali umesto toga radi od 10:00 do 18:00 bi bio u skladu sa rasporedom, ali se ne pridržava rasporeda. Usaglašenost se izračunava prema sledećoj formuli: (ukupno vreme kada je agent u spremnom, razgovoru, čekanju ili radnom stanju) ÷ (ukupno trenutno planirano vreme u službi) × KSNUMKS Vreme u službi ne uključuje ručak, pauze, projekte ili izuzetke. **NAPOMENA** (samo Five9 ACD) Podaci u realnom vremenu se snimaju u intervalu za vreme trajanja intervalnog perioda. Međutim, podaci Može se dohvatiti zahtevima Veb servisa API samo određeni broj puta u minuti, po satu i po danu. (Konsultujte Five9 korisničku podršku za više informacija o ovim ograničenjima i kako ih promeniti ako je potrebno. API-ji koji se koriste su getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups i runReport.) Zbog toga, ako je interval podešen na vrednost koja je premala, podaci mogu biti propušteni u snimanju nakon što je napravljen maksimalan broj API zahteva za sat vremena ako je vreme između poslednjeg dozvoljenog snimanja i početka sledećeg sata duže od intervala snimanja. Da biste odredili najniži prag intervala, koristite ovu formulu: 3600 ÷ maksimalnih API poziva po satu = minimalni interval u sekundama

Pogledaj detaljno pridržavanje za agenta

Fioka sa detaljima o poštovanju se otvara i zatvara klikom na ime agenta na listi agenata. To pokazuje koliko je dobro agent održavao pridržavanje rasporeda od početka dana. Pridržavanje se izračunava korišćenjem podataka o stanju agenta snimljenih iz ACD u realnom vremenu. Iz tog razloga, vrednosti prikazane na vrhu fioke sa detaljima o poštovanju (Planirano ukupno, Planirano u službi, Stvarno u službi i Van poštovanja) odražavaju podatke u trenutku kada otvorite fioku i mogu se razlikovati od vrednosti prikazanih u delu detalja. Možete osvežiti podatke u fioci tako što ćete ih zatvoriti, a zatim ponovo otvoriti.



Možete koristiti fioku Detalji pridržavanja da uradite sledeće:

- Uporedite planirane aktivnosti agenta sa statistikom u realnom vremenu o agentu iz ACD
- Tumačite statistiku pridržavanja

Sledeća tabela opisuje polja fioke Detalji poštovanja.

Kolona	Opis
Poštovanje%	Rezultat pridržavanja agenta. Procenat vrednosti se ažurira svaki put fioka se otvara. Vrednost se prikazuje kao decimala i izračunava se svakih 15 minuta.

Kolona	Opis
	NAPOMENA: Ova vrednost može da se razlikuje od vrednosti A% u fioci poštovanja, jer svaka fioka osvežava po različitoj stopi I zato što su vrednosti zaokružene u fioci Adherence.
usaglašenost%	Rezultat usaglašenosti agenta. Procenat vrednosti se ažurira svaki Vreme fioka se otvara. Vrednost se prikazuje kao decimala i izračunava se svakih 15 minuta. **NAPOMENA:** Ova vrednost može da se razlikuje od vrednosti C% u fioci za pridržavanje, jer se svaka fioka osvežava različitom brzinom I zato što su vrednosti zaokružene u fioci Adherence.
Planirano ukupno	Ukupno vreme koje je agent zakazao da radi za izabrani datum. Ako je Izabrani datum je trenutni datum, vrednost se obračunava do trenutka otvaranja fioke. Ova vrednost uključuje samo plaćeno vreme, a ne neplaćeno vreme.
Planirano u službi	Ukupno vreme agenta je zakazano da bude u službi i na raspolaganju rukovati pozivima za trenutni datum u trenutku otvaranja fioke. Kada su agenti u službi, oni su ili spremni da obrade poziv ili već rukovanje pozivom.
Aktuelno u službi	Ukupno vreme kada je agent spreman ili rukovanje u trenutnom vremenu za Trenutni datum. **NAPOMENA** U servisnom vremenu se zasniva isključivo na feedu u realnom vremenu iz ACD i uključuje svako vreme provedeno od strane agenta u Readi, Talk, Hold i Vork države. Ovo se možda neće podudarati sa vremenom u drugim izveštajima, jer su ti drugi izveštaji zasnovani na istorijskim izvorima podataka.
Iz poštovanja	Ukupno vreme agent je van poštovanja za trenutni datum u to vreme Fioka se otvara.
Planirano	Spisak zakazanih aktivnosti i njihovih početnih vremena za izabrani dan.
Stvarni	Stvarni podaci agenta za sledeće tri vrednosti: ▪ Država agenta—Stanje agenta iz ACD

Kolona	Opis
	▪ Razlog kod — kod razloga povezan sa državama Out of Service i Not Ready ▪ U—Vreme kada je agent ušao u stanje agenta
U poštovanju	Vreme pridržavanja za svaku državu agenta. Ako je izabrani datum Trenutni datum, vrednost se izračunava do trenutnog vremena.
Iz poštovanja	Vreme od pridržavanja za svaku državu agenta. Ako je izabrani datum Trenutni datum, vrednost se izračunava do trenutnog vremena.

Optimizujte pauze i ručkove

Akcija Optimizuj raspored vam omogućava da maksimizirate pokrivenost bez pokretanja novog rasporeda. Moguće je da se nekoliko stvari promenilo od kada je raspored pokrenut (dodani su izuzeci, agenti su uzeli slobodno vreme i tako dalje) koje utiču na pokrivenost. Optimizacija rasporeda pomeranjem ručkova i pauza pomaže da se to nadoknadi.

Optimizacija utiče samo na aktivnosti radnog stanja (ručkovi i pauze) u radnim smenama koje imaju zakazane aktivnosti za izabrani red usluga ili grupu sa više veština koja uključuje izabrani red usluga za izabrani datum.

> **NAPOMENA:** Ovo može dovesti do lošijeg pokrića za druge redove usluga koje je agent zakazan za taj datum. Za svaku postojeću aktivnost radnog stanja u smeni, optimizator pomera samo one Aktivnosti u okviru svojih ograničenja i maksimalne granice polja prilagođavanja optimizacije (ako su postavljene). Ovo se radi i za plaćene sate i za uslove rada dužine smene koji su trenutno u radnim smjenama agenta. Optimizator neće pomerati pauze i ručkove dodane preko Insert Aktivnost akcije na stranici Raspored agenta. Dobra je ideja da pokrenete optimizator pre nego što ručno promenite pauze i ručkove.

Ova akcija je dostupna na stranici Raspored agenta za trenutne i buduće datume kada je izabran red usluga i postoji najmanje jedan agent zakazan. Nije dostupan kada izaberete grupu reda usluga, mapiranje veština, tim ili prilagođeno grupisanje.

> **NAPOMENA** - Da biste optimizirali trenutne rasporede datuma, ručkovi i pauze moraju početi najmanje jedan sat od trenutnog vremena (zaokruženo na najbližih pet minuta), a na raspolaganju mora biti najmanje deset minuta
> Pre kraja potencijalnih ručkova ili pauza. Ručne izmene su uvek dozvoljene.

Agenti su optimizovani po redosledu kojim se pojavljuju na stranici Raspored agenata. Možete promeniti ovaj redosled korišćenjem padajućeg menija kolone agenta za sortiranje ili pričvršćivanjem agenata na vrh liste.
Optimizacija utiče na sve agente na više stranica, a ne samo na one na vidljivoj stranici.

> **NAPOMENA** Optimizator se može podesiti da radi od 1 do 30 puta svaki put kada kliknete na akciju (pogledajte "Maksimalni pokušaji optimizacije rasporeda" na Konfiguriši sistemski WFM podešavanja
> strana). Po defaultu prolazi kroz rasporede agenta do 10 puta. Ako postigne maksimalnu optimizaciju pre nego što se dostigne konfigurisana granica, ona prestaje.

Dobijate poruku obaveštenja nakon što se akcija pokrene koja navodi koliko je agenata i rasporeda optimizovano. Kada zatvorite poruku obaveštenja, sistem ažurira trenutnu stranicu za sve agente čiji ručkovi i pauze su optimizovani. Izmenjeni rasporedi agenata se ne čuvaju dok ne kliknete na dugme Sačuvaj.

Rasporedi za agente koji su optimizovani su prošireni u dva unosa za taj datum, kao da ste dvaput kliknuli na raspored tog agenta. Ako izaberete drugi datum u nedelji rasporeda u kojoj agent nije optimizovan, raspored agenta se ne proširuje. Klikom na datum koji je optimizovan dovodi do ponovnog proširenja rasporeda agenta. Proširenje rasporeda sa dva unosa za agenta na datum se održava sve dok se ne dogodi jedno od sledećeg:

- Još jedna optimizacija se vrši na određeni datum
- Stranica je osvežena
- Raspored agenta je dvaput kliknut
- Raspored se čuva ili odbacuje

Proširenje rasporeda sa dva unosa primenjuje se na više stranica.

Možete napraviti dodatne izmene u optimizovanim rasporedima dvostrukim klikom na raspored da biste otvorili proširenje rasporeda sa dva unosa. Možete pokrenuti optimizator više puta na isti datum bez čuvanja i pokrenuti optimizator na više datuma u istoj nedelji rasporeda bez čuvanja između svakog optimizovanog datuma.

Kada pokrenete optimizator i pregledate proširene redove optimizovanih rasporeda, sledeće je tačno:

- Ne možete isključiti agente iz optimizacije. Ili morate da sačuvate ili odbacite sve optimizovane rasporede za agente.
- Ne možete da izaberete specifične optimizovane rasporede agenata za čuvanje.

Da biste optimizovali rasporede:

1. Na stranici Rasporedi agenta kliknite na **dugme Akcije** i izaberite **Optimizuj rasporede**.
2. Konfigurišite akciju optimizacije.
    - Izaberite određeni datum ili raspon datuma. Po defaultu, trenutni datum je izabran. Datum ili opseg datuma koji izaberete mora biti unutar nedelje rasporeda.
    - Ako želite da isključite određene agente iz optimizacije, pomerite ih iz okna Dodeljeno u okno Dostupno. Po defaultu, svi agenti u rasporedu su navedeni u oknu Dodeljeno.
    - Izaberite da li želite da se optimizuju pauze, ručkovi ili oboje. Po defaultu, biraju se i pauze i ručkovi.
3. Kliknite na dugme **Optimizuj**. Optimizator pokreće konfigurisani broj puta, ili dok se raspored ne optimizuje, i prikazuje poruku koja vam govori koliko je agenata optimizovano i koliko aktivnosti je premešteno.
4. Ako želite, ponovo optimizujte raspored. Možete pokrenuti akciju onoliko puta koliko želite. Svaki put kada pokreće konfigurisani broj puta kroz raspored. Nakon što je optimizator završen, rasporedi koji su promenjeni su prikazani u režimu uređivanja (podeljeni na dve trake). Možete pregledati izmene i izvršiti ručne izmene ako želite. Ako optimizujete niz datuma, možete da vidite promene napravljene na svaki datum u opsegu.
5. Kada završite, kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene napravljene u rasporedu.

Ograničenja optimizacije

Optimizator razmatra ova ograničenja aktivnosti radnog stanja prilikom premeštanja ručkova i pauza:

- Minimalno kašnjenje
- Maksimalno kašnjenje
- Minimalni interval
- Povećanje
- Maksimalno ograničenje polja podešavanja optimizacije (ako je podešeno)

Ručak ili pauza neće biti premeštena ako se ova ograničenja ne mogu ispuniti, ili ako je tačno sledeće:

- Lokacija na koju se ručak ili pauza mogu premestiti trenutno zauzima drugi ručak, pauza, projekat ili izuzetak.
- Ručak ili pauza prelazi ponoć.

- Ručak ili pauza je uklonjena iz radnog stanja, ili je uklonjena, a zatim dodana nazad.

Ako se ograničenje za aktivnost promenilo tako da se aktivnost ne može pomeriti u budućem vremenu, neće biti premeštena.

Optimizator neće dodavati ili brisati ručkove ili pauze, niti će menjati njihove atribute (ime, tip, trajanje, trajanje plaćenog dela i boju).

Optimizator neće pomerati ručkove i pauze na vrhu ili delimično pod postojećim izuzecima, projektima, ručkovima ili pauzama. Ako ručak ili pauza ima i plaćeni i neplaćeni deo, optimizator neće pokušati da zameni koji se pojavljuje u delu koji se ne preklapa. Uvek stavlja plaćeni deo pre neplaćenog dela.

Primeri optimizacije

Primer 1: Prekid ručno premešten od strane administratora u jednoj smeni, maksimalno podešavanje optimizacije nije podešeno

Agent ima četvoročasovnu smenu (9:00 AM–1:00 PM) sa jednom pauzom (10:30 AM), a vi pomerate pauzu na 12:00 PM. Pauza ima minimalno kašnjenje od jednog sata i maksimalno kašnjenje od dva sata u četvorosatnom plaćenom radnom stanju.

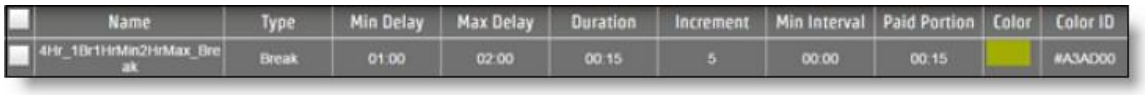
	Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
	4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Nakon što napravite ručnu promenu, raspored prikazuje pauzu u 12:00 PM:

Nakon optimizacije ručkova i pauza, pauza se pomera između 10:00 i 11:00 AM.

Primer 2: Prekid ručno premešten od strane administratora u jednoj smeni, maksimalno podešavanje optimizacije postavljeno

Agent ima četvoročasovnu smenu (9:00 AM–1:00 PM) sa jednom pauzom (10:30 AM), a vi pomerate pauzu na 12:00 PM. Pauza ima minimalno kašnjenje od jednog sata i maksimalno kašnjenje od dva sata u četvorosatnom radnom stanju dužine smene sa maksimalnim podešavanjem optimizacije od petnaest minuta.



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

Nakon što izvršite ručnu izmenu, raspored prikazuje pauzu u 12:00 PM:

Nakon optimizacije ručkova i pauza, nema promena u rasporedu agenta.

Pogledaj izveštaje o zakazivanju

Za informacije o standardnim QM i WFM izveštajima koji dolaze sa Webex WFO, i za uputstva o tome kako pokrenuti standardni izveštaj, pogledajte QM standardne izveštaje i WFM standardne izveštaje .

NAPOMENA WFM izveštaji odražavaju podatke onako kako se pojavljuju u vremenskoj zoni stanara koju je konfigurisao vaš sistemski administrator. Ako zatražite WFM izveštaj i vaša vremenska zona prikaza je ispred vremena stanara

Zonu, vaš izveštaj možda neće sadržavati nikakve podatke.

NAPOMENA Neke vrednosti u izveštajima su izračunate vrednosti i podležu zaokruživanju nagore ili dole. Zbog ovog zaokruživanja, oni se mogu malo razlikovati od istorijskih vrednosti podataka.

Napravite dugoročne planove

Izrada dugoročnih planova podrazumeva sledeće:

- Procenite buduće zahteve i troškove kontakt centra.
- Konfigurišite i upravljajte slobodnim vremenom agenta.

Procenite buduće zahteve

Odeljak Strateško planiranje za upravljanje aplikacijama omogućava vam da procenite buduće zahteve i troškove kontakt centra.

Upravljajte strateškim resursima

Koristite stranicu Strateški resursi za kreiranje, uređivanje i brisanje strateških resursa. Strateški resursi su ljudi i kapitalna oprema koja čine vaš kontakt centar. Strateški resursi koje ovde konfigurišete koriste se za generisanje izveštaja o strateškom planiranju koji procenjuju buduće troškove i zahteve.

> **NOTA**
> Za informacije o standardnim QM i WFM izveštajima koji dolaze sa Webex WFO, i za uputstva o tome kako pokrenuti standardni izveštaj, pogledajte QM standardne izveštaje i WFM standardne izveštaje .

Osnovni resurs je agent. Svi ostali resursi se izračunavaju direktno ili indirektno u smislu broja agenata u kontakt centru.

> **PRIMER** Konfigurišete jednog administratora za svakih 50 supervizora, i konfigurišete jednog supervizora za svakih 20 agenata. Supervizor ima direktan odnos sa brojem agenata, a Administrator ima indirektnu vezu sa brojem agenata kroz broj supervizora.

> **NAPOMENA** Agent resurs je sistemski resurs. Možete da menjate detalje resursa agenta, ali ne možete da ga izbrišete.

Sledeća polja se pojavljuju na ovoj stranici.

Polje	Opis
Ime resursa	Naziv ovog resursa. Ovo ime mora biti jedinstveno.
Kategorija resursa	Tip resursa. Resurs može biti ljudski resurs (zaposleni i izvođači) ili kapitalna stavka (oprema, nameštaj i čvora).
Troškovi resursa	Troškovi resursa mesečno, godišnje ili kao jednokratni trošak. Cena mora biti ceo broj veći ili jednak nuli. Ako izaberete jednokratnu potrošnju, navedite životni vek resursa u mesecima. Ova vrednost mora biti ceo broj (0–999).
Odnos resursa	Odnos jedne instance ovog resursa prema količini drugog Strateški resurs na drugi resurs. Ova vrednost mora biti broj (0–

Polje	Opis
	9999). Direktno ili indirektno, svaki resurs je definisan u odnosu na resurs agenta. **NAPOMENA** Ovo polje nije prisutno za sistemski resurs agenta, jer je agent osnovni resurs.
Trenutni broj resursa	Trenutna količina ovog strateškog resursa u kontakt centru. Ovo Vrednost mora biti broj (0–99999). Ako je resurs ljudski resurs, koristite broj FTE agenata. Ako je strateški resurs jednokratni trošak, koristite broj resursa čiji troškovi još nisu u potpunosti amortizovani.

Upravljajte planovima zapošljavanja

Koristite stranicu Planovi zapošljavanja za kreiranje, uređivanje i brisanje planova zapošljavanja. Plan zapošljavanja je niz koraka zapošljavanja koji opisuje proces zapošljavanja agenata da zadovolji buduće zahteve u vašem kontakt centru. Planovi zapošljavanja se koriste u kombinaciji sa strateškim resursima i strateškom prognozom za generisanje izveštaja.

NAPOMENA - Kada kreirate plan zapošljavanja, pojedinačni koraci zapošljavanja se ne menjaju, čak i ako su ti koraci uređeni ili izbrisani na stranici Koraci zapošljavanja. Pogledajte Upravljanje koracima zapošljavanja.

Sledeća polja se pojavljuju na ovoj stranici.

Polje	Opis
Naziv plana	Naziv plana zapošljavanja. Ovo ime mora biti jedinstveno.
Plan Detalji	Spisak dostupnih i dodeljenih koraka zapošljavanja za plan zapošljavanja. Možete preurediti dodeljene korake zapošljavanja pomoću strelica gore / dole. Lista dostupnih koraka zapošljavanja prikazuje naziv koraka, njegovo trajanje i stopu iscrpljivanja.

Upravljajte koracima zapošljavanja

Koristite stranicu Koraci zapošljavanja da biste kreirali, uredili i izbrisali korake zapošljavanja. Korak zapošljavanja je sastavni deo plana zapošljavanja. Metrike koje konfigurišete za svaki korak koriste se da bi se utvrdilo koliko kandidata mora da uđe u cevovod za zapošljavanje kako bi ispunili buduće zahteve agenta kako je određeno strateškom prognozom.

Da bi se koristili za predviđanje, koraci zapošljavanja moraju biti deo plana zapošljavanja na stranici Planovi zapošljavanja. Pogledajte

Upravljajte planovima zapošljavanja.

> **NOTA**
> Uređivanje koraka zapošljavanja na ovoj stranici ne utiče na planove zapošljavanja koji uključuju taj korak. Na primer, ako kreirate korak u trajanju od pet dana, dodate ga u plan zapošljavanja, a zatim kasnije promenite trajanje tog koraka na tri dana, korak u tom planu zapošljavanja zadržava trajanje od pet dana. Ako dodate korak drugom planu zapošljavanja, njegovo trajanje u novom planu zapošljavanja je tri dana.
>
> Slično tome, brisanje koraka zapošljavanja na ovoj stranici ne uklanja ga iz bilo kojeg plana zapošljavanja na koji je već dodan.

Sledeća polja se pojavljuju na ovoj stranici.

Polje	Opis
Ime koraka	Naziv koraka zapošljavanja. Ovo ime mora biti jedinstveno.
Trajanje:	Broj dana u kojima korak traje. Ova vrednost mora biti ceo broj (1–999).
Stopa iscrpljivanja	Broj kandidata od 100 koji napuštaju proces zapošljavanja tokom ovog koraka. Ova vrednost mora biti ceo broj (1–100).

Analizirajte troškove smene za red usluga

Zahtev za analizu budžeta smene generiše podatke potrebne za analizu troškova smene za jedan ili više redova usluga.

> **NAPOMENA** : Mora postojati prognoza proizvodnje za period koji želite da analizirate da bi se zahtev uspešno pokrenuo.

Kada pokrenete ovaj zahtev, možete pokrenuti izveštaj o analizi budžeta smene. Ovaj izveštaj prikazuje troškove po smeni za red usluga. Ovaj izveštaj možete pregledati samo za redove usluga za koje ste prethodno poslali zahtev za analizu budžeta smene.

Generišite zahtev za analizu budžeta smene

1. Na stranici Zahtev za analizu budžeta smene unesite datum početka i datum završetka za period čije podatke želite da analizirate.
2. Izaberite jedan ili više redova usluga.

3. Dodajte parametre smena koje želite da analizirate. Kliknite na dugme **Add** da dodate red u tabelu, a zatim za svaki red unesite parametre smene:
    - Izaberite dužinu smene sa padajuće liste.
    - Unesite željeni procenat korišćenja. Ovo je procenat vremena agenti su u službi.
    - Unesite maksimalan broj agenata koji su na raspolaganju za rad. Ako želite WFM da to utvrdi, unesite 9999.
    - Izaberite dane u nedelji koje želite da koristite u analizi. Izaberite **Sve** da biste izabrali svaki dan u nedelji jednim klikom.
4. Zakažite zahtev. Po defaultu, zahtev se pokreće odmah.

Upravljajte slobodnim vremenom agenta

Odeljak Planiranje odmora u Upravljanje aplikacijama vam omogućava da konfigurišete i upravljate slobodnim vremenom agenta.

Upravljajte profilima ekvivalenta sa punim radnim vremenom

Ako koristite funkcije strateškog planiranja i odmora, morate kreirati profile ekvivalentne punim radnim vremenom i dodeliti agente ovim profilima. WFM koristi profile ekvivalenta punog radnog vremena prilikom kreiranja strateških planova i analize zahteva za odmor.

Ekvivalent punog radnog vremena (FTE) jednak je broju ukupnih sati zakazane osobe podeljenih sa brojem sati nedeljno koji čine osobu sa punim radnim vremenom (na primer, 40 sati ili 35 sati). FTE može se sastojati od nekoliko osoba sa skraćenim radnim vremenom čiji su kombinovani radni sati u nedelji jednaki osobi sa punim radnim vremenom, ali možda neće imati troškove beneficije.

Za potrebe predviđanja i planiranja, potrebno je da se utvrdi broj sati agent se plaća nedeljno (na primer, 20, 35, ili 40 sati). WFM koristi ovu vrednost da odredi broj FTE agenata potrebnih za prognozu. Ako je broj plaćenih sati 40, a prognoza poziva na 80 sati, potrebna su vam dva agenta sa punim radnim vremenom.

> **PRIMER** Kontakt centar ima 100 agenata. FTE je 40 plaćenih sati nedeljno (160 sati mesečno), a FTE agent zarađuje $3,000 mesečno. Svi agenti su dužni da se osam sati
> Trening ovog meseca. To je 800 sati treninga za mesec dana (100 × 8). Ako promenite broj sati obuke u FTE, trebalo bi vam pet FTE (800 ÷ 160), što odgovara $15,000 potrošenom na obuku za ovaj mesec (5 × $3,000). Korišćenjem strateškog planiranja za određivanje troškova unapred, menadžeri mogu tražiti manje sati obuke u odnosu na njihov budžet ili rasporediti obuku u periodu od dva ili tri meseca.

Opisi polja

Koristite stranicu Profili ekvivalenta sa punim radnim vremenom da biste kreirali, uređivali i brisali ekvivalentne profile sa punim radnim vremenom. Polja na stranici Profili ekvivalenta punog radnog vremena opisana su u nastavku.

Polje	Opis
FTE ime	Jedinstveno ime za FTE profil.
Minimalni broj sati nedeljno	Minimalni broj plaćenih sati nedeljno za ovaj profil.
Maksimalni broj sati nedeljno	Maksimalan broj plaćenih sati nedeljno za ovaj profil.
Dodeli agente	Dodelite agente ovom profilu. Ovo je potrebno za planiranje odmora. U Agent ne može da zatraži slobodno vreme osim ako je agent dodeljen FTE profilu.

Upravljajte tipovima odmora

Stranica Tipovi odmora vam omogućava da kreirate i upravljate tipovima odmora i povežete izuzetke sa određenim tipovima odmora. Ovo vam omogućava da prilagodite tačno šta svaki tip odmora znači u vašem kontakt centru.

NAPOMENA: Tipovi odmora koje kreirate automatski se dodeljuju prikazu preduzeća i prikazima koji su vam dodeljeni.

Izuzetak su aktivnosti koje uzimaju agente daleko od toga da budu u službi. Možete mapirati više izuzetaka na isti tip odmora, ali svaki izuzetak može biti mapiran samo na jedan tip odmora. Morate da izaberete jedan izuzetak da bude izuzetak toka posla. Za više informacija o izuzecima toka posla, pogledajte Automatizujte rukovanje zahtevima agenta.

Primeri tipova odmora uključuju sledeće:

- Bolesni dani
- Dužnost žirija
- Plutajući praznici
- Odmor

Koristeći tipove odmora i planove za odmor, Webex WFO vam omogućava da pratite koliko sati svake vrste odmora je iskoristio agent.

U sistemima sa HRMS integracijom (pogledajte "Integrisanje vašeg HRMS-a sa Webex WFO" u *Webex WFO Data Import Reference Guide*), ove informacije se izvoze u datoteku koja se može uvesti u HRMS na dnevnoj bazi.

> **NAPOMENA** Ako se integrišete sa HRMS-om, ne postavljate planove za odmor u Webex WFO. Oni su postavljeni u okviru HRMS-a.

U sistemima bez HRMS integracije, ove informacije se primenjuju na plan odmora konfigurisan za svakog agenta. U oba sistema, sati odmora koji su dostupni agentu prikazani su na stranici Upravljanje korisnicima i mogu se prijaviti u izveštaju o statusu odmora.

Kreirajte tip odmora

1. Izaberite **Kreiraj novi tip odmora**.
2. Unesite ime tipa odmora u **polje Tip** odmora (na primer, "Bolovanje" ili "Odsustvo za žalost").
3. Izaberite jedan ili više izuzetaka koji će se primeniti na ovu vrstu odmora.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Nakon što kreirate tip odmora, možete ga uključiti u jedan ili više planova za odmor (pogledajte Upravljanje planovima odmora).

Izmeni tip odmora

1. Izaberite **Izmeni ili izbriši postojeći tip** odmora.
2. Izaberite tip odmora sa **padajuće liste Tip** odmora.
3. Napravite sve potrebne izmene u tipu odmora.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite tip odmora

1. Izaberite **Izmeni ili izbriši postojeći tip** odmora.
2. Izaberite tip odmora sa **padajuće liste Tip** odmora.
3. Kliknite na dugme **Delete**.

> **NAPOMENA:** Ne možete uređivati ili brisati tipove odmora koji nisu u vašem pogledu. Ako tip odmora u vašem prikazu ima dodeljene izuzetke koji nisu u vašem pogledu, ne možete to izmeniti Tip odmora. Ovo osigurava da ne možete nehotice ukloniti izuzetke koje ne možete videti.

NAPOMENA Kada izbrišete tip odmora, on se briše iz svih planova za odmor koji ga koriste.

Opisi polja

Koristite stranicu Tipovi odmora da biste dodelili izuzetke svakom tipu odmora.

Polja na stranici Tipovi odmora kada uređujete ili brišete postojeći tip odmora, ili kada kreirate novi tip odmora, opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Izuzetaka	Dodeljuje izuzetke tipu odmora. Izaberite jedan izuzetak koji će biti izuzetak toka posla koji se koristi za ovaj tip odmora. **NAPOMENA:** Izuzetak toka posla mora biti naveden za svaku vrstu odmora kako bi zahtevi za slobodno vreme bili odobreni automatski od strane toka posla (pogledajte Automatizujte rukovanje zahtevima agenta za više informacija).
Tip odmora	Naziv tipa odmora.

Upravljajte planovima za odmor

Planovi za odmor definišu planove za slobodno vreme dodeljene agentima. Možete kreirati više planova za odmor da biste upravljali slobodnim vremenom za različite vrste agenata (na primer, agenti sa skraćenim radnim vremenom i agenti sa punim radnim vremenom). Planovi za odmor koriste tipove odmora da opišu kako agenti prate svoje slobodno vreme (pogledajte Upravljanje tipovima odmora). Kako se to upravlja je specifično za vaš kontakt centar.

NAJBOLJA PRAKSA - Individualni planovi za odmor su namenjeni (ali nisu obavezni) da obuhvate celu godinu (od 1. januara do 31. decembra).

NAPOMENA: Stranica Planovi za odmor prisutna je samo u sistemima koji ne koriste HRMS integraciju. Sistemi koji koriste HRMS integraciju dobijaju svoje planove za odmor iz HRMS-a (pogledajte Integrišite sa sistem upravljanja ljudskim resursima).

Kreirajte plan odmora

1. Unesite jedinstveno ime plana u **polje Ime** plana.
2. Unesite datum početka plana u **polje Datum** početka.
3. Unesite datum završetka u **Datum** završetka polje.

4. Izaberite tip **odmora** koji želite dodeliti i dodeliti mu sate. Za više informacija o kreiranju tipova odmora, pogledajte Upravljanje tipovima odmora.
5. Dodelite agente planu odmora.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite plan odmora

1. Izaberite plan odmora sa **padajuće liste Izaberite plan** .
2. Promenite vrednosti u bilo kom od polja plana odmora.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kopirajte plan odmora

NAPOMENA: Kopiranje plana odmora kopira sve informacije u originalnom planu (uključujući i dodeljene agente). Ako postoji *bilo kakvo* preklapanje datuma između novih i originalnih planova za odmor, svi agenti će biti
Izbrisan iz prvobitnog plana.

1. Izaberite plan odmora sa **padajuće liste Izaberite plan** .
2. Unesite ime plana odmora u **polje Novo ime** plana. Ako je novi plan odmora isti kao i prvobitni plan sa datumima za narednu godinu, ne morate da menjate novo ime plana odmora.
3. Unesite datum početka plana u **polje Datum** početka.
4. Unesite datum završetka u **Datum** završetka polje.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite plan odmora

1. Izaberite plan odmora sa **padajuće liste Izaberite plan** .
2. Kliknite na dugme **Delete**.

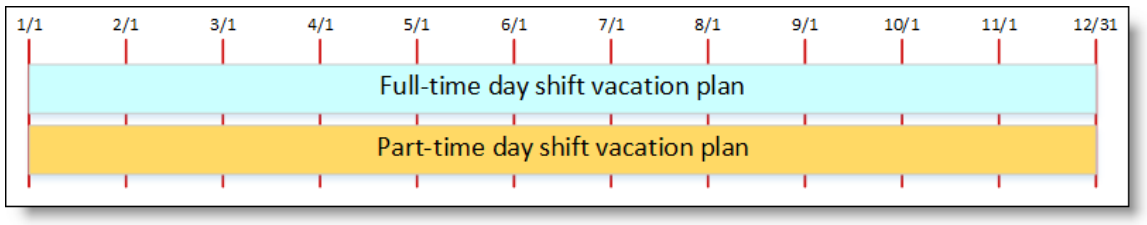
Primeri plana za odmor

Vaša kompanija će definisati zahteve za svaki plan odmora. Na primer, sledeće mogu biti atributi plana odmora za agente sa punim radnim vremenom (tipovi odmora su definisani na stranici Tipovi odmora):

Polje	Vrednost
Naziv plana	Dnevna smena sa punim radnim vremenom (ulazni nivo)
Datum početka	1. januar, 2016
Datum završetka	31. decembar, 2016
Vrste odmora	▪ Lični i bolovanja - 24 sata ▪ Odsustvo za žalost - 16 sati ▪ Plutajući odmor - 24 sata ▪ Dužnost žirija - 40 sati ▪ Dani odmora - 80 sati
Dodeli agente	▪ Adams, En ▪ Bejker, Ben ▪ Klark, Šarlot Itd.

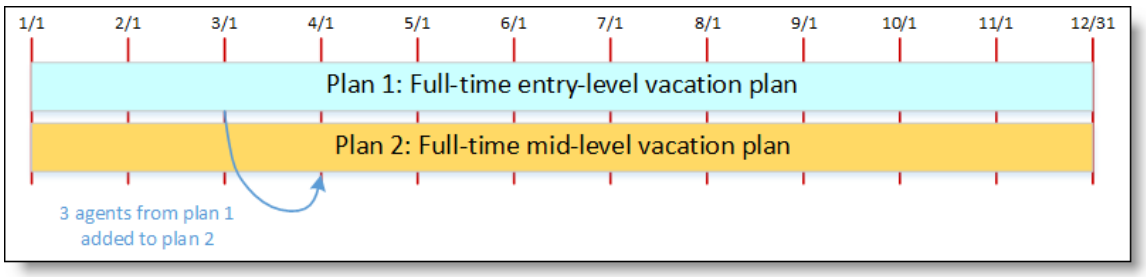
Možete kreirati planove za odmor sa datumima koji se preklapaju. Međutim, agenti mogu biti dodeljeni samo jednom planu odmora na bilo koji datum.

Primer 1: Preklapanje planova za odmor bez zajedničkih agenata



To su važeći planovi za odmor, jer iako se preklapaju, ne postoje zajednički agenti između dva plana.

Primer 2: Premeštanje agenata između planova za odmor

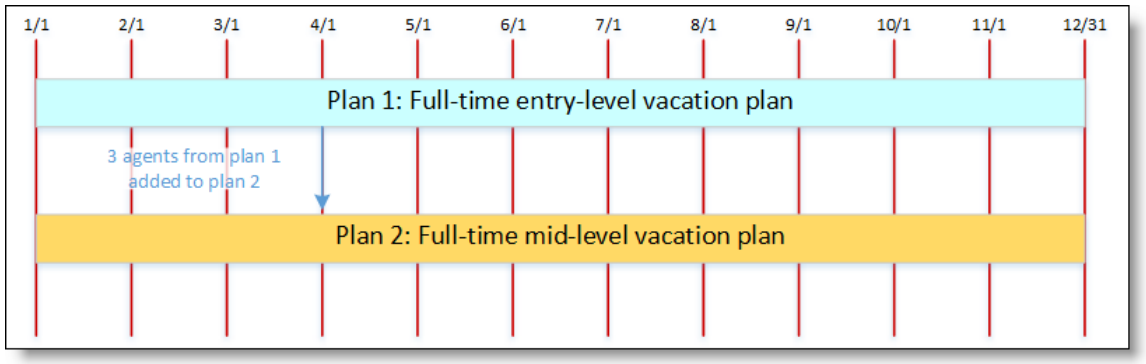


U ovom primeru, kupac je postavio planove za odmor koji se razlikuju u zavisnosti od nivoa iskustva agenta. 1. aprila, tri agenta će se kvalifikovati da budu dodani u Plan 2 za odmor. Administrator želi da proaktivno premesti ove agente u Plan 2 za odmor 1. marta.

Promene planova za odmor stupaju na snagu odmah, a agenti ne mogu istovremeno biti u Planu 1 i Planu 2. Sistem prikazuje poruku o grešci.

U ovoj situaciji možete preduzeti dve akcije:

- Dodelite agente Planu 2 1. marta. Nakon što su agenti dodeljeni Planu 2, oni više neće biti dodeljeni Planu 1 i biće aktivni u Planu 2. Od 1. marta do 1. aprila, oni će imati privilegije za odmor dodeljene Planu 2 (iako ih još nisu zaradili). Ostali postojeći agenti u Planu 1 neće biti pogođeni promenom.
- Otkažite promenu, a 1. aprila dodajte agente iz Plana 1 u Plan 2.



Opisi polja

Koristite stranicu Planovi za odmor da biste dodelili, kreirali, uredili, kopirali ili izbrisali planove za odmor.

NAPOMENA: Agent može biti dodeljen samo jednom planu odmora na bilo koji datum (isti agent ne može biti dodeljen preklapajućim planovima za odmor).

Polja na stranici Planovi za odmor opisana su u nastavku.

Polja	Opis
Naziv plana	Jedinstveno ime za plan. **PRIMER** Primer važećeg imena je "Puno radno vreme do 5 godina radnog staža."
Izaberite plan	Izaberite plan koji želite da kopirate, uredite ili izbrišete.
Datum početka	Datum početka plana odmora, u GGGG-MM-DD formatu. Alternativno, možete odabrati datum pomoću selektora datuma.
Datum završetka	Datum završetka plana odmora, u GGGG-MM-DD formatu. Alternativno, možete odabrati datum pomoću selektora datuma.
Vrste odmora / dodeljeni sati	Izaberite raspoloživi tip odmora i dodelite broj sati za taj tip. Ponovite za svaki tip odmora na koji želite da dodelite sate. Možete dodati do 20 tipova odmora u jedan plan odmora.
Dodeli agente	Izaberite agente kojima želite da dodelite ovaj plan. Agent može biti Dodeljen samo jednom planu na bilo koji datum.
Novo ime plana	Naziv novog plana odmora u koji želite da kopirate vrednosti. Ovo polje se pojavljuje samo kada izaberete opciju Kopiraj plan.

Upravljajte slobodnim radnim prostorima

Na stranici Time Off Allotments možete podesiti maksimalno vreme koje agenti u redu usluga mogu skinuti svakog dana u godini.

Možete konfigurisati dodelu slobodnog vremena u FTE (ekvivalenti punog radnog vremena) ili satima, u zavisnosti od toga koju jedinicu je vaš administrator izabrao na stranici WFM Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurisanje sistema WFM podešavanja).

Korišćenje dodele slobodnog vremena sa zahtevima za slobodno vreme

Kada supervizor odobri zahtev za slobodno vreme agenta za delimični ili ceo slobodan dan, WFM oduzima količinu vremena koje agent traži od dodele slobodnog vremena koje su unesene za taj dan. Videvši koliko slobodnog vremena ostaje na određeni dan može pomoći i agentima i supervizorima da

Informisane odluke o traženju i odobravanju slobodnog vremena.

NAPOMENA - Ako zahtev za slobodno vreme prođe kroz tok posla, agent mora imati konfigurisan glavni red usluga kako bi se dodele pravilno izračunale. Tok posla traži glavni
Servis red za odbijanje dodela od.

Supervizori i agenti mogu da vide koliko slobodnog vremena ostaje kada urade sledeće:

- Supervizori - Pogledajte kolonu Jaz u dodeli dok pregledavate zahteve za slobodno vreme (pogledajte Odobravanje ili odbijanje zahteva).
- Agenti—Pogledajte kolonu Raspoloživa dodela dok kreirate zahteve za slobodno vreme (pogledajte Zahtev za slobodno vreme).

NAPOMENA Ova funkcija je dostupna samo ako je administrator konfigurisao WFM da prikaže dugme Time Off Allotments (pogledajte Konfigurisanje sistema WFM podešavanja).

NAPOMENA: Agenti nikada neće videti negativnu vrednost u slobodnom vremenu. Ako vrednost padne ispod nule, agent će videti nulu kao preostalu dodelu. Ovo obeshrabruje agente od
Uzimanje slobodnog vremena u danima sa nedostatkom osoblja.

Supervizori i agenti vide preostalo slobodno vreme u FTE ili satima, u zavisnosti od toga koju jedinicu je administrator izabrao.

Izračunavanje slobodnog vremena sa zahtevima za slobodno vreme

Sledeći odeljci objašnjavaju kako WFM oduzima zahteve za slobodno vreme od dodele slobodnog vremena.

Zahtevi za slobodno vreme sa FTE-om ili satima

Kada supervizor odobri zahtev za slobodno vreme, iznos koji WFM oduzima od dodele slobodnog vremena za dan zahteva zavisi od toga da li je administrator konfigurisao WFM da prikaže FTE ili sate:

- FTEs—WFM koristi sledeću formulu:

  Dodela slobodnog vremena za dan - (Broj sati u delimičnim ili celodnevnim zahtevima za slobodno vreme ÷ Podrazumevano FTE po danu)

  NAPOMENA Podrazumevani FTE po danu je konfigurisan na stranici Konfiguriši sistemska podešavanja WFM.

- Hours—WFM koristi sledeću formulu:

Dodela slobodnog vremena za dan - Broj sati u zahtevu za delimično ili celodnevno odsustvo

Zahtevi za celodnevno slobodno vreme

U gore navedenim proračunima, količina vremena oduzeta zahtevom za ceo dan zavisi od toga da li vaši agenti imaju raspored za dane za koje traže slobodno vreme za:

- Agenti imaju raspored - WFM koristi količinu plaćenog vremena koje je agent zakazao da radi na dan za koji traže slobodno vreme.
- Agenti još uvek nemaju raspored—WFM koristi delić minimalnih sati agenta nedeljno (konfigurisanih i dodeljenih na stranici Upravljanje profilima ekvivalenta punog radnog vremena) da izračuna koliko je sati jednako celom danu:

  Minimalni sati nedeljno ÷ 5 = Broj sati u zahtevu za slobodno vreme tokom celog dana

> **NAPOMENA** Kada agenti zatraže slobodno vreme za dan za koji još nemaju raspored, WFM uvek deli svoje minimalne sate nedeljno sa pet, a ne po broju radnih dana koji
> Njihovi redovi usluga su zapravo otvoreni.

Sledeća tabela pokazuje šta se dešava sa dodelama slobodnog vremena kada tri agenta podnesu zahteve za slobodno vreme za septembar KSNUMKS i sledeći uslovi su istiniti:

- Agenti još uvek nemaju raspored za 10. septembar.
- Agenti imaju različite minimalne sate nedeljno.
- Podrazumevani FTE po danu je 8 sati.
- Jedinica za prikaz slobodnog vremena je FTE.
- Slobodno vreme za 10. septembar su 3 FTE.

Zahtev za slobodno vreme	Min. sati nedeljno obračun	Izračunavanje uticaja (FTE)
Agent A	20 min. časova. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 FTEs
Agent B	30 min. časova. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 FTEs
Agent C	40 min. časova. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1.0 FTEs
UKUPNO		2.25 FTE

Nakon što supervizor odobri ove zahteve za slobodno vreme, preostale dodele za 10. septembar su 0,75 FTE.

NAPOMENA - Ako agent pripada više redova usluga, supervizor koji odobrava zahtev za slobodno vreme određuje na koji FTE red usluga se odnosi.

Kopiranje slobodnog vremena dodele

Možete kopirati slobodno vreme servisnog reda u drugu godinu ili u drugi red usluga za bilo koju godinu.

Akcija kopiranja kopira čitavu godinu dodele slobodnog vremena odjednom, i zamenjuje sve dodele slobodnog vremena koje su prethodno konfigurisane za red usluga u koji kopirate. Ova zamena se dešava čak i ako ste uneli FTE ili sate u manje meseci za red servisa koji kopirate nego za red servisa u koji kopirate.

Primer 1: Servisni redovi imaju slobodno vreme za celu godinu

Sledeća lista pokazuje šta se dešava kada kopirate dodele slobodnog vremena iz reda usluga koji ima celu godinu FTE-a ili sati u drugi red usluga koji takođe ima čitavu godinu FTE-a ili sati:

- Situacija - Red za usluge A i Red za usluge B imaju konfigurisane dodele slobodnog vremena. Servis red A ima FTE ili sate unesene za ceo KSNUMKS, a servisni red B ima FTE ili sate unesene za ceo KSNUMKS.
- Akcija - Kopirate dodele slobodnog vremena koje Red A ima u 2018. godini na dodele slobodnog vremena koje će Red B imati u 2019. godini.
- Rezultat—Dodela slobodnog vremena u servisnom redu A zamenjuje sve dodele slobodnog vremena u servisnom redu B. Slobodno vreme za 2019. godinu sada je isto kao i za 2018. godinu.

Primer 2: Redovi usluga imaju slobodno vreme za različite brojeve meseci

Sledeća lista pokazuje šta se dešava kada kopirate slobodno vreme iz reda usluga koji ima samo mesec dana FTE ili sati u drugi red usluga koji ima celu godinu FTE ili sati:

- Situacija - Red za usluge A i Red za usluge B imaju konfigurisane dodele slobodnog vremena. Red usluga A ima samo FTE ili sate unesene za mart 2018. godine, a servisni red B ima FTE ili sate unesene za sve 2019. godine.
- Akcija - Kopirate dodele slobodnog vremena koje Red A ima u 2018. godini na dodele slobodnog vremena koje će Red B imati u 2019. godini.
- Rezultat—Dodela slobodnog vremena u servisnom redu A zamenjuje sve dodele slobodnog vremena u servisnom redu B. Sada, servisni red B nema samo iste FTE ili sate za mart 2019. godine kao i servisni red A za mart 2018. godine. Servisni red B takođe ima iste FTE ili sate do kraja 2019. godine kao i Service Queue A za ostatak 2018. godine, što znači da ih nema. Iako

Servis red A ima samo slobodno vreme dodele konfigurisane za jedan određeni mesec, akcija kopiranja popunjava sve ostale mesece u servisnom redu B je slobodno vreme sa prazninama.

Slobodno vreme dodele i vremenske zone

Lista dodjela slobodnog vremena koju agenti vide u zahtevu za slobodno vreme odražavaju podrazumevanu vremensku zonu, iako je zahtev za slobodno vreme agenta prikazan i dostavljen u vremenskoj zoni prikaza agenta.

Slobodno vreme dodeljuje se iz kante reda usluga na osnovu toga koji dan većina vremenskog raspona pokriva u podrazumevanoj vremenskoj zoni. Ako je slobodno vreme podeljeno podjednako između dva dana, dodela se izvlači iz kante za datum početka vremenskog raspona.

U tabeli ispod su primeri onoga što se dešava kada zahtev za slobodno vreme agenta (EST) pređe ponoć u podrazumevanoj vremenskoj zoni (PST). Kao što je prikazano, datum na koji većina slobodnog vremena pada u podrazumevanu vremensku zonu određuje iz koje kante reda usluga se izvlači.

Zahtev za slobodno vreme (EST)	Uobičajena vremenska zona (PST)	Utiče na dodelu kašika
10. oktobar, 00:00 10. oktobar, 24:00	10. oktobar, 21:00 (3 sata) 11. oktobar, 21:00 (21 sat)	Oktobar 11.
10. oktobar, 00:00 10. oktobar, 05:00	9. oktobar, 21:00 (3 sata) Oktobar 10, 02:00 (2 sata)	Oktobar 9.
10. oktobar, 00:00 10. oktobar, 06:00	9. oktobar, 21:00 (3 sata) Oktobar 10, 03:00 (3 sata)	Oktobar 9.

Opisi polja

Koristite stranicu Time Off Allotments za unos, uređivanje, kopiranje i brisanje dodjela slobodnog

vremena za redove usluga. Polja na stranici kada uređujete dodele slobodnog vremena su opisana u

Polje	Opis
Red za usluge	Red usluga za koji želite da konfigurišete dodele. Godine
	Godina za koju želite da konfigurišete dodele.
Mesec	Mesec za koji želite da konfigurišete dodele. Ako izaberete određeni mesec, možete konfigurisati dodele samo za taj mesec. Ako izaberete Sve, možete konfigurisati dodele za celu godinu.

Polje	Opis
Brzi ulazak	Da biste brzo uneli vrednosti u tabelu dodele, unesite željenu dodelu Za svaki dan u nedelji. Ta vrednost se zatim primenjuje na svaki odgovarajući dan u nedelji u tabeli dodele. Kada je vaš kursor u polju za određeni dan, odgovarajući dani u tabeli dodele su označeni plavom bojom. Možete da menjate vrednosti u tabeli dodele nakon što ste je popunili koristeći Brzi unos. Možete uneti samo čitave brojeve u polja za brzi unos. Vrednosti koje unesete mogu biti ili FTE ili sati, u zavisnosti od toga koju jedinicu je administrator izabrao (pogledajte Konfigurišite sistemski WFM podešavanja).

Polja na stranici kada kopirate dodele slobodnog vremena su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Red za usluge	Red usluga sa parcelama koje želite da kopirate. Godine
	Godina sa parcelama koje želite da kopirate.
Kopiraj u red	Red usluga u koji želite da kopirate dodele. Kopiraj u
godinu	Godina u koju želite da kopirate dodele.

Izveštaji o slobodnom vremenu agenta

Za informacije o standardnim QM i WFM izveštajima koji dolaze sa Webex WFO, i za uputstva o tome kako pokrenuti standardni izveštaj, pogledajte QM standardne izveštaje i WFM standardne izveštaje .

Analizirajte kontakte, ljude i procese

Analiza kontakata, ljudi i procesa podrazumeva sledeće:

- Prikupljajte i obrađujte podatke sa analitičkim zadacima.
- Organizujte podatke iz transkripata, automatizovanih akcija na radnoj površini i okidača događaja Smart Desktop.
- Pregledajte podatke na kontrolnim tablama na stranici Analitics Dashboard.

TURN o rezimeu interakcije

Sažetak interakcije automatski sumira poziv na osnovu njegovog transkripta. Ovi rezimei pomažu agentima, vođama timova i evaluatorima da uštede vreme. Agenti ne moraju da pišu rezimee na kraju svakog poziva, a vođe timova i evaluatori mogu da shvate svrhu poziva bez potrebe da slušaju poziv ili čitaju transkript.

Takođe možete da izvezete rezimee interakcija u sistem za upravljanje odnosima sa klijentima (CRM) vaše organizacije sa rezimeom interakcije Read API. Kombinovanje rezimea interakcije sa izvozom API štedi agentima vreme koje bi inače proveli dodajući radne beleške nakon poziva u CRM vaše organizacije.

Sažetak interakcije je uključen u Cisco Analitiku, ali ga treba uključiti.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud. Sažetak interakcije nije dostupan za lokalne raspoređivanja.
- Imate dozvolu za administriranje govora u tekstualnu analitiku.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > analitika > menadžer zadataka

Procedure

Omogućite rezime interakcije na postojećim zadacima analitike

Ako vaša organizacija već prepisuje pozive, sledite ove korake na TURN na Sažetak interakcije na pozivima kojima se upravlja postojećim zadacima transkripcije.

1. Na stranici Task Manager kliknite na **dugme Filteri** (ikona levka, gornji levi deo stranice). Otvara **se panel Filteri** .
2. Izaberite **Govor u tekst (transkripcija)** iz **padajuće liste tipa** .
3. Izaberite **U toku** sa padajuće liste **Raspored** .
4. Kliknite **na dugme Appli.**
5. Dvaput kliknite na zadatak da biste ga otvorili.
6. U odeljku **Sažetak** AI interakcije izaberite **Omogući.**
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
8. Ponovite korake 5—7 za ostale zadatke.

Kreirajte novi zadatak sažetka interakcije

Pratite ove korake ako vaša organizacija trenutno ne prepisuje pozive ili ako želite da koristite Sažetak interakcije na pozivima koji se ne obrađuju postojećim zadatkom transkripcije.

PREDUSLOV Da biste kreirali zadatak, morate imati opseg nad najmanje jednom grupom. (Pogledajte za više informacija o opsegu.) Ako imate prostor samo za tim, a ne za grupu kojoj tim pripada,
Ne možete kreirati zadatak za taj tim.

1. Na stranici Menadžer zadataka kliknite na dugme **Kreiraj zadatak**.
2. Unesite jedinstveno ime za zadatak u ime polje.
3. Izaberite **Govor u tekst (transkripcija)** iz **padajuće liste tipa** .
4. Izaberite jezik povezan sa zadatkom iz **Jezik** padajuće liste. Jezik koji izaberete određuje šta se pojavljuje na listi dostupnih kategorija fraza.

   NAPOMENA Neki jezici u ovoj padajućoj listi mogu zahtevati dodatnu konfiguraciju za vašu Webex WFO implementaciju. Konsultujte se sa podrškom da biste osigurali jezik koji želite
   Transcribe je konfigurisan za vas.

5. Izaberite **Omogući** u odeljku **Phrase hits** da biste Webex WFO pretražili transkripte za sve aktivne unapred definisane fraze vaše organizacije. Izaberite **Onemogući** da biste sačuvali sistemske resurse.

   NAJBOLJA PRAKSA - Omogućite udarce fraze. Pogodci fraza su važna komponenta mnogih funkcija Analitike.

6. Izaberite postojeću **oznaku** indeksa, ili kreirajte novu oznaku indeksa za zadatak.
7. Izaberite **U toku** u **Pokretanje zadatka** sekcija.
8. Izaberite **Omogući** u odeljku **Sažetak** AI interakcije.
9. U **polje Procenat** unesite približan procenat poziva za transkripciju. Webex WFO daje svakom pozivu ovoliku šansu da bude prepisan. Webex WFO ne prepisuje ovaj procenat ukupnih poziva primljenih u određenom vremenskom periodu. To rezultira reprezentativnim uzorkom poziva koji se prepisuju dok pozivi dolaze. Doći će do određenog odstupanja od procenta, ali to odstupanje vremenom postaje manje značajno.

   PRIMER Unesete **50** u **polje Procenat** . Svaki poziv koji ispunjava kriterijume za ovaj zadatak transkripcije ima 50% šanse da bude prepisan.

10. (Opciono) Konfigurišite **uslove** koji moraju biti ispunjeni da bi se poziv prepisao. U zavisnosti od toga koji uslov izaberete, pojavljuju se dodatna polja za operand i vrednost ili vremenski opseg.

    NAPOMENA Ako koristite ovaj odeljak, pozivi koji ne ispunjavaju uslove filtera se ne prepisuju.

11. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi u vašem opsegu.

    NAPOMENA - Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje ovaj zadatak svim timovima unutar te grupe.

12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Kreirajte zadatke analitike
- Pregledajte AI uvide za kontakt – Saznajte kako da pristupite rezimeima interakcije u media playeru.

TURN na Napredno raspoloženje

Napredno osećanje identifikuje emocije koje su izrazili agent i kupac na pozivu i objašnjava kako je identifikovao te emocije. Sa naprednim osećanjem, možete brzo razumeti kako su se obe strane osećale i koristiti ono što ste naučili da poboljšate iskustvo za sve uključene.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex WFO Cloud. Napredno raspoloženje nije dostupno za lokalne primene.
- Vaša organizacija ima licencu za analitiku ili analitiku preduzeća.
- Imate dozvolu za administriranje uloga.
- Imate opseg nad najmanje jednom grupom u Webex WFO.
- Analiza raspoloženja je trenutno dostupna samo za engleske i španske audio kontakte. Nije dostupan za druge vrste kontakata ili za kontakte na drugim jezicima.
- Analiza raspoloženja je dostupna samo kao stalni zadatak. Nije dostupan kao ad-hoc zadatak.

Lokacija stranice

Razni. Pogledajte procedure ispod za lokacije stranica.

Procedure

Korak KSNUMKS: Dodelite dozvole za analizu raspoloženja ljudima u vašoj organizaciji

1. Idite na **Upravljanje aplikacijama** > **Global** > **User Configuration** > **Roles**.
2. U **tabeli Dozvole** pomerite se nadole do **Analiza** osećanja odeljak i izaberite polja za potvrdu da biste dodelili ove dozvole odgovarajućim ulogama u vašoj organizaciji:
    - **View Sentiment**—Ova dozvola omogućava ljudima da vide informacije o naprednom osećanju u Media Player-u. Pogledajte Prikaz AI uvida za kontakt i Pregled promena u raspoloženju za kontakt za detalje o tome kako ove informacije izgledaju.
    - **Pokreni zadatak** osećanja – ova dozvola omogućava ljudima da rade sa zadacima analize osećanja na stranici Menadžer zadataka analitike.

> **VAŽNO** Dodelite ovu dozvolu ulozi koju imate. Trebat će vam ova dozvola da biste završili korak KSNUMKS.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Korak KSNUMKS: Kreirajte zadatak analize osećanja

1. Idite na **Upravljanje** aplikacijama> **Analitika** > **Menadžer** zadataka.
2. Kliknite na dugme **Kreiraj zadatak**.
3. Unesite jedinstveno ime za zadatak u ime polje.
4. Izaberite **Analiza** osećanja iz **tip** padajuće liste.
5. Izaberite jezik koji se govori u kontaktu sa **padajuće liste Jezik** .
6. (Opciono) Konfigurišite **uslove** koji moraju biti ispunjeni da bi se analiziralo osećanje poziva.

   > **NAPOMENA** Ako koristite ovaj opcioni odeljak, pozivi koji ne ispunjavaju uslove se ne analiziraju za osećanje.

7. (Opciono) Da biste analizirali kako se raspoloženje menja tokom kontakta, izaberite **trend** raspoloženja kupaca, **Trend** raspoloženja agenta ili oboje u odeljku **Trend raspoloženja** . Kada omogućite trend osećanja, **panel AI Sentiment** se pojavljuje u Media Plaier-u za kontakt (pogledajte Pregled promena u osećanju za kontakt).

   > **NAPOMENA:** Vašoj organizaciji su potrebne licence za Analitics Enterprise ili Analitics Enterprise Plus kako bi omogućila trend raspoloženja.

8. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi nad kojima imate opseg.

   > **NAPOMENA** Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

9. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Upravljajte ulogama i dozvolama
- Kreirajte zadatke analitike

- O zadacima analitike
- Pogledaj AI uvide za kontakt
- Pogledaj promene u raspoloženju za kontakt

Kreirajte zadatke analitike

Koristite stranicu Task Manager za prikupljanje i obradu podataka pomoću zadataka Analitike. Ovi zadaci analiziraju trenutne ili prethodno snimljene podatke. Ovi podaci mogu uključivati audio snimke, tekst e-pošte i podatke o radnoj površini i događajima.

Zadaci analitike mogu biti u toku (pokrenuti kad god novi podaci dođu u sistem) ili ad hoc (pokrenuti jednom u zakazano vreme i datum).

Kada zakazujete zadatke analitike, zapamtite sledeće tačke.

- Ako zadatak govora u tekst ne uspe, Webex WFO ponovo pokušava kasnije da završi zadatak.
- Vremenska zona u Task Manager-u je podrazumevana vremenska zona vaše organizacije.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od ovih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Analitika preduzeća Plus
  - Desktop Analitics (omogućava vam kreiranje zadataka Desktop Analitics)
- Imate najmanje jednu od sledećih dozvola:
  - Administrirajte analitiku radne površine
  - Administrirajte govornu analitiku
  - Administrirajte govor u tekstualnu analitiku
  - Administrirajte tekstualnu analitiku
  - Administrirajte prediktivnu analitiku
  - Pokreni auto QM Zadatak
  - Pokreni zadatak Trending Topics

    - Pokreni zadatak osećanja
    - Pokreni zadatak AI oznaka
- Da biste kreirali zadatak, imate opseg nad najmanje jednom grupom. Ako imate prostor samo za tim, a ne za grupu kojoj tim pripada, ne možete kreirati zadatak za taj tim.
- (Za analizu radne površine) Aplikacije i veb sajtovi su konfigurisani na stranici Desktop Manager.
- (Za analizu radne površine) Polja aplikacije i veb sajta su konfigurisana na stranici Field Manager.
- (Za audio i tekstualnu analizu) Kategorije fraza i fraza su konfigurisane na stranici Phrase Manager.
- (Za auto QM) Imate dozvolu Edit Auto QM i kreirate obrazac za AI evaluaciju. Za više informacija pogledajte Kreiranje obrazaca za evaluaciju AI.
- (Za AI oznake) Oznake i kategorije oznaka konfigurisane su na stranici Business Signal > AI oznake.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > analitika > menadžer zadataka

Procedure

Kreirajte novi zadatak

1. Kliknite na dugme **Kreiraj zadatak**.
2. Unesite jedinstveno ime za zadatak u ime polje.
3. Izaberite tip zadatka koji želite da kreirate iz **Tip** padajuće liste. Polja koja se prikazuju variraju u zavisnosti od vrste zadatka koji izaberete. Kliknite na tip zadatka ispod za ostale korake.

   Desktop analitika

   Govor u tekst (transkripcija)

   Tekstualna analitika

   Prediktivni rezultat evaluacije

   Prediktivni rezultat neto promotera

   Auto QM

Trending Teme

Analiza raspoloženja

AI Tagovi

Desktop analitika

Ovaj zadatak obrađuje učitane podatke o desktop analitici i spaja te informacije sa audio podacima i podacima o snimanju ekrana agenata. Potrebna vam je dozvola za administriranje Desktop Analitics za rad sa zadacima Desktop Analitics.

1. U odeljku **Pokretanje zadatka** , konfigurišite kada zadatak treba da se pokrene i vremenski opseg podataka koje zadatak treba da analizira.

U toku i **ad-hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U toku**. Ovo onemogućava polja datuma, vremena i opsega. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum početka i vreme zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vreme mora biti u budućnosti. To ne može biti trenutno vreme.
Izbor poziva	Izaberite datum početka i datum završetka opsega podataka koje ste žele zadatak da se obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. To ne može biti današnji datum. Datum završetka mora biti kasniji od datuma početka, ali pre današnjeg datuma.

2. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi u vašem opsegu.

   NAPOMENA Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Govor u tekst (transkripcija)

Ovaj zadatak prepisuje audio snimke, a zatim pretražuje tekst za unapred definisane fraze (koje konfigurišete na stranici Phrase Manager) i čuva rezultate u bazi podataka koja se može pretraživati. Potrebna vam je dozvola za administriranje govora u tekstualnu analitiku za rad sa zadacima transkripcije.

1. Izaberite jezik povezan sa zadatkom iz **Jezik** padajuće liste. Jezik koji izaberete određuje šta se pojavljuje na listi dostupnih kategorija fraza.

   NAPOMENA Neki jezici u ovoj padajućoj listi mogu zahtevati dodatnu konfiguraciju za vašu Webex WFO implementaciju. Konsultujte se sa podrškom kako biste osigurali jezik
   želite da prepišete je podešen za vas.

2. (Opciono) Za transkripcije na engleskom jeziku izaberite **Omogući** u odeljku Analiza osećanja da biste Webex WFO analizirali emocije izražene u kontaktu. Možete da vidite osećanje jednog kontakta u medija plejeru i možete filtrirati kontakte na stranici Interakcije na osnovu osećanja. Analiza raspoloženja takođe generiše Net Reputation Score agenta, koji se pojavljuje u medija plejeru. Izaberite **Onemogući** da biste sačuvali sistemske resurse.

3. Izaberite **Omogući** u odeljku **Phrase hits** da biste Webex WFO pretražili transkripte za sve aktivne unapred definisane fraze vaše organizacije. Izaberite **Onemogući** da biste sačuvali sistemske resurse.

   NAJBOLJA PRAKSA - Omogućite udarce fraze. Pogodci fraza su važna komponenta mnogih funkcija Analitike.

4. Izaberite postojeću **oznaku** indeksa, ili kreirajte novu oznaku indeksa za zadatak.

5. U odeljku **Pokretanje zadatka** , konfigurišite kada zadatak treba da se pokrene i vremenski opseg podataka koje zadatak treba da analizira.

U toku i **ad-hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U toku**. Ovo onemogućava polja datuma, vremena i opsega. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum početka i vreme zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vreme mora biti u budućnosti. To ne može biti trenutno vreme.
Izbor poziva	Izaberite datum početka i datum završetka opsega podataka koje ste

žele zadatak da se obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. To ne može biti današnji datum. Datum završetka mora biti kasniji od datuma početka, ali pre današnjeg datuma.

6. (Opciono) Da biste kreirali rezimee transkribovanih poziva, izaberite **Omogući** radio dugme u **Odeljak o sažetku** AI interakcije.
7. U **polje Procenat** unesite približan procenat poziva za transkripciju. Webex WFO daje svakom pozivu ovaj procenat šanse da bude transkribovan. Webex WFO ne prepisuje ovaj procenat od ukupnog broja poziva primljenih u određenom vremenskom periodu. To rezultira reprezentativnim uzorkom poziva koji se prepisuju dok pozivi dolaze. Doći će do određenog odstupanja od procenta, ali to odstupanje vremenom postaje manje značajno.

   PRIMER Unesete **50** u **polje Procenat** . Svaki poziv koji ispunjava kriterijume za ovaj zadatak transkripcije ima 50% šanse da bude prepisan.

8. (Opciono) Konfigurišite **uslove** koji moraju biti ispunjeni da bi se poziv prepisao. U zavisnosti od toga koji uslov izaberete, pojavljuju se dodatna polja za operand i vrednost ili vremenski opseg.

   NAPOMENA - Ako koristite ovaj opcioni odeljak, pozivi koji ne ispunjavaju uslove filtera se ne prepisuju.

9. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi u vašem opsegu.

   NAPOMENA - Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

10. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Tekstualna analitika

Ovaj zadatak pretražuje zarobljenu e-poštu ili tekst ćaskanja za unapred definisane fraze (koje konfigurišete na stranici Phrase Manager) i čuva rezultate u bazi podataka koja se može pretraživati. Potrebna vam je dozvola za administriranje tekstualne analitike za rad sa zadacima tekstualne analitike.

1. Izaberite postojeću **oznaku** indeksa, ili kreirajte novu oznaku indeksa za zadatak.
2. U odeljku **Pokretanje zadatka** , konfigurišite kada zadatak treba da se pokrene i vremenski opseg podataka koje zadatak treba da analizira.

U toku i **ad-hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U toku**. Ovo onemogućava polja datuma, vremena i opsega. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum početka i vreme zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vreme mora biti u budućnosti. To ne može biti trenutno vreme.
Izbor poziva	Izaberite datum početka i datum završetka opsega podataka koje ste žele zadatak da se obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. To ne može biti današnji datum. Datum završetka mora biti kasniji od datuma početka, ali pre današnjeg datuma.

3. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi u vašem opsegu.

   NAPOMENA - Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

4. U **odeljku Kategorije** fraza dodelite kategorije fraza zadatku.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA - Za ad-hoc zadatke tekstualne analitike koji obrađuju više od 200 kontakata, možda će biti potrebno nekoliko minuta da se pojavi pun broj obrađenih **, neuspelih**i **ukupnih** kontakata, čak i nakon što je **status** zadatka **završen**.

Prediktivni rezultat evaluacije

Ovaj zadatak koristi modele mašinskog učenja za predviđanje rezultata evaluacije kontakta. Potrebna vam je dozvola za administraciju prediktivne analitike za rad sa prediktivnim zadacima.

VAŽNO Predviđanja su složena i zahtevaju rad na više mesta unutar Webex WFO. Pogledajte Konfigurišite predviđanja za više informacija.

NAPOMENA - Prediktivna evaluacija Rezultati zadaci mogu analizirati samo audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju prediktivne rezultate evaluacije.

1. U odeljku **Pokretanje zadatka** , konfigurišite kada zadatak treba da se pokrene i vremenski opseg podataka koje zadatak treba da analizira.

U toku i **ad-hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U toku**. Ovo onemogućava polja datuma, vremena i opsega. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum početka i vreme zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vreme mora biti u budućnosti. To ne može biti trenutno vreme.
Izbor poziva	Izaberite datum početka i datum završetka opsega podataka koje ste žele zadatak da se obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. To ne može biti današnji datum. Datum završetka mora biti kasniji od datuma početka, ali pre današnjeg datuma.

2. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi u vašem opsegu.

   NAPOMENA Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Prediktivni rezultat neto promotera

Ovaj zadatak koristi modele mašinskog učenja za predviđanje neto rezultata promotera kontakta. Potrebna vam je dozvola za administraciju prediktivne analitike za rad sa prediktivnim zadacima.

VAŽNO Predviđanja su složena i zahtevaju rad na više mesta unutar Webex WFO. Pogledajte Konfigurišite predviđanja za više informacija.

NAPOMENA - Zadaci Prediktivnog Net Promoter Score-a mogu analizirati samo audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju prediktivne rezultate neto promotera.

1. U odeljku **Pokretanje zadatka** , konfigurišite kada zadatak treba da se pokrene i vremenski opseg podataka koje zadatak treba da analizira.

U toku i **ad-hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U toku**. Ovo onemogućava polja datuma, vremena i opsega. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum početka i vreme zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vreme mora biti u budućnosti. To ne može biti trenutno vreme.
Izbor poziva	Izaberite datum početka i datum završetka opsega podataka koje ste žele zadatak da se obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. To ne može biti današnji datum. Datum završetka mora biti kasniji od datuma početka, ali pre današnjeg datuma.

2. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi u vašem opsegu.

   NAPOMENA - Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Auto QM

Potrebna vam je dozvola Run Auto QM Task da biste radili sa Auto QM zadacima.

1. Izaberite ime iz **Ime** obrasca padajuće liste.

   NAJBOLJA PRAKSA Auto QM može da postigne svaki kontakt sa do tri oblika. Ako kreirate više preklapajućih Auto QM zadataka, proverite da li Auto QM koristi
   Najbolji oblici za svaki kontakt. Ako kontakt ispunjava uslove da bude procenjen od strane više od tri Auto QM zadatka, Auto QM će ocijeniti kontakt koristeći samo tri nedavno kreirana zadatka.

2. Izaberite jezik povezan sa zadatkom.

3. (Opciono) Izaberite **Poziv Smer** ili **Trajanje kontakta (sekunde)** iz padajuće liste **Detalji** poziva. Ako koristite ovaj opcioni odeljak, pozivi koji ne ispunjavaju uslove filtera se ne prepisuju.
    - Za **Poziv Pravac,** izaberite **Vlezni** ili **Odlazni** od **Detalj vrednost** padajuće liste.
    - Za **Trajanje kontakta (sekunde)** izaberite **Veće od**, **Manje od**, **Jednako ili Raspon** od padajuće liste **operatora** , a zatim unesite brojeve.
4. Potražite i izaberite potrebne grupe i timove **i kliknite na dugme** Dodaj sve **ili** Ukloni sve **.**
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Trending Teme

Ovaj zadatak minira čitave razgovore kako bi odredio ukupnu temu svakog razgovora. Potrebna vam je dozvola za zadatak Pokreni trendovske teme da biste radili sa zadacima Trending Topics.

1. Izaberite jezik povezan sa zadatkom.
2. (Opciono) Konfigurišite **uslove** koji moraju biti ispunjeni za analizu tema poziva.

    NAPOMENA Ako koristite ovaj opcioni odeljak, pozivi koji ne ispunjavaju uslove se ne analiziraju za teme.

3. (Opciono, samo licenca za analitiku Enterprise Plus) Da biste AI dali pravac u identifikovanju tema, koristite odeljak **Definišite teme** poziva.
    1. Izaberite **Omogući** u odeljku **Definišite teme** poziva.
    2. Kliknite na Dodaj **novu temu**. **Otvara se prozor Dodaj novu temu** .
    3. Unesite **naziv** teme i **opis** teme. Na primer, imena i opisi tema, pogledajte odeljak "Primeri tema i opisa za zadatke Trending Topics" ovde: O zadacima Analitike. Naziv teme će se pojaviti na kontrolnoj tabli Trending Topics (pogledajte Praćenje trendovskih tema) i na panelu Data Insights u Media Plaier-u (pogledajte Pregled AI uvida za kontakt).

        VAŽNO Ne možete da menjate naziv teme nakon što sačuvate temu.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prozor se zatvara.
5. (Opciono) Ponovite korake 2-4 da biste dodali još tema ako je potrebno. Takođe možete dodati teme zadatku uvozom CSV datoteke. Pogledajte Uvoz tema kontakata za zadatak Trending Topics za uputstva.

4. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi u vašem opsegu.

   NAPOMENA Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Analiza raspoloženja

Ovaj zadatak koristi AI za analizu osećanja prikazanog od strane agenta i kupca. Potrebna vam je dozvola Pokreni zadatak osećanja da biste radili sa zadacima analize osećanja.

NAPOMENA: Zadaci za analizu raspoloženja mogu analizirati samo engleske ili španske audio kontakte. Analiza raspoloženja nije dostupna za druge vrste kontakata ili za kontakte u drugim
Jezika.

NAPOMENA Analiza raspoloženja je dostupna samo kao tekući zadatak. Nije dostupan kao ad- hoc zadatak.

1. Izaberite jezik koji se govori u kontaktu sa **padajuće liste Jezik** .
2. (Opciono) Konfigurišite **uslove** koji moraju biti ispunjeni da bi se analiziralo osećanje poziva.

   NAPOMENA Ako koristite ovaj opcioni odeljak, pozivi koji ne ispunjavaju uslove se ne analiziraju za osećanje.

3. (Opciono) Da biste analizirali kako raspoloženje napreduje tokom kontakta, izaberite **trend** raspoloženja kupaca, **trend** raspoloženja agenta ili oboje u odeljku **Trend sentimenta** . Kada omogućite trend osećanja, panel AI Sentiment se pojavljuje u Media Plaier-u za kontakt (pogledajte Pregled promena u osećanju za kontakt).

   NAPOMENA: Vašoj organizaciji su potrebne licence za Analitics Enterprise ili Analitics Enterprise Plus kako bi omogućila trend raspoloženja.

4. (Opciono, samo licenca za analitiku Enterprise Plus) Da biste definisali kako izgleda raspoloženje za vašu organizaciju, koristite **odeljak Prilagođene definicije** AI sentimenta.

    1. Izaberite **Omogući** u odeljku **Prilagođene definicije** AI osećanja.
    2. Koristite **Primeni prilagođeno osećanje na:** i Primeni ista **podešavanja** da biste izabrali da li vaše prilagođene definicije treba da se primenjuju na agenta, kupca ili oboje.
    3. Unesite opise u **polja Definišite pozitivno osećanje**, **Definišite negativno osećanje** i **Definišite neutralno osećanje**. Na primer, definicije, pogledajte odeljak "Primer definicija osećanja za zadatke analize osećanja" ovde: O zadacima analitike.

5. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi u vašem opsegu.

    NAPOMENA Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

AI Tagovi

Potrebna vam je licenca Analitics Enterprise Plus i dozvola za zadatak Run AI Tags za rad sa zadacima AI oznaka.

1. Izaberite jezik povezan sa zadatkom iz **Jezik** padajuće liste.
2. (Opciono) Konfigurišite **uslove** koji moraju biti ispunjeni da bi kontakt primio AI oznake.

    NAPOMENA Ako koristite ovaj opcionalni odeljak, Webex WFO analizira samo kontakte koji ispunjavaju uslove filtera za AI oznake. Kontakti koji ne ispunjavaju uslove nisu
    Analizirali.

    NAJBOLJA PRAKSA Ograničite obradu AI oznaka na pozive koji su duži od trideset sekundi - ili na dužinu koja je značajna za vašu organizaciju. Oznake koje se primenjuju
    Do vrlo kratkih poziva obično imaju ograničenu vrednost. Dodavanje ovog uslova pomaže u obezbeđivanju kvalitetnijih uvida i očuvanju količine podataka koje vaša organizacija posvećuje AI obradi.

3. Izaberite **Kupac**, **Agent** ili oboje u odeljku **Zvučnici** . Ovaj izbor govori Webex WFO koje strane u kontaktu analiziraju za oznake.
4. U odeljku AI Tag Categories kliknite na kategorije koje ćete koristiti za ovaj zadatak. Možete dodeliti do tri kategorije zadatku.
5. U **odeljku Grupe i timovi** dodelite grupe i timove zadatku. Dostupne su samo grupe i timovi u vašem opsegu. Webex WFO može da obradi do tri zadatka za tim. Ako dodelite timu više od tri zadatka, Webex WFO obrađuje kontakte tog tima samo na osnovu tri nedavno kreirana zadatka.

   NAPOMENA - Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex WFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Filtrirajte postojeće zadatke

1. Kliknite **Filteri** (ikona levka, gornji levi ugao stranice). Otvara **se panel Filteri** .
2. Konfigurišite svoje kriterijume pretrage.
3. Kliknite **na dugme Appli.** Lista ažuriranja zadataka. Kliknite na dugme **Reset** da biste videli sve zadatke.

Prikažite ili sakrij kolone

1. Kliknite na Prikaži **/ Sakrij kolone** (ikona zupčanika, gornji desni ugao stranice). Otvorit **će se prozor Prikaži/Sakrij kolone** .
2. Izaberite ili poništite polja za potvrdu po želji.
3. Kliknite **na dugme Appli.** Prozor se zatvara.

Pogledaj istoriju za zadatak

1. Dvaput kliknite na zadatak. Otvara se stranica zadatka.
2. Kliknite na Praćenje istorije (gornji desni ugao stranice). Panel **Istorija** verzija se otvara da prikaže informacije o zadatku, uključujući i ko ga je poslednji put ažurirao i kada.
3. Izaberite prethodnu verziju zadatka iz **Istorija** verzija padajuće liste.
4. Kada završite sa pregledom istorije zadataka, kliknite na dugme **Nazad** da biste zatvorili panel.

Izmenite postojeći zadatak

NAPOMENA: Ne možete da menjate zadatak ako je obrada počela.

1. Dvaput kliknite na zadatak. Otvara se stranica zadatka.
2. Izmenite zadatak po želji.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Otkažite zadatak u toku

Možete otkazati zadatak samo ako je **njegov** status **pokrenut**. Ne možete otkazati zadatke sa drugim statusima.

1. Dvaput kliknite na zadatak. Otvara se stranica zadatka.
2. U odeljku **Obrada** zadataka kliknite na dugme **Otkaži obradu**. Otvara se prozor za potvrdu.
3. Kliknite na dugme **Da**. Prozor se zatvara.

Izbriši zadatak

NAPOMENA: Ne možete izbrisati ad-hoc zadatak nakon što je pokrenut. Ovo ograničenje održava istorijske podatke i revizijski trag.

1. Kliknite na dugme **Delete** (ikona kante za smeće). Otvara se prozor za potvrdu.
2. Kliknite na dugme **Delete**. Prozor se zatvara.

Dodajte temu u zadatak Trending Topics

Ako dodate teme zadatku koji je već pokrenut, vaše izmene se primenjuju samo na kontakte koji su analizirani nakon izmene. Kontakti koji su već analizirani nisu pogođeni. Za to vam je potrebna licenca za analitiku preduzeća Plus.

Takođe možete dodati teme zadatku uvozom CSV datoteke. Pogledajte Uvoz tema kontakata za zadatak Trending Topics za uputstva.

1. Dvaput kliknite na zadatak. Otvara se stranica zadatka.
2. Izaberite **Omogući** u odeljku **Definišite teme** poziva.
3. Kliknite na Dodaj **novu temu**. **Otvara se prozor Dodaj novu temu** .
4. Unesite **naziv** teme i **opis** teme. Naziv teme će se pojaviti na kontrolnoj tabli Trending Topics (pogledajte Praćenje trendovskih tema) i na panelu Data Insights u Media Plaier-u (pogledajte Pregled AI uvida za kontakt).

   VAŽNO Ne možete da menjate naziv teme nakon što sačuvate temu.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prozor se zatvara.
6. (Opciono) Ponovite korake 2-4 da biste dodali još tema ako je potrebno.

Izmenite teme kontakata za zadatak Trending Topics

Možete da izmenite opis teme. Za to vam je potrebna licenca za analitiku preduzeća Plus.

NAPOMENA Ako izmenite opis za temu koja je već primenjena na kontakte, vaše izmene se primenjuju samo na kontakte koji su analizirani nakon izmene. Kontakti koji su već analizirani Nisu pogođeni. Ako dramatično promenite opis, može doći do nedoslednosti između načina na koji se tema primenjuje pre i posle promene.

1. Dvaput kliknite na zadatak. Otvara se stranica zadatka.
2. U odeljku **Definišite teme** poziva kliknite na ikonu olovke pored teme. Otvorit **će se prozor Uređivanje teme** .
3. Izmenite opis teme po potrebi.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prozor se zatvara.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite temu kontakta iz zadatka Trending Topics

Ako izbrišete temu, to neće uticati na kontakte koji su već povezani sa ovom temom. Za to vam je potrebna licenca za analitiku preduzeća Plus.

1. Dvaput kliknite na zadatak. Otvara se stranica zadatka.
2. U odeljku **Definišite teme** poziva, kliknite na ikonu kante za smeće pored teme. Tema se odmah briše.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uvoz tema kontakata za zadatak Trending Topics

Ako vaša organizacija ima licencu Analitics Enterprise Plus, možete dodati teme u zadatak Trending Topics tako što ćete otpremiti datoteku CSV. Možete da otpremite teme na zadatke i dok kreirate zadatak i dok je pokrenut.

NAPOMENA Ako dodate teme zadatku koji je već pokrenut, vaše izmene se primenjuju samo na kontakte koji su analizirani nakon izmene. Kontakti koji su već analizirani nisu pogođeni.

Datoteka CSV koju uvozite mora imati sledeće zaglavlja kolona:

Zaglavlje kolone	Opis
Ime i prezime	Naziv za temu. Ovo ime će se pojaviti na kontrolnoj tabli Trending Topics i na panelu Data Insights u Media Plaier-u.

Zaglavlje kolone	Opis
Pretraga	Informacije koje pomažu AI da identifikuje kontakte koji sadrže ovu temu. [za Saveti o pisanju imena i opisa, vidi KSKSKS]

NAJBOLJA PRAKSA Da biste bili sigurni da je vaš CSV fajl ispravno formatiran, prvo izvezite fajl iz zadatka koji već ima teme, izmenite izvezenu datoteku, a zatim uvezite datoteku. Pogledajte Izvoz kontakt

teme za zadatak Trending Topics.

1. Dvaput kliknite na zadatak. Otvara se stranica zadatka.
2. U odeljku **Definišite teme** poziva, izaberite **Omogući.**
3. Kliknite **na dugme Uvoz.**
4. Pronađite i uvezite CSV datoteku. Nove teme se pojavljuju u tabeli ispod dugmeta Uvoz.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izvoz tema kontakata za zadatak Trending Topics

Za to vam je potrebna licenca za analitiku preduzeća Plus.

1. Dvaput kliknite na zadatak. Otvara se stranica zadatka.
2. U odeljku **Definišite teme** poziva kliknite na dugme **Izvoz**. Fajl pod nazivom **trending-teme izvoz gggg-mm- dd** preuzimanja na vaš uređaj.

Srodne teme

- O zadacima analitike
- TURN on Interaction Summary—Pojednostavljena verzija ove stranice posvećena posebno omogućavanju Interaction Summary.
- TURN on Advanced Sentiment—Pojednostavljena verzija ove stranice posvećena posebno omogućavanju naprednog osećanja.
- Kreiranje stavki na radnoj površini i upravljanje njima—Koristite stranicu Desktop Manager da biste konfigurisali veb sajtove i aplikacije kao odobrene ili neodobrene za upotrebu agenta.
- Prikaz akcija agenta za kontakt – Pregledajte rezultate analitike na radnoj površini jednog kontakta na stranici Interakcije.

- Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti Analitika—Koristite stranicu Field Manager da biste identifikovali polja na veb stranicama koje agenti koriste.
- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka – koristite stranicu Menadžer metapodataka da biste konfigurisali metapodatke koji govore Webex WFO da analizira kontakt.
- Pročitajte transkripciju audio snimka—Pogledajte transkripciju jednog kontakta na stranici Interakcije.
- Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza – konfigurišite fraze za fonetiku, transkripciju i tekstualne poslove.
- Prikaz analitike fraza za kontakt – Prikaz pogodaka fraze jednog kontakta na stranici Interakcije.
- Čitanje tekstualnog kontakta – Pregledajte jedan tekstualni kontakt na stranici Interakcije.
- Konfigurišite predviđanja—Naučite kako da podesite rezultate prediktivne evaluacije i prediktivne rezultate neto promotera.
- Kreirajte obrasce za evaluaciju AI
- Pogledaj rezultate automatske evaluacije
- O kriterijumima za ocenjivanje Auto QM
- Upravljajte AI oznakama
- Pratite trendove u AI tagovima
- Prikaz AI uvida za kontakt – pogledajte rezime audio kontakta na stranici Interakcije.
- Prikaz AI uvida za kontakt – pogledajte rezime i osećanje audio kontakta na stranici Interakcije.
- Prikaz promena u osećanju za kontakt – Prikaz trenda osećanja na stranici Interakcije
- Pratite trendovske teme
- O razlikama između analitičkih fraza, AI oznaka i trendovskih tema

O zadacima analitike

Primeri tema i opisa za zadatke Trending Topics

Ako vaša organizacija ima licencu za Analitics Enterprise Plus, možete definisati sopstvene kontaktne teme kao deo kreiranja zadatka Trending Topics. U nastavku su navedeni neki primeri tema i opisa.

Naziv teme	Opis teme
Otkazivanje porudžbine: Odložena isporuka	Kupac traži da otkaže svoju porudžbinu jer je isporuka odložena izvan očekivanog vremenskog okvira.
Zakažite sastanak	Pacijent rezerviše novi termin za kliničku posetu, proceduru, Ili konsultacije.
Propušteni sastanak - Kontakt je pokrenut nakon što pacijent nije pokazao svoj sastanak. Priključak	Svrha kontakta je da se odloži ili razgovara o sledećim koracima.
Zahtev za dopunu recepta	Pacijent traži dopunu za postojeći recept.
Otvorite novi nalog	Kupac traži da otvori novu proveru, štednju, ili drugi Nalog.

Primer definicija osećanja za zadatke analize osećanja

Ako vaša organizacija ima licencu za analitiku preduzeća Plus, možete definisati kako izgleda pozitivno, negativno ili neutralno raspoloženje za vašu organizaciju kao deo kreiranja zadatka analize osećanja. U nastavku su neke primere definicija.

Osećanja	Definicija uzorka
Pozitivna	Pacijent izražava jasno zadovoljstvo iskustvom kontakt centra. To uključuje osećaj pomoći ili sigurnosti; zahvaljivanje agentu; opisujući interakciju kao korisnu, laku ili profesionalnu; ili izražavanje olakšanja, zahvalnosti ili uvažavanja. Primeri fraza: "Hvala vam puno na pomoći." "Bili ste veoma ljubazni i sve ste jasno objasnili." "Ovo je bilo stvarno lako. Cenim to. "
Neutralna	Pacijent ne pokazuje jake emocije, bilo pozitivne ili negativne. To uključuje jednostavno priznavanje informacija, odgovaranje činjenično ili

Osećanja	Definicija uzorka
	kratko bez pohvala ili žalbi, ili završavajući poziv pristojno ali ravnodušno. Primeri fraza: "U redu, razumem." "Hvala." (bez dodatnih emocija ili konteksta) "To odgovara na moje pitanje."
Negativna	Pacijent izražava frustraciju, zbunjenost ili nezadovoljstvo interakcijom, čak i ako je medicinsko pitanje nepovezano. To uključuje osećaj ignorisani, pogrešno shvaćeni, ili požurio; izražavanje iritacije, sarkazma ili razočarenja; ili ukazuje na nerešena pitanja ili potrebu da se ponovo pozove. Primeri fraza: "Ovo je bilo gubljenje vremena." "Ne slušaš me." "Zvao sam tri puta i još uvek nema pomoći."

Izmene licenci za analitiku

Ako vaša organizacija pređe sa licence za Analitics Essentials, Analitics Enterprise ili Analytics Enterprise Plus na licencu za Desktop Analitiku, Webex WFO automatski onemogućava sve postojeće zadatke koji nisu na radnoj površini. Ovo onemogućavanje ne utiče na zadatke koji su u toku—na primer, ad-hoc zadatke koji su već započeli ili tekuće zadatke koji su zakazani ili pokrenuti.

E-mail i tekst ćaskanja

Možete podesiti tekući zadatak Tekt Analitics za analizu e-pošte za unapred definisane udarce fraze. Ako nije konfigurisan nijedan zadatak koji je u toku, onda su svi e-mailovi i dalje indeksirani i sačuvani kao kontakti e-pošte. Te e-poruke možete obraditi kao ad hoc zadatke.

Morate podesiti zadatak tekstualne analitike da biste analizirali e-poštu ili ćaskanje za unapred definisane udarce fraza. Ako nijedan zadatak nije konfigurisan, evo šta se dešava kada se tekst uveze:

- Tekst se ne analizira u Analitici.
- Kontakt je i dalje dostupan na stranici Interakcije.
- Sentiment se ne analizira na stranici Interakcije.

NAPOMENA Ako Webex WFO otkrije generičku adresu e-pošte koja nije povezana sa agentom tokom uvoza e-pošte na Mail server, Webex WFO kreira novog korisnika i povezuje korisnika sa tim Adresa e-pošte. Ovaj korisnik se zatim pojavljuje na listi korisnika i dodaje korisnika u broj korisnika.

Jezici i timovi

Za kompletnu listu podržanih jezika u Webex WFO, pogledajte "Lokalizacija i podržani jezici" u *Webex WFO Vodič* za instalaciju.

VAŽNO Jezici zahtevaju konfiguraciju servera. Pre upotrebe jezika u zadatku, proverite da li je vaš sistemski administrator konfigurisao jezik.

Kada pokrenete govorni zadatak, rezultati se zasnivaju isključivo na izabranom jeziku. Postoji implicitna veza između timova i jezika. Na primer, ako izaberete francuski iz padajuće liste Jezik prilikom konfigurisanja zadatka, zadatak obrađuje sve pozive na francuskom za izabrane timove. Svaki sekundarni jezik koji se govori tokom tih poziva daje loše rezultate.

NAJBOLJA PRAKSA

Ako vaš kontakt centar podržava više jezika, svaki tim treba da bude povezan sa određenim jezikom.

Nije neobično da jedan ili više agenata u timu budu dvojezični. U tom slučaju, dvojezični agenti se prebacuju između jezika tokom poziva ili sa jednog poziva na drugi. Ako je poznato da agenti u timu koriste sekundarni jezik tokom poziva, kreirajte oznaku metapodataka koristeći stranicu Metadata Manager (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) i dodelite moguće jezičke vrednosti oznaci metapodataka. Kada agent koristi sekundarni jezik tokom poziva, agent može dodeliti tu oznaku metapodataka da identifikuje jezik koji se koristi. Zatim možete pokrenuti zadatak za traženje svih poziva povezanih sa timom koji su označeni tom specifičnom oznakom metapodataka jezika.

PRIMER

Agent A je u prodajnom timu i govori francuski kao primarni jezik i engleski kao sekundarni jezik. Kada se agent A prebaci na engleski za poziv, ona označava poziv oznakom metapodataka pod nazivom **VoiceLanguage** i vrednošću **engleskog jezika**.

Da biste analizirali pozive na engleskom jeziku agenta A, kreirate zadatak govora u tekst (transkripcija) konfigurisan sa sledećim podešavanjima:

- Jezik: Engleski
- Tim: Prodaja

Ako izaberete francuski iz Jezik padajuće liste, zadatak neće dati nikakve rezultate.

Transkripcija jezika za snimanje gatevai-a

Gatevai snimanje stvara koren snimak za ceo poziv od početka do kraja. Ako se poziv prenese, ovaj koren snimak ima više segmenata, jedan za početni poziv i drugi za prenos. (Ako se poziv prenosi više puta, svaki prenos je poseban segment.)

Kada se ovaj snimak pomiri, Webex WFO prepisuje poziv koristeći jezik poslednjeg segmenta, koji je jezik povezan sa zadatkom govora u tekst poslednjeg segmenta. Zadatak pretvaranja govora u tekst može biti povezan samo sa jednim jezikom. Ako ljudi na pozivu govore drugi jezik nakon što je poziv prebačen, Webex WFO će i dalje pokušati da prepiše poziv na jeziku koji se koristi u poslednjem segmentu.

> **PRIMER** - Agent i pozivalac govore engleski za prvi segment poziva, koji je povezan sa zadatkom govora u tekst na engleskom jeziku. Agent prenosi pozivaoca na agenta koji govori španski. Ovaj drugi
> Segment je povezan sa španskim zadatkom govora u tekst. Webex WFO prepisuje oba segmenta ovog poziva na španski nakon što se snimak pomiri.

Ako segment poziva nije povezan sa zadatkom govora u tekst, Webex WFO neće prepisati segment. Ako poslednji segment poziva nije povezan sa zadatkom pretvaranja govora u tekst, Webex WFO neće prepisati poziv.

> **PRIMER** - Agent i pozivalac govore engleski za prvi segment poziva, koji je povezan sa zadatkom govora u tekst na engleskom jeziku. Agent prenosi pozivaoca na agenta koji govori španski. Ovaj drugi
> Segment nije povezan sa zadatkom govora u tekst. Webex WFO ne prepisuje poziv.

Organizujte podatke

Organizovanje podataka podrazumeva sledeće:

- Kreirajte, upravljajte, uvozite i izvozite liste fraza koje se koriste u zadacima analitike govora i teksta.
- Konfigurišite Webex WFO da automatski izvršite različite radnje kada korisnik otvori ili stupi u interakciju sa Vindovs aplikacijom ili veb stranicom.
- Konfigurišite polja povezana sa veb lokacijama koje su označene za upotrebu u Smart Desktop-u.

Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza

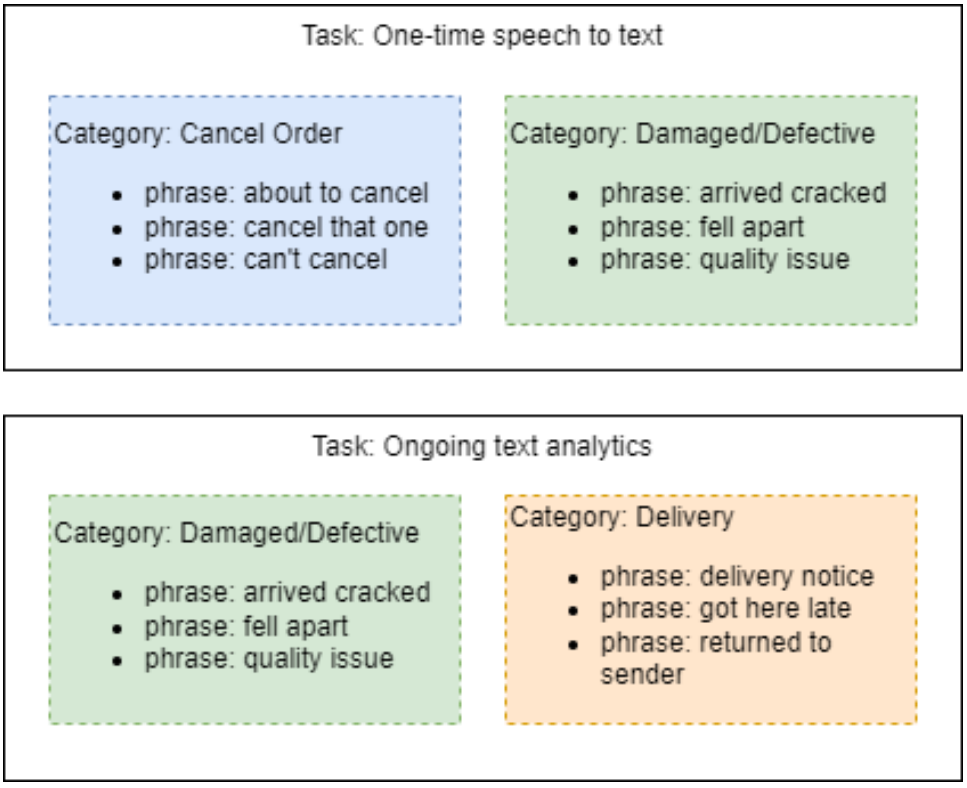
Koristite stranicu Phrase Manager za kreiranje, upravljanje, uvoz i izvoz fraza koje se koriste u zadacima analitike govora i teksta.

Fraza je grupa jedne ili više reči koje Webex WFO mogu da traže kao jednu gramatičku jedinicu u audio i tekstualnim zadacima. Kada navedete frazu koja je važna za vaše poslovanje, Webex WFO traži tu frazu u transkripcijama audio snimaka i teksta u e-porukama i ćaskanju.

Kategorija je zbirka fraza koje organizujete zajedno jer imaju sličnu poslovnu svrhu ili jezik. Na primer, kategorija pod nazivom "Otkaži porudžbinu" može da sadrži fraze kao što su "o otkazivanju", "otkaži to" i tako dalje. Zadaci analitike mogu obraditi više kategorija fraza, a kategorije fraza mogu se koristiti u više zadataka. Takođe možete koristiti kategorije za grupisanje fraza po jeziku. Na primer, možete kreirati kategoriju "Srećan kupac—engleski" za agente koji govore engleski i kategoriju "Client heureux—français" za agente koji govore francuski.

Zadatak je posao koji govori Webex WFO da pretražuje određene tipove kontakata za fraze unutar određenih kategorija. Upravljate zadacima na stranici Task Manager. Pogledajte Kreiranje zadatakaanalitike za više informacija o zadacima.

Donji dijagram ilustruje odnos između fraza, kategorija i zadataka.



AI oznake rade zajedno sa analitičkim frazama i trendovskim temama kako bi vam pomogle da razumete glas kupca, ali ove tri funkcije vam pomažu da uradite različite stvari kada je u pitanju analiza kontakata. Za objašnjenje kako i kada koristiti ove različite funkcije, idite na O razlikama između analitičkih fraza, AI oznaka i trendovskih tema.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima licencu za analitiku Essentials ili Analitics Enterprise.
- Imate dozvolu za administriranje analitičkih fraza.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > analitika > Phrase Manager

Procedure

Pogledaj fraze u postojećim kategorijama

1. (Opciono) Da biste videli fraze za jezike koji nisu engleski u Sjedinjenim Državama, izaberite jezik sa padajuće liste na vrhu panela **Kategorije** fraza.
2. Kliknite na kategoriju u **panelu Kategorije** fraza. Fraze unutar te kategorije pojavljuju se u frazama Kontrolnoj tabli.

Pregledajte zadatke koji koriste kategoriju

- Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) pored kategorije, a zatim izaberite **Povezani zadaci** sa padajuće liste. Otvara **se prozor Povezani zadaci** sa listom svih zadataka koji koriste ovu kategoriju, zajedno sa tipom i rasporedom zadataka (u toku ili ad hoc).

Dobijte predloge za nove fraze

Webex WFO koristi veštačku inteligenciju za generisanje fraza koje ćete dodati u svoje kategorije. Predlozi fraza zasnivaju se na frazama "semena" koje su već u kategoriji.

1. Kliknite na kategoriju u **panelu Kategorije** fraza.
2. Na **panelu Fraze** izaberite polje za potvrdu pored fraza "seme" koje želite da Webex WFO koristite za generisanje predloga.

   NAJBOLJA PRAKSA Izaberite najmanje tri fraze. Webex WFO može da daje sugestije na osnovu samo jedne fraze, ali odabir više daje više materijala za rad.

3. Na **panelu Predlozi** kliknite na dugme **Napravite predloge**. Pojavljuje se lista predloženih fraza.
4. Kliknite na predlog da biste ga dodali u kategoriju.
5. (Opciono) Da biste dobili više predloga, izaberite polje za potvrdu pored semenskih fraza i kliknite na dugme **Napravi**

Predlozi opet.

6. Kada završite sa dodavanjem fraza, kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte novu frazu

NAPOMENA: Fraza može postojati samo u jednoj kategoriji po jeziku. Ako želite da dodate postojeću frazu u novu kategoriju na istom jeziku, prvo izbrišite frazu iz stare kategorije.

NAPOMENA: Možete koristiti istu frazu na više jezika.

1. Kliknite na kategoriju u koju će nova fraza ući na **panelu Kategorije** fraza. Fraze koje su već u kategoriji pojavljuju se na **panelu Phrases** .
2. U **Fraze** panel, unesite novu frazu u **tip da biste kreirali frazu** polje.
3. Pritisnite taster Enter. Nova fraza se dodaje na listu fraza. Po defaultu, nova fraza je aktivna.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte novu kategoriju

1. U **panelu Kategorije** fraza unesite ime kategorije u polje Kreiraj **kategoriju** fraze.

   NAPOMENA Naziv kategorije mora biti jedinstven. Ne možete koristiti isto ime kategorije na različitim jezicima.

2. (Opciono) Unesite opis kategorije u **polje Opis** .
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kategorija i njen opis pojavljuju se na listi kategorija.

Izmeni frazu

VAŽNO Budite oprezni prilikom uređivanja fraza. Uređivanje fraze može stvoriti neusklađenost između prethodnih pogodaka fraze i novih hitova.

1. Kliknite na frazu koju želite da izmenite.
2. Izmenite frazu.
3. Pritisnite taster Enter.

Izmeni kategoriju

Možete da izmenite ime i opis kategorije.

1. Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) pored kategorije, a zatim izaberite **Uredi** sa padajuće liste.
2. Izmenite kategoriju.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Onemogući frazu

Onemogućavanje fraze uklanja je iz svih zadataka govora u tekst (transkripcija). Webex WFO ne identifikuje pogodke za onemogućene fraze.

1. Kliknite na frazu.
2. Izaberite **Neaktivan** iz **Aktivno** padajuće liste.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Omogućite frazu

Omogućavanje fraze uzrokuje da je Webex WFO traži u svim zadacima pretvaranja govora u tekst (transkripcija).

1. Kliknite na frazu.
2. Izaberite **Aktivno** iz padajuće liste **Neaktivno** .
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbriši frazu

Možete izbrisati frazu samo kada su kontakti koji sadrže pogodke za tu frazu dostigli kraj perioda zadržavanja podataka i izbrisani.

1. Izaberite polje za potvrdu pored fraze.
2. U gornjem desnom uglu panela **Phrases** kliknite na dugme **Delete**. Fraza se odmah briše.

Obriši kategoriju

VAŽNO Brisanjem kategorije takođe se brišu sve fraze kategorije. Brisanje kategorije ne može se poništiti.

1. Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) pored kategorije, a zatim izaberite **Delete** iz padajuće liste. Otvara se prozor za potvrdu.
2. Kliknite na dugme **Delete**. Prozor se zatvara.

Uvoz kategorija i fraza

Možete koristiti datoteku CSV za uvoz novih kategorija i fraza i ažuriranje postojećih kategorija i fraza. Datoteka koju uvozite mora sadržavati kolone navedene u tabeli ispod, prikazanim redosledom (odozgo prema dnu = redosled s leva na desno u datoteci). Ako postoji greška u formatu, uvoz ne uspeva.

NAPOMENA: Fraza može postojati samo u jednoj kategoriji po jeziku.

PRIMER - Pokušavate da uvezete frazu A na engleski (SAD) Kategorija B, ali fraza A već postoji na engleskom jeziku (SAD) Kategorija C. Webex WFO ne dodaje frazu A engleskom jeziku (SAD) Kategorija B.

PRIMER - Želite da uvezete frazu A na engleski jezik (Velika Britanija) Kategorija D. Fraza A već postoji na engleskom jeziku (SAD) Kategorija C. Webex WFO uspešno dodaje frazu A na engleski (Velika Britanija) Kategorija D.
Fraza A sada postoji i na engleskom jeziku (Velika Britanija) Kategorija D i engleski jezik (SAD) Kategorija C.

1. Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) na vrhu panela **Kategorije** fraza i izaberite **Uvoz**
   Sa padajuće liste. Otvara se File Ekplorer vašeg uređaja.
2. Pronađite datoteku CSV, a zatim kliknite na dugme Otvori .

NAJBOLJA PRAKSA - U procesu smo uklanjanja fonetskih, zvučnih i pouzdanih polja. Preporučujemo da ne koristite ove kolone u uvezenom CSV fajlu.

Kolona	Opis
Kategorija	(obavezno) Naziv kategorije.
Frazu	(obavezno) Izraz tekst.
Fonetski	Ova kolona se više ne koristi.
Zvuči kao	Ova kolona se više ne koristi.
Poverenje	Ova kolona se više ne koristi.
Status	(obavezno) **KSNUMKS** (nula) ako je fraza onemogućena za Analitiku, ili **KSNUMKS** ako je fraza omogućena za Analitiku.
Jezik ID	(obavezno) Kod jezika od 2 znaka i zemlja od 2 znaka Kod za frazu, u formatu **nn-nn**. Tabela ispod navodi podržane jezike.

Kolona	Opis

Jezik	Kod
Arapski	AR-AR
Srpski (Serbian)	MS-MS
Danski	OMILjENO
holandski (Holandija)	NL-NL
engleski (Australija)	sr-au
Engleski (Euro)	Sr-EU
Engleski (Singapurski)	sr-sg
Ćirilica, English, Français...	OMILjENO
Srpski (Ujedinjeno Kraljevstvo)	SR-Ujedinjeno Kraljevstvo
Engleski (SAD)	Bilten
Finski	fi-fi
francuski (Kanada)	Fr-CA
Francuski (Francuska)	SR-SR
nemački (Nemačka)	OMILjENO
Italijanski	O-to
Norveški	Ne-Ne
Portugalski (Brazil)	Srpsko-hrvatski
Španski (Euro)	ES-EU
Serbian (Srbija)	ES-MKS
Švedski	SV-SE

Izvoz kategorija i fraza

Možete da izvezete sve podatke Phrase Manager u CSV datoteku.

- Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) na vrhu panela **Kategorije** fraze i izaberite **Izvozi sve** sa padajuće liste. Datoteka pod nazivom phrases.CSV preuzima se na vaš uređaj.

Srodne teme

- Kreirajte zadatke Analitike – Konfigurišite Webex WFO procese koji pretražuju audio i tekstualne kontakte za fraze.
- Prikaz analitike fraza za kontakt – Prikaz pogodaka fraze jednog kontakta na stranici Interakcije.
- O razlikama između analitičkih fraza, AI oznaka i trendovskih tema

Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti analitika

Koristite stranicu Desktop Manager da biste konfigurisali Webex WFO da automatski izvrši različite radnje kada korisnik otvori ili stupi u interakciju sa Vindovs aplikacijom ili veb stranicom. Ove konfigurisane automatizovane akcije nazivaju **se događaji** na radnoj površini.

> **PRIMER** Da biste sprečili snimanje osetljivih podataka, želite Webex WFO da pauzira snimanje kada agent klikne na polje Broj kreditne kartice u upravljanju porudžbinama Aplikaciju i da nastavi snimanje kada agent klikne iz polja Broj kreditne kartice.

Možete dodati ciljne aplikacije i veb stranice ručno ili u seriji koristeći funkciju uvoza. Funkcija Izvoz vam omogućava da dobijete listu svih aplikacija i sajtova podešenih u Desktop Manager.

Takođe možete označiti određene aplikacije i veb stranice kao "odobrene" ili "neodobrene" na ovoj stranici. Ovo vam omogućava da identifikujete agente koji pristupaju aplikacijama i sajtovima koje vaša kompanija nije odobrila za upotrebu.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika

> **NAPOMENA:** Desktop Analitics licenca vam omogućava da označite sajtove i aplikacije kao odobrene ili neodobrene za agente za korišćenje. (Vidi Kreirajte i upravljajte stavkama na radnoj površini za instrukcije.) To vam ne dozvoljava da podesite automatizovane akcije kao što su pauziranje i nastavak snimanja poziva.

- Imate dozvolu za administriranje Desktop Analitics.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Analitika > Analitika > Desktop Manager

Procedure

- Kreiranje i upravljanje stavkama na radnoj površini – Dodavanje, uređivanje i podešavanje statusa stavki na radnoj površini; uvoz i izvoz podataka o stavkama na radnoj površini; podešavanje statusa stavki na radnoj površini i slanje ažuriranih konfiguracija korisnicima Smart Desktop-a.
- Konfigurišite događaje stavki na radnoj površini – kreirajte i uređujte automatske događaje stavki na radnoj površini.
- Koristite alat Application Field Marker—Dobijte informacije koje su vam potrebne za konfigurisanje događaja stavke na radnoj površini koji uključuje polja u Windows aplikaciji.

Kreirajte i upravljajte stavkama na radnoj površini

Pre nego što kreirate automatizovani događaj stavke na radnoj površini, morate imati listu aplikacija i veb lokacija protiv kojih se događaj pokreće.

Procedure

Filtriraj listu aplikacija i veb sajtova

1. Koristite **polje za pretragu** i **dugmad za prikaz**na traci sa alatkama da biste filtrirali ono što se pojavljuje na stranici Desktop Manager.
    - Unesite bilo koji string u **polje za pretragu** da biste ograničili listu na aplikacije i veb sajtove čija imena sadrže taj string.
    - Kliknite na **dugme App** ili **Veb**da biste prikazali samo aplikacije ili veb stranice, ili oboje. Izabrani

Dugme je tamno sivo. Poništeno dugme je svetlo sivo.

- Kliknite na Stanje aplikacije dugme da biste izabrali stanja koja želite da vidite.

2. Obrišite polje za pretragu i izaberite sve dugmad da biste videli celu listu aplikacija i veb lokacija.

Dodajte novu stavku na radnoj površini

1. Kliknite na dugme **Nova stavka** na radnoj površini. **Otvara se stranica Dodaj novu stavku** radne površine.
2. Izaberite vrstu stavke koju želite da dodate iz Šta želite da uradite? Opcije. Polja se pojavljuju na osnovu vrste stavke koju izaberete.
3. Popunite polja kao što je opisano u nastavku. Ova tabela sadrži sva moguća polja koja možete videti.

Polje	Opis
Naziv aplikacije, veb stranice ili polja	Unesite jedinstveno i lako prepoznatljivo ime za stavku na radnoj površini.
Datoteka aplikacije	Unesite izvršno ime datoteke Vindovs aplikacije vi dodajete. **PRIMER** word.exe
Status aplikacije ili veb sajta	Izaberite status aplikacije ili veb sajta sa padajuće liste. **NAPOMENA** Svaki put kada zadatak desktop analitike pronađe novu aplikaciju ili veb sajt, on mu dodeljuje novi status (vidi Kreirajte zadatke analitike). Kada se pojavi novi status, morate promeniti status u Odobreno, Nije odobreno, ili Ignoriši.
URL	Unesite URL sajta. Koristite samo delove URL-a koji nemaju kose crte (/). **PRIMER** Da: www.example.com Da: www.example.com:1234

Polje	Opis
	Ne: http://www.example.com Ne: www.example.com/website
Svojstva primene	Ovaj odeljak se koristi za definisanje tekstualnog polja unutar aplikacije. Morate koristiti alat Application Field Marker da biste dobili ove informacije. Ovaj alat je dostupan na bilo kojoj radnoj površini koja ima instaliran Smart Desktop. Pogledajte Koristite alat Application Field Marker da biste saznali kako da koristite alat i popunite polja u ovom odeljku.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Polja na stranici se brišu i spremni ste da dodate još jednu novu stavku na radnoj površini. Ako ste završili sa dodavanjem novih stavki, kliknite na dugme**Otkaži** da se vratite na stranicu Desktop Manager.

Izmenite postojeću stavku na radnoj površini

- Kliknite na stavku na radnoj površini u levom oknu da biste videli detalje te stavke u desnom oknu. Uredi po želji, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj .

Dodelite status za više stavki

1. U levom oknu izaberite aplikacije i veb sajtove čiji status želite da promenite.
2. Izaberite status iz **padajuće liste Status** aplikacije.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uvoz podataka u Desktop Manager

1. U odeljku **Uvoz** na stranici, idite na CSV datoteku koju želite da uvezete koristeći dugme **Pregledaj** Dugme.

   Datoteka CSV mora da sadrži sledeće kolone kako je navedeno od vrha do dna. Svako polje u redu mora da sadrži vrednost. CSV generisan kada izvozite podatke prati ovaj format.

   NAPOMENA Fajlovi izvezeni iz pre-11.0 verzije Webex WFO sadrže dodatnu kolonu, "handleCode". Da biste uvezli ove datoteke u Cloud / KSNUMKS ili noviji, morate ukloniti tu kolonu

i povezane podatke iz datoteke CSV.

Kolona	Opis
Ključ	Izvršno ime za aplikaciju ili URL za veb lokaciju.
Ime	Naziv aplikacije ili veb stranice.
Status	Status aplikacije ili veb stranice.
Tip	Vrsta stavke na radnoj površini: aplikacija, sadržaj (veb lokacija) ili sistem.

2. Kliknite **na dugme Uvoz.**

Izvoz informacija iz Desktop Manager

- U izvoz odeljak kliknite na dugme **izvoz** da biste sačuvali ili otvorili datoteku. Podrazumevano, datoteka za izvoz je nazvana

  desktopuse.CSV.

  NAPOMENA Izvezeni fajlovi sadrže samo aplikacije na koje se postupalo. Nisu sve aplikacije na listi aplikacija Desktop Manager pojavljuju u izvezenoj datoteci.

Gurnite ažurirane konfiguracije aplikacija i veb lokacija na korisničke radne površine

- Kliknite na **dugme** Push Configuration da biste sve promene napravljene u aplikacijama ili veb lokacijama u Desktop Manager-u na korisničke radne površine.

Konfigurišite događaje na radnoj površini

Desktop Manager Event Configuration stranica vam omogućava da kontrolišete kako Webex WFO reaguje kada korisnici pristupaju veb lokacijama i aplikacijama. Možete konfigurisati jedan ili više događaja za bilo koju stavku na radnoj površini na stranici Desktop Manager. Ove događaje pokreće Smart Desktop na računaru agenta u vreme izvođenja.

NAPOMENA: Pogledajte Webex WFO Pause and Resume za informacije o korišćenju događaja stavki na radnoj površini za Webex WFO pokrenuo automatsku pauzu i nastavak funkcionalnosti u Webex WFO integracijama. Webex WFO pokrenuta automatska pauza i nastavak korišćenja događaja stavki na radnoj površini nije dostupan za sve integracije.

Događaj se sastoji od sledećih komponenti:

Pokrenite okidač	Ono što korisnik radi da započne sistemsku akciju **Agent klikne u polje Broj kreditne kartice.**
Sistemska akcija	Šta Smart Desktop radi kada se dogodi Start Trigger **Smart Desktop zaustavlja audio i snimanje** ekrana.
Trajanje akcije	Koliko dugo pre nego što se akcija zaustavljanja dešava automatski umesto okidača za zaustavljanje **Smart Desktop ponovo pokreće audio i snimanje ekrana jedan minut nakon što agent klikne u polje Broj kreditne kartice.**
Zaustavite okidač	(opciono) Šta korisnik radi da zaustavlja sistemsku akciju **Agent klikne iz polja Broj kreditne kartice.**
Zaustavite akciju	(opciono) Šta Smart Desktop radi kada se dogodi Stop Trigger **Smart Desktop ponovo pokreće audio i snimanje ekrana.**

Kada reprodukujete poziv povezan sa događajem u Media Plaier-u, događaj je označen žutom bojom na Desktop panelu Media Plaier-a i u Agent Ekplorer-u.

Smart Desktop ne prati nove ili ažurirane događaje na radnoj površini dok se ne desi jedno od sledećeg:

- Korisnik se prijavljuje ili izlazi iz Smart Desktop-a.
- Kliknite **na Push Configuration** na stranici Desktop Manager.
- Dnevno osvežavanje se javlja (podrazumevano, slučajno vreme između 4:00 i 4:30 AM).

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > analitika > Desktop Manager > Add Event

Procedure

Kreirajte novi događaj stavke na radnoj površini preko stranice Desktop Manager

1. Na stranici Desktop Manager izaberite stavku na radnoj površini na koju želite da dodate događaj.
2. Kliknite **na Dodaj događaj** da biste otvorili stranicu Desktop Manager Event Configuration.
3. Izaberite **Kreiraj novi događaj**.

4. (Samo za aplikacije) U odeljku **Tip** događaja izaberite vrstu događaja koji želite da kreirate.
   - Desktop događaj—Pokretni okidač za događaj je nešto što korisnik radi u aplikaciji.
   - Automatizovani događaj—Pokretni okidač za događaj je RTP signal koji Webex WFO automatski detektuje. Za više informacija o RTP signalizaciji, pogledajte Konfigurisanje QM globalnih podešavanja.
5. U **polje Ime** događaja unesite ime koje jasno identifikuje događaj.

   VAŽNO - Svaki događaj u Desktop Manager mora imati jedinstveno ime.
6. U **padajućoj listi Start Event Trigger** izaberite okidač koji pokreće događaj. Navedeni okidači variraju u zavisnosti od toga da li je stavka na radnoj površini aplikacija ili veb lokacija.

   NAPOMENA - Korišćenje više metoda pokretanja pauze i nastavka (kao što su kontrole snimanja, veb događaji, API-ji i signalizacija treće strane) istovremeno može dovesti do nepredvidivog
   Ponašanje. Da biste izbegli ove probleme, koristite samo jednu metodu na poziv u isto vreme.

Aplikacija (desktop događaj)

Okidaи	Opis
Program dobija fokus	Prozor aplikacije ili dijalog boks ima fokus tastature.
Program gubi fokus	Fokus tastature se završava za prozor aplikacije ili dijalog kutija.
Kreirate	Prozor ili dijalog boks za aplikaciju je kreiran. Možete koristiti Kreiraj da označite kada je aplikacija pokrenuta ako specificirate naslov prozora najvišeg nivoa kao tekst prozora.
Uniљti	Prozor ili dijalog boks je uništen. Možete koristiti Uništi da označite kada je aplikacija zatvorena ako specificirate naslov prozora najvišeg nivoa kao tekst prozora. Ako je više instanci iste aplikacije pokrenuto, zatvaranje jedne instance će generisati ovaj događaj, ali ostale instance će nastaviti da rade.

Okidaи	Opis
Kliknite na tekstualno polje	Korisnik obavlja radnju koja daje fokus tastature na tekstualno polje u aplikaciji.
Kliknite iz tekstualnog polja	Korisnik izvodi akciju koja uklanja fokus tastature za tekstualno polje u aplikaciji.
Klik na dugme	Korisnik klikne na dugme u aplikaciji.
Promena naslova	Naslov prozora se menja.

Aplikacija (automatizovani događaj)

Okidaи	Opis
RTP poziv počinje	Webex WFO detektuje dolazni ili odlazni RTP signal.
RTP zaustavljanje poziva	Webex WFO više ne otkriva dolazni ili odlazni RTP Signal.

Vebsajt

Okidaи	Opis
Kliknite na tekstualno polje	Korisnik obavlja radnju koja daje fokus tastature na tekstualno polje na veb stranici.
Kliknite iz tekstualnog polja	Korisnik obavlja akciju koja uklanja fokus tastature za tekstualno polje na veb stranici.
Zahtev za sajt	Korisnik se kreće do URL-a navedenog u detaljima okidača.
Stranica pravi zahtev za pozadinu	URL naveden u detaljima okidača šalje XHR.

7. U odeljku Start **Trigger Details** , unesite detalje koji definišu koje aplikacije ili veb stranice pokreću start trigger.

Aplikacija

Stavka	Opis
Naslov prozora	Ime prozora ili dijaloga povezanog sa Događaja. **NAPOMENA:** Ovo polje nije osjetljivo na velika i mala slova. Međutim, tekst mora da odgovara imenu prozora ili dijalog boksa za Događaj okidač za uspeh. **NAJBOLJA PRAKSA** Ne specificirajte prozor koji sadrži promenljivi tekst. **NAPOMENA** Ako ostavite ovo polje prazno, bilo koji prozor u pridruženoj aplikaciji može pokrenuti događaj osim ako okidač je promena naslova. Za okidače za promenu naslova, ovo polje mora da sadrži tekst.
Dugme	Naziv dugmeta povezanog sa događajem. **NAPOMENA:** Korisnici moraju da koriste miša da kliknu na dugme da bi pokrenuli događaj. Webex WFO ne prepoznaje okidač ako korisnik koristi taster na tastaturi. Na primer, korisnik mora da klikne na dugme Sačuvaj, a ne da koristi kombinaciju tastera Ctrl+S.
Polje	Polje koje pokreće sistemsku akciju kada korisnik klikne na njega ili iz njega. Polje mora biti konfigurisano u Field Manager-u (pogledajte Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti Analitics). Koristi se samo sa okidačima "Kliknite na tekstualno polje" i "Kliknite iz tekstualnog polja".

Vebsajt

Stavka	Opis
URL	Put za veb lokaciju koja je povezana sa događajem. Unesite deo URL-a koji dolazi posle imena domaćina.

Stav	Opis
	PRIMER - Ako je puna URL veb stranice **http://www.example.com/website/page,enter /vebsite/page**. **NAJBOLJA PRAKSA** Uvek unesite rešenu adresu veb sajta. Korisnici često koriste prečice prilikom unosa URL-a u adresno polje svog pretraživača. Pretraživač koristi DNS ili neki drugi servis da reši adresu i prikazaće rešenu adresu u polju za adresu (adresa uključuje izostavljeno "www" ili "http", na primer). **NAPOMENA** Kada unesete rešenu adresu u ovo polje, Webex WFO automatski pokreće događaj kada korisnik Unosi prečicu za rešenu adresu. Ako agent pristupi veb lokaciji i stranica za tu veb lokaciju je keširana, onda nijedan zahtev ne prolazi kroz Smart Desktop. U ovom slučaju, Webex WFO ne može pogoditi nijedan okidač za veb lokaciju i neće prikazati URL veb stranice.
Polje	Polje koje pokreće sistemsku akciju kada korisnik klikne na njega ili iz njega. Polje mora biti konfigurisano u Field Manager-u (pogledajte Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti Analitics). Koristi se samo sa okidačima "Kliknite na tekstualno polje" i "Kliknite iz tekstualnog polja".

8. U odeljku Pokreni **sistemsku akciju** , kliknite na dugme **Dodaj** da biste dodali radnje koje se dešavaju kada se dogodi pokretanje okidača. Možete konfigurisati više od jedne akcije za okidač. Kada se koristi više od jedne akcije, akcije se tretiraju kao operandi koji se procenjuju logičkim I. Pogledajte Dodavanje sistemske akcije kako da dodate akcije i opise dostupnih akcija.

9. U odeljku **Trajanje** akcije, unesite dužinu vremena (u sekundama) pre nego što se konfigurisana akcija zaustavljanja dogodi automatski umesto okidača zaustavljanja. Maksimalno trajanje koje možete podesiti je 3.600 sekundi. Ako podesite vrednost u ovom odeljku, takođe morate konfigurisati jednu ili više akcija zaustavljanja.

   NAPOMENA Ako podesite trajanje na nula sekundi, akcija zaustavljanja se nikada neće dogoditi automatski.

10. (Opciono) U **padajućoj listi Stop Event Trigger** izaberite okidač koji završava događaj. Navedeni okidači variraju u zavisnosti od toga da li je stavka na radnoj površini aplikacija ili veb lokacija. Pogledajte korak 6 gore za opise dostupnih okidača.
11. Ako ste izabrali okidač događaja zaustavljanja, konfigurišite odeljak **Detalji** zaustavljanja okidača. Pogledajte korak KSNUMKS iznad za opise polja detalja.
12. (Opciono osim ako niste konfigurisali trajanje akcije) U odeljku **Stop Sistemske akcije** , dodajte akcije koje se dešavaju kada se desi okidač zaustavljanja. Možete konfigurisati više od jedne akcije za okidač. Kada se koristi više od jedne akcije, akcije se tretiraju kao operandi koji se procenjuju logičkim I.
13. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Događaj se čuva, a polja na stranici se brišu, tako da ste spremni da dodate još jedan događaj na stavku na radnoj površini. Ako ste završili sa dodavanjem novih događaja, kliknite na dugme **Otkaži** da se vratite na stranicu Desktop Manager.

Dodajte sistemsku akciju

1. U polju Pokreni **sistemske akcije** ili **Zaustavi sistemske akcije** , izaberite akciju koju želite da se desi kada se desi okidač. Ove akcije su opisane u tabeli ispod.

Radnja	Opis
Učinite dostupnim u Analitici	Prikazuje događaj u Agent Ekplorer. Webex WFO prikazuje događaje u Agent Ekploreru čak i ako ne izaberete ovaj okidač.
Pauza snimanja	Privremeno zaustavlja bilo audio ili snimanje ekrana koji se dešava na radna površina agenta. Sistemska akcija "Pauza snimanja" ne utiče na praćenje ekrana uživo.
Nastavi snimanje	Ponovo pokreće audio i snimanje ekrana nakon "Pauza snimanja" Radnju.

Radnja	Opis
Pristupite veb lokaciji	Kreće se na veb lokaciju koju unesete u zahtev za pokretanje URL polje.
Struganje metapodataka	Traži polje koje ste označili poljem za prijavu marker, a zatim prilaže bilo koji tekst u tom polju kao prilagođene metapodatke aktivnom pozivu. Ako nijedan poziv nije aktivan, Webex WFO prilaže ove metapodatke poslednjem pozivu.
Dodaj u prilagođene metapodatke	("Kliknite na tekstualno polje" i "Kliknite iz tekstualnog polja" okidači samo) Prilaže tekst u polju koje ste odredili u Polje odeljak Početak ili Stop Trigger Detalji kao prilagođene metapodataka na aktivnom pozivu. Ako nijedan poziv nije aktivan, Webex WFO pridaje ove metapodatke poslednjem pozivu.
Početni segment	Počinje novi snimak i briše bilo koji prethodni deo Snimanje. Na stranici Kontrole snimanja, ova akcija se zove Segment i brisanje (pogledajte Snimanje na zahtev).
Stop segment	Počinje novi snimak i čuva bilo koji prethodni deo snimanje kao poseban snimak. Na stranici Kontrole snimanja, ova akcija se zove Segment i Sačuvaj (pogledajte Snimanje na zahtev).
Saradnik segment	Počinje novi snimak i povezuje ga sa prethodnim Snimanje.
Oznaka kontakt	Primenjuje označeni razlog na aktivni poziv. Ako nema poziva aktivan, Webex WFO primenjuje ovaj razlog na poslednji poziv.
Pokrenite snimanje ekrana	Pokreće snimanje samo na ekranu.
Zaustavite snimanje ekrana	Zaustavlja snimanje samo na ekranu.

2. U zavisnosti od vašeg izbora akcije, možda ćete morati da popunite jedno ili više drugih polja. Ako je polje onemogućeno, nije potrebno za izabranu akciju.
    - Windows Field—Ova padajuća lista je popunjena poljima konfigurisanim na stranici Field Manager .
    - Polje metapodataka – Ova padajuća lista je popunjena metapodacima konfigurisanim na stranici Menadžer metapodataka .
    - Start (ili Stop) URL zahteva – Unesite URL veb sajta. Smart Desktop pravi GET zahtev za ovaj URL.
3. Ako želite da dodate još jednu akciju, kliknite na dugme **Dodaj** i ponovite korake KSNUMKS i KSNUMKS.

Kreirajte događaj pauze i nastavka putem HTML-a

Ako kontrolišete stranicu na kojoj bi snimanje trebalo da se pauzira i nastavi, možete kreirati okidače za pauzu i nastaviti kao HTML događaje. Ovaj metod je posebno koristan za stranice na kojima ekstenzija pretraživača Cisco možda neće dobiti događaje na nivou polja, kao što su stranice prilagođene komponentama Salesforce Lightning.

VAŽNO: Ne kombinujte okidače HTML događaja sa drugim metodama pauze i nastavljanja.

- Dodajte ove komande elementima koji bi trebalo da pokrenu pauzu i nastavak kada agenti komuniciraju sa njima:
    - document.dispatchEvent(novi CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
    - document.dispatchEvent(novi CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Preklapanje događaja

Nemojte konfigurisati događaje koji se često preklapaju. Kada se više događaja preklapa, zapamtite sledeće tačke:

- Višestruke vožnje istog događaja neće se preklapati.

PRIMER

Događaj pod nazivom "PCI Compliance" ima sledeću konfiguraciju:

- Start Trigger—Agent klikne u polje kreditne kartice.
- Pokreni akciju—Smart Desktop zaustavlja snimanje.
- Trajanje događaja—Trideset minuta (u sekundama)
- Stop Trigger—Agent klikne u polje za adresu.
- Stop Action—Smart Desktop počinje snimanje.

U ovom slučaju, moguće je da agent nekoliko puta klikne i izađe iz polja kreditne kartice pre nego što klikne na polje za adresu. Međutim, nove vožnje događaja PCI usklađenosti ne počinju svaki put kada agent klikne u polje kreditne kartice. Događaj PCI usklađenosti pokreće se samo prvi put.

- Svaki okidač događaja može se posmatrati nezavisno. Kada se pokrene bilo koji događaj, izvode se radnje povezane sa događajem.
- Ako se istovremeno aktivira više od jednog događaja koji koristi pauzu ili akciju nastavka (to jest, oni se međusobno preklapaju), prvi pokretni okidač automatski pokreće događaj, prvi okidač zaustavljanja zaustavlja sve događaje koji se preklapaju, a sledeći okidači se ignorišu.

PRIMER Agent klikne na polje koje je postavljeno kao akcija pauze, a zatim klikne na drugo polje koje je takođe postavljeno kao akcija pauze. Druga akcija pauze se ignoriše. Isto tako, pauza
Događaji koje su ove akcije pokrenule će se završiti prvi put kada agent klikne na polje koje je postavljeno kao nastavak. Druga akcija nastavka se ignoriše.

Srodne teme

- Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti Analitika
- Upravljajte prilagođenim poljima metapodataka
- Webex WFO Pauza i nastavak

Koristite alat Marker polja aplikacije

Alat Application Field Marker dobija informacije koje su vam potrebne za konfigurisanje odeljak Svojstva aplikacije na stranici Nova stavka na radnoj površini kada je nova stavka na radnoj površini Vindovs aplikacija i polje.

NAPOMENA: Alat Application Field Marker ne radi na poljima veb sajta. Za to morate imati pregledač ispravno podešen i koristiti Ctrl + M prečice. Pogledajte Identifikujte polja veb sajta za biti praćen od strane analitike za više informacija.

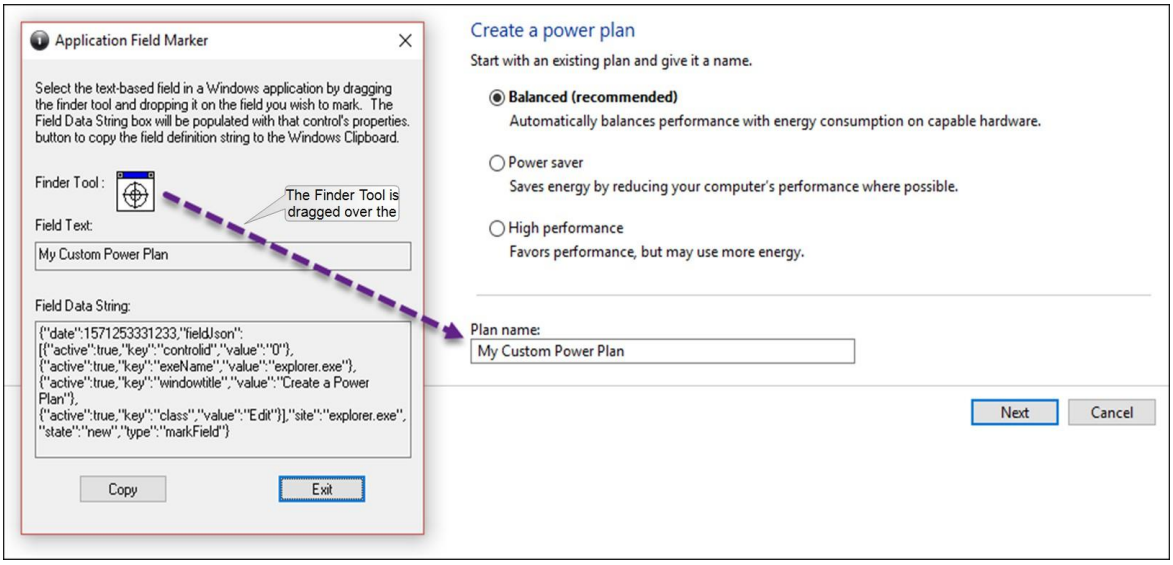
Procedure

Koristite alat Marker polja aplikacije

1. Na računaru idite do lokacije na kojoj se nalazi izvršni alat Application Field Marker. Podrazumevana lokacija je:

C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Dvaput kliknite na izvršnu datoteku da biste pokrenuli alat.
3. Otvorite aplikaciju koja sadrži polje koje želite da podesite kao stavku na radnoj površini.
4. U alatu Application Field Marker kliknite na Finder **Tool** i povucite bullseye na polje u ciljnoj aplikaciji. Kada je tražilo postavljeno iznad polja, polje je označeno teškom granicom.
5. Kada otpustite miša, niske podataka za polje su prikazane u oknu Polje String podataka, kao što je prikazano u ovom primeru.



6. Kliknite na dugme **Kopiraj** da biste kopirali tekst u ostavu računara.
7. Na stranici Add New Desktop Item, nalepite **tekst u** polje Definition String **.**
8. Kliknite **na dugme Parse Fields**. Relevantna polja iz teksta niza definicije se učitavaju u polja desno od okna String definicije.

Srodne teme

- Kreirajte i upravljajte stavkama na radnoj površini
- Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti Analitika

Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti Analitika

Stranica Field Manager navodi polja povezana sa veb lokacijama koje su označene za upotrebu u Smart Desktop-u.

NAPOMENA: Stranica Field Manager upravlja samo poljima veb sajta. Poljima Vindovs aplikacija se upravlja na stranici Desktop Manager .

Kada je polje označeno, ono je navedeno na stranici Field Manager. Odatle možete konfigurisati polje sa nizovima koje želite da se podudaraju prilikom pokretanja događaja i akcija na radnoj površini.

Levo okno stranice prikazuje veb lokaciju i povezana polja koja su označena. Omogućena polja su označena zelenom bojom. Kada izaberete polje u levom oknu, njegova podešavanja se pojavljuju u desnom oknu.

Kada se polje prvi put pojavi na listi, njegovo ime je vremenska oznaka kada je označeno. Kada konfigurišete polje, morate da postavite opciju da zamenite vremensku oznaku sa imenom po vašem izboru kako biste ga identifikovali.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika

    NAPOMENA: Desktop Analitics licenca vam omogućava da identifikujete polja tako da možete pratiti aktivnost agenata. To vam ne dozvoljava da podesite automatizovane akcije kao što su pauziranje i
    Nastavak snimanja poziva.
- Imate dozvolu za administriranje Desktop Analitics.
- Imate instaliran Smart Desktop.
- Vaš pretraživač mora biti ispravno podešen pre nego što možete da koristite prečice za označavanje polja. Pogledajte Omogućite proširenje Desktop Analitics u vašem pretraživaču za detalje.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > analitika > analitika > Field Manager

Procedure

NOTA Ako izbrišete polje sa stranice Field Manager koje se koristi na stranici Desktop Manager, morate se odjaviti iz Webex WFO i zatim se ponovo prijaviti da bi promena stupila na snagu.

Označite polje na veb lokaciji

1. Kada je prikazana stranica Field Manager, otvorite novi Tab u vašem pregledaču.
2. Idite na veb lokaciju čija polja želite da označite.
3. Kliknite u željeno polje i pritisnite **Ctrl + M**. Polje se pojavljuje u levom oknu stranice Field Manager sa vremenskom oznakom umesto imena.

Filtrirajte listu veb lokacija i polja

- Unesite niz za pretragu u **polje Polja** za pretragu. Lista se odmah ažurira poljima koja ispunjavaju vaše kriterijume pretrage. Pretraga ne filtrira imena sajtova.
- Koristite **dugmad Pogledaj** (**Sve**, **Novo** i **Konfigurisano**) da ograničite listu na prikazana polja. Nova polja su ona koja još nisu konfigurisana.

Konfigurišite označeno polje

1. Kliknite na polje u levom oknu. Desno okno prikazuje podešavanja i osobine polja u desnom oknu.
2. Izmenite postavke polja.
   - Polje **Sajt** sadrži URL sajta na kome se nalazi polje. Kliknite na dugme Da Otvorite sajt u novom pretraživaču Tab.
   - Polje **Ime** u početku sadrži vremensku oznaku kada je polje označeno. Možete zameniti vremensku oznaku sa imenom koje opisuje polje radi lakše identifikacije.
3. Izmenite svojstva polja. Svojstva su podaci zarobljeni markerom polja i mogu varirati od polja do polja.
   - Izaberite **polje za potvrdu Omogućeno** da biste omogućili pretraživanje nizova koji odgovaraju navedenom polju i vrednosti kada su konfigurisani u Desktop Manager-u. Ako polje za potvrdu nije izabrano, polje se zanemaruje.

- Kolona **Polje** sadrži ime samo za čitanje osobine povezane sa označenim poljem.
- Po defaultu, **polje Vrednost** sadrži vrednost osobine u vreme kada je polje označeno. Svaka vrednost unesena u ovo polje mora biti podržana vrednost za osobinu. U ovom polju možete koristiti džoker sa zvezdicom (*).

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti analitika
- "Instaliranje Webex WFO Smart Desktop" u *Webex VFOInstallation Guide*

Omogućite proširenje Desktop Analitics u vašem pretraživaču

Smart Desktop mora biti instaliran na računaru i aktiviran pre nego što možete da označite polja. Korisnici koji imaju dozvolu za administriranje polja za Desktop Analitics koristeći stranicu Field Manager i na radnim površinama agenata na kojima je instaliran Smart Desktop moraju imati odgovarajući dodatak za pretraživač Desktop Analitics konfigurisan za pretraživač koji koriste.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Smart Desktop je instaliran i aktiviran na računaru.

Procedure

Omogućite proširenje Desktop Analitics u Firefoku

Kada se prvi put prijavite na Webex WFO koristeći Firefox, videćete dijaloški okvir koji vam govori da instalirate Calabrio Browser Extension. Izaberite **Dozvoli ovu instalaciju** i kliknite na dugme **Nastavi**. Nije potrebna nikakva dalja akcija.

Omogućite dodatak za Desktop Analitics u Microsoft Edge Chromium

U Edge Chromium-u, idite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdf i kliknite **na Dodaj u Chrome**.

Omogućite dodatak Desktop Analitics u Chrome-u

Chrome ekstenzija se može preuzeti ili instalirati putem GPO podešavanja. Preuzmite i instalirajte Calabrio Analitics Plug-in, verzija 0.2.0.4. Dodatak se nalazi na:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

NAPOMENA Ako klikom na vezu ne radite, kopirajte URL adresu i nalepite je u pregledač.

Srodne teme

"Instaliranje Webex WFO Smart Desktop" u *Webex WFO Vodič za instalaciju*

Pregled analitičkih kontrolnih tabli

Stranica Analitika je kontrolna tabla koja prikazuje podatke o vašoj radnoj površini, govoru i tekstualnim kontaktima. Možete koristiti podrazumevanu kontrolnu tablu, zajedničku kontrolnu tablu drugog korisnika ili sopstvene prilagođene kontrolne table. Vidžeti svake kontrolne table prikazuju podatke na osnovu vaše uloge i skupova podataka koje definišete. Vaš pristup kontrolnim tablama zavisi od vaših dodeljenih dozvola.

Ako je vaš administrator konfigurisao Analitiku da dozvoli deljenje kontrolne table, možete odrediti bilo koju kontrolnu tablu koju kreirate kao onu koju mogu deliti drugi korisnici. Ti korisnici mogu da vide vašu kontrolnu tablu (popunjenu podacima koji se odnose na njih), ali ne mogu da je uređuju. Samo vi možete da uređujete svoju zajedničku kontrolnu tablu.

Opšti proces konfigurisanja kontrolne table je sledeći:

1. Kreirajte novu kontrolnu tablu.
2. Kreirajte skupove podataka za kontrolnu tablu.
3. Kreirajte i dodajte vidžete na kontrolnu tablu.
4. (Opciono) Podelite svoju novu kontrolnu tablu sa drugima.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća

    - Desktop analitika
- Imate najmanje jednu od sledećih dozvola:
    - Pogledaj analitiku
    - Pogledaj analitiku radne površine
    - Pogledaj govornu analitiku
    - Pogledaj analitiku govora u tekst
    - Pogledaj sistemsku analitiku
    - Pogledaj sistemske metrike
    - Pogledaj tekstualnu analitiku
- Deljenje radne površine je omogućeno (opciono)
- Prikupljanje podataka analitike je konfigurisano u Upravljanje aplikacijama na stranicama Task Manager, Phrase Manager, Desktop Manager, Field Manager i Analitics Configuration.

Lokacija stranice

Analitika > Analitika Dashboard

Procedure

Izaberite postojeću kontrolnu tablu da biste videli

- Kliknite na **dugme Kontrolne table** na traci sa alatkama Analitike i izaberite postojeću kontrolnu tablu sa liste rezultata.

Kreirajte i radite sa kontrolnim tablama

- Kreirajte i upravljajte kontrolnom tablom analitike
- Kreirajte i upravljajte skupom podataka
- Kreirajte i upravljajte vidžetom za analitiku
- Filtrirajte podatke na kontrolnoj tabli analitike
- Konfigurišite predviđanja

Srodne teme

Prilagodite kontrolnu tablu analitike

Kreirajte i upravljajte skupom podataka

Skupovi podataka određuju šta se pojavljuju u vidžetima na stranici Analitics Dashboard. Oni moraju biti konfigurisani pre nego što kreirate vidžet.

Skupovi podataka su jedinstveni za određenu kontrolnu tablu. Kada kreirate skup podataka za jednu kontrolnu tablu, taj skup podataka neće se pojaviti ni na jednoj drugoj kontrolnoj tabli.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Neki skupovi podataka nisu dostupni sa licencom za Desktop Analitiku. Pogledajte izvore podataka u nastavku za skupove podataka koji nisu uključeni u ovu licencu.
- Imate dozvolu za pregled sistema analitike.

Lokacija stranice

Analitika > Analitika Dashboard

Procedure

Kreirajte novi skup podataka

1. Na traci sa alatkama Analitika kliknite **na Menadžer** skupa podataka, a zatim **Kreiraj novi skup** podataka.

NAPOMENA Možda ćete morati da kliknete **na dugme Otključaj** da biste omogućili dugme Data Set Manager.

2. Izaberite izvor podataka sa liste Izvor podataka. Dostupni izvori podataka su opisani u nastavku.

3. U dijalogu Data Set Manager - Create New, konfigurišite filtere za izvor podataka koji ste izabrali. Ovi filteri određuju koji se podaci pojavljuju na vašoj kontrolnoj tabli. Postoji drugačiji dijalog za svaki izvor podataka, sa različitim filterima podataka. Dostupni filteri podataka su opisani u nastavku.
4. Kada završite sa konfigurisanjem filtera, kliknite na dugme **Pošalji** da biste videli pregled podataka koji su uključeni u novi skup podataka. Zaglavlja kolona prikazana mogu biti skraćena. Kliknite **Prikaži sve podatke** da biste videli sve kolone.

   Ako prikazane kolone nisu ono što želite, kliknite **Nazad** da se vratite na prethodni dijalog bok i ponovo konfigurišete filtere.
5. Kada ste zadovoljni skupom podataka, kliknite na dugme **Sačuvaj**.
6. Na traci sa alatkama kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmeni skup podataka

1. Na traci sa alatkama Analitika kliknite **na Menadžer** skupova podataka.

NAPOMENA Možda ćete morati da kliknete **na dugme Otključaj** da biste omogućili dugme Data Set Manager.

2. Kliknite na dugme **Uredi** pored skupa podataka koji želite da izmenite.
3. Kada završite sa uređivanjem skupa podataka, kliknite na Pošalji da biste videli pregled podataka koji su uključeni u skup podataka. Zaglavlja kolona prikazana mogu biti skraćena. Kliknite **Prikaži sve podatke** da biste videli sve kolone.

   Ako prikazane kolone nisu ono što želite, kliknite **Nazad** da se vratite na prethodni dijalog bok i ponovo konfigurišete filtere.
4. Kada ste zadovoljni skupom podataka, kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Na traci sa alatkama Analitika kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite skup podataka

1. Na traci sa alatkama Analitika kliknite na dugme **Menadžer** skupova podataka.

NAPOMENA Možda ćete morati da kliknete na dugme **Otključaj** da biste omogućili ikonu Data Set Manager.

2. Kliknite na dugme **Delete** pored skupa podataka koji želite da izbrišete, a zatim potvrdite brisanje. Kada izbrišete skup podataka, promene na kontrolnoj tabli se odmah čuvaju.
3. Kliknite **na dugme Otkaži** da zatvorite Menadžer skupa podataka Dijalog.

Izvori podataka

Sledeća tabela opisuje dostupne izvore podataka. Možete filtrirati stavke sa zvezdicom (*) koristeći filtere podataka.

Dva osnovna tipa skupova podataka su skupovi podataka i skupovi podataka o trendovima.

- Skupovi podataka o brojanju izveštavaju koliko puta se definisana akcija dešava.
- Skupovi podataka o trendovima izveštavaju o tome kako se navedena akcija menja tokom vremena.

Skup podataka	Opis
Statistika primene broja aplikacija	Metrike o pristupu aplikacijama na radnoj površini korisnika. Statistika aplikacija prikazuje statistiku pristupa za određene aplikacije.
Broj korišćenja aplikacija Trend korišćenja aplikacija	Metrike o tome koliko je korisnika koristilo aplikaciju. Ovo uključuje informacije o broju korisnika koji su koristili korisnički interfejs Webex WFO, kao i broj desktop klijenata koji su se povezali.
Trend revizije broja revizija	Metrike za revizije u vašim snimcima. **NAPOMENA:** Vašoj organizaciji je potrebna licenca za analitiku Essentials ili Analitics Enterprise da bi koristila ovaj skup podataka. Ovi podaci Set nije dostupan sa licencom za Desktop Analitiku.
Poziv Rezime Broj poziva Rezime Poziv Trend	Metrike za vaše ukupne, propuštene i odgovorene pozive.
Statistika događaja broja događaja	Broj događaja prikazuje agregaciju trajanja događaja od strane agenta, tima ili grupe. Statistika događaja prikazuje distribuciju prosečnog trajanja događaja.
Outstanding Uploads Count Outstanding Uploads Trend	Metrike za datoteke koje još treba otpremiti. Ovo je mera poziva koji su se dogodili, ali odgovarajuće medijske datoteke još nisu otpremljene.
Broj fraza * Trend fraza *	Metrike za pogodke upotrebe fraze u kontaktima. Ovo uključuje samo fonetske hitove.

Skup podataka	Opis
	NAPOMENA: Vašoj organizaciji je potrebna licenca za analitiku Essentials ili Analitics Enterprise da bi koristila ovaj skup podataka. Ovi podaci Set nije dostupan sa licencom za Desktop Analitiku.
Reciklaža Count Reciklaža Trend	Metrike za datoteke koje se nalaze u korpi za otpatke. Podaci se prikupljaju svakih pet minuta.
Detalji o skladištenju Broj detalja o skladištenju Trend	Metrike za datoteke koje se nalaze na disku. Ovo uključuje poziv audio fajlova i snimanje ekrana video fajlova, kao i logičke grupe kao što su snimci (poziv audio i snimanje ekrana video), kao i ukupna veličina (sve datoteke na disku).
Trend podrške brojanju podrške	Upload i disk storage metrike za hvatanje paketa (PCAP) i log datoteke.
Broj tekstualnih kontakata* Trend tekstualnih kontakata*	Ukupan broj kontakata e-pošte i teksta. **NAPOMENA:** Vašoj organizaciji je potrebna licenca za analitiku Essentials ili Analitics Enterprise da bi koristila ovaj skup podataka. Ovi podaci Set nije dostupan sa licencom za Desktop Analitiku.
Tekst Hit Count* Tekst Hit Trend*	Ukupan broj pojedinačnih tekstualnih pogodaka u e-mail i tekstualnim kontaktima. **NAPOMENA:** Vašoj organizaciji je potrebna licenca za analitiku Essentials ili Analitics Enterprise da bi koristila ovaj skup podataka. Ovi podaci Set nije dostupan sa licencama za Desktop Analitiku.
Transkribovani broj poziva * Transkribovani trend poziva *	Metrike za vaše transkribovane kontakte. **NAPOMENA:** Vašoj organizaciji je potrebna licenca za analitiku Essentials ili Analitics Enterprise da bi koristila ovaj skup podataka. Ovi podaci Set nije dostupan sa licencom za Desktop Analitiku. **NOTA** Broj poziva koje vidite na kontrolnoj tabli Analitike koja koristi ovaj skup podataka može se razlikovati od broja poziva koje vidite pomoću kriterijuma Ima transkripciju u sadržaju

s kontakta

Skup podataka	Opis
	filtrirajte na stranici Interakcije, iz više razloga: ▪ Analitički podaci i QM podaci se ažuriraju u različito vreme. ▪ Analitika označava poziv kao transkribovan nakon što je poziv indeksiran, ali QM označava poziv sa Has Transcription ako se otpremi datoteka transkripcije za poziv. Indeksiranje se dešava nakon otpremanja datoteke transkripcije, tako da izveštaji o transkribovanim pozivima mogu pokazati veći broj u QM nego u Analitici ako se indeksiranje još nije dogodilo. ▪ Analitika i QM mogu imati različite politike zadržavanja.
Detalji o otpremanju Broj detalja o otpremanju Trend	Otpremite metrike za medijske datoteke podeljene po tipu datoteke. Ovo uključuje audio datoteke poziva, video datoteke za snimanje ekrana, datoteke za desktop aplikacije i veb stranice i tekstualne datoteke e-pošte.
Upload Summary Count Upload Summary Trend	Otpremite metrike za medijske datoteke agregirane u logičke grupe. Ovo uključuje snimanje otpremanja (poziv audio i snimanje ekrana video) i ukupan upload (sve vrste datoteka iz otpremanje detalja).

Filteri podataka

Sledeća tabela opisuje dostupne filtere koji se mogu konfigurisati za dostupne izvore podataka. Nisu svi filteri primenjivali na svaku vrstu izvora podataka.

Ime	Opis
Agenti	Izaberite jednog ili više agenata za filtriranje podataka. Ako ne izaberete jednog ili više agenata, svi agenti su izabrani po defaultu.
Agregat po	Izaberite jedinicu po kojoj želite da agregirate broj događaja ili Statistika.
Stanja primene	Izaberite stanja aplikacije koje želite da prikažete u vidžetu.

Ime	Opis
Pretpostavimo sve grupe	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste zaobišli listu grupa u detaljnom pregledu Detalji za vidžeta u vezi sa ovim skupom podataka.
Pretpostavimo sve timove	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste zaobišli listu timova u detaljnoj analizi Detalji za vidžeta u vezi sa ovim skupom podataka.
Kategorije	Izaberite jednu ili više kategorija za filtriranje podataka.
Poverenje	Unesite minimalnu vrednost pouzdanosti za pogodak. Važeće vrednosti su 1–100. **PRIMER** - Kada navedete vrednost KSNUMKS-a, Speech Analitics vraća pogodke gde je vrednost pouzdanosti KSNUMKS ili veća.
Opseg datuma	Izaberite opseg datuma za koji želite da se vidžeti prikažu istorijske informacije. **NAPOMENA** - Ako opseg datuma premašuje period zadržavanja podataka analitike, vrednosti izvan perioda zadržavanja će se pojaviti kao KSNUMKS u Vidžet. **NOTA** Broj poziva koje vidite kada koristite ovaj filter može varirati od broja poziva koje vidite kada koristite filter Opseg datuma na stranici Interakcije, iz različitih razloga: ▪ Analitički podaci i QM podaci se ažuriraju u različito vreme. ▪ Analitika i QM mogu imati različite politike zadržavanja.
Omogućite filtriranje stanja aplikacije	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili korisniku da izmeni izabrana stanja aplikacije sa trake sa alatkama Analitika. Kada je ovo polje obrisano, promene u izabranim stanjima aplikacije sa trake sa alatkama Analitika ne utiču na vidžet.
Omogućite poverenje	Izaberite ovaj ček-boks da dozvolite korisniku da izmeni izabrano polje

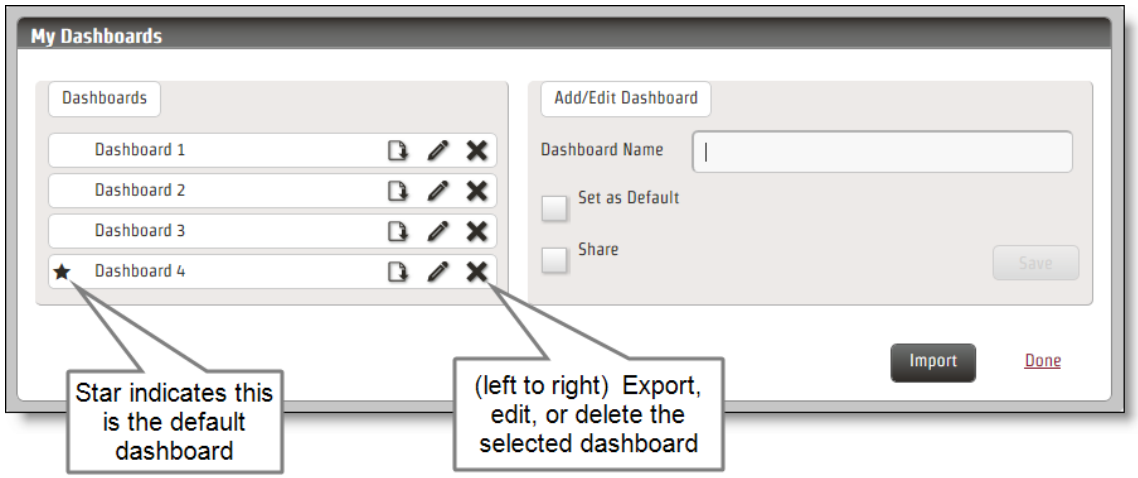
Ime	Opis
Filtriranje	Vrednost poverenja sa trake sa alatkama Analitika. Kada je ovo polje obrisano, promene vrednosti poverenja sa trake sa alatkama Analitika ne utiču na vidžet.
Omogućite filtriranje datuma od	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili korisnicima da izmene opseg datuma traka sa alatkama Analitika. Kada je ovo polje obrisano, promene u globalnom opsegu datuma u traci sa alatkama Analitike ne utiču na vidžet.
Omogućite filtriranje stanja interakcije	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili korisniku da izmeni izabrana stanja interakcije sa trake sa alatkama Analitika. Kada je ovo polje obrisano, promene izabranih stanja interakcije sa trake sa alatkama Analitike ne utiču na vidžet.
Omogući pretragu teksta	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili korisniku da traži fraze iz Analitika traka sa alatkama. Kada je ovo polje obrisano, traženje fraza sa trake sa alatkama Analitika ne utiče na vidžet.
Tip događaja	Izaberite tip događaja za skup podataka.
Fajl Grupa po	Izaberite način na koji želite da podnesete grupu.
Filtriraj više pogodaka	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste brojali frazu sa višim nivo poverenja i filtriranje sličnih fraza sa nižim nivoom poverenja. Kada se ovo polje izbriše, pojavljuju se svi pogodci fraze. Analitika može generisati više pogodaka fraza za slične fraze sa različitim nivoima pouzdanosti koje se javljaju skoro u isto vreme unutar snimka. **PRIMER** - Ako dodate fraze za "hitnu pomoć" i "hitnu pomoć", može se pojaviti više pogodaka kada Analitika pronađe Fraza "hitna pomoć".
Od datuma	Datum početka za opseg datuma.

Ime	Opis
Grupisanje prema	Izaberite način na koji želite da grupisanje podataka. Opcije dostupne u ovoj oblasti određuju se prema vrsti skupa podataka koji kreirate.
Grupe	Izaberite jednu ili više grupa za filtriranje podataka. Ako ne izaberete jednu ili više grupa, sve grupe su izabrane po osnovnoj vrednosti. Ako izaberete jednu ili više grupa, svi timovi za te grupe su izabrani po defaultu. Grupe su ograničene vašim dodeljenim dozvolama.
Histogram kante	Unesite broj intervala koji će se pojaviti u histogramu. Važeća vrednosti su celi brojevi 3–100. Podrazumevano je 10.
Države interakcije	Izaberite stanja interakcije koje želite da prikažete u vidžetu.
Ograniči na unapred definisane fraze	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste filtrirali kontakte u skupu podataka da biste uključili samo one koje imaju unapred definisane pogodke fraze. Fraze su definisane u Phrase Manager-u.
Ime	Naziv skupa podataka.
Fraze	Izaberite jednu ili više fraza za filtriranje podataka.
Veličina rangiranja	Unesite koliko vrhunskih aplikacija prikazuje rezultate. Važeća vrednosti su 10–100. Podrazumevano je 10.
Резултат	Izaberite da li želite da vratite rezultate koji sadrže ili ne sadrže navedene fraze za ovaj skup podataka. ▪ Ako izaberete **Vrati kontakte** sa izabranim frazama, Webex WFO izveštava o ukupnom broju podudaranja fraza među svim kontaktima. ▪ Ako izaberete **Vrati kontakte** bez izabranih fraza, Webex WFO izveštava o broju kontakata koji ne sadrže navedene fraze.
Prikaži samo veb stranice	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali statistiku samo za veb lokacije

Ime	Opis
	Pristupiti. Kada je ovo polje obrisano, statistika se prikazuje i za aplikacije i za veb stranice.
Oznake	Izaberite jednu ili više oznaka za filtriranje podataka.
Timovi	Izaberite jedan ili više timova za filtriranje podataka. Ako ne izaberete jedan ili više timova, svi timovi su izabrani po defaultu.
Tipovi teksta	Izaberite jedan ili više tipova teksta za filtriranje podataka.
Do danas	Datum završetka za opseg datuma.
Tip	Izaberite vrstu trenda.
Tipovi	Izaberite jedan ili više tipova za filtriranje podataka.

Kreirajte i upravljajte kontrolnom tablom analitike

Odabir, kreiranje i upravljanje kontrolnim tablama vrši se pomoću ikone **Kontrolne** table na traci sa alatkama Analitika. Kliknite na ikonu da biste izabrali postojeću kontrolnu tablu za prikaz sa prikazane liste. Kliknite na **dugme Upravljanje** na vrhu liste kontrolnih tabli da biste otvorili **dijalog Moje kontrolne table** . Odatle kreirate i upravljate kontrolnim tablama. Ova funkcija je dostupna samo ako imate odgovarajuće dozvole.



NAPOMENA: Deljene kontrolne table su označene simbolom zaključavanja u Mojim kontrolnim tablama. To znači da možete da vidite te kontrolne table, ali ih ne možete uređivati. To može učiniti samo vlasnik zajedničke kontrolne table.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate dozvolu za pregled sistema analitike.

Lokacija stranice

Analitika > Analitika Dashboard

Procedure

Kreirajte kontrolnu tablu

1. Otvorite **moje kontrolne table**.
2. Upišite ime za novu kontrolnu tablu u **polje Ime** kontrolne table. Opciono, možete podesiti ovu kontrolnu tablu da bude podrazumevana kontrolna tabla ili da delite kontrolnu tablu sa drugim korisnicima.
3. (Opciono) Izaberite polje za potvrdu Postavi **kao podrazumevano** ako želite da koristite ovu kontrolnu tablu kao podrazumevanu kontrolnu tablu Analitike.
4. (Opciono) Izaberite **polje za potvrdu Share** ako želite da podelite ovu kontrolnu tablu sa drugim korisnicima. Ova funkcija je dostupna samo ako je vaš administrator omogućio deljenje kontrolne table na stranici Konfiguracija analitike.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** , a zatim **Gotovo**.

Izmenite kontrolnu tablu

1. Otvorite **moje kontrolne table**.
2. Izaberite kontrolnu tablu koju želite da uredite i kliknite **na dugme Uredi** (ikona olovke).

3. Napravite izmene. Možete promeniti ime kontrolne table, postaviti ili ukloniti ga kao podrazumevanu kontrolnu tablu i podeliti ili poništiti deljenje sa drugim korisnicima.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** , a zatim **Gotovo**.

Izbriši kontrolnu tablu

1. Otvorite **moje kontrolne table**.
2. Kliknite na dugme **Delete** (ikona Ks) pored kontrolne table koju želite da izbrišete.

   NAPOMENA Kada izbrišete kontrolnu tablu, takođe izbrišete sve skupove podataka i vidžete povezane sa kontrolnom tablom.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** , a zatim **Gotovo**.

Izvoz kontrolne table

1. Otvorite **moje kontrolne table**.
2. Kliknite **na dugme Izvoz** pored kontrolne table koju želite da izvezete.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate kontrolnu tablu kao datoteku pod nazivom "dashboard.json" na podrazumevanu lokaciju za preuzimanje, ili **Sačuvaj kao** da preimenujete datoteku i sačuvate je na drugu lokaciju.

Uvezite kontrolnu tablu

1. Otvorite **moje kontrolne table**.
2. Kliknite **na dugme Uvoz.**
3. Pregledajte lokaciju na kojoj se čuva željena kontrolna tabla i izaberite datoteku. Fajl ima JSON ekstenziju.
4. Kliknite **na Pošalji** da biste uvezli kontrolnu tablu.

   NAPOMENA - Ako uvezete kontrolnu tablu sa istim imenom kao i jedna od postojećih kontrolnih tabli, zvezdica se dodaje nazivu uvezene kontrolne table.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kreirajte i upravljajte vidžetom za analitiku

Postoje četiri vrste vidžeta za analitiku: grafikon, mreža podataka, tekst i oblak fraza. Svaki tip vidžeta prikazuje podatke definisane u skupu podataka. Možete prilagoditi kontrolne table analitike kreiranjem i uređenjem vidžeta po vašem ukusu.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate dozvolu za pregled sistema analitike.
- Kreirali ste skup podataka (pogledajte Kreiranje i upravljanje skupom podataka).

Lokacija stranice

Analitika > Analitika Dashboard

Procedure

Dodajte vidžet na kontrolnu tablu

1. Prikažite kontrolnu tablu na koju želite da dodate vidžet.
2. Kliknite na dugme **Otključaj** da biste omogućili dugme Dodaj vidžet, a zatim kliknite na dugme **Dodaj vidžet**.
3. Izaberite koju vrstu vidžeta da dodate.
4. Konfigurišite postavke za izabrani tip vidžeta (pogledajte Podešavanja grafikona, Podešavanja mreže podataka, Podešavanja tekstai Podešavanja oblaka fraze).
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Možete da pomerate i promenite veličinu vidžeta na kontrolnoj tabli. Kada ih premestite (kliknite i sačekajte dok je pokazivač miša pozicioniran u traci sa alatkama vidžeta), pojavljuju se crvene linije koje će vam pomoći da uskladite vidžet koji se krećete sa drugim dodacima u blizini. Promenite veličinu vidžeta klikom i povlačenjem donjeg desnog ugla vidžeta.

Svaki vidžet ima traku sa alatkama:

1—Podešavanja. Izmenite podešavanja vidžeta

2—CSV Izvoz. Izvozite podatke iz vidžeta u datoteku formata CSV

3—Štampa. Odštampajte sliku vidžeta

4—Izbriši. Izbrišite vidžet

5—Preko celog ekrana. Prebacuje vidžet između svoje normalne veličine i veličine celog ekrana

Podešavanja grafikona

Kada izaberete Tip grafikona za vidžet, morate konfigurisati sledeća polja u Podešavanja grafikona dijalog.

Podešavanja kontejnera

Postavka	Opis
Title	Ime vidžeta.
Sakrij naslov	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste sakrili naslovnu traku vidžeta. Alati iz naslovne trake su premešteni u telo vidžeta.
Sakrij pozadinu	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste uklonili granicu vidžeta.

Opcije grafikona

Postavka	Opis
Title	Naziv grafikona.
Tip	Tip grafikona koji želite da se pojavi u ovom vidžetu. ▪ Linijski grafikoni i grafikoni područja obično se koriste da pokažu kako se stavka menjala tokom vremena. Linijski grafikoni prikazuju informacije kao niz tačaka povezanih segmentima prave linije. Grafikoni područja prikazuju podatke grafički i zasnivaju se na linijskom grafikonu. Područje između ose i linije je naglašeno bojama. Obično se koristi za upoređivanje dve ili više količina unutar grafikona. ▪ Bar grafikoni su grafikoni sa pravougaonim trakama koje imaju dužine proporcionalne podacima koje predstavljaju. Bar grafikoni se mogu iscrtati

Postavka	Opis
	Vertikalno ili horizontalno. Složeni grafikoni su korisni kada dobijete više pogodaka u jednoj ili više kategorija. Složeni bar grafikoni mogu se koristiti za prikaz trendova. ▪ Pie grafikoni su kružni grafikoni podeljeni u sektore, ilustrujući numeričku proporciju. Pita grafikon vam omogućava da izaberete dva preseka podataka: seriju (podatke koje želite da iscrtate) i vrednost. Komad u tortnom grafikonu predstavlja seriju, a veličina kriške predstavlja vrednost.
Legenda	Položaj legende na grafikonu.
Oznaka Korak	Učestalost oznaka nacrtanih na k-osi. **PRIMER** **1** prikazuje oznaku na k-osi za svaku tačku podataka. **2** Prikazuje oznaku na k-osi za svaku drugu tačku podataka.
Omogući oznake	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali oznake na grafikonu.
Pokaži oznake tačaka podataka grafikonu.	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali oznake tačaka podataka na

Izbor skupa podataka i referentna mreža

Postavka	Opis
Izaberite skup podataka	Izaberite jedan od skupova podataka koje ste kreirali sa padajuće liste. Prikazuju se zaglavlja kolona povezana sa skupom podataka.
Prikaži sve podatke	Kliknite na ovo dugme da biste prikazali proširenu verziju kolone Zaglavlja.

Opcije grafikona

Postavka	Opis
X-osa	Izaberite informacije koje će se pojaviti na k-osi grafikona. Opcije su zasnovane na izabranom skupu podataka.

Postavka	Opis
Y-A XIS	Izaberite informacije koje će se pojaviti na i-osi grafikona. Opcije su zasnovane na izabranom skupu podataka.
Serije	Podaci koje želite da izmerite na k-osi. **NAPOMENA** Podaci o trendu moraju biti sortirani po datumu. Ako želite da kreirate grafikon u trendu, izaberite Od datuma ili Do datuma od Serija padajuće liste. Grafikon u trendu neće biti sortiran logično ako izaberete ID agenta, Ime agenta, Fraza ili Kategorija.

Podešavanja mreže podataka

Kada izaberete tip Data Grid za vidžet, morate konfigurisati sledeća polja u Data Grid Settings dijalog.

Podešavanja kontejnera

Postavka	Opis
Title	Ime vidžeta.
Sakrij naslov	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste sakrili naslovnu traku vidžeta. Alati iz naslovne trake su premešteni u telo vidžeta.
Sakrij pozadinu	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste uklonili granicu vidžeta.

Izbor skupa podataka i referentna mreža

Postavka	Opis
Izaberite skup podataka	Izaberite jedan od skupova podataka koje ste kreirali sa padajuće liste. Prikazuju se zaglavlja kolona povezana sa skupom podataka.
Prikaži sve podatke	Kliknite na ovo dugme da biste prikazali proširenu verziju kolone Zaglavlja.

Opcije grafikona

Ovaj odeljak prikazuje polja koja se pojavljuju u vidžetu Data Grid. Dostupna polja zavise od izabranog skupa podataka. Sva dostupna polja su podrazumevano prikazana u mreži podataka. Da biste uklonili polje iz mreže podataka, kliknite na ime polja. Polje će biti onemogućeno. Kliknite ponovo na ime polja da biste omogućili polje ili izaberite Sve da biste omogućili sva polja.

Podešavanja teksta

Kada izaberete Tip teksta za vidžet, morate konfigurisati sledeća polja u Tekst Settings dijalog.

Podešavanja kontejnera

Postavka	Opis
Title	Ime vidžeta.
Sakrij naslov	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste sakrili naslovnu traku vidžeta. Alati iz naslovne trake su premešteni u telo vidžeta.
Sakrij pozadinu	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste uklonili granicu vidžeta.

Urednik teksta

Koristite uređivač teksta da biste kreirali i uredili tekst koji se pojavljuje u vašem tekstualnom vidžetu. Tekst koji unesete može biti podešen podebljano, kurzivom ili podvučeno. Ne možete kontrolisati veličinu teksta.

Podešavanja Phrase Cloud

Oblak fraza je vizuelni prikaz fraza. Ovaj format je koristan za brzo prepoznavanje najistaknutijih fraza po veličini i boji fonta.

Podešavanja kontejnera

Postavka	Opis
Title	Ime vidžeta.
Sakrij naslov	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste sakrili naslovnu traku vidžeta. Alati iz naslovne trake su premešteni u telo vidžeta.

Postavka	Opis
Sakrij pozadinu	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste uklonili granicu vidžeta.

Izbor skupa podataka i referentna mreža

Postavka	Opis
Izaberite skup podataka	Izaberite jedan od skupova podataka koje ste kreirali sa padajuće liste. Prikazuju se zaglavlja kolona povezana sa skupom podataka. **NAPOMENA** - Oblak fraze podržava bilo koji skup podataka koji ima opciju fraze (na primer, Grupišite po frazi). Ako je skup podataka o brojanju fraza koristi Grupišite po kategorijama, ne možete da kreirate oblak fraze sa tim skupom podataka.
Prikaži sve podatke	Kliknite na ovo dugme da biste prikazali proširenu verziju kolone Zaglavlja.

Prikazivanje detalja vidžeta

Vidžet Detalji okno prikazuje mrežu podataka koja sadrži podatke koji su izvor grafičkog predstavljanja. Otvorite okno Detalji klikom na stavku ili tačku podataka u vidžetu, ili klikom na dugme Prebacivanje preko celog ekrana na traci sa alatkama, a zatim na dugme Detalji na vrhu okna vidžeta.

NAPOMENA Mreža podataka vidžet prikazuje iste informacije koje Detalji okno sadrži. Možete da pređete u te informacije baš kao što možete u oknu Detalji.

Inicijalna mreža podataka prikazuje opšte detalje. Da biste videli konkretnije detalje, dvaput kliknite na red da biste prešli na informacije. Prezle se dodaju u gornjem levom uglu okna Detalji kako bi vam pomogli da se vratite na mesto gde ste započeli. Ikona Home vas dovodi do početnog prikaza mreže podataka.

Ikona Podešavanje pored traga prezle otvara prozor konfiguracije gde možete da izaberete podatke koje želite da prikažete u oknu Detalji.

Obaveštavanje korisnika o neodobrenom korišćenju aplikacija

Možete poslati e-poštu obaveštavajući jednu ili više osoba u vezi sa korišćenjem neodobrene aplikacije ili veb sajta. Kada pređete dovoljno daleko u oknu Detalji da biste prikazali mrežu detalja agenta koja sadrži kolonu Oznaka aplikacije, postoji ikona e-pošte pored veze koja imenuje aplikaciju ili veb lokaciju u pitanju.

Kliknite na ikonu e-pošte ikonu za prikaz obrasca e-pošte. Telo e-pošte sadrži sledeće informacije:

- Izjava u kojoj se navodi da je korišćena neodobrena aplikacija ili dokument
- Ime agenta
- Datum i vreme pristupa aplikaciji
- Imena aplikacije i dokumenta
- URL za problem korišćenja aplikacije u Agent Ekplorer
- (Opciono) Vaši komentari

NAPOMENA Kliknite na vezu u koloni Oznaka aplikacije da biste prešli na Agent Ekplorer za datum i vreme pristupa aplikaciji.

Unesite jednu ili više adresa e-pošte, dodajte sve komentare koje možda imate do kraja poruke, a zatim kliknite na dugme OK da pošaljete obaveštenje.

Filtrirajte podatke na kontrolnoj tabli analitike

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate dozvolu Pogledaj Sistem Analitics

Lokacija stranice

Analitika > Analitika Dashboard

Filtrirajte podatke u svim vidžetima koji se pojavljuju na vašoj kontrolnoj tabli pomoću alata Filteri podataka. Možete odabrati jedan ili više filtera za primenu. Kada kreirate više od jednog filtera, rezultati moraju odgovarati svim kriterijumima filtera.

NAPOMENA: Ne mogu se filtrirati sve vrste podataka. Pogledajte Kreiranje i upravljanje skupom podataka za listu podataka koji se mogu filtrirati.

Svi filteri podataka koje podesite primenjuju se na bilo koju kontrolnu tablu koju vidite tokom sesije. Međutim, ako se odjavite, a zatim se ponovo prijavite, morate ponovo konfigurisati filtere. Oni ne traju od sesije do sesije.

Procedura

Dodajte filter podataka

1. Kliknite na dugme **Filteri podataka**.
2. Kliknite **na Dodaj filter**.
3. U dijalogu Dodaj filter, izaberite filter. Postoje četiri vrste filtera:
    - Analiza – filtriraj po statistici poziva i događajima
    - Kontakt – filtriraj po kontakt informacijama o snimanju
    - Datum—filtriraj po vremenskoj zoni
    - Organizacija – filtriraj po agentu, grupi ili timu
4. Izaberite operator (kao što je veće od, manje od, sadrži, i tako dalje) i unesite vrednost. Vrednost može uključivati džoker karte (* ili ?). Džoker sa zvezdicom označava bilo koji broj znakova, a džoker znak pitanja znači jedan znak.

    PRIMER Filter za pronalaženje poziva koji uključuju više od tri talkover događaja je "Razgovor o događajima većim od 3."

5. Kliknite na dugme **OK.**

Prilagodite kontrolnu tablu analitike

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
    - Osnove analitike
    - Analitika preduzeća
    - Desktop analitika
- Imate dozvolu za pregled sistema analitike.

Lokacija stranice

Analitika > Analitika Dashboard

Na stranici Analitics Dashboard dostupne su dve trake sa alatkama.

Analitika traka sa alatkama

Traka sa alatkama Analitika vam omogućava da upravljate sadržajem vaše kontrolne table.

1—Polje za pretragu

Polje za pretragu filtrira tekst u vidžetima koji koriste skupove podataka Broj kontakata, Trend sadržaja, Broj tekstualnih kontakata i Trend tekstualnih kontakata. Ovo polje se pojavljuje samo ako je polje za potvrdu Omogući tekstualnu pretragu izabrano u skupu podataka o broju kontakata.

2—Polje Globalni opseg datuma

Polje Globalni opseg datuma filtrira istorijske informacije u vidžetima po opsegu datuma. Vaš izbor utiče na sve vidžete na kontrolnoj tabli čiji skupovi podataka imaju Omogući filtriranje datuma polje za potvrdu izabrano. Ovo polje je dostupno kada je kontrolna tabla zaključana.

3—Polje poverenja

Polje Poverenje se koristi za podešavanje minimalne vrednosti pouzdanosti za pogodak. Važeće vrednosti su 1–100.

PRIMER - Kada navedete vrednost KSNUMKS, Analitika vraća pogodke gde je vrednost pouzdanosti KSNUMKS ili veća.

Ova vrednost utiče na sve vidžete na kontrolnoj tabli čiji je skup podataka konfigurisan sa Dozvoli premošćivanje poverenja polje za potvrdu izabrano. Ova vrednost ne traje od sesije do sesije.

4—Filteri podataka

Kliknite na Filteri podataka dugme za prikaz Filteri podataka Dijalog. Koristite ovaj dijalog da biste dodali filtere koji određuju podatke o snimanju koji se pojavljuju u vašim vidžetima (pogledajte Filtriranje podataka na kontrolnoj tabli Analitike).

NAPOMENA Filteri podataka su podržani samo sa Speech Analitics.

5—Stanje interakcije

Kliknite na dugme Stanje interakcije da biste izabrali stanja interakcije (aktivan, neaktivan, posle rada poziva, i na čekanju) želite podatke o prikazane u vidžeta. Po defaultu, sva stanja interakcije su izabrana.

6—Stanje aplikacije

Kliknite na dugme Stanje aplikacije da biste izabrali stanja aplikacije (odobreno, nije odobreno, ignorisati i novo) o kojima želite podatke prikazane u vašim vidžetima. Podrazumevano, sva stanja primene su izabrana osim za Ignoriši stanje.

7—Kontrolne table

Kliknite na dugme Kontrolne table da biste prikazali listu kontrolnih tabli koje su vam dostupne. Ako imate odgovarajuću ulogu i dozvole, možete pristupiti dijalogu Moje kontrolne table tako što ćete kliknuti na vezu Upravljanje (pogledajte Kreiranje i upravljanje kontrolnom tablom Analitike).

8—Štampa

Kliknite na dugme Štampa da biste odštampali snimak kontrolne table Analitike.

9—Zaključaj / Otključaj

Ovo dugme se prebacuje između zaključanog i otključanog.

- Kada je zaključan, ne možete da promenite vidžete na kontrolnoj tabli ili njihov izgled.
- Kada se otključa, možete dodati, uređivati i brisati vidžete i promeniti njihov izgled.

> **NAPOMENA:** Deljene kontrolne table se ne mogu otključati. Mogu ih menjati samo njihovi vlasnici.

10—Sačuvaj

Kliknite na dugme Sačuvaj da biste sačuvali promene koje ste napravili na otključanoj kontrolnoj tabli.

11—Menadžer skupa podataka

Menadžer skupa podataka vam omogućava da kreirate, modifikujete i izbrišete skupove podataka povezane sa prikazanom kontrolnom tablom (pogledajte Kreiranje i upravljanje skupom podataka). Ovo dugme je omogućeno kada je kontrolna tabla otključana.

12—Dodaj vidžet

Kliknite na dugme Dodaj vidget da biste izabrali tip vidžeta i konfigurisali sadržaj tog vidžeta (pogledajte Kreiranje i upravljanje vidžetom za analitiku). Ovo dugme je omogućeno kada je kontrolna tabla otključana.

13—Widgeti za pločice

Kliknite na dugme Tile Vidgets da biste stavili vidžete u gornjem levom uglu. Ovo dugme je omogućeno kada je kontrolna tabla otključana.

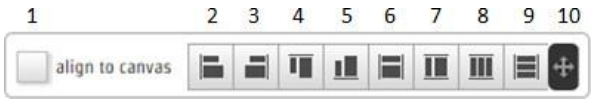
14—Izaberite alat

Kliknite na Izaberite Alat da biste izabrali vidžete, a zatim ih poravnajte na kontrolnoj tabli. Vidžete birate tako što ćete prevući pravougaonu oblast za selekciju oko njih ili pritiskom na Ctrl + Click da biste ih izabrali jedan po jedan.
Izabrani dodaci su označeni crvenom bojom. Ovo dugme je omogućeno kada je kontrolna tabla otključana. Kada izaberete vidžete sa ovim alatom, traka sa alatkama Vidget poravnanje se otvara i prikazuje u gornjem levom uglu stranice.

Možete da izaberete vidžete sve dok je dugme Izaberi alat je omogućeno (postaje tamno siva). Ostaje omogućeno dok ga ponovo ne kliknete da biste ga onemogućili. Kada je onemogućen ne možete da izaberete vidžete.

Traka sa alatkama za poravnanje vidžeta

Traka sa alatkama za poravnanje vidžeta se pojavljuje kada izaberete vidžete na kontrolnoj tabli pomoću alata **za odabir** Na traci sa alatkama Analitika. Po defaultu traka sa alatkama se pojavljuje u gornjem levom uglu kontrolne table.



1—Poravnaj sa platnom polju za potvrdu

Kada izaberete polje za poravnanje sa platnom, vidžeti se pričvršćuju na jednu od spoljnih ivica kontrolne table kada koristite dugmad za kontrolu poravnanja.

> **PRIMER** - Ako je polje za potvrdu izabrano i kliknete na dugme Poravnaj dno, svi izabrani dodaci se pomeraju na donju ivicu kontrolne table. Ako je polje za potvrdu obrisano i kliknete na dugme Poravnaj dno, svi vaši
> Izabrani dodaci poravnati svoje donje ivice na donjoj ivici vidžeta koji je pozicioniran najniže na kontrolnoj tabli.

2—Poravnajte levo

Kliknite na dugme Align Left da biste poravnali leve strane svih izabranih vidžeta.

3—Poravnajte desno

Kliknite na dugme Align Right dugme da biste poravnali desne strane svih izabranih vidžeta.

4—Poravnajte vrh

Kliknite na dugme Align Top dugme da biste uskladili vrhove svih izabranih vidžeta.

5—Poravnajte dno

Kliknite na dugme Align Bottom dugme da biste poravnali dno svih izabranih vidžeta.

6—Širina podudaranja

Kliknite na dugme Hod Širina da biste veličinu širine svih izabranih vidžeta na širinu najšireg vidžeta.

7—Visina utakmice

Kliknite na dugme Hod Visina za veličinu visine svih izabranih vidžeta do visine najvišeg vidžeta.

8—Distribuirajte horizontalno

Kliknite na dugme Distribuirati horizontalno dugme za širenje izabranih vidžeta ravnomerno i horizontalno preko kontrolne table. Oni su promenjeni na istu širinu sa bočnim ivicama dodiruju.

9—Distribuiraj vertikalno

Kliknite na dugme Distribuiraj vertikalno da biste ravnomerno i vertikalno rasporedili izabrane vidžete preko kontrolne table. Oni su promenjeni na istu visinu sa gornjim i donjim ivicama dodiruju.

10—Premesti traku sa alatkama

Kliknite i držite dugme Move Toolbar da biste prevukli traku sa alatkama na bilo koju lokaciju koju želite na kontrolnoj tabli. Traka sa alatkama ostaje na ovoj lokaciji za vreme trajanja vaše sesije.

Pratite fokus i aktivnost agenata

Stranica Agent Ekplorer omogućava supervizoru ili menadžeru da vidi fokus i aktivnost agenta za određeni datum u jednom prikazu.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Osnove analitike
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate dozvolu za pregled Desktop Analitika.
- Vaša organizacija ne koristi RTE snimanje (poznato i kao snimanje komada). Zbog načina na koji RTE snimanje obrađuje podatke na radnoj površini, Agent Ekplorer nije dostupan za integracije sa Cisco Webex Contact Center.

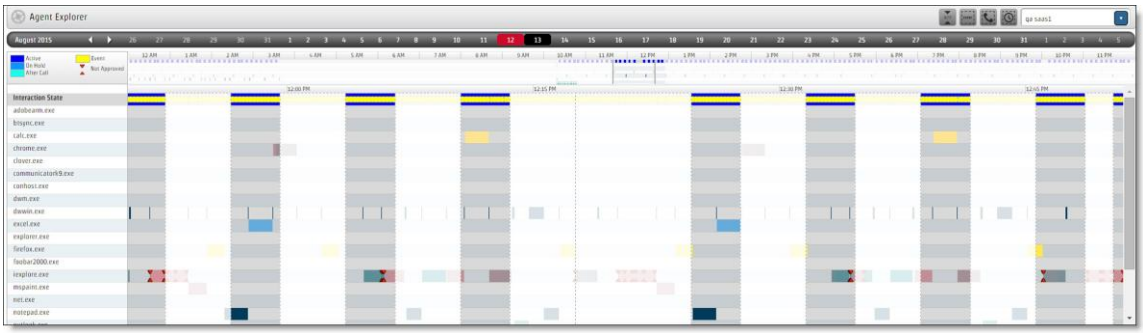
Lokacija stranice

Agent Ekplorer

Procedure

Pogledajte fokus i aktivnost agenta:

1. Izaberite agenta sa padajuće liste Izaberite **agenta** (u gornjem desnom uglu stranice). Spisak programa koje je agent koristio i stanje agenta dok je koristio te programe se prikazuje.



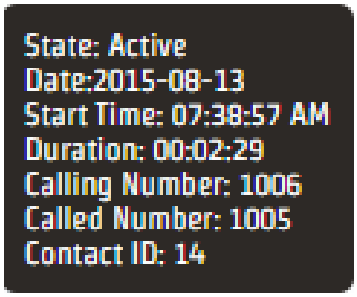
> **NAPOMENA** Za više informacija o tome šta možete videti na ovoj stranici, pogledajte Pregled Agent Ekplorer.

2. (Opciono) Kliknite na datum ili strelice meseca na vrhu ekrana da biste videli drugi datum. Agent Ekplorer ne prikazuje informacije za danas ili datume u budućnosti.
3. Drill dole za više informacija koristeći jednu ili više procedura ispod.

Pogledajte više informacija o stanju interakcije, događaju, dokumentu ili URL-u na glavnom panelu:

Lebdite iznad elementa. Pojavljuje se opis alata.

> **PRIMER** Ovo je opis za stanje interakcije.

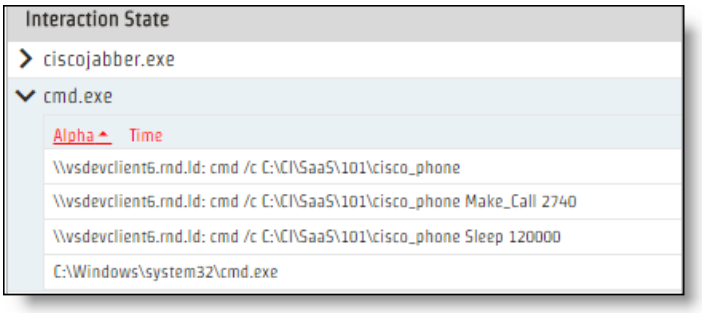


Pogledajte fokus agenta samo tokom poziva:

1. Uključite **dugme Poziv granice** .
2. Isključite **dugme Idle Boundaries** .

Pogledajte dokumente ili URL-ove kojima je agent pristupio iz aplikacije ili veb sajta:

1. U koloni pod Stanje interakcije, kliknite na strelicu levo od imena aplikacije ili veb sajta.
2. Da biste sortirali dokumente ili URL-ove po abecednom redu, kliknite na dugme **Alfa**. Da biste ih sortirali po vremenu kada im je agent pristupio, kliknite na dugme **Vreme**.



TURN sa neodobrenih markera sadržaja:

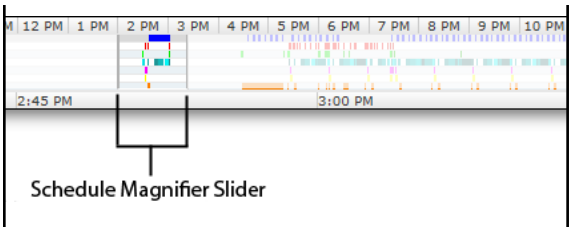
Isključite **dugme Non Approved Content Markers** .

Istaknite određenu vrstu događaja:

1. Uključite **dugme Događaji** . Otvara se dijalog Događaji.
2. Izaberite vrstu događaja da istaknete.

Uvećajte deo rasporeda agenta:

1. Kliknite na klizač Raspored lupe u traci vremenske skale na vrhu stranice.
2. Da biste videli raspored u koracima od 15 minuta, povucite klizač horizontalno ili kliknite na vreme u traci vremenske skale.



NAPOMENA : Funkcije zumiranja i smanjivanja vašeg veb pretraživača ne rade u Agent Ekplorer-u. Ako koristite funkciju zumiranja ili smanjivanja, izabrano vreme se ne prikazuje ispravno kada koristite

Raspored klizača lupe.

Igrajte snimak povezan sa stanjem interakcije:

1. Kliknite na stanje interakcije povezano sa pozivom. Kolona ispod stanja interakcije je označena ljubičastom.
2. Dvaput kliknite na stanje interakcije. Otvara se Media Plaier.
3. Kliknite na dugme **Plai** u Media Plaieru.
4. Ako imate Speech Analytics, kliknite na **Speech** Tab da biste videli fraze povezane sa snimkom.

Srodne teme

- Pregled Agent Ekplorera
-

- Prikaz akcija agenta za kontakt – Prikaz aplikacija i veb lokacija koje je agent koristio na određenom pozivu

Pregled Agent Ekplorera

Stranica Agent Ekplorer sadrži glavnu mrežu i traku sa alatkama. Levo okno mreže prikazuje aplikacije i veb stranice koje koristi agent. Desni panel prikazuje kada je dokument ili URL korišćen. Oni su prikazani u različitim bojama, tako da možete lako videti promene u fokusu agenta.

Četiri dugmeta na traci sa alatkama su prekidači koji kontrolišu šta je prikazano u mreži. Legenda na levoj strani ispod trake kalendara identifikuje šta boje i simboli u mreži znače.

Dugme	Ime	Opis
	Neodobreni markeri sadržaja	Prebacuje markere neodobrenog sadržaja koji označavaju aplikacije koje agent koristi, a koje nisu odobrene.
	Događaji	Toggles - Markeri događaja koji ukazuju na fokus agenta na aplikaciju koja je pokrenula događaj. Događaj je označen žutom bojom u redu Država interakcije. Kada je uključen, otvara se dijalog Događaji koji od vas traži da izaberete vrstu događaja koji želite istaknuti. Podrazumevano, svi događaji su izabrani.

Dugme	Ime	Opis
	Granice poziva	Naglašava trajanje poziva u sivoj boji. Ako želite da vidite samo fokus agenta tokom poziva, uključite dugme Granice poziva i isključite dugme Idle Boundaries.
	Granice u praznom hodu	Naglašava informacije o vremenu mirovanja između kontakata u beloj boji, uključujući i aplikacije koje se koriste tokom tog vremena. Isključivanje ovog dugmeta vam omogućava da jasno vidite odobrene i neodobrene aplikacije tokom kontakta.

Red Stanje interakcije se pojavljuje odmah ispod legende. Stanje interakcije prikazuje status statusa poziva agenta u određenom trenutku.

NAPOMENA: Možda ćete videti Zaključavanje sistema u jednom od redova ispod Stanje interakcije. To znači da je radna površina agenta bila zaključana ili uspavana i pokazuje koje su aplikacije ili veb stranice bile u fokusu tokom

To stanje.

Analizirajte podatke o poslovnoj inteligenciji

Kontrolna tabla vaše početne stranice

Kontrolnu tablu vaše početne stranice pokreće Data Ekplorer i prilagođena je vašoj ulozi. Vaša uloga i dozvole određuju kako početna stranica funkcioniše. Neki korisnici mogu da kreiraju sopstvenu početnu stranicu, dok drugi mogu da vide jednu ili više početnih stranica koje supervizori i administratori kreiraju i dele.

Preduslovi

- Imate važeće Webex WFO akreditive za prijavljivanje
- Supervizor ili administrator je kreirao kontrolnu tablu za vašu ulogu
- Administrirajte dozvolu kontrolnih tabli (opciono)
- View WFM Dashboard permission (required for WFM users to see a homepage dashboard)
- View QM Dashboard permission (required for QM users to see a homepage dashboard)

Lokacija stranice

Почетна

Procedure

Pogledaj drugu kontrolnu tablu

Ako imate pristup više kontrolnih tabli, videćete dugmad sa različitim nazivima kontrolnih tabli u gornjem levom uglu Home stranice. Kliknite na dugme za željenu kontrolnu tablu. Kontrolna tabla koju izaberete postaje ona koja se prikazuje kada se prijavite ili vratite na početnu stranicu sa drugog mesta u Webex WFO.

Kreirajte sopstvenu kontrolnu tablu

Ako traka sa alatkama na vrhu stranice uključuje Data Ekplorer, imate dozvolu da ga koristite za kreiranje sopstvene kontrolne table i početne stranice. Odeljak Srodne teme navodi teme koje vam mogu pomoći da kreirate sopstvenu kontrolnu tablu.

Srodne teme

- Upravljajte listom kontrolnih tabli i izveštaja Data Ekplorer
- Kreirajte izveštaj
- Kreirajte kontrolnu tablu
- Podesite svoju početnu stranicu

Kreirajte sopstvene izveštaje pomoću Data Ekplorera

Data Ekplorer vam omogućava da kreirate sopstvene izveštaje i kontrolne table. Stranica Data Ekplorer sadrži listu podrazumevanih izveštaja i kontrolnih tabli koje možete koristiti kao što jesu ili koristiti kao šablone da biste započeli sa razvojem sopstvenih.

Izveštaj je alat koji koristite da odgovorite na poslovno pitanje. Na primer, možete kreirati izveštaj koji vam govori šta je vaša ukupna prodaja bila prošle godine ili koliko kontakata agent preneo između juna i avgusta. Koristeći Data Ekplorer, možete definisati pitanje na koje će vaš izveštaj odgovoriti.

Kada imate podatke izveštaja koji vam daju ciljane, korisne informacije, možete konfigurisati grafikon ili tabelu da biste te informacije predstavili u vizuelnom formatu koji je lako razumljiv. Grafikoni mogu prikazati jednu informaciju, kao što je naslov, ili prikazati trendove i odnose između nekoliko složenih metrika.

Izveštaji se mogu grupisati po temi ili predmetu na kontrolnim tablama. Kontrolne table pružaju bogatstvo informacija na prvi pogled i mogu otkriti nove ili skrivene odnose između različitih vrsta podataka.

> **VAŽNO** - Količina i složenost izveštaja na kontrolnim tablama Data Ekplorer može uticati na performanse. Za optimalne performanse, ograničite broj složenih izveštaja uključenih u vaše podatke Ekplorer kontrolne table.

Upravljajte listom kontrolnih tabli i izveštaja Data Ekplorer

Stranica pretraživača sredstava Data Ekplorer sadrži listu kontrolnih tabli i izveštaja. Sa ove stranice možete pregledati, deliti, kreirati i upravljati kontrolnim tablama i izveštajima. Tačno ono što možete da uradite u pretraživaču sredstava zavisi od dozvola dodeljenih vašoj ulozi. Funkcije dostupne na stranici pretraživača sredstava su:

Pogledajte standardne kontrolne table Data Ekplorer

Podesite svoju početnu stranicu

Kopirajte izveštaj ili kontrolnu tablu

Delite izveštaje i kontrolne table

Podesite izveštaj o dostavi e-pošte

Označite izveštaje i kontrolne table sa ulogama

Pretražite pretraživač sredstava po oznaci

Izvoz izveštaja

O DX traci sa alatkama

Traka sa alatkama Data Ekplorer vam omogućava da izaberete unapred definisani filter da biste ograničili koje stavke se pojavljuju u pretraživaču sredstava. Na primer, možete se odlučiti da navedete samo izveštaje i kontrolne table koje ste delili ili samo one koje ste kreirali. Takođe možete pretraživati određene izveštaje ili kontrolne table po imenu, opisu ili oznaci.

Stranica pretraživača sredstava može prikazati izveštaje i kontrolne table kao ravnu listu, kategorizovanu listu ili generičke ikone sličica. Da biste promenili prikaz, kliknite na željenu ikonu na traci sa alatkama.

Polje / dugme		Opis
1	Sve stavke padajuće liste	Izaberite stavke koje želite da budu prikazane na stranici od padajuća lista.

Polje /Dugme		Opis
2	Dugme za ravnu listu	Pogledaj stavke na stranici u ravnoj listi.
3	Dugme Kategorizovana lista	Pregledajte stavke na stranici grupisane kao kontrolne table i izveštaji.
4	Dugme za sličice	Pogledaj stavke na stranici kao sličice. Slike u sličicama predstavljaju ili kontrolnu tablu ili izveštaj, a ne stvarni izgled stavke.
5	Dugme donjeg panela za pregled	Prikažite panel za pregled stavki na dnu stranice.
6	Desno dugme za pregled panela	Prikažite panel za pregled stavke na desnoj strani stranice.
7	Sakrij dugme Previev Panel	Pregled stavke se ne prikazuje.
8	Podešavanja padajuće liste	Konfigurišite postavke za stranicu. Ovo kontroliše kako su stavke sortirane na stranici i koje osobine su prikazane za svaku stavku.

Pogledajte standardne kontrolne table Data Ekplorer

Data Ekplorer dolazi sa raznim unapred izgrađenim kontrolnim tablama koje možete kopirati i uređivati.

Preduslovi

- Imate dozvolu Data Ekplorer.
- (Za kopiranje i uređivanje standardnih kontrolnih tabli) Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- Kontrolne table koje su vam dostupne variraju u zavisnosti od Cisco pretplata koje vaša organizacija ima. Pogledajte Dostupne unapred izgrađene kontrolne table za detalje.

Lokacija stranice

Istraživač podataka

Procedure

Pogledajte standardne kontrolne table Data Ekplorer

Standardne kontrolne table imaju **sistem** u koloni Vlasnik **.**

1. Kliknite na kontrolnu tablu da biste je otvorili.
2. Kliknite **Data Ekplorer** da biste se vratili na listu kontrolnih tabli. (Nemojte kliknuti na dugme Nazad vašeg pretraživača. To vas vraća na vašu Home stranicu.)

Dostupne unapred izgrađene kontrolne table

QM kontrolne table

Ove kontrolne table su dostupne ako vaša organizacija ima Cisco Upravljanje kvalitetom.

Kontrolna tabla	Opis
Kontrolna tabla profila agenta	Snimak učinka za bilo kog agenta u poslednjih 30 dana Hajde da supervizori, menadžeri i evaluatori buše direktno u kontaktima za dalje razmatranje. Takođe možete pristupiti ovoj kontrolnoj tabli otvaranjem kontakta i klikom na ime agenta.
Kontrolna tabla profila agenta - Pregled početne stranice agenta	Sveobuhvatan pregled učinka jednog agenta za poslednjih 30 dana koji omogućava agentu bušenje direktno u kontaktima koje su rukovali za dalji pregled. Ovu kontrolnu tablu možete dodeliti kao Home stranicu za bilo kog agenta. Svaki agent vidi samo svoje podatke. Pogledajte Tag izveštaje i kontrolne table sa ulogama.
CCR Bušilica Detalj agent Profil	Ovo je kontrolna tabla za decu na koju možete da pređete sa kontrolne table profila agenta.
CX Focus QM - Kontakt Detalji Dashboard (Poslednjih 7 dana)	Sadrži broj kontakata i informacije o trajanju za svaku grupu iz prethodnih sedam dana. Možete da pređete da biste videli rezultate za timove i agente.
CX Focus QM - Kontrolna tabla sa detaljima evaluacije (poslednjih 7 dana)	Sadrži rezultate evaluacije za svaku grupu iz prethodnih sedam dana. Možete da pređete da biste videli rezultate za timove i agente.
CX Focus QM - NPS Detail Dashboard (poslednjih 7 dana)	Sadrži neto rezultate promotera za svaku grupu iz prethodnih sedam dana. Možete da pređete da biste videli rezultate za timove i agente.

Kontrolna tabla	Opis
QM Procenat kvaliteta agenta (AKP)	Sadrži broj završenih evaluacija i prosečan rezultat evaluacije. Možete filtrirati po datumu, vremenu početka kontakta, grupi, timu, agentu, obrascu za evaluaciju i evaluatoru.
QM Zajedničke metrike	Sadrži prosečne rezultate, procene i kontakt puta iz prethodnog Trideset dana.
QM CX Focus Pregled	Sadrži trajanje kontakta, drži, prosečne procene i neto promoter Rezultat (NPS) iz prethodnih trideset dana.
Dodaci - samo QM	Vidžeti su unapred izgrađene aplikacije koje možete spustiti na kontrolnu tablu da biste dobili Informacije bez potrebe za pisanjem upita ili izradom izveštaja. Ova kontrolna tabla sadrži sve vidžete za QM. Pogledajte Dostupni QM vidžeti za više informacija o svakom vidžetu. **NAJBOLJA PRAKSA** - Većina vidžeta dolazi bez postavljenih filtera datuma, tako da automatski povlače podatke iz što je moguće dalje unazad. Ako Vidžeti se predugo učitavaju, podesite filtere na kraći vremenski period.

WFM kontrolne table

Ove kontrolne table su dostupne ako vaša organizacija ima Cisco Upravljanje radnom snagom.

Kontrolna tabla	Opis
Agent Poštovanje Detalji	Sadrži informacije o poštovanju i usaglašenosti. Možete filtrirati po datumu, Grupa, tim, i osoba.
CX Focus WFM - Kontrolna tabla sa detaljima trajanja kontakta (danas)	Ovo je dečija kontrolna tabla na koju možete bušiti sa roditeljske kontrolne table.
CX Focus WFM - Kontrolna tabla sa detaljima o obimu kontakta (danas)	Ovo je dečija kontrolna tabla na koju možete bušiti sa roditeljske kontrolne table.
CX Focus WFM - SL, ASA, Napusti detaljnu kontrolnu tablu	Ovo je dečija kontrolna tabla na koju možete bušiti sa roditeljske kontrolne table.

Kontrolna tabla	Opis
(Danas)	
Današnji WFM CX Focus Pregled	Sadrži informacije o obimu kontakata i nivoima usluga za danas.
WFM Zajedničke metrike	Sadrži informacije o osoblju i rasporedu za prethodnih sedam dana.
WFM Prognoza	Upoređuje predviđene količine i nivoe usluga sa stvarnim brojevima. Možete filtrirati na određene veštine, scenarije, datumske opsege i još mnogo toga. Ova kontrolna tabla sadrži linkove na povezane kontrolne table prognoze.
WFM Detalji prognoze	Upoređuje detaljne metrike prognoze u odnosu na stvarne metrike za različite Veљtine. Možete filtrirati na određene veštine, scenarije, datumske opsege i još mnogo toga.
WFM Scenario prognoze	Upoređuje šta ako scenarije za prognoze i rasporede sa stvarne metrike. Možete filtrirati na određene veštine, scenarije, datumske opsege i još mnogo toga.
WFM Supervizor	Sadrži ključni skup metrika za razumevanje agenta, tima i sajta Performanse. Ove metrike uključuju performanse oko kontakata, pridržavanja, planiranih aktivnosti i izostanaka. Možete pregledati trendove tokom vremena za grupu, a takođe doći do nivoa detalja agenta.
Dodaci - samo WFM	Vidžeti su unapred izgrađene aplikacije koje možete spustiti na kontrolnu tablu da biste dobili Uvid bez potrebe za pisanjem upita ili izradom izveštaja. Ova kontrolna tabla sadrži sve vidžete za WFM. Pogledajte Dostupni WFM vidžeti za više informacija o svakom vidžetu. **NAJBOLJA PRAKSA** - Većina vidžeta dolazi bez postavljenih filtera datuma, tako da automatski povlače podatke iz što je moguće dalje unazad. Ako Vidžeti se predugo učitavaju, podesite filtere na kraći vremenski period.

Kontrolne table širom paketa

Ove kontrolne table su dostupne ako vaša organizacija ima i Cisco Upravljanje kvalitetom i Cisco Upravljanje radnom snagom.

Kontrolna tabla	Opis
QM WFM Zajedničke metrike	Sadrži izveštaje o raspoređivanju, osoblju i evaluaciji.
WFM QM CX Focus Pregled	Sadrži izveštaje o obimu kontakata, osoblju i rezultatima evaluacije.
Dodaci - Svi dodaci	Vidžeti su unapred izgrađene aplikacije koje možete spustiti na kontrolnu tablu da biste dobili uvid bez potrebe za pisanjem upita ili izradom izveštaja. Ova kontrolna tabla sadrži sve vidžete. Pogledajte Dostupni QM vidžeti i Dostupni WFM vidžeti za više informacija o svakom vidžetu.

Analitičke kontrolne table

Ove kontrolne table su dostupne ako vaša organizacija ima Cisco Analitiku.

Kontrolna tabla	Opis
Napredna pretraga govora	Potražite pogodke fraze po datumu, poverenju, trajanju i kategoriji.
Agent Smart Benchmarking	Sadrži informacije o obimu kontakta, trajanju i događajima poziva. Možete filtrirati po datumu, grupi, timu, agentu, tipu kontakta i pogodku fraze.
Analitika - Mogućnosti treniranja agenata	Sadrži pogodke za najčešće korišćene fraze koje ukazuju na potrebu za treniranjem, kao i informacije o rezultatima evaluacije.
Analitika - Napor kupaca	Sadrži pogodke za najčešće korišćene fraze koje se odnose na kupca napor, kao što su transferi i eskalacije, plus informacije o događajima poziva kao što su čekanja i tišina.
Analitika - Korisničko iskustvo	Sadrži pogodke za kategorije glavnih fraza koje utiču na pozitivno ili negativno korisničko iskustvo.
Analitika - Rezolucija prvog poziva	Prati trendove koji se odnose na najveće pokretače rešavanja prvog poziva, kao što su eskalacije, transferi i barijere usluga. Sadrži pogodke za fraze koje dovode do ne-rezolucije.
Analitika - Glavni pregled	Sadrži informacije o temama i diskusijama u vašem kontaktu centar, zasnovan na kategorijama fraza i pogodaka. Pomaže u identifikaciji pozitivnih i negativnih trendova tokom vremena u okviru zajedničkih kategorija kao što su ponavljanje napora ili transfera.

Kontrolna tabla	Opis
Analitika - Phrase Drilldovn	Sadrži informacije o kontaktima koji sadrže određenu frazu pogodak. Vi Može filtrirati po datumu, grupi, timu, agentu, kategoriji fraze i frazi.
ЦЦR Vežba Detalj	Ovo je dečija kontrolna tabla na koju možete bušiti sa roditeljske
kontrolne table. CCR Bušilica Detalj Sentiment	Ova kontrolna tabla se otvara kada kliknete na izveštaj
koji se nalazi u drugom	Analitička kontrolna tabla. Sadrži informacije o kontaktima u izveštaju, kao što su vreme početka, agent i trajanje.
CCR Bušilica Detalj Smart Benchmarking	Ova kontrolna tabla se otvara kada kliknete na izveštaj koji se nalazi na drugoj kontrolnoj tabli Analitike. Sadrži informacije o kontaktima u izveštaju, kao što su vreme početka, agent i stanje evaluacije.
Prediktivne procene	Sadrži predviđene i stvarne rezultate evaluacije za kontakte. Možeš Filtrirajte po datumu, grupi, timu, agentu, obrascu za evaluaciju i pogodku fraze.
Prediktivni Neto Promoter Rezultat	Sadrži predviđene i stvarne neto rezultate promotera za kontakte. Možeš Filtrirajte po datumu, grupi, timu, agentu, tipu kontakta i pogodku fraze.
Analiza raspoloženja	Sadrži informacije o osećanju po kanalu, agentu i još mnogo toga. Možeš Filtrirajte po datumu, grupi, timu, agentu, najvišem osećanju i pogodku fraze.

CXI - Kontakt centar kontrolne table

Ove kontrolne table su dostupne ako vaša organizacija ima Cisco Upravljanje podacima.

Kontrolna tabla	Opis
CKSI - Kontakt centar - Napor kupaca	Pruža pogled na napore koje je klijent uložio u interakciji sa vašim kontakt centrom. Upoređuje metrike kao što su vreme rukovanja i prevalencija eskalacija u odnosu na metrike kao što su NPS i sentiment kako bi pokazao kako povećani napori utiču na zadovoljstvo kupaca.
CKSI - Kontakt centar - Angažovanje i zadovoljstvo zaposlenih	Pruža ukupan prikaz angažovanja agenta, mereno metrikama kao što su korišćenje, brzina prenosa i pogodci fraza vezani za eskalaciju. Možete filtrirati po datumu, grupi, timu i agentu.
CKSI - Kontakt centar - Unapređenje procesa	Uključuje metrike koje pokazuju mogućnosti za poboljšanje procesa u kontakt centru. Vreme poziva, ponašanje agenta, pridržavanje skripte, mogućnosti obuke i upotreba aplikacija pomažu vam da pronađete mogućnosti za obuku

Kontrolna tabla	Opis
	Ili procese koji bi mogli biti potrebni za poboljšanje.
CKSI - Kontakt centar - Ponovite pozive	Pomaže vam da utvrdite da li vaši klijenti prave više poziva u pozivnom centru, potencijalno ukazuje na nedostatak rezolucije prvog poziva. Metrika napuštenih kontakata pokazuje koliko kupaca prekine vezu kada čekaju u redu.
CKSI - Kontakt centar - Poboljšanja sistema	Pomaže vam da pratite sistemske probleme i mogućnosti za poboljšanje. Podaci o pogodcima govora pokazuju koliko često se problemi sa sistemima pojavljuju tokom poziva. NPS i podaci o raspoloženju pokazuju kako ta pitanja utiču na zadovoljstvo kupaca, a grafikoni trajanja pokazuju kako utiču na ukupnu dužinu poziva. Takođe možete videti u kojim aplikacijama agenti provode najviše vremena.
CKSI - Kontakt centar - Optimizacija radne snage	Pruža pregled performansi radne snage i oblasti za optimizaciju. Kontrolna tabla ima dva glavna dela: leva strana se fokusira na procene kvaliteta iz poziva agenata, a desna strana pruža pregled drugih metrika performansi radne snage.
CKSI - Rukovanje Vreme Detalj	Ovoj kontrolnoj tabli možete pristupiti samostalno ili bušenjem do nje metrika vremena poziva na drugoj kontrolnoj tabli. Pruža detaljnije detalje o vremenu rukovanja, uključujući raspad između razgovora, čekanja i radnog vremena nakon poziva, kao i vremena po grupama. Možete kliknuti na grupu da biste prešli dalje do tima ili agenta.
CXI - NPS Detalj	Ovoj kontrolnoj tabli možete pristupiti samostalno ili bušenjem do nje NPS metrika na drugoj kontrolnoj tabli. Pomaže vam da razumete trendove u vašim stvarnim i prediktivnim NPS rezultatima, kao i varijacije u vašim NPS i prediktivnim NPS rezultatima.
CXI - Phrase Hits Detalj	Ovoj kontrolnoj tabli možete pristupiti samostalno ili bušenjem do nje Fraza pogađa metriku na drugoj kontrolnoj tabli. Prikazuje apsolutni i relativni broj pogodaka fraze za kategorije fraza i fraze koje izaberete.
CXI - Sentiment Detalj	Ovoj kontrolnoj tabli možete pristupiti samostalno ili bušenjem do nje Metrika osećanja na drugoj kontrolnoj tabli. Pomaže vam da razumete trendove u osećanju vaših kontakata.

Srodne teme

- Kopirajte izveštaj ili kontrolnu tablu
- Upravljanje ulogama i dozvolama – dodelite dozvole da biste korisnicima omogućili pregled informacija o Data Exploreru.
- Dostupni QM vidžeti—Informacije o unapred napravljenim QM aplikacijama koje se pojavljuju na nekim standardnim kontrolnim tablama.
- Dostupni WFM vidžeti—Informacije o unapred napravljenim WFM aplikacijama koje se pojavljuju u nekim standardnim kontrolnim tablama.

Podesite svoju početnu stranicu

Data Ekplorer uključuje mnoge unapred definisane izveštaje i kontrolne table koje svaki korisnik može postaviti kao početnu stranicu. Na primer, ako koristite QM, možete podesiti kontrolnu tablu Vidgets - QM Only kao početnu stranicu.

Data Ekplorer označava podrazumevane izveštaje i kontrolne table po proizvodu, tako da možete pretraživati relevantne izveštaje i kontrolne table po oznaci proizvoda: WFM, CVFM, QM ili Analitics.

> **NAPOMENA:** Kontrolne table i izveštaji prikazuju samo podatke koji su u vašem opsegu. Na primer, ako drugi korisnik deli izveštaj koji upoređuje prosečne ocene rezultata tima A i tima B, ali imate
> Obim samo tima A, izveštaj ne prikazuje nikakve podatke za tim B.

Možete postaviti samo jednu kontrolnu tablu ili izveštaj u isto vreme kao početnu stranicu.

Preduslovi

- Dozvola Data Ekplorera – daje vam pristup samo za čitanje stranici pretraživača sredstava Data Explorera

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaje

Procedure

Podesite kontrolnu tablu ili izveštaj kao početnu stranicu

1. Idite na stranicu pretraživača sredstava Data Ekplorer.
2. Kliknite desnim tasterom miša na kontrolnu tablu ili izveštaj naveden u pretraživaču sredstava.

3. Kliknite na dugme **Postavi kao početnu stranicu**. Data Ekplorer označava kontrolnu tablu ili izveštaj crvenom ikonom početne stranice, a izabrani izveštaj ili kontrolna tabla postaje vaša početna stranica.

Kopirajte izveštaj ili kontrolnu tablu

Osim ako se izveštaj ili kontrolna tabla ne deli sa vama i vlasnik vam daje dozvolu da izvršite izmene, najbolji način da uzmete postojeći izveštaj ili kontrolnu tablu i učinite ga sopstvenim jeste da ga kopirate. Tada ste vlasnik kopije.

Kada postanete vlasnik, možete ga prilagoditi i podeliti kako želite.

Preduslovi

- Dozvola Data Ekplorera – daje vam pristup samo za čitanje stranici pretraživača sredstava Data Explorera
- Dozvola za kreiranje sadržaja – omogućava vam da kreirate, ažurirate i brišete kontrolne table i izveštaje

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaje

Procedure

Kopirajte izveštaj ili kontrolnu tablu koja se deli sa vama

1. Kliknite desnim tasterom miša na zajednički izveštaj ili kontrolnu tablu na stranici pretraživača sredstava.
2. Kliknite na dugme **Kopiraj**. Data Ekplorer dodaje kopiju izveštaja ili kontrolne table i čini vas svojim vlasnikom.

Delite izveštaje i kontrolne table

Nakon što kreirate izveštaj ili kontrolnu tablu, možete dozvoliti drugim korisnicima da mu pristupe. Kada delite izveštaj ili kontrolnu tablu, vi kontrolišete šta drugi korisnici mogu da rade sa njim - pregledajte, kopirate ili uređujete.

> **NAPOMENA:** Izveštaji i kontrolne table prikazuju samo podatke koji su u vašem opsegu. Na primer, ako drugi korisnik deli izveštaj koji upoređuje prosečne ocene rezultata tima A i tima B, ali imate
> Obim samo tima A, izveštaj ne prikazuje nikakve podatke za tim B.

Možete deliti samo izveštaje i kontrolne table koje posedujete. Da biste podelili onaj koji je podeljen sa vama, kreirajte njegovu kopiju.

Preduslovi

- Dozvola Data Ekplorera – daje vam pristup samo za čitanje stranici pretraživača sredstava Data Explorera
- Dozvola za objavljivanje sadržaja – omogućava vam da delite izveštaje i kontrolne table koje posedujete sa grupama za deljenje kojima pripadate

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaje

Procedure

Delite izveštaj ili kontrolnu tablu

1. Kliknite desnim tasterom miša na izveštaj ili kontrolnu tablu koju želite da podelite na stranici pretraživača sredstava.
2. Kliknite **na dugme Share**. Deljenje dijalog boks se otvara.
3. Izaberite nivo dozvole koji želite da dodelite drugim korisnicima koji pripadaju jednoj od navedenih grupa. Sledeća tabela opisuje dostupne nivoe dozvola.

Dozvolu	Opis
Nijedno	Drugi korisnici ne mogu da vide stavku. Ova dozvola je podrazumevani izbor za sve navedene grupe.
Prikaz	Drugi korisnici mogu da vide stavku.
Istraћimo	(Samo izveštaji) Drugi korisnici mogu da menjaju filtere, grupe i druge elemente izveštaja, ali ne mogu da sačuvaju izmene.
Sačuvaj kao	Drugi korisnici mogu da naprave izmene i sačuvaju kopiju stavke. Oni ne mogu prepisati originalnu stavku.
Uređivanje	Ostali korisnici imaju punu dozvolu da menjaju i prepisuju originalnu stavku. Imajte na umu da ne postoji revizijski trag koji pokazuje ko je uredio stavku ili šta je promenjeno.

4. Kliknite na dugme **OK.**

Kolona **Deli na** stranici pretraživača sredstava sada prikazuje sa kim se stavka deli.

Podesite izveštaj o dostavi e-pošte

VAŽNO Cisco Napredno izveštavanje je proglašeno krajem prodaje od 1. novembra 2023. godine i više nije dostupno za kupovinu.

Funkcija Deliver vam omogućava da zakažete izveštaj koji posedujete da se isporuči primaocima u intervalima za određeno vreme. Možete odrediti format datoteke izveštaja, interval, dužinu vremena u kojem se isporučuje i primaoce.

PRIMER Želim da se moj izveštaj o statistici agenata u PDF formatu šalje Džejmsu Smitu i Anđeli Braun svakodnevno u 10 AM do 31. marta.

Isporuke se mogu vršiti i na adrese e-pošte povezane sa korisnicima Webex WFO i na adrese e-pošte izvan Webex WFO.

Kada se podesite, možete da izmenite detalje isporuke i započnete ili zaustavite isporuke putem funkcije Isporuči ili sa stranice Isporuka (pogledajte Upravljanje isporukom e-pošte izveštaja).

Preduslovi

- Vaša organizacija ima licencu za upravljanje podacima.

  VAŽNO: Izveštaj o dostavi e-pošte nije dostupan bez dozvole za upravljanje podacima.

- Imate dozvolu za isporuku izveštaja – omogućava vam da konfigurišete i upravljate kada i kome se izveštaj koji posedujete šalje e-poštom

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaje

Procedure

Podesite isporuku izveštaja

1. Na stranici pretraživača sredstava Data Ekplorer pronađite izveštaj koji želite da isporučite. Morate biti vlasnik izveštaja.
2. Kliknite desnim tasterom miša na izveštaj i izaberite **Isporuči** sa padajuće liste. Otvara **se prozor Sve isporuke** .
3. Kliknite **Kliknite da biste dodali raspored** isporuke da biste prikazali **dijalog Edit Deliveri** .

4. Popunite polja da biste konfigurisali raspored isporuke.
5. Kliknite **Kliknite da biste dodali način** isporuke da biste prikazali **dijalog Edit Email Deliveri** .
6. Kliknite U donjem levom uglu **okna Primaoci** da prikažete **Izaberite primaoce** dijalog.
7. Proširite korisnika stanara u oknu Dostupno **da biste prikazali sve dostupne korisnike, izaberite primaoce i kliknite na dugme** Dodaj izabrane naloge **da biste ih premestili u** okno Izabrano **.**

   NAPOMENA Samo primaoci koji su Webex WFO korisnici mogu biti dodani u Izaberite primaoce dijalog. Morate se vratiti na **Izmeni isporuku** e-pošte dijalog bok da biste dodali spoljne primaoce.

8. Kliknite na dugme **Izmeni isporuku** e-pošte dugme u gornjem levom uglu naslovne trake da biste se vratili na Izmeni isporuku e-pošte dijalog.

   NAPOMENA Nemojte kliknuti na **Set**. Ako to učinite, isporuka se čuva i vraćate se na stranicu pretraživača sredstava. Ako niste završili sa konfigurisanjem isporuke, moraćete da izmenite podešavanje isporuke.

9. Na dnu dijaloga, izaberite formate za izveštaj.
   - Ako odlučite da dostavite izveštaj kao sliku izveštaja kao što se pojavljuje u Data Ekplorer-u, format podataka mora biti **Ništa**.
   - Ako odlučite da izveštaj isporučite kao podatke (CSV ili Ekcel datoteku), format slike mora biti **Ništa**.
   - Možete odabrati prilagođenu veličinu stranice za izveštaj. Podrazumevano, izveštaji se isporučuju u podrazumevanoj veličini stranice.
10. Ako želite da dodate adresu e-pošte spoljnog primaoca, kliknite direktno ispod oznake **Primaoci** ili ispod imena postojećeg primaoca da biste otvorili polje koje se može uređivati.

11. Unesite spoljnu adresu e-pošte i pritisnite **Enter**.
12. Kliknite **na dugme Postavi**. Konfiguracija isporuke se čuva i vraćate se na stranicu pretraživača sredstava.

Upravljajte isporukom e-pošte izveštaja

Stranica Isporuka vam omogućava da kontrolišete slanje i primanje izveštaja putem e-pošte. Stranica ima dva odeljka:

Isporuke sa drugog panela—Ovaj gornji panel prikazuje izveštaje koje su vam poslali drugi korisnici. Možda ste jedini primalac izveštaja, ili ste možda član grupe za deljenje i primite izveštaj koji takođe ide drugim članovima grupe. Možete odustati od primanja ovih izveštaja.

Panel za isporuke - Ovaj donji panel prikazuje izveštaje koje ste postavili da se isporučuju drugim korisnicima. Možete pokrenuti ili zaustaviti (TURN uključen ili isključen) isporuku izveštaja ovde. Ovo vam omogućava da unapred podesite izveštaje da budu potrebni. Na primer, izveštaj koji pokazuje napredak prodajne kampanje uključuje se samo kada je kampanja u toku i isključuje se nakon završetka kampanje. Izveštaj se zatim može ponovo uključiti kada započne sledeća prodajna kampanja.

Svaki panel prikazuje naziv izveštaja koji se isporučuje, ko su primaoci i kakav je raspored isporuke.

Isporuke se postavljaju na stranici pretraživača sredstava Data Ekplorer.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima licencu za upravljanje podacima.

  VAŽNO: Izveštaj o dostavi e-pošte nije dostupan bez dozvole za upravljanje podacima.

- Imate dozvolu za upravljanje isporukom – omogućava vam da se uključite i isključite iz primanja zakazanih izveštaja putem e-pošte od drugih korisnika i da pokrenete i zaustavite isporuke izveštaja drugim korisnicima koje ste postavili.
- Imate dozvolu za isporuku izveštaja – omogućava vam da konfigurišete i upravljate kada i kome se izveštaj koji posedujete šalje e-poštom

Lokacija stranice

Data Ekplorer > podešavanja > isporuke

Procedure

Upravljajte isporukama od drugih

NAPOMENA Ako vam je izveštaj dostavljen na adresu e-pošte izvan adrese e-pošte koja se koristi za vas u Webex WFO, ne možete da se uključite ili isključite iz isporuke na tu adresu. Ova funkcija je dostupna samo za
Adrese e-pošte unutar Webex WFO.

- Da biste prekinuli primanje isporuka izveštaja koje su postavili drugi korisnici, izaberite **polje za potvrdu Isključite** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.
- Da biste ponovo pokrenuli isporuku, poništite **polje za potvrdu Isključivanje** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Upravljajte sopstvenim isporukama

- Da biste TURN na isporuku izveštaja, izaberite polje za potvrdu **On / Off** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.
- Da biste TURN isključili isporuku izveštaja, poništite **polje za potvrdu Uključeno / Isključeno** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite jednu od svojih isporuka

- Izaberite isporuku koju želite da izbrišete i kliknite − u donjem levom uglu Vaše **isporuke**

  Panel, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj .

Otkaži izmene koje ste napravili na stranici

- Kliknite na **dugme Vrati** da biste otkazali sve promene koje ste napravili na stranici Isporuka. Morate to uraditi pre nego što sačuvate izmene. Nakon što su vaše izmene sačuvane, ne možete ih vratiti.

Srodne teme

- Podesite izveštaj o dostavi e-pošte

Označite izveštaje i kontrolne table sa ulogama

Ako želite da samo korisnici sa određenom ulogom pristupe zajedničkom izveštaju ili kontrolnoj tabli, možete ga označiti imenom željene uloge.

Možete označiti samo izveštaje ili kontrolne table koje posedujete. Da biste postali vlasnik izveštaja ili kontrolne table koja se deli sa vama, kopirajte je (pogledajte Kopiranje izveštaja ili kontrolne table).

NAPOMENA - Ako uloga ne uključuje pristup Data Ekplorer-u, označena kontrolna tabla postaje podrazumevana početna stranica za ljude sa ovom ulogom.

Preduslovi

- Dozvola Data Ekplorera – daje vam pristup samo za čitanje stranici pretraživača sredstava Data Explorera
- Dozvola za objavljivanje sadržaja – omogućava vam da delite izveštaje i kontrolne table koje posedujete sa grupama za deljenje kojima pripadate

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaje

Procedure

Označite izveštaj ili kontrolnu tablu sa ulogom

PREDUSLOV

- (Za kupce koji prelaze sa verzije 10.4 na oblak) Uloga je dodeljena kontrolnim tablama početne stranice Data Ekplorer: Na upravljanju aplikacijama > globalnim > globalnim postavkama > administraciji kontrolne table, premestite ulogu u **Data Ekplorer**.

1. Na stranici Data Ekplorer kliknite desnim tasterom miša na izveštaj ili kontrolnu tablu i izaberite **Oznaka** sa padajuće liste. Otvara **se prozor Oznake** .
2. Unesite **c1_role_** a zatim naziv uloge.

   VAŽNO Ime uloge mora odgovarati imenu koje vaša organizacija koristi. Lista uloga je dostupna na Application Management > Global > User Configuration > Roles.

   Da biste dodali ulogu čije je ime jedna reč, unesite ime.

   PRIMER c1_role_Agent

   Da biste dodali ulogu čije je ime više reči razdvojenih razmacima, stavite oznaku u dvostruke navodnike.

   PRIMER "c1_role_East Coast Team Leader"

   Da biste dodali više uloga u isto vreme, unesite ih jednu za drugom odvojene razmakom.

   PRIMER c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"
3. Kliknite na Dodaj **oznaku**.
4. Kliknite na dugme **OK.** Prozor **oznake** se zatvara.

Pretražite pretraživač sredstava po oznaci

Možete pretraživati pretraživač sredstava po bilo kojoj oznaci. Ako pretražujete po oznaci proizvoda, možete videti samo oznake za proizvode za koje imate dozvolu za korišćenje. Na primer, ako imate samo QM licencu, videćete samo unapred definisane stavke koje imaju QM oznaku, a ne stavke koje imaju WFM ili Analitics oznaku.

NAPOMENA U zavisnosti od WFM licence koju imate, WFM polja su označena sa WFM (za nove WFM) ili CWFM (za klasične WFM).

Preduslovi

- Dozvola Data Ekplorera – daje vam pristup samo za čitanje stranici pretraživača sredstava Data Explorera

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaje

Procedure

Potražite izveštaje i kontrolne table po oznaci

1. Na stranici pretraživača sredstava kliknite na ikonu za pretragu, a zatim izaberite **Oznake za pretragu**.
2. U polje za pretragu upišite željenu oznaku. Data Ekplorer prikazuje samo izveštaje i kontrolne table označene ovom vrednošću.

> **NAPOMENA** - Ako je ime oznake više reči razdvojenih razmacima, priložite ime dvostrukim navodnicima. Na primer, da biste tražili **Agent East Coast**, unesite **"Agent East Coast".**

Izvoz izveštaja

Data Ekplorer vam omogućava izvoz izveštaja. Svaka stranica izveštaja **ima dugme Izvozi kao** . Ovo vam omogućava da izvezete podatke iz izveštaja u CSV ili KSLSKS formatu.

> **VAŽNO** Da biste izvezli rezultate izveštaja, morate sačuvati kriterijume filtera i sve druge izmene pre izvoza.

Preduslovi

- Dozvola Data Ekplorera – daje vam pristup samo za čitanje stranici pretraživača sredstava Data Explorera

Procedure

Izvoz izveštaja

1. Kliknite na ime izveštaja u pretraživaču sredstava. Otvara se stranica izveštaja.
2. Kliknite na dugme **Izvozi kao**. **Izvozni izveštaj** dijalog boks otvara.
3. Izaberite format datoteke koji želite za izvoz.
4. Kliknite na dugme **Sledeći**. Kada su podaci spremni, pojavljuje se link za preuzimanje.
5. Kliknite na link da biste preuzeli datoteku.
6. Kliknite na dugme **Zatvori** nakon završetka preuzimanja.

Kreirajte izveštaj

Izveštaji su gradivni blokovi Data Ekplorera koji vam pomažu da vizualizujete trendove u vašim podacima. Kreirate izveštaj definisanjem pitanja na koje želite da odgovorite i konfigurišete izlaz tako da je odgovor predstavljen na smislen način.

Da biste započeli proces, razbijete pitanje na njegove pojedinačne delove:

- Mere—Metrike koje želite da razumete. To su numerička polja koja će imati proračune izvršene na njima, kao što su dodavanje ili usrednjavanje.
- Subjekti - Kako želite da se metrike grupišu. To su tekstualna polja koja se koriste kao grupe u stilu kategorije, kao što su ID broj agenta ili ime reda.
- Filteri – granice unutar kojih želite da metrike padaju, kao što su vremenski okvir ili maksimalne/minimalne vrednosti.

PRIMER

Želite da saznate koliko kontakata koji su trajali duže od deset minuta su obrađeni od strane svakog agenta na Istočnoj obali tima tokom meseca marta.

- Mera su kontakti.
- Subjekti su agenti na istočnoj obali tima.
- Filteri su kontakti duži od deset minuta i meseca marta.

Ove tri komponente čine strukturu izveštaja koji mogu biti neverovatno složeni i korisni.

Kada ste kreirali pitanje izveštaja, onda možete da odredite kako se prikazuju informacije u izveštaju. Postoji širok spektar prilagodljivih grafikona i tabela koje možete izabrati.

Kreirajte pitanje

Izveštaji su gradivni blokovi Data Ekplorera koji vam pomažu da vizualizujete trendove u vašim podacima. Kreirate izveštaj definisanjem pitanja na koje želite da odgovorite i konfigurišete izlaz tako da je odgovor predstavljen na smislen način. Postoji širok spektar prilagodljivih grafikona i tabela koje možete izabrati.

Koristite panel Pitanje da biste kreirali pitanje. Da biste započeli proces, razbijte pitanje na pojedinačne delove:

- **Šta** – mere (metrike) koje želite da razumete. To su numerička polja koja će imati proračune izvršene na njima, kao što su dodavanje ili usrednjavanje.
- **Kako** – kako želite da se mere grupišu. To su tekstualna polja koja se koriste kao grupe u stilu kategorije, kao što su ID broj agenta ili ime reda.
- **Filteri** – ograničenja u koja želite da metrike spadaju, kao što su vremenski okvir ili maksimalne/minimalne vrednosti.

PRIMER

Želite da saznate koliko kontakata koji su trajali duže od deset minuta su obrađeni od strane svakog agenta na Istočnoj obali tima tokom meseca marta.

- **Koliki** je broj kontakata (mera).
- **Kako** su agenti na Istočnoj obali tima (grupisanje).
- **Filteri** ograničavaju izveštaj na kontakte duže od deset minuta i koji su bili iz marta.

NAPOMENA - Dok kreirate svoje pitanje, okno na dnu panela Pitanje navodi pitanje na jednostavnom jeziku na osnovu vaših izbora u Odeljci Šta, Kako i Filteri.

Kreirajte novi izveštaj

Da biste kreirali pitanje, potreban vam je izveštaj u kojem ćete ga PUT.

Kreirajte i nazovite svoj novi izveštaj

1. Na stranici Data Explorer Home kliknite **na dugme Novi izveštaj** da biste prikazali dizajnera izveštaja.
2. Kliknite **na Neimenovani izveštaj** u naslovnoj traci i unesite ime za novi izveštaj.

Izaberite meru

Odlučite koje informacije želite da vaš izveštaj prikaže. Ove numeričke vrednosti se nazivaju mere.

Postoji lista mera koje možete izabrati, ili možete kreirati sopstvene prilagođene mere. U izveštajima se često koriste višestruke mere. Na primer, izveštaj koji prikazuje trajanje kontakta u satima takođe može pokazati prosečno trajanje kontakta.

NOTA

Pridržavanje % – Dnevna mera se izračunava nakon zatvaranja dana, a zatim se vremenskom žigom označava samo datumom, a ne vremenom. Motor mu dodeljuje vremensku vrednost ponoći UTC. Pošto se izveštaji izvršavaju u vremenskom kontekstu korisnika koji pokreće izveštaj, podrazumevano postoji vremenski pomak, a vrednosti pridržavanja mogu izgledati netačno u izveštaju.

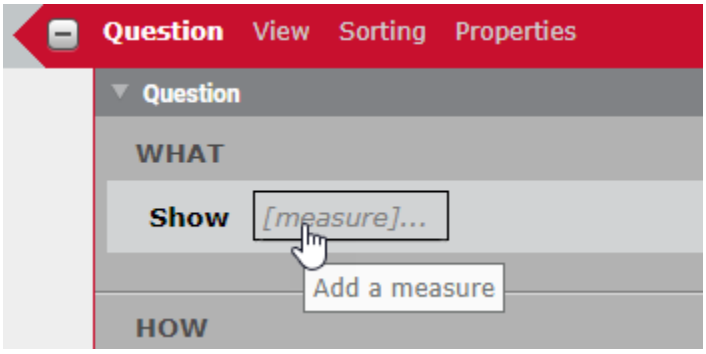
Da biste se prilagodili ovome, imate nekoliko opcija:

1. Podesite vremensku zonu za izveštaj na UTC.
2. Podesite vremensku zonu za korisnika koji pokreće izveštaj na UTC.
3. Primijenite sledeću prilagođenu formulu na izveštaj:

```
timeShiftValue([Pridržavanje PCT],[Datum pridržavanja], 'Sat', -8)
```

Konfigurišite mere za novi izveštaj

1. U **odeljku Šta** na **panelu Pitanje** kliknite na Prikaži **[mera]**. **Izaberi meru** dijalog bok otvara.



   Podrazumevano, **sve** dostupne mere su navedene, ali možete pretraživati, sortirati i filtrirati listu.

   - Kliknite **na Po oznakama** da biste videli mere koje se odnose samo na različite izvore podataka, kao što su Analitika ili QM. Neke mere imaju više oznaka i tako se pojavljuju u više od jedne liste oznaka.
   - Kliknite na dugme **Favorites** (gornji desni deo liste) da biste videli samo one mere koje ste označili kao omiljene. Da biste označili favorita, kliknite na polje levo od imena mere na listi tako da se pojavi žuta zvezda. Svaka mera koju označite kao omiljenu ostaće označena od sesije do sesije.
   - Kliknite **Sortiraj** (gornji desni deo liste) da sortirate listu mera u uzlaznom / opadajućem redosledu. Po defaultu lista je u uzlaznom redosledu.
   - Unesite ime mere koju želite da koristite u **polje za pretragu** da biste brzo pronašli to polje.

2. Izaberite meru koju želite da uključite u izveštaj sa liste dostupnih mera.

   Takođe možete kliknuti **Prilagođeno** u gornjem desnom uglu da biste kreirali prilagođenu meru. Za više informacija o prilagođenim merama, pogledajte Kreiranje prilagođene mere.

3. (Opciono) Prilagodite kako će se mera pojaviti u izveštaju koristeći **panel Konfiguracija** mera na dnu dijaloga. Ovde možete konfigurisati format broja ili datuma mere, kako se agregira i primeniti atribute sadržaja na njega. Za više informacija o konfigurisanju mere, pogledajte Konfigurisanje izgleda mere.

4. Kliknite na dugme **Dodaj**.
   Mera koju ste dodali je prikazana u panelu pitanja, a ispod onog koji ste završili, dodaje se još jedno polje za prikaz. Koristite ovo polje da biste dodali dodatne mere na vaše pitanje.

   > **BELEŠKA** Ako želite da konfigurišete meru koju ste već dodali u Šta odeljak, kliknite na meru da biste otvorili **Izaberite meru** Dijalog bok ponovo.

5. (Opciono) Mera se podrazumevano prikazuju kao kolone. Kliknite **kao kolone** da biste se prebacili na prikazivanje kao redova.

Izaberite grupisanje

Nakon što ste definisali temu vašeg pitanja sa merom, odredite kako da grupisanje informacija. **Kako** pitanje termin je često organizacija ljudi, mesta, stvari i vremenskih okvira koji pružaju stvarne predmete ili okolnosti za izveštaj. Uobičajeno je imati više predmeta u izveštaju.

Odredite kako će izveštaj grupisati informacije

1. U **odeljku Kako** na panelu Pitanje kliknite na Grupa **[grupisanje]**. Izaberi **Grupisanje** dijalog boks se otvara.

   Postoje dve opcije grupisanja, **predmet** ili **vreme**. Podrazumevano vidite predmet opcija. Ako želite da grupisanje po vremenu ili datumu, kliknite na dugme **vreme** u gornjem desnom uglu dijaloga. Takođe ste u mogućnosti da dodatno poboljšate vremensko grupisanje po periodu.

   > **NAPOMENA** - Kao što možete sa merama, možete suziti prikazane predmete i vremena po oznaci ili favoritima, sortirati ih u uzlaznom / opadajućem redosledu ili potražiti određenu
   > Predmet ili vreme po imenu.

2. Izaberite željeno grupisanje i kliknite na dugme **Dodaj**.

   Grupisanje koje ste dodali je prikazano na panelu Pitanje, a još jedno **polje [grupisanje]** se dodaje ispod onog koje ste popunili. Koristite ovo polje da biste dodali dodatne grupe na vaše pitanje.

   > **BELEŠKE:** Ako izaberete **sa ukupnim iznosima** u grupi odeljak na panelu Pitanje i izaberite **Sačuvaj ukupne iznose** prilikom kreiranja vizuelizacije, grafikon će prikazati ukupnu vrednost kao dodatnu kolonu.

Podesite filter

Poslednji korak definisanja pitanja je izbor filtera. Sama mera može da vrati veliku količinu informacija. Filter služi za ciljanje specifičnih informacija koje želite da uključite ili isključite u svom izveštaju. Možete da izaberete određene vrednosti koje ćete uključiti ili isključiti, ili možete podesiti filtere za upoređivanje teksta ili opseg

Filteri za upoređivanje da biste utvrdili koji opseg vrednosti su uključeni u vaš izveštaj.

NAPOMENA Data Ekplorer izveštava o poslednje dve godine podataka. Ako vaš sistem ima mnogo istorijskih podataka, možda će vam biti korisno da konfigurišete filter pre nego što konfigurišete mere i grupe.
Ovo pomaže ubrzati prikazivanje pregleda izveštaja.

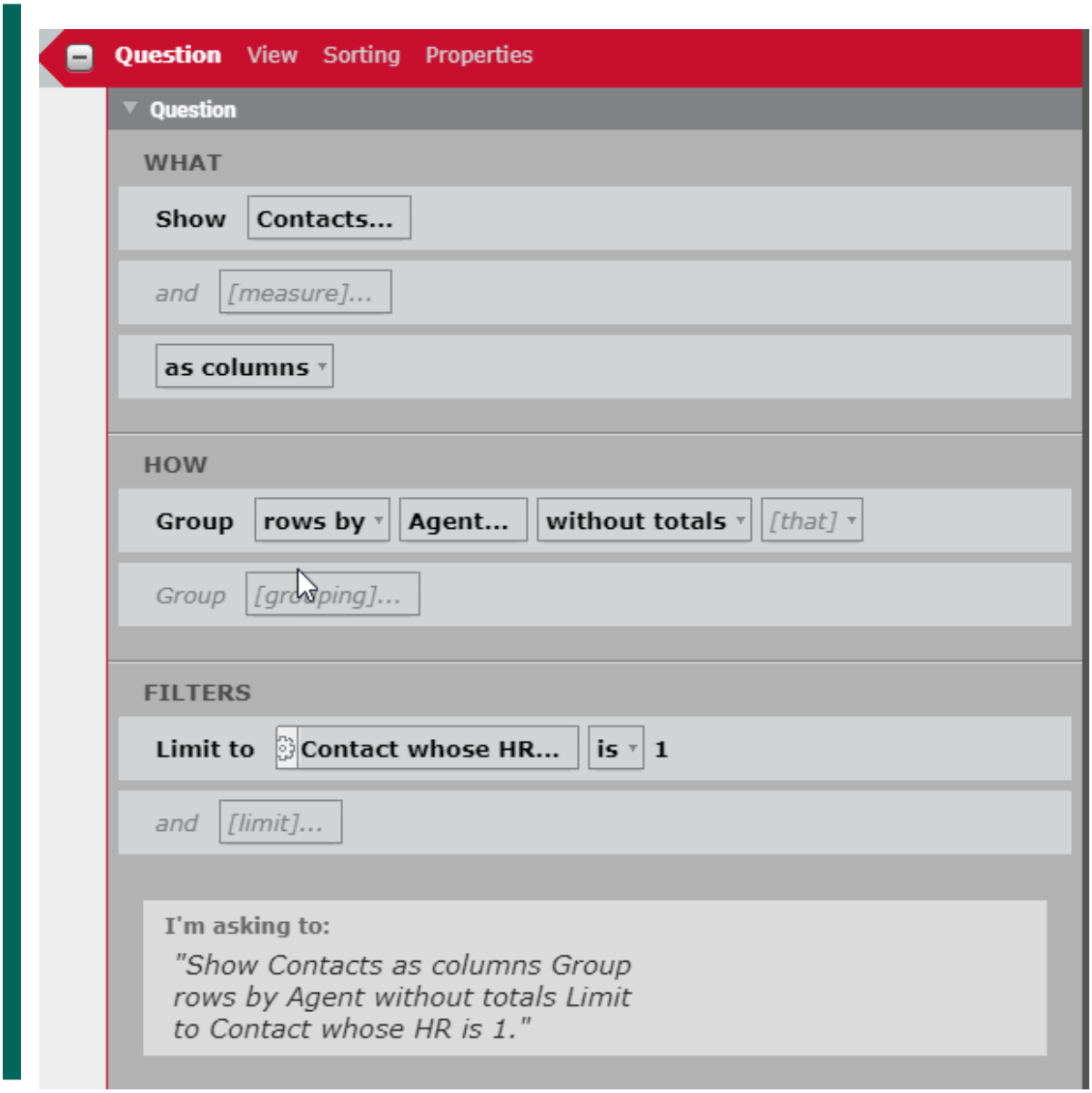
Odeljak filtera se takođe koristi za konfigurisanje predmeta koji se koriste zajedno sa parametrima na kontrolnoj tabli. Na primer, ako vaš izveštaj navodi svakog agenta u kontakt centru, ali želite da budete u mogućnosti da vidite podatke samo za određenog agenta, parametar vam omogućava da izaberete tog agenta i vidite samo njihove podatke prikazane u izveštaju.

Uključite samo određene vrednosti predmeta u izveštaj

1. U **odeljku Filteri** na panelu Pitanje, kliknite na Ograniči na **[ograničenje]**. Izaberi **filter** dijalog bok otvara.
2. Izaberite predmet, a zatim izaberite polje za filtriranje izveštaja.
3. Obrišite **Sve vrednosti** polje za potvrdu i izaberite polje za potvrdu za vrednosti koje želite da uključite.
4. Kliknite na dugme **Dodaj** da filtrirate izveštaj.

PRIMER
Želite da uključite samo kontakte koji su označeni za HR u vašem izveštaju. Popunjavate **Izaberi filter** dijalog bok na sledeći način.

- U levom oknu izaberite **Kontakt**.
- U srednjem oknu izaberite **HR.**
- U desnom oknu, na **Select** Tab, poništite **polje za potvrdu Sve vrednosti** i izaberite polje za potvrdu **KSNUMKS** (što znači tačno ili da).



Isključite određene vrednosti iz izveštaja

1. U **odeljku Filteri** na panelu Pitanje, kliknite na Ograniči na **[ograničenje]**. Izaberi **filter** dijalog bok otvara.
2. Izaberite predmet, a zatim izaberite polje za filtriranje izveštaja.
3. Obrišite **sve vrednosti** polje za potvrdu, a zatim izaberite polje za potvrdu za jednu ili više vrednosti koje želite da isključite.
4. Kliknite na dugme **Dodaj**.

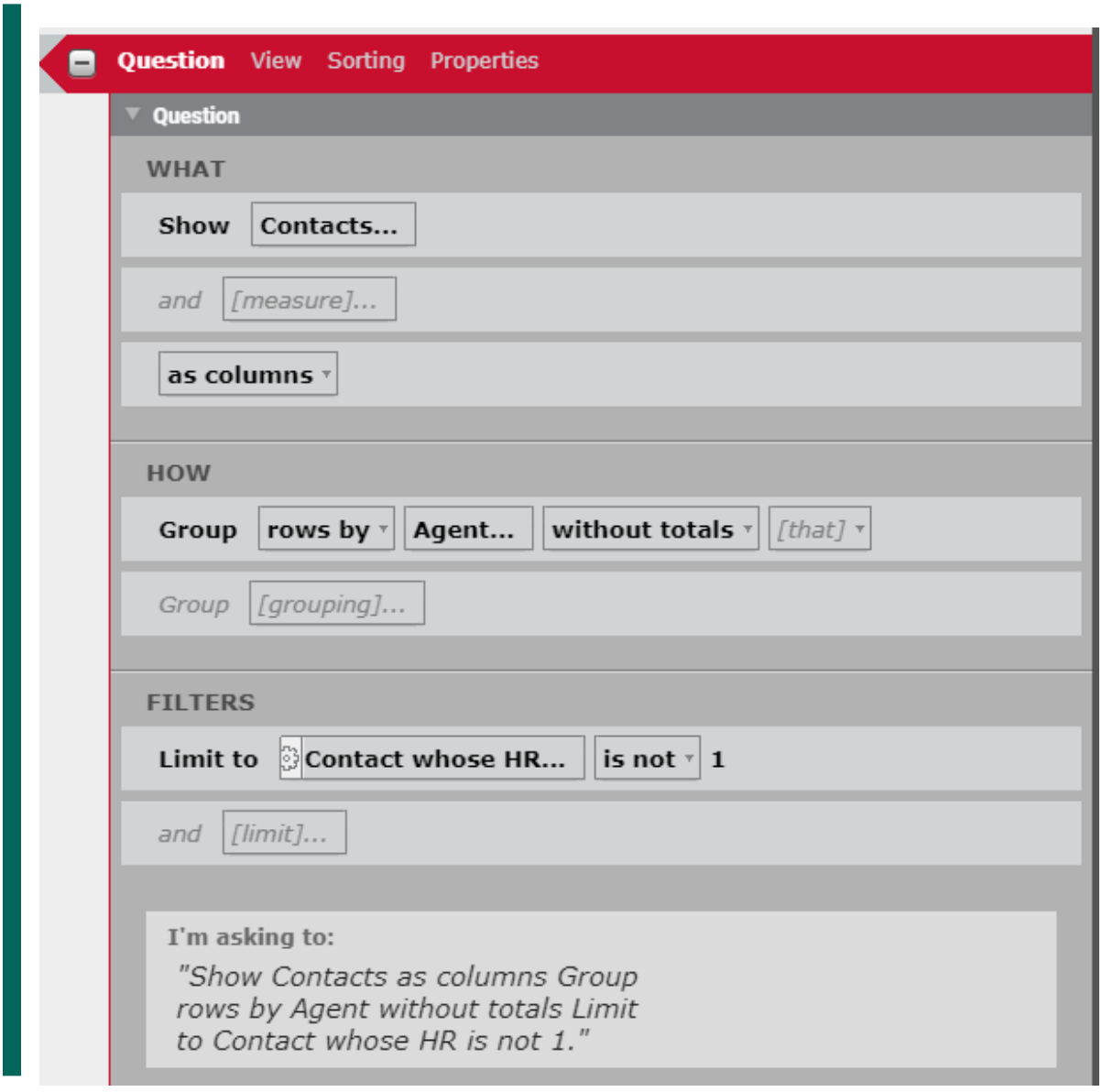
5. U **Filteri** odeljak na panelu sa pitanjima, kliknite na **padajuću listu u** filteru koji ste kreirali i izaberite **nije** sa padajuće liste.

PRIMER

Želite da isključite kontakte koji su označeni za HR u vašem izveštaju. Završite **Izaberite Filter** dijalog bok na sledeći način.

- U levom oknu izaberite **Kontakt**.
- U srednjem oknu izaberite **HR.**
- U desnom oknu, na **Select** Tab, poništite **polje za potvrdu Sve vrednosti** i izaberite polje za potvrdu **KSNUMKS** (što znači tačno ili da).

U **odeljku Filteri** na panelu Pitanje, pored filtera koji ste upravo dodali, promena **je na nije** u padajućoj listi.



Uključite ili isključite vrednosti koristeći filtere za upoređivanje

1. U **odeljku Filteri** na panelu Pitanje, kliknite na Ograniči na **[ograničenje]**. Izaberi **filter** dijalog bok otvara.
2. Izaberite predmet, a zatim izaberite polje za filtriranje izveštaja.
3. Obrišite **polje za potvrdu Sve vrednosti** , a zatim preduzmite jednu od sledećih radnji:
   - Izaberite ček-boks za vrednost da biste je podesili kao poređenje.
   - Na Specifici Tab, unesite vrednost u navodnike da podesite kao poređenje.

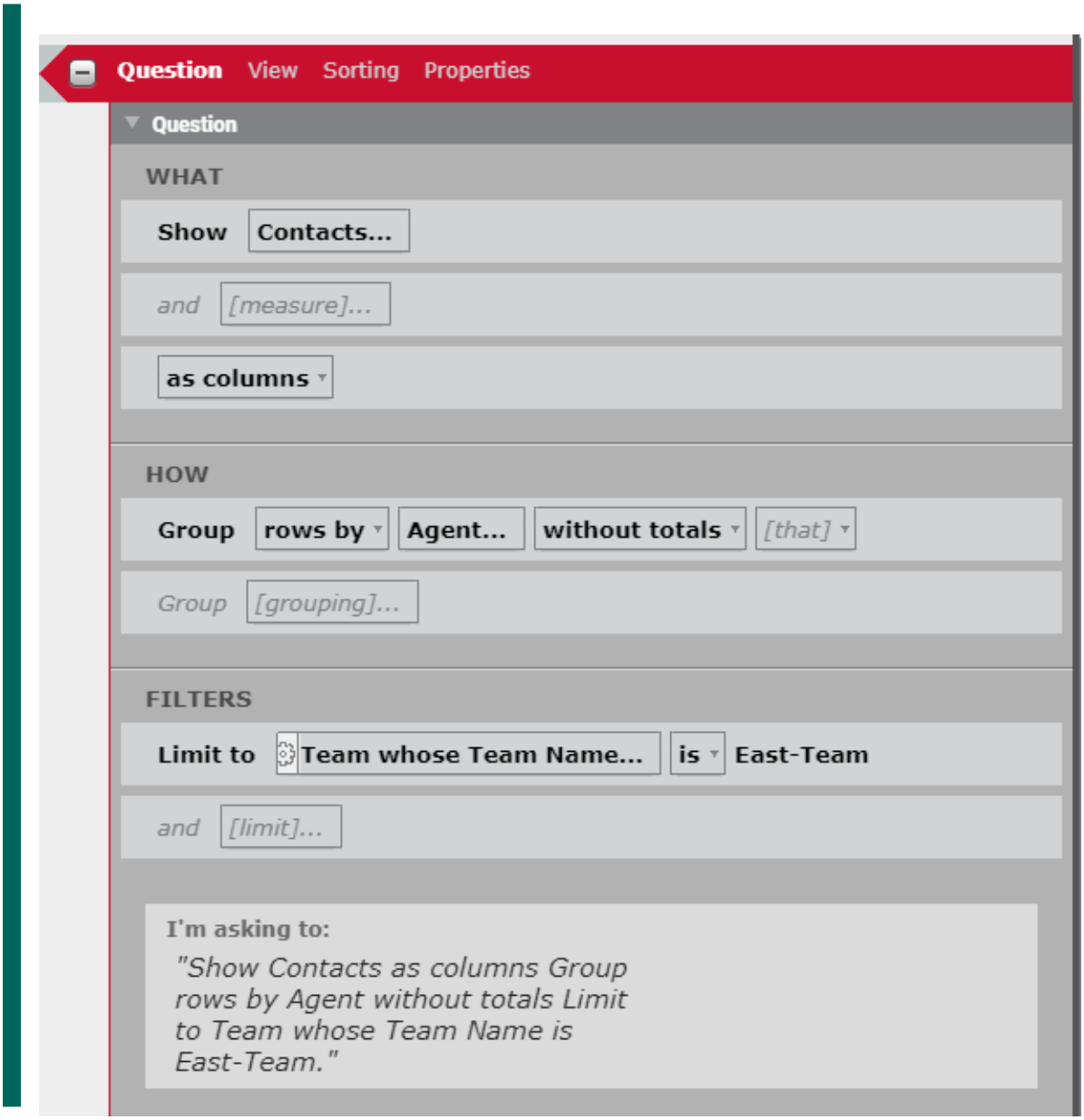
4. Kliknite na dugme **Dodaj**.
5. U Filteri odeljak na panelu Pitanje, kliknite na **padajuću listu u** novom filteru i izaberite operator koji želite da primenite na vrednost.

PRIMER

Želite da uključite samo agente koji pripadaju Istočnom timu u svoj izveštaj.

Popunjavate **Izaberi filter** dijalog bok na sledeći način.

- U levom oknu izaberite **Tim**.
- U srednjem oknu izaberite **Ime** tima.
- U desnom oknu, na **Select** Tab, poništite **polje za potvrdu Sve vrednosti** i izaberite **polje za potvrdu East-Team** . Alternativno, kliknite na **Specifici** Tab i unesite **"East- Team"** u oknu vrednosti filtera.

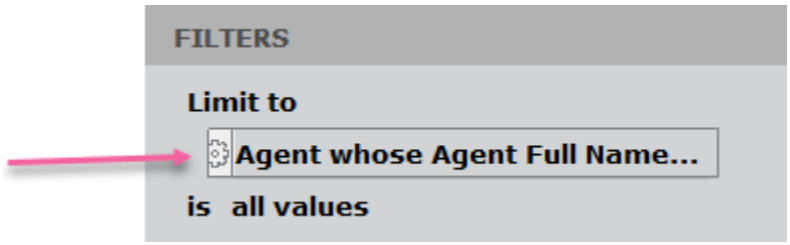


Dodajte jedan ili više parametara izveštaja

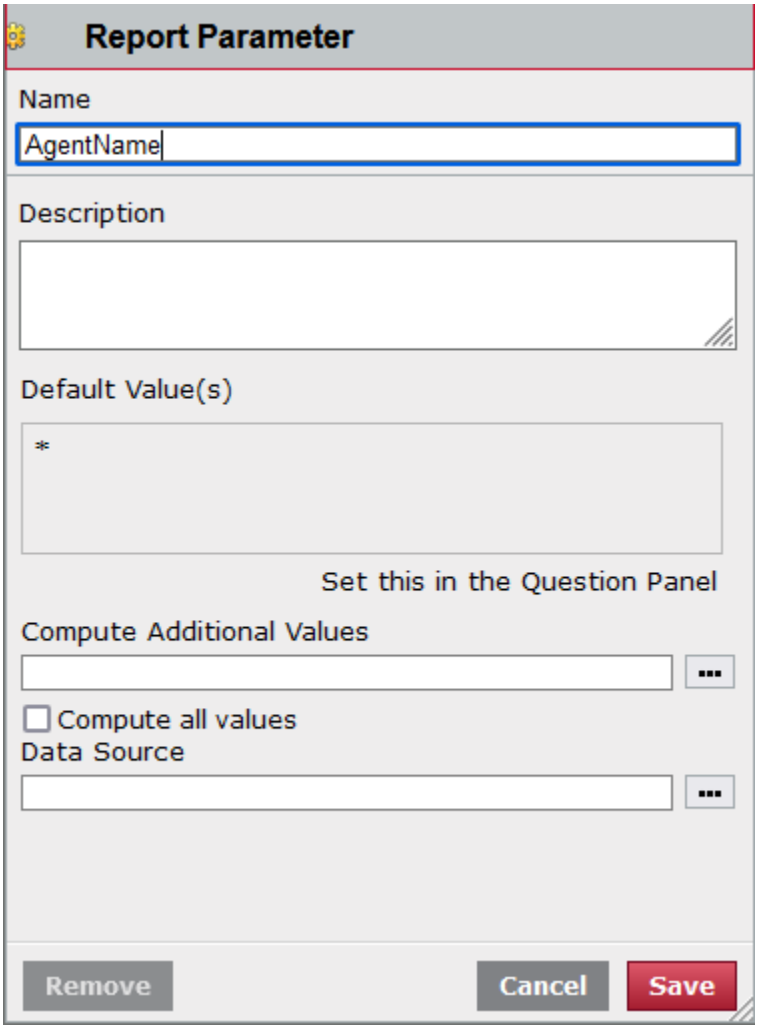
Ako nameravate da koristite kontrolu parametara kao što je birač članova za filtriranje podataka prikazanih u izveštaju, morate dodati jedan ili više parametara izveštaja u izveštaj. Za više informacija o korišćenju parametara sa izveštajem, pogledajte Dodavanje parametra.

1. U **odeljku Filteri** na **panelu Pitanje** , kliknite na Ograniči na **[ograničenje]**. Izaberi **filter** dijalog bok otvara.
2. Izaberite predmet, a zatim izaberite polje za filtriranje izveštaja.

3. Na **Select** Tab, izaberite polje za potvrdu **All Values** .
4. Kliknite na dugme **Dodaj**. Predmet je prikazan u **Ograniči na** polje .
5. Levo od **Ograniči na** polje, kliknite na ikonu zupčanika da otvorite **Izveštaj parametar** dijalog.



6. U **polje Ime** unesite ime parametra. Ime ne može da sadrži razmak. Sva ostala polja su opciona.



7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Imajte na umu da je ikona zupčanika postala crvena, što ukazuje na to da je parametar konfigurisan.
8. Ponovite ovu proceduru za sve druge filtere koje želite da koristite u izveštaju.

Filtriranje izbrisanih prognoza, poštovanje, i agent raspored zapisa

Po svojoj prirodi, prognoza, pridržavanje, i evidencija rasporeda agenta se često menjaju. Na primer, raspored agenta može biti promenjen više puta. Svaki put kada se to dogodi, zapis rasporeda se briše i kreira se novi.

U bazi podataka Data Ekplorer, ovi zapisi se fizički ne brišu. Umesto toga, oni su označeni kao izbrisani, a zapis ostaje u bazi podataka. To rezultira mnogim zapisima koji više nisu relevantni i mogu dovesti do netačnih izveštaja ako su uključeni. U ovom slučaju, zapisi koji su označeni kao izbrisani treba da budu filtrirani iz vašeg izveštaja.

NAPOMENA Imajte na umu da može biti trenutaka kada želite da uključite ove označene zapise u izveštaj. Na primer, možda ćete morati da proverite koliko puta je raspored određenog agenta bio Promenio. U tom slučaju, ne biste filtrirali izbrisane zapise iz vašeg izveštaja, jer svaki zapis beleži promenu rasporeda.

Filtrirajte izbrisane prognoze, pridržavanje i evidenciju rasporeda agenta

1. U odeljku **Filteri** na **panelu Pitanje** kliknite na Ograniči na **[ograničenje]**. Izaberi **filter** dijalog bok otvara.
2. Izaberite prognozu, pridržavanje ili predmet rasporeda i pogledajte da li polja povezana sa tim predmetom uključuju bilo koje od ovih polja zastave:
   - Izveštaj o poštovanju agenta IsDeleted
   - Raspored aktivnosti IsDeleted
   - Prognoza jeizbrisana
3. Ako pronađete jedno od ovih polja, izaberite ga. Obrišite **sve vrednosti** polje za potvrdu i izaberite **KSNUMKS** (KSNUMKS = tačno ili da).
4. Kliknite na dugme **Dodaj**.
5. U **Filteri** odeljak na **panelu Pitanje** , kliknite na **padajuću listu i** izaberite **nije**.

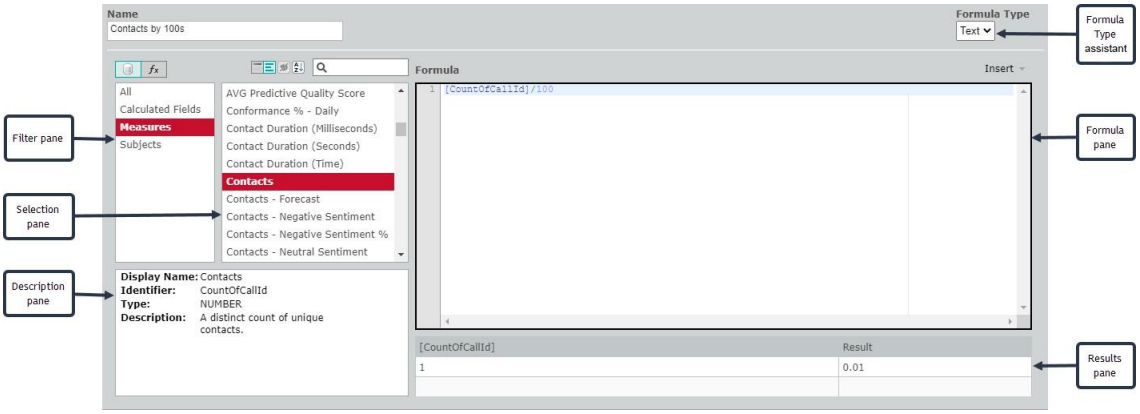
Kreirajte prilagođenu meru

Ako želite da dodate meru u izveštaj koji nije na listi mera, možete kreirati prilagođenu meru klikom **Običaj** u gornjem desnom uglu **Izaberite meru** dijalog.

Prilagođene mere koriste formule za promenu mera i polja koja već postoje u modelu podataka. Možete kreirati formulu ručnim unosom mera i operatora u okno Formula. Prilagođeni dijalog Kreiraj meru sadrži liste dostupnih mera, operatora i referenci koje možete izabrati da napravite formulu.

Kreiraj Meru dijalog bok za prilagođene mere je sastavljen od dva odeljka: Uređivač formule panel na vrhu i Mera Konfiguracija panel na dnu. Za informacije o panelu Konfiguracija mere, pogledajte Konfigurišite izgled mere.

Uređivač formule je specifičan za kontekst. Omogućava vam da uključite samo elemente podataka, funkcije i druge funkcije za vašu formulu koje su prikladne za meru koju izaberete.



- Okno Filter sadrži opcije koje možete koristiti za sužavanje broja elemenata podataka ili Funkcije prikazane u oknu Selekcije. Na primer, ako izaberete **Mere** u oknu Filter, samo mere su navedene u oknu Selekcije. Koristite dugmad iznad okna Filter da biste

  Prebacivanje između elemenata podataka i funkcija. Elementi podataka su polja u biblioteci podataka koja su dostupna za upotrebu u vašoj formuli, a funkcije su definisani operativni zadaci.

- Okno Izbor prikazuje elemente ili funkcije koje možete dodati u vašu formulu. Ono što je prikazano zavisi od vašeg izbora u oknu Filter? Koristite dugmad iznad Izbor

  Okno za prebacivanje između mera ili funkcija imena prikaza i identifikatora. Možete sortirati elemente podataka ili funkcije u uzlaznom ili opadajućem redosledu pomoću Sortiraj dugme , i tražiti određeni element podataka ili funkciju sa poljem za pretragu.

  NAPOMENA Ovo dugme se trenutno ne koristi.

- **Okno** Opis prikazuje informacije o elementu podataka ili funkciji koju ste izabrali u oknu Izbor.

- Okno Formula prikazuje formulu dok je kreirate. Ovo okno uključuje elemente podataka i funkcije koje izaberete i sve druge elemente formule koje unesete ručno.

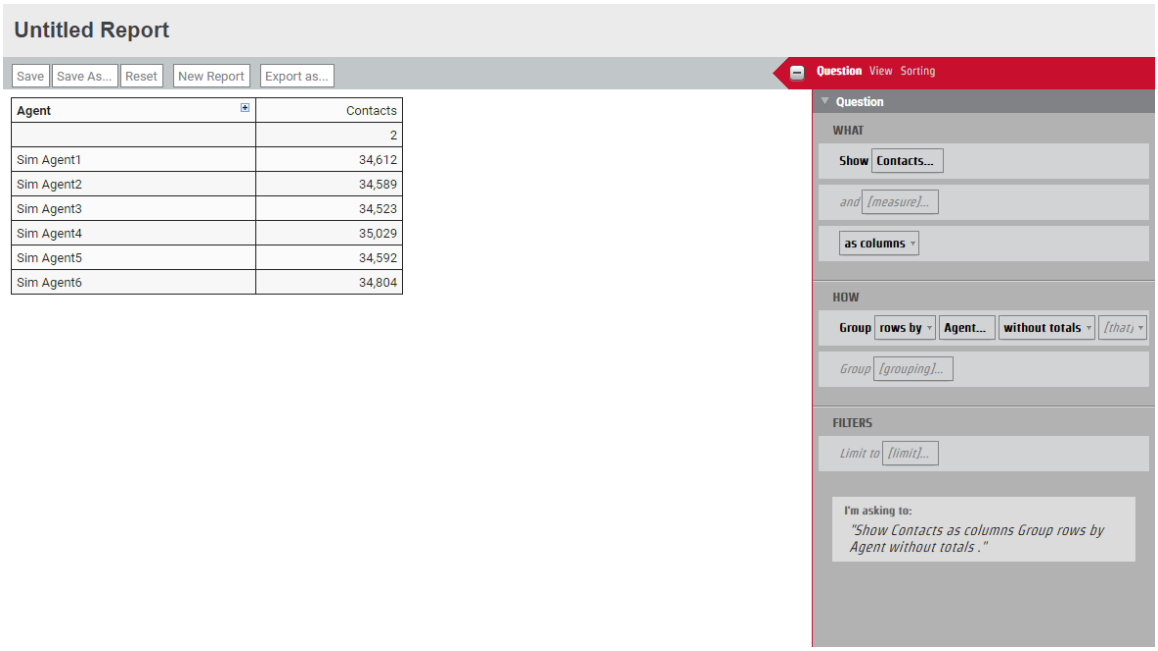
- Okno Rezultati pokušava da sastavi formulu dok radite i da prikaže rezultat. Prikazaće poruku o grešci ako vaša formula sadrži greške.

- **Padajuća lista pomoćnika** za tipe formule omogućava vam pristup asistentima koji vam pomažu da kreirate različite vrste formula. Podrazumevano je tekstualna formula, ali pored teksta možete birati između tipova formula razlike, odnosa, skale, podele i vremenskog pomaka. Pogledajte Kreiranje prilagođene mere sa pomoćnikom tipa formule za više informacija.

Primer prilagođene mere

Funkcija Custom Measure je alat koji se može koristiti za kreiranje različitih tipova formula sa različitim nivoima složenosti. Postoji nekoliko načina za kreiranje formule. Sledeći primer objašnjava jedan način da se kreira prilagođena mera.

Za ovaj primer, recimo da želite da vidite izveštaj koji uključuje broj kontakata koje vaši agenti rukuju. Vaš kontakt centar prima veliki broj kontakata, tako da će izveštaj pokazati svaki agent rukovanje kontaktima koji mogu brojati u hiljadama svake godine. Međutim, koristite izveštaj da biste pronašli agente koji obavljaju iznad ili ispod ostatka grupe, a gledanje tačnog broja kontakata za svaku od njih otežava apsorpciju na prvi pogled, kao što se vidi na ovoj grafici:



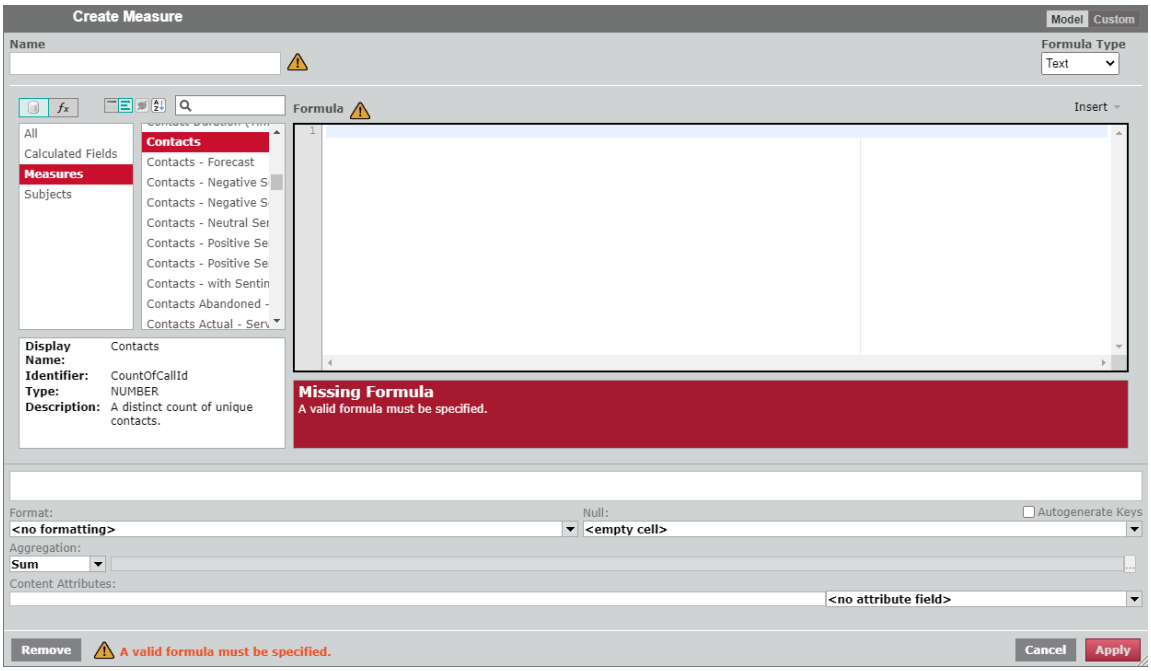
Način da se reši ovaj problem je da se predstavi broj kontakata kao faktora 1.000 kako bi se videla produktivnost agenta na prvi pogled. U ovom primeru ćemo vam pokazati kako da kreirate prilagođenu meru koja deli broj kontakata sa KSNUMKS-om.

Kreirajte prilagođenu meru za podelu kontakata sa KSNUMKS-om

1. Na Pitanje Tab panela Pitanje kliknite na Prikaži **[mera]**. **Izaberi meru** dijalog bok otvara.
2. Kliknite **na dugme Prilagođeno**. Kreiraj meru dijalog bok otvara. Tekstualna polja će biti prazna, i nekoliko upozorenja će biti prikazano u dijalogu.
3. Unesite **Kontakti od KSNUMKSK** u **Ime** polje za tekst.

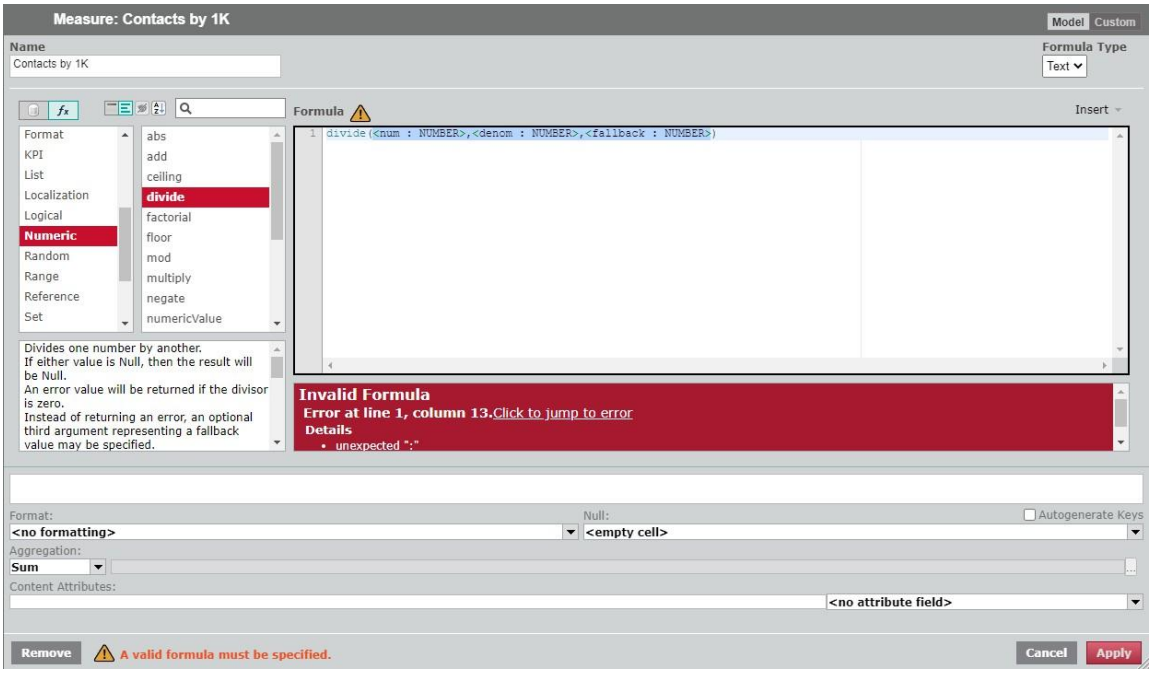
4. Pronađite i izaberite meru **Kontakti** .

> **BELEŠKA:** Možda ćete morati da obrišete polje za pretragu postojećeg niza za pretragu da biste videli sve rezultate u oknu za izbor.



5. Da biste koristili funkciju Divide kliknite na **Data Elements / Functions** prekidač tako da **je Filter** i **izbor** Paneli prikaz funkcije.

6. Kliknite Numerički u oknu Filtera **funkcija, a zatim dvaput kliknite** na dugme Divide **u oknu** za izbor **.** Tekst funkcije Divide je prikazan u oknu Formula.

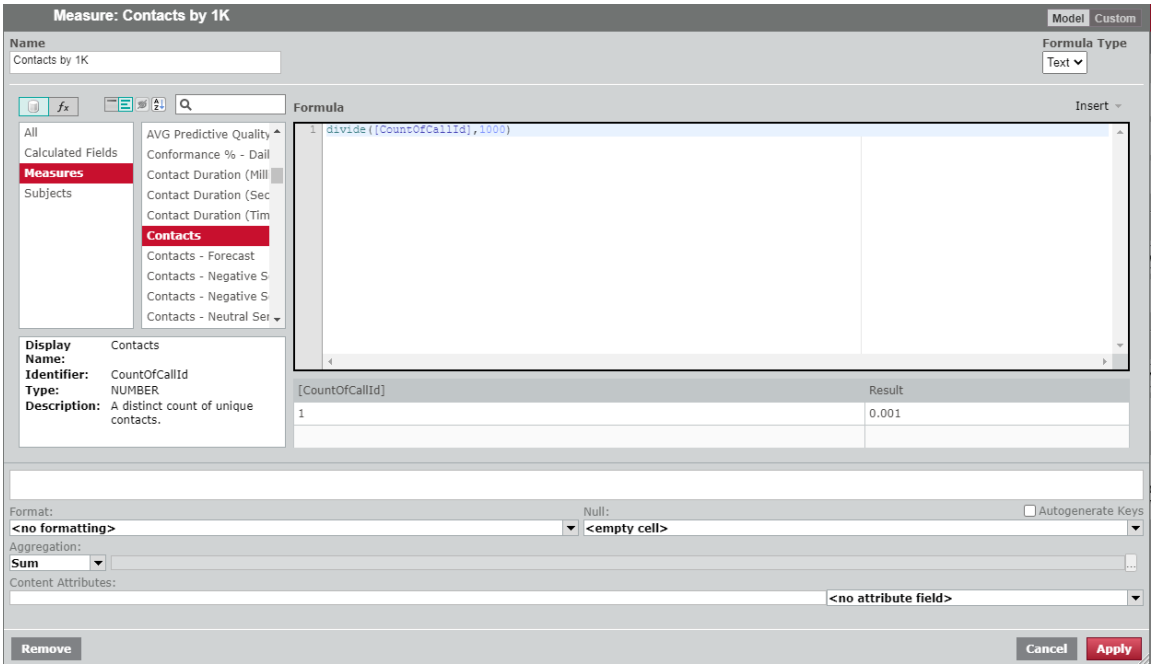


Tekst funkcije Divide je pregled formule. Morate zameniti tekst sa vrednostima koje želite da podelite redosledom kojim će se pojaviti u matematičkoj jednačini.

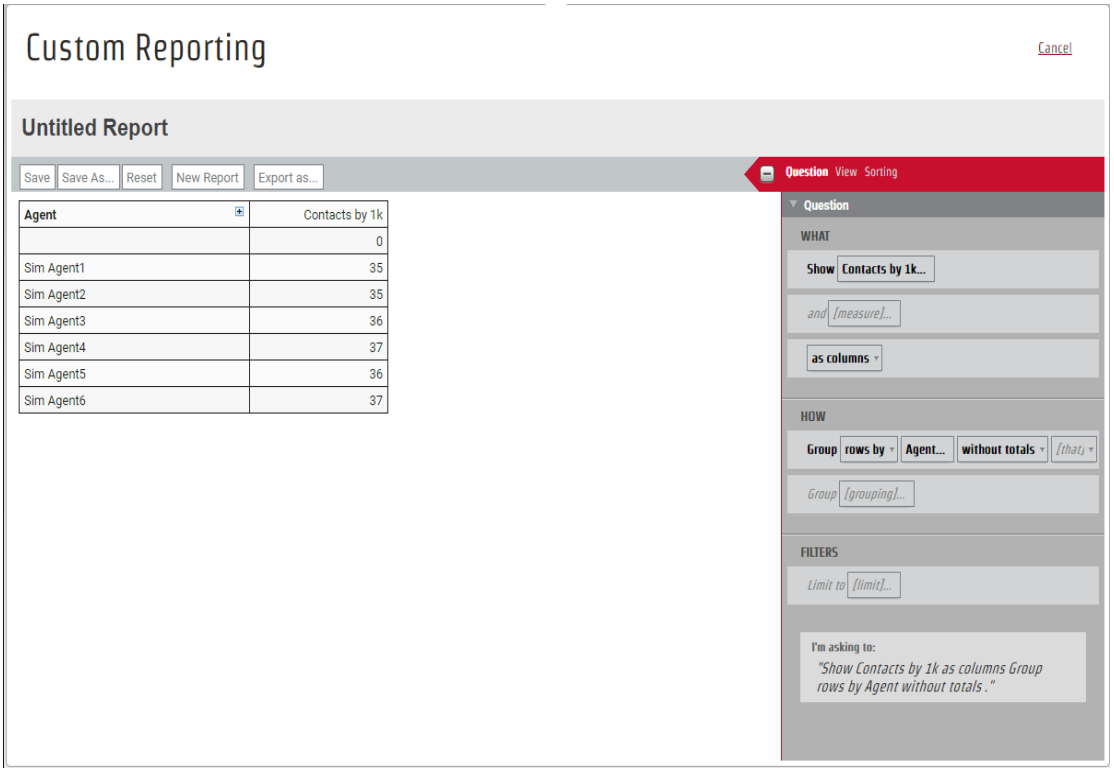
- <broj: BROJ> je brojnik, broj koji se deli. Zamenite ovo sa imenom polja za kontakt.
- <denom: BROJ> je imenitelj, broj sa kojim delite. Zamenite ovo sa **1000**.
- <rezerva: BROJ> je opciona vrednost koja se prikazuje ako formula rezultira deljenjem sa nulom umesto vraćanja greške.

7. Da biste zamenili <num: NUMBER >sa merom za broj kontakata, označite **<num: NUMBER** >u oknu Formula.
8. Kliknite na **Data Elements / Functions** prekidač za prikaz liste elemenata podataka.
9. Kliknite **Mere** u **oknu Filter** elemenata podataka, a zatim dvaput kliknite **na dugme Kontakti** u oknu **Okno za izbor** . Tekst Kontakti se pojavljuje u oknu Formula umesto **<broj: BROJ**>.
10. Delete **<denom: NUMBER**>, i upišite **1,000** na njegovo mesto. Okno Rezultati prikazuje uzorak proračuna.

> **NAPOMENA** Takođe smo izbrisali **<rezervni: NUMBER** >iz formule, jer ne koristimo ovaj opcioni element.



11. Da bi se rezultati prikazali kao ceo broj, u odeljku Konfiguracija mera izaberite format sa **padajuće liste Format** koji ne sadrži decimalna mesta, kao što su **#,###.**
12. Kliknite na dugme **Dodaj**. Vaša nova prilagođena mera se pojavljuje na panelu Pitanje, a nova kolona u tabeli prikazuje broj kontakata podeljenih sa KSNUMKS-om.



NAPOMENA Kao što je ranije pomenuto, Kreiraj meru dijalog bok sadrži nekoliko opcija za kreiranje formula. Kao alternativa izboru funkcije i uređivanju teksta držača mesta, možete Kreirajte prilagođenu meru da biste podelili broj kontakata sa KSNUMKS-om tako što ćete izabrati elemente pojedinačno ili ručno uneti sledeću formulu u okno Formula.

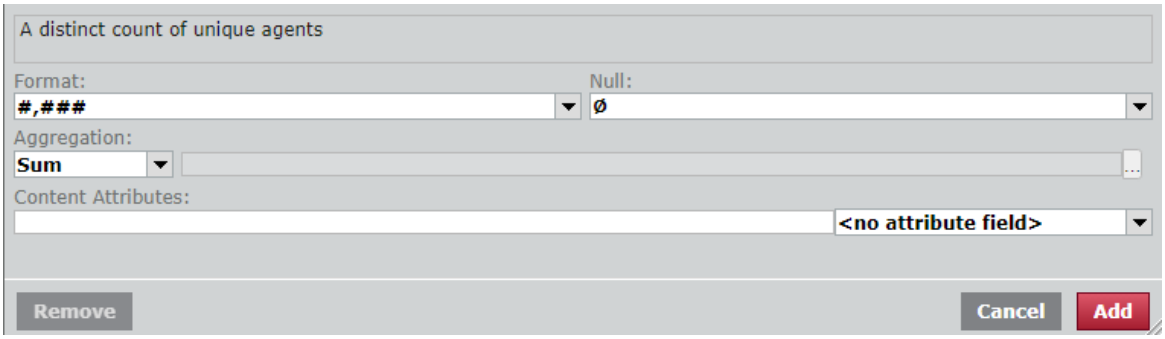
[CountOfCallId]/1000

Srodne teme

- Konfigurišite izgled mere

Konfigurišite izgled mere

Koristite polja na dnu Measure dijalog bok da prilagodite kako se mera pojavljuje u izveštaju. Ovaj panel je dostupan i za mere modela (mere koje su unapred ugrađene u Data Ekplorer) i prilagođene mere (mere koje sami kreirate).



Preduslovi

- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- Napravili ste izveštaj koji ima najmanje jednu meru.

Lokacija stranice

Data Ekplorer > otvorite izveštaj

Procedure

Formatirajte meru

1. U panelu Pitanje kliknite na meru. **Mera** dijalog boks otvara.
2. Konfigurišite meru po potrebi koristeći padajuće liste i polja na dnu dijaloga. Donja tabela definiše različita polja.

Formatiranje polja u dijalogu Mera

Polje	Definicija
Format	Format u kojem se prikazuju brojevi, datumi i vremena. Možete da izaberete format ili unesete sintaksu formata.
Null	Ono što se pojavljuje u izveštaju kada je vraćena vrednost nula (prazna).

Polje	Definicija
Agregacija	Metod konsolidacije za vrednosti. Na primer, prosek, maksimum, ili minimum.
Atributi sadržaja	Niz atributa sadržaja koji određuje meru Izgled. Pogledajte O atributima sadržaja za primere i dodatne informacije.
Atributi sadržaja padajuće liste	Možete koristiti padajuću listu desno od polja Atributi sadržaja da biste primenili unapred konfigurisane atribute sadržaja na meru bez potrebe da unesete bilo šta u polje Atributi sadržaja. **NAJBOLJA PRAKSA** - Koristite samo jedno od dva polja atributa sadržaja istovremeno. Korišćenje oba polja u isto vreme može dovesti Do neočekivanih rezultata. Vaše opcije variraju u zavisnosti od modela podataka i mogu uključivati sledeće: ▪ <no attribute field>—Podrazumevana vrednost. Ne primenjuju se unapred konfigurisani atributi. ▪ ATTR_CCRID_Link—Pretvara meru ID za snimanje kontakta u vezu sa snimkom i boji tekst plavo. ▪ ATTR_DURATION—Primenjuje format trajanja povezan sa merom. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss—Primenjuje HH:MM:SS format na meru. ▪ ATTR_kpiScoreColor—Pretvara tekst u belu boju na pozadini crvene (#A6192E) za KPI od 0,7 i niže, žute (#FFC72C) za KPI između 0,7 i 1,0, i zelene (#279989) za KPI 1.0 i više. ▪ ATTR_NPS_ChartColors—Primenjuje crveno (#A6192E) na NPS

Polje	Definicija
	Rezultati od 0 do 6, žuti (#FFC72C) do NPS rezultata 7 i 8, i zeleni (#279989) do NPS rezultata 9 i 10. ▪ ATTR_NPSColours—Primenjuje crvenu (#A6192E) na NPS rezultate od –100 do 0, žutu (#FFC72C) na NPS rezultate od 1 do 50, I zelena (#279989) do NPS rezultata 51 do 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors—Primenjuje crvenu (#A6192E) na NPS rezultate od 0 do 6, žutu (#FFC72C) na NPS rezultate od 7 i 8, a zelenu (#279989) na NPS rezultate od 9 i 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors—Pretvara tekst u belu na pozadini plavozelene (#279989) za prvi kvartil, žute (#FFC72C) za drugi kvartil, tamno žute (#FF9D00) za treći kvartil i kestenjaste (#A61923) za četvrti kvartil. ▪ ATTR_SentimentChartColors—Primenjuje crvenu (#A6192E) na negativna osećanja, žutu (#FFC72C) na neutralna osećanja, a zelenu (#279989) na pozitivna osećanja.

3. Kliknite **na dugme Appli.** Prozor **Mera** se zatvara.

Srodne teme

- O atributima sadržaja – potpuna lista svih atributa sadržaja i sintakse za njihovo korišćenje

O atributima sadržaja

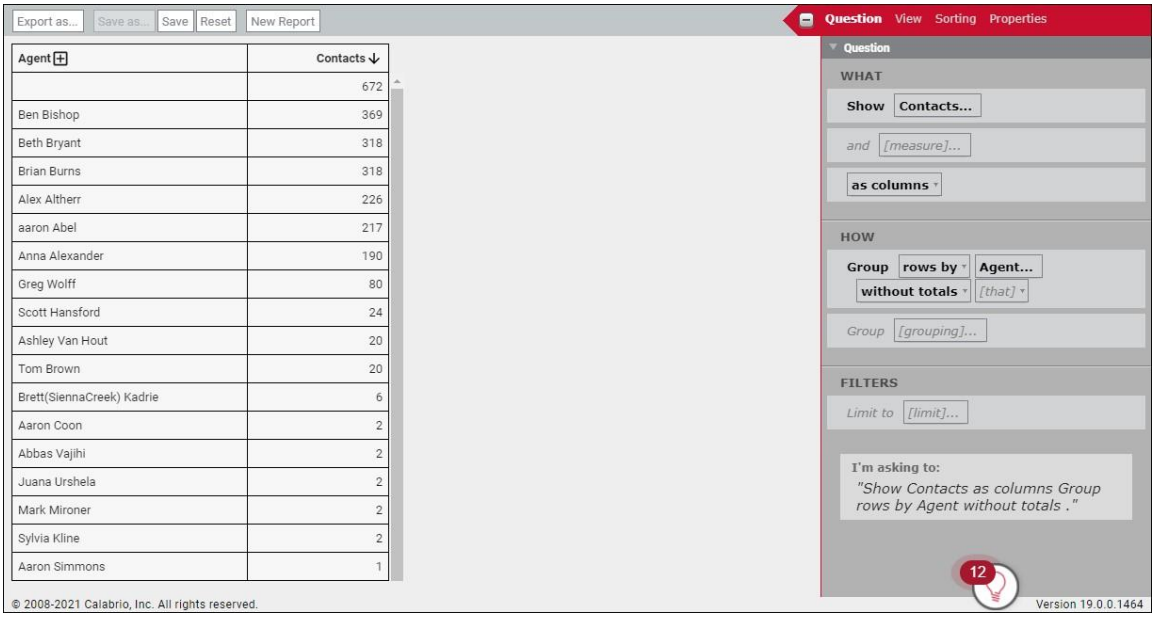
Atributi sadržaja primenjuju statičke ili uslovne promene na određene mere u izveštaju.

Statička **promena** uvek utiče na to kako je mera prikazana. Na primer, možete primeniti atribute na meru tako da se uvek pojavljuje u podebljanom tekstu.

Uslovna **promena** se primenjuje samo kada vrednost mere ispunjava određene kriterijume. Na primer, možete podesiti uslov tako da se mera pojavljuje u crvenoj boji kad god je negativan broj.

Primer 1: Napravite brojeve od 20 do 200 podebljanim i plavim

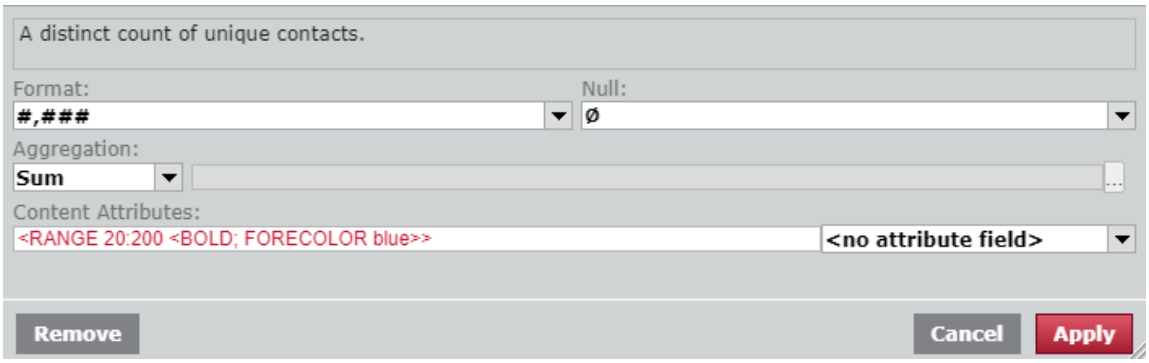
Kreirate izveštaj koji pokazuje koliko kontakata je svaki agent rukovao. Želite da lako identifikujete agente koji su rukovali između 20 i 200 kontakata. Bez primene bilo kakvih atributa sadržaja, izveštaj izgleda ovako:



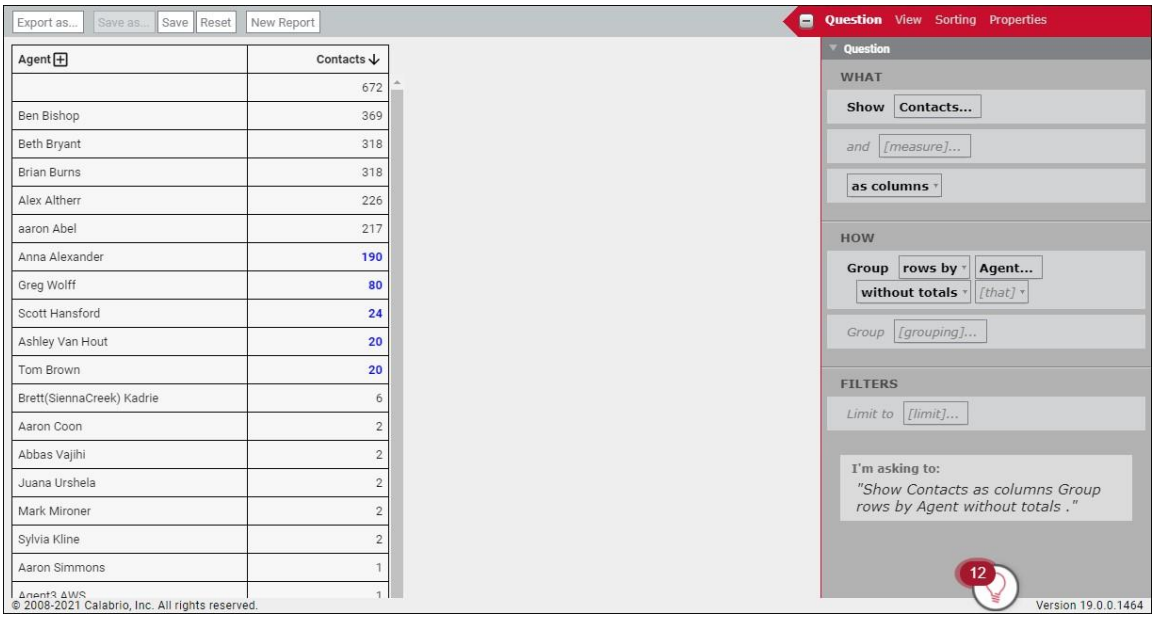
Želite da ukupni broj kontakata od 20 do 200 bude plav i podebljan. Da biste to uradili, koristite ključnu reč RANGE i atribute FORECOLOR i BBOLD.

1. Na **panelu Pitanje** kliknite na dugme **Kontakti**. Otvara **se dijalog Mera: Kontakti** .
2. U **polje Atributi** sadržaja unesite sledeći tekst:

   <OPSEG 20:200 <BOLD; PREDNJA BOJA plava>>



3. Kliknite **na dugme Appli.** Brojevi od 20 do 200 u koloni Kontakti izveštaja pojavljuju se podebljanim plavim tekstom.



Primer 2: Brojevi boja kao niski, srednji ili visoki

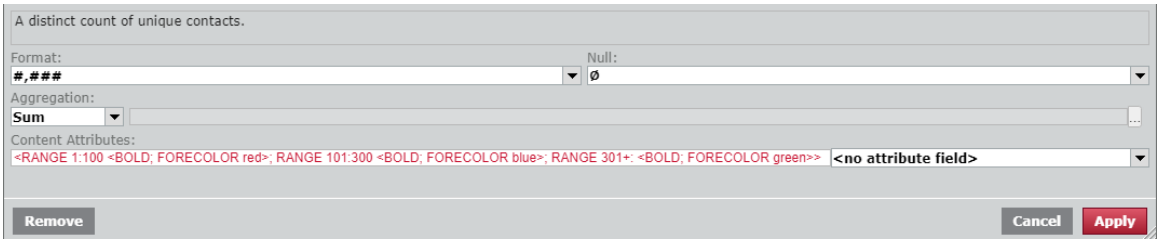
Revidirate izveštaj koji ste kreirali u primeru 1 da biste koristili više opsega i boja koje ukazuju na to kako agenti rade. Želite da vidite agente u tri opsega:

- Niske performanse (crveno): Agenti koji su rukovali između 1 i 100 kontakata
- Prosečne performanse (plave): Agenti koji su rukovali između 101 i 300 kontakata
- Visoke performanse (zeleno): Agenti koji su rukovali KSNUMKS kontaktima i više

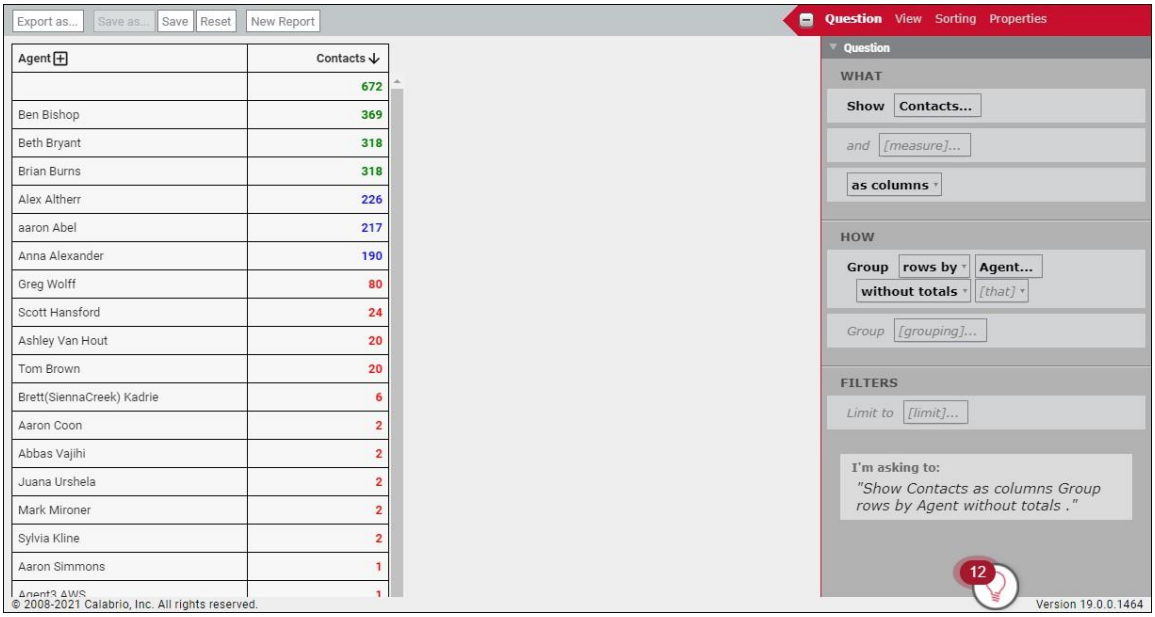
Da biste to uradili, gnezdo više uslova OPSEG. Boje koje specificirate za svaki opseg pojavljuju se ako je ispunjen bilo koji od uslova.

1. Na **panelu Pitanje** kliknite na dugme **Kontakti**. Otvara **se dijalog Mera: Kontakti** .
2. U **polje Atributi** sadržaja unesite sledeći tekst:

   PODEBLJANO; <OPSEG 1:100 <PREDBOJA crvena>; OPSEG 101:300 <PREDNJA BOJA plava>; OPSEG 301+: <PREDNJA BOJA zelena>>



3. Kliknite **na dugme Appli.** Brojevi u koloni Kontakti izveštaja pojavljuju se u crvenoj, plavoj ili zelenoj boji, u zavisnosti od toga gde spadaju u tri opsega.

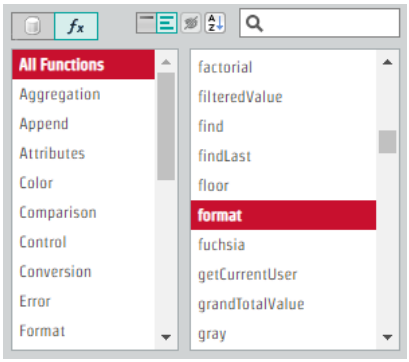


Primer KSNUMKS: Sačuvajte formatiranje vremenskih polja kada izvozite izveštaj

Kreirate izveštaj koji prikazuje trajanje kontakata u sekundama, a vi izaberete ATTR_DURATION_ hhmmss sa padajuće liste Atribut sadržaja da biste ove sekunde formatirali u sate i minute. Međutim, kada izvozite izveštaj, vrednosti trajanja u izvozu se pojavljuju kao sekunde. Webex WFO to radi tako da možete lako da uvezete izveštaje u druge baze podataka ili tabele. Ako želite da sačuvate sate-i-minuta formatiranje u izvozu, kreirajte prilagođenu meru i koristite atribute sadržaja TRAJANJE i OBRAZAC.

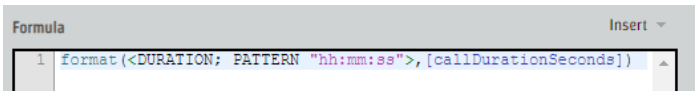
1. (Opciono) Uklonite originalnu meru trajanja iz izveštaja. Ako su vam potrebni i formatirani i neformatirani podaci u izvozu, preskočite ovaj korak.
2. Na **panelu Pitanje** kliknite na ***[mera]***. **Izaberi meru** dijalog otvara.
3. Kliknite **na dugme Prilagođeno**.

4. Unesite ime za prilagođenu meru u **Ime** polje.
5. Kliknite ***na fk***.
6. Izaberite **sve funkcije**.
7. Izaberite **format**.



8. U **Formula** polje unesite sledeći tekst:

   format(<TRAJANJE; PATTERN "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Kliknite na dugme **Dodaj**. Trajanje poziva u izvezenom izveštaju sada čuvaju svoje formatiranje vremena.

Sintaksa atributa sadržaja

Ovaj odeljak definiše tekst koji treba uneti u Atribut sadržaja polje u Mera panelu.

NAJBOLJA PRAKSA Nisu svi atributi sadržaja prikladni za sve vrste podataka. Na primer, atribut Maksimalna decimalna mesta, koji određuje maksimalan broj decimalnih mesta za Prikaz u vrednosti, nema uticaja na izveštaj koji vraća samo cele brojeve.

NAPOMENA Svi podaci o vremenu dostupni za izveštavanje u Data Explorer su u UTC formatu. Da biste koristili drugačiji vremenski format, dodajte vremenski predmet kao prilagođenu meru i primenite atribut sadržaja vremenske zone.

Element sintakse	Cilj	Primer
ugaone zagrade	Koristite ugaone zagrade da biste priložili sadržaj atributa.	<BOLD>
Tekst velikim slovima	Koristi tekst velikim slovima da specificiraš ime atributa.	<UKRAJINSKI>

Element	Cilj	Primer
Istina / Laž	Za Booleove atribute, navedite **true** da ih omogućite i **false** da ih onemogućite. Booleov atribut koji ne specificira tačno ili netačno je podrazumevano istinit.	<BOLD istini> ili <BOLD> <BOLD LAŽNO> Primenjuje ili uklanja podebljano formatiranje.
tačka-zarez	Razdvojite deklaracije višestrukih atributa tačka-zarezom.	<ITALSKI; PODEBLJANO> Primenjuje kurziv i podebljano formatiranje.
statička deklaracija vrednosti, sa razmakom ili znakom jednakosti	Za atribute koji zahtevaju dodeljivanje vrednosti, unesite statičku deklaraciju vrednosti posle atributa i unutar ugaonih zagrada. Statička vrednost može biti odvojena od atributa razmakom ili znakom jednakosti.	<FORECOLOR plava> <FORECOLOR = plava> Primenjuje plavu boju na tekst.
dvostruki navodnici u dvostruko	Priložite tekstualne vrednosti navodnici.	<FONT_FACE "Arial"> Primenjuje font Arial na tekst.
ne	Prefiks atributa sa **no** da se poništi njegova vrednost i forsira upotreba podrazumevanog. Ovo se može koristiti za premošćivanje bilo kog atributa.	<Nema FONT_FACE> Prepisuje sve prilagođene stilove fontova koji su možda navedeni na drugom mestu.

Ključne reči

Data Ekplorer koristi sledeće tri ključne reči za izmenu atributa sadržaja.

- **GREŠKA** – Identifikuje da li se problem javlja sa merom. (Na primer, kada formula rezultira brojem koji se deli sa nulom.)
- **NULL** – Identifikuje meru koja ne vraća nikakvu vrednost.
- **RANGE—**Identifikuje mere između dve određene granice.

Koristite ove ključne reči da biste postavili uslove za atribute sadržaja. Sledeća pravila sintakse se primenjuju kada se radi sa ključnim rečima.

Element sintakse	Cilj	Primer
OPSEG n: n	Koristite ključnu reč uslov OPSEG praćen donjom i gornjom granicom opsega, odvojen dvotačkom.	<OPSEG 0:100 <BOLD>> Prikazuje vrednosti u opsegu od 0–100 uključujući u podebljanom tekstu.
OPSEG n: OPSEG: n	Koristite uslov ključne reči RANGE nakon čega sledi samo donja ili samo gornja granica da biste označili da granica nije inkluzivna. Možete primeniti više atributa na opseg.	<OPSEG 0: <PODVLAČENJE>> Podvlači vrednosti veće od 0. <OPSEG 0: <BOLD; SRPSKI>> Primenjuje podebljano i kurzivno formatiranje na vrednosti veće od 0.
OPSEG n +:	Koristite uslov ključne reči RANGE praćen donjom granicom i znakom plus da biste označili da donja granica nije inkluzivna.	<OPSEG 0+: <PODVLAČENJE>> Primenjuje podvlačenje na vrednosti veće od, ali ne uključujući 0.
OPSEG: n-	Koristite ključnu reč uslov OPSEG sledi gornja granica i znak minus na	<OPSEG: 0- <BOLD>> Primenjuje podebljavanje na vrednosti manje

Element	Cilj	Primer
	ukazuju na to da gornja granica nije inkluzivna.	nego, ali ne uključujući 0.
NULT A GREŠK A NULA, GREŠKA	Koristite uslove ključnih reči NULL, ERROR ili oba da biste testirali da li je vrednost nula ili vrednost greške. Kada koristite oboje, odvojite ključne reči sa zarezom.	<NULL, GREŠKA <BACKCOLOR crvena>> Prikazuje boju pozadine crvene ako postoji nula ili stanje greške.
Višestruki uslovi ključnih reči sa jednim atributom	Kada dodeljujete jedan atribut više uslova ključnih reči (RANGE, NULL, ERROR), odvojite uslove zarezom.	<NULA, OPSEG 1:100<ITALIJANSKI>> Kurziv nule i vrednosti između 1–100 inkluzivno.
Višestruki uslovi ključnih reči sa više atributa	Kada dodeljujete različite atribute za više uslova ključnih reči (RANGE, NULL, ERROR), odvojite uslove tačka-zarezom.	<NULA <PODVLAČENJE>; OPSEG 1:100 <SADRŽAJ>> Podvlači nule i kurzivom vrednosti između 1–100 inkluzivno.
Ugnežđeni uslovi više ključnih reči	Prilikom gnežđenja više uslova ključnih reči, navedeni atributi se primenjuju ako je ispunjen bilo koji od uslova.	<NULA <PODVLAČENJE>; OPSEG 0+: <ITALIIJ>, OPSEG 0:100 <FORECOLOR crvena>; OPSEG 101:200 <FORECOLOR žuta>; OPSEG 201+: <PREDNJA BOJA zelena>; OPSEG 201+: <BOLD>>

Element sintakse	Cilj	Primer
		Prikazuje sve vrednosti veće od nule u kurzivu. Prikazuje sve vrednosti u crvenoj, žutoj ili zelenoj boji, na osnovu definisanih opsega. Ako vrednost padne iznad 200, primenjuje se i zelena boja i podebljavanje.

Dodatna razmatranja sintakse

- Većina imena atributa je osjetljiva na velika i mala slova. Najbolje je koristiti velika slova za sva imena atributa.
- Tri ključne reči, RANGE, NULL i ERROR, pomažu u testiranju vrednosti i primenjuju uslovno oblikovanje na osnovu rezultata.
- Kada se koriste vrednosti atributa u formuli, bukvalne vrednosti se smatraju konstantama.

Atributi sadržaja za sve tipove podataka

Atributi sadržaja u ovoj tabeli mogu se koristiti za sve tipove podataka.

Atribut	Opis	Primer
LOKALNE	Konfiguriše ime lokala kao što je definisano u ISO-639 jezičkim kodovima i ISO-3166 kodovima zemalja. Osnovna podešavanja formata su izvedena iz jezika.	<LOCALE "sr"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT za	Određuje tekst koji će biti prikazan Nulte vrednosti.	<NULL_TEXT "Nema dostupnih podataka." >
PREFIKS	Stavlja određeni tekst na vrednost. Prefiks tekst se dodaje nakon primene drugog formatiranja. Prefiks može biti dodan formatiranim vrednostima bilo kog tipa. Prefiksi se ne dodaju u	<PREFIKS "Dr.">

Atribut	Opis	Primer
	Null ili error vrednosti, ili vrednostima dodeljenim korišćenjem REPLACE atribut.	
ZAMENI	Zamenjuje vrednost sa navedenog teksta, čak i ako je vrednost nula ili greška. Nijedan drugi atribut formatiranja teksta, uključujući PREFIKS i SUFIKS, se primenjuje ako je navedena vrednost REMENI.	< ZAMENITI "POVERLJIVE INFORMACIJE">
SUFIKS	Dodaje određeni tekst vrednosti. Sufiks tekst se dodaje nakon primene drugog formatiranja. Sufiks može biti dodan formatiranim vrednostima bilo kog tipa. Sufiksi se ne dodaju nultim vrednostima ili vrednostima greške, ili vrednostima dodeljenim pomoću atributa REPLACE.	

Atributi sadržaja za tekstualne tipove podataka

Atributi sadržaja u ovoj tabeli mogu se koristiti za tekstualne tipove podataka.

Atribut	Opis	Primer
POZADINSKA BOJA	Koristi navedenu boju za popunjavanje pozadine.	<BACKCOLOR "bela">
PODEBLJANO	Prikazuje određeni tekst kao podebljano.	<BOLD>

Atribut	Opis	Primer
DISPLAY_NAME	Koristi specificirani tekst da zameni ime mere za naslove. Ovo je slično atributu HEAD. Međutim, DISPLAY_NAME može uključivati tekst filtera i druge promenljive sadržaje. Ovaj atribut	<DISPLAY_NAME "Maksimalna prodajna vrednost">

Atribut	Opis	Primer
	Ne može se koristiti na prilagođenim merama.	
DROP_HEADING_PREFIKS	Trims prikaz navedenih znakova sa leve strane vrednosti. Ovaj atribut može biti naveden kao vrednost ili kao kontrolni karakter kao što je znak minus (-). Ovo određuje da sve levo od i uključujući znak minus treba da bude uklonjeno za prikaz. Ovaj atribut je koristan za sprečavanje prikazivanja prefiksa koji su možda dodati da kontrolišu redosled sortiranja za tekstualne vrednosti u kohortama.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE	Kontroliše font koji će se koristiti za tekst. Data Ekplorer podržava uobičajena lica fontova, koristeći uobičajene veb sigurne CSS fontove. Ako je naveden neprepoznati font, sadržaj će biti prikazan u skladu sa pravilima CSS font stack-a, često koristeći osnovno lice serifnog fonta.	<FONT_FACE "Arial">
PREDNJA BOJA	Koristi određenu boju za prikaz teksta. Data Ekplorer podržava sledeće uobičajene vrednosti boja: Akua, crna, plava, boja, fuksija, siva, zelena, kreč, kestenjasta, mornarica, maslinasta, narandžasta, ljubičasta, crvena, srebrna, plava, bela i žuta. **NAPOMENA** Takođe možete odrediti bilo koju RGBa vrednost koristeći COLOR ( ) funkcija u formuli.	<PREDNJA BOJA TEAL>

Atribut	Opis	Primer
NASLOV	Koristi specificirani tekst da zameni ime mere za naslove. Ovo je slično atributu DISPLAY_NAME. Međutim, NASLOV ne može da sadrži tekst filtera i druge promenljive sadržaje. Ovaj atribut se može koristiti na svim merama, uključujući i prilagođene mere.	<NASLOV "Maksimalna prodajna vrednost">
KURZIV	Prikazuje navedeni tekst u kurzivu.	<UKRAJINSKI>
VEZU adresu.	Dodaje hipervezu na navedenu URL **NAPOMENA** Kada je ovaj atribut specificiran na meri, on dodaje Link na naslov mere.	<VEZA "https://www.calabrio.com">
NOTA	Prilaže belešku sa navedenim tekstom na trenutnu meru. Napomena se pojavljuje u opisu alata koji je prikazan kada pređete mišem iznad naslova mere ili bilo koje vrednosti za tu meru.	<NAPOMENA "Pitajte obaveze za više detalja." >
PRETRAGA	Prikazuje određeni tekst sa precrtan.	<PRECRTAN>
PODVUČENO	Prikazuje navedeni tekst sa podvlačenjem.	<PODVLAČI>

Atributi sadržaja za numeričke tipove podataka

Atributi sadržaja u ovoj tabeli mogu se koristiti za numeričke tipove podataka.

Atribut	Opis	Primer
BYTE_SCALE	Određuje šta skala željeni izlaz bajta	<BYTE_SCALE "kB">

Atribut	Opis	Primer
	Treba koristiti, u koracima od 1024. Opseg je od bajtova (B) do jotabajta (IB). Takođe ima automatsku opciju da automatski izabere najbolju skalu.	▪ Ako treba da se formatira vrednost "3287040", prikazuje se "3,210 kB" jer 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto"> ▪ Ako je vrednost "9876543210" formatirana sa <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198 GB" se prikazuje jer se ne može dalje smanjivati.
CURRENCY_ KOD	Određuje kod valute kao što je definisano u ISO-4217 . Ako je CURRENCY_SYMBOL takođe specificirano, taj atribut ima prednost.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ SIMBOL	Određuje simbol koji će se koristiti prilikom formatiranja. **NAPOMENA** Da bi se simbol pojavio, morate takođe izabrati <bez formatiranja> u Format selekcije liste izaberite meru dijaloga.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
TRAJANJE	Određuje vrednost treba da bude prikazana kao Vremensko trajanje. Ovaj atribut koristi mm:ss obrazac podrazumevano. Može se kombinovati sa atributom PATTERN da bi se odredili alternativni formati.	<TRAJANJE> <TRAJANJE; OBRAZAC "h:mm:ss"> <TRAJANJE; UZORAK "mm.##">▪ Prikazuje broj minuta sa do dve decimale za delić minuta. <TRAJANJE; OBRAZAC

Atribut	Opis	Primer
		"mm: ss.00"> ▪ Prikazuje minute, sekunde i tačno dve decimale za delić sekunde.
OSNOVNO	Određuje broj decimalnih mesta za prikaz vrednosti. Ako je potrebno, vrednost se zaokružuje na određeni broj decimalnih mesta.	<FIKSNI 4>
INPUT_BYTE_ SKALA	Određuje koja je skala bajta ulazni broj. Ako nije navedeno, onda se pretpostavlja da je ulazna vrednost u bajtovima.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Ako vrednost "2" treba da bude formatiran sa <BYTE_ SCALE "MB">, "2,048 kB" se prikazuje jer ima 1024 kB u 1 MB.
INPUT_ METRIC_ SKALA	Određuje koja metrička skala je ulazni broj.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Ako je vrednost "123456.789" u pratnji <METRIC_SCALE "M"> i <METRIC_UNIT "J"> treba formatirati, "123.457 MJ" se prikazuje jer postoje 1000 kJ u 1 MJ.
CELOBROJNI	Formatira vrednost kao ceo broj, zaokružujući ga na najbliži ceo broj.	<CEO BROJ>
MAX_DP	Određuje maksimalan broj decimalnih	<MAX_DP 2>

Atribut	Opis	Primer
	mesta koja će biti uključena u deo frakcije formatiranog broja. Ako navedeni broj cifara prelazi broj cifara u vrednosti razlomka, prikazuju se sve dostupne cifre. **NAPOMENA** Ova vrednost se zanemaruje ako je specificiran FIKSNI atribut.	▪ Ako je vrednost "1.23" formatirana sa <MAX_DP 1>, prikazuje se "1.2". ▪ Ako je vrednost "1.23" formatirana sa <MAX_DP 2>, prikazuje se "1.23". ▪ Ako je vrednost "1.23" formatirana sa <MAX_DP 3>, prikazuje se "1.23".
METRIC_ SKALA	Određuje koju skalu treba da koristi željeni metrički izlaz. Koristi korake od 1000. Raspon je od piko (p) do jota (I). Takođe ima automatsku opciju da automatski izabere najbolju skalu. METRIC_SCALE uvek treba pratiti METRIC_UNIT. Dostupne vage: ▪ p—pico ▪ n—nano ▪ u—mikro ▪ M — Milli ▪ k—kilo ▪ M—mega ▪ G—giga ▪ T—tera ▪ P—peta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Ako je vrednost "123456789" praćena sa <METRIC_UNIT "J"> je Da se formatira, "123,456.789 kJ" je Prikazana. <METRIC_SCALE "auto"> ▪ Ako je vrednost "0.0008" u pratnji <METRIC_UNIT "W"> je Da se formatira, "800 uW" se prikazuje.

Atribut	Opis	Primer
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ AUTO—automatski bira najbolju skalu. ▪ ' ' —prazni navodnici za osnovnu metričku jedinicu. Na primer, metara umesto kilometara. **NAPOMENA** Umesto navođenja prefiksa slovo, možete koristiti i napisano Skali.	
METRIC_UNIT	Određuje koja jedinica je prikazana u Izlaz. METRIC_UNIT je uvek treba pratiti METRIC_SCALE.	Pogledajte primere za METRIC_SCALE.
MIN_DP	Određuje minimalni broj decimalnih mesta koja će biti uključena u deo frakcije formatiranog broja. Ako broj navedenih cifara prelazi broj cifara u vrednosti razlomka, prikazuju se sve dostupne cifre praćene nulama da bi se postigao određeni broj cifara. **NAPOMENA** Ova vrednost se zanemaruje ako je specificiran FIKSNI atribut.	<MIN_DP 3> ▪ Ako je vrednost "1.2" formatirana sa <MIN_DP 1>, prikazuje se "1.2". ▪ Ako je vrednost "1.2" formatirana sa <MIN_DP 2>, prikazuje se "1.20". ▪ Ako je vrednost "1.2" formatirana sa <MIN_DP 3>, prikazuje se "1.200".
MIN_INT_ CIFRE	Određuje minimalni broj celih cifara koje će biti uključene u deo celog broja formatiranog broja. Ako je broj navedenih cifara prelazi	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Ako je vrednost ".123" formatirana sa <MIN_ INT_DIGITS 0>, ".123" je

Atribut	Opis	Primer
	Broj cifara u celoj vrednosti, svim dostupnim ciframa prethode nule da bi se postigao određeni broj cifara.	Prikazana. ▪ Ako je vrednost ".123" formatirana sa <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0.123" Se prikazuje. ▪ Ako je vrednost ".123" formatirana sa <MIN_ INT_DIGITS 3>, Prikazuje se "000.123".
OBRAZAC koristiti.	Određuje obrazac formatiranja koji će se **NAPOMENA** Da bi se atribut ispravno pojavio, morate takođe izabrati **<bez formatiranja>** iz **Format** drop-dole liste u **Izaberite meru** Dijalog.	<OBRAZAC "#,###.00">
PROCENAT	Formatira vrednost u procentima, prikazujući simbol % i skalirajući ga za 100. Ovaj atribut je najkorisniji za prikazivanje razlomljenih vrednosti.	<PROCENAT>
RADIX_CHAR	Određuje karakter koji će se koristiti za decimalni separator u brojevima. Ovo mora biti vrednost niza od jednog znaka.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Određuje karakter koji će se koristiti za grupisanje separatora (obično hiljade) u brojevima. Ovo mora biti vrednost niza od jednog znaka.	<TRIPLE_CHAR "." >

Atribut	Opis	Primer
	NAPOMENA Da biste sprečili pojavljivanje bilo kog karaktera, navedite prazan string za Potisnuti ga.	

Atributi sadržaja za tipove podataka datuma / vremena

Atributi sadržaja u ovoj tabeli mogu se koristiti za tipove podataka datuma / vremena.

Atribut	Opis	Primer
DATE_STYLE primeniti.	Određuje stil formatiranja datuma koji će se Opcije uključuju sledeće: kratki, srednji, dugi, puni, podrazumevani i nijedan.	<DATE_STYLE "puna">
OBRAZAC koristiti. Ovo	Određuje obrazac formatiranja koji će se Atribut se može kombinovati sa drugim atributima, kao što je TRAJANJE za kontrolu prikaza numerički sačuvanih vremenskih perioda. **NAPOMENA** Da bi se atribut pojavio ispravno, morate takođe izabrati <ne formatiranje> u Format selekcija lista izaberite meru dijalog.	<OBRAZAC "#,###.00">
TIME_STYLE	Određuje stil oblikovanja koji će se primeniti na Vremenski deo vrednosti datuma / vremena. Opcije uključuju sledeće: kratki, srednji, dugi, puni, podrazumevani i nijedan.	<TIME_STYLE "kratki">
TIME_ZONE za tumačenje	Određuje vremensku zonu koja će se koristiti Vrednosti datuma i vremena.	<TIME_ZONE "Amerika / Vankuver">

Atributi sadržaja za tipove podataka nalik Boole-u

Data Ekplorer ne koristi "Boolean" kao tip podataka. Međutim, on podržava rukovanje numeričkim vrednostima podataka 0 i 1 kao lažne / ne i istinite / da vrednosti. Atributi sadržaja u ovoj tabeli mogu se koristiti za numeričke tipove podataka koji sadrže vrednosti 0 ili 1.

Atribut	Opis	Primer
FALSE_TEXT	Specificira string za prikaz za lažne vrednosti.	<FALSE_TEXT "Nema na zalihama." >
TRUE_TEXT	Specificira string za prikaz za istinite vrednosti.	TRUE_TEXT "Na lageru." >

Kreirajte prikaz

Kada kreirate pitanje za svoj izveštaj, spremni ste da prilagodite način na koji se podaci vizualizuju. To radite na Pogledaj Tab u panelu Pitanje.

Po defaultu, vaš izveštaj je prikazan kao tabela sa izabranim merama kao kolonama i podacima kao redovima. To je ono što se prikazuje dok razvijate svoje pitanje. Na Pogledaj Tab možete prilagoditi tabelu ili odabrati drugi tip prikaza.

Kada izaberete tip prikaza, onda možete da izaberete iz brojnih opcija prikaza i izbora stila. Opcije zavise od vrste prikaza koji izaberete. Dok izaberete opcije i prilagodite prikaz, vaši izbori se prikazuju u oknu izveštaja dok idete.

Nisu svi tipovi prikaza prikladni za vaš izveštaj. Moraćete da razmotrite koji tip grafikona će najbolje raditi sa vašim podacima. Neki grafikoni su najbolji u prikazivanju odnosa između nekoliko informacija, dok drugi mogu bolje prikazati trendove tokom vremena. Neki tipovi pregleda mogu da obrađuju više mera, dok drugi mogu da prikažu samo jednu meru.

Dostupni tipovi prikaza

Slede trenutno dostupni tipovi prikaza. Svaki tip prikaza ima opcije stila za kontrolu oznaka, teksta, boja i tako dalje.

- Površina grafikon
- Bar grafikon
- Grafikon kolona
- Složeni grafikon
- Gauge grafikon
- Naslovna tabela
- KPI Naslovna tabela
- KPI Rank grafikon
- Linijski grafikon

- Pita grafikon
- Grafikon rasipanja
- Prikaz tabele
- Prikaz oblaka reči

Površina grafikon

Površinski grafikoni prikazuju podatke slične linijskom grafikonu, ali sa popunjenim područjem ispod linije. Grafikoni područja se često koriste za prikazivanje:

- Sastav ukupnog i koji delovi čine celinu
- Veličina promene
- Razlika između dva ili više trendova -

Grafikoni područja mogu da se bave višestrukim

merama.

Možete izabrati jednu od sledećih opcija grafikona za vašu vizualizaciju.

Opcija	Opis
Preklapanje	(Podrazumevano) Prikazuje područje pod više linija da bi prikazao odnos između kategorija.
Preklapanje sa markerima	Preklapa grafikon sa tačkama koje predstavljaju pojedinačne tačke podataka na linije.
Naslagani	Prikazuje područje pod više linija jedan na vrhu drugog da pokaže poređenje između kategorija.
Složeni sa markerima	Preklapa grafikon sa tačkama koje predstavljaju pojedinačne tačke podataka na naslagane linije.

Kada izaberete željenu opciju grafikona, možete dalje da prilagodite svoj grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling
- Naslove

- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Prikaz izuzetaka

Bar grafikon

Bar grafikoni prikazuju informacije kao horizontalne trake duž I ose, pojedinačno ili naslagani. Ova vrsta vizualizacije može se koristiti za efikasno prikazivanje:

- Distribucija podataka kao što su trendovi i opseg
- Poređenje skupova vrednosti
- Trend koji se razvija tokom

vremena - Bar grafikoni mogu da

podnesu više mera.

Možete izabrati jednu od sledećih opcija grafikona za vašu vizualizaciju.

Opcija	Opis
2D	(Podrazumevano) Šipke su predstavljene u dve dimenzije, jedna traka po meri.
2D Naslagani	Šipke su predstavljene u dve dimenzije sa više mera složeni da pokaže odnos pojedinačnih stavki u celini.
Očuvaj ukupan broj prekidača	Prikazuje ukupnu vrednost na grafikonu kao dodatnu traku sa oznakom "Ukupno".

> **NAPOMENA** - Da biste prikazali ukupnu vrednost kao dodatnu kolonu, prvo morate odabrati **sa ukupnim iznosima** u Grupa odeljak Pitanje
> Kontrolnoj tabli.

Kada izaberete željenu opciju grafikona, možete dalje da prilagodite svoj grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling

- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Prikaz izuzetaka

Grafikon kolona

Grafikoni kolona prikazuju informacije kao vertikalne trake duž horizontalne Ks ose, pojedinačno ili naslagani. Ova vrsta vizualizacije može se koristiti za efikasno prikazivanje:

- Distribucija podataka kao što su trendovi i opseg
- Poređenje skupova vrednosti
- Trend koji se razvija tokom vremena -

Grafikoni kolona mogu da podnesu više

mera.

Možete izabrati jednu od sledećih opcija grafikona za vašu vizualizaciju.

Opcija	Opis
2D	(Podrazumevano) Kolone su predstavljene u dve dimenzije, jedna kolona po meri.
2D Naslagani	Kolone su predstavljene u dve dimenzije sa više mera naslaganih da pokaže odnos pojedinačnih stavki u celini.
Očuvaj ukupan broj prekidača	Prikazuje ukupnu vrednost na grafikonu kao dodatnu kolonu sa oznakom "Ukupno". **NAPOMENA** - Da biste prikazali ukupnu vrednost kao dodatnu kolonu, prvo morate odabrati **sa ukupnim iznosima** u Grupa odeljak Pitanje Kontrolnoj tabli.

Kada izaberete željenu opciju grafikona, možete dalje da prilagodite svoj grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling
- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Prikaz izuzetaka

Složeni grafikon

Složeni grafikoni uključuju i kolone i linije. Oni su korisni kada se upoređuju dva skupa vrednosti kao što su predviđanja i stvarne vrednosti. Oni mogu da podnesu više mera.

Možete prilagoditi svoj grafikon pomoću ovih kontrola:

- Legenda
- Stajling
- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Prikaz izuzetaka

Gauge grafikon

Gauge grafikoni prikazuju vrednost jedne mere kao igle na brojčaniku, kao brzinomer. Često se koriste za prikazivanje jedne važne mere ili trenda koji se razvija tokom vremena.

Možete prilagoditi svoj grafikon pomoću ovih kontrola:

- Stajling
- Naslove
- Opcije merača
- Opsege

Naslovna tabela

Grafikoni naslova mogu se koristiti za prikaz važne mere kao jednog broja, bez ikakvih detalja ili drugih smetnji. Često su grupisani sa drugim takvim izveštajima na kontrolnoj tabli kako bi dobili trenutni snimak trenutnog statusa vaše organizacije.

Možete prilagoditi svoj grafikon pomoću ovih kontrola:

- Stajling
- Naslove
- Opcije naslova
- Opsege

KPI Naslovna tabela

KPI - Grafikoni naslova prikazuju jednu vrednost koja predstavlja ključni indikator učinka (KPI) koji bi korisnici smatrali korisnim da znaju. Naslov KPI-a koristi KPI-ove konfigurisane na stranici Konfiguracija KPI-a (Upravljanje aplikacijama > administracija > ključni indikatori učinka (KPI)).

Ovaj grafikon vam omogućava da steknete uvid iz:

- Metrika kao što je prosečno vreme rukovanja, rezolucija prvog poziva i tako dalje
- KPI koji je agregirani skup vrednosti kreiranih iz prilagođene formule
- Predloženi pragovi koji pokreću akciju

Možete prilagoditi svoj grafikon koristeći:

- Stajling
- Naslove
- KPI opcije naslova

KPI Rank grafikon

KPI Rank grafikoni vizuelizuju podatke sa nekoliko podgrupa uključenih, kao što su članovi tima ili timovi u odeljenju. Na primer, ovaj grafikon može da ilustruje koliko dobro agenti ispunjavaju svoje ciljeve, koristeći boje i strelice da ukaže na promene.

Ovaj grafikon vam omogućava da steknete uvid iz:

- Metrika kao što je prosečno vreme rukovanja, rezolucija prvog poziva i tako dalje
- KPI koji je agregirani skup vrednosti kreiranih iz prilagođene formule

- Višestruke varijable u grupi
- Predloženi pragovi koji pokreću akciju

Ovaj grafikon možete prilagoditi koristeći:

- Stajling
- Naslove
- Opcije KPI ranga

Linijski grafikon

Linijski grafikoni prikazuju podatke u seriji. Ovo je jedini tip grafikona koji može uključivati liniju trenda. Linijski grafikoni se često koriste za prikazivanje sledećih informacija:

- Distribucija podataka kao što su trendovi, opsegi, outliers i tendencije
- Poređenje skupova vrednosti
- Trend tokom vremena kada se koristi više osa
- Odnos između jedne mere i druge

Možete izabrati jednu od sledećih opcija grafikona za vašu vizualizaciju.

Opcija	Opis
Pravo	(Podrazumevano) Ravna linija od jedne tačke podataka do druge.
Ravno sa markerima	Ravna linija od jedne tačke podataka do druge sa tačkama koje predstavljaju svaka tačka podataka.
Označivačima	Tačke se prikazuju na svakoj tački podataka bez linije koja ih povezuje.
Zakrivljenu	Glatka zakrivljena linija povezuje svaku tačku podataka sa sledećom.
Zakrivljen markerima	Glatka zakrivljena linija povezuje svaku tačku podataka sa sledećom tačkama predstavlja tačke podataka.

Kada izaberete željenu opciju grafikona, možete dalje da prilagodite svoj grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling
- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Prikaz izuzetaka

Pita grafikon

Tortni grafikoni prikazuju zbir jedne mere kao kompletan krug i prikazuju veličinu komponenti koje čine taj krug. Pie grafikoni su najefikasniji kada imate ograničen broj kategorija podataka koje su deo jedne grupe.

Možete prilagoditi svoj grafikon pomoću ovih kontrola:

- Legenda
- Stajling
- Naslove
- Opcije Pie Chart
- Prikaz izuzetaka

Grafikon rasipanja

Grafikoni rasipanja prikazuju korelacije između skupova vrednosti koje se ne mogu predstaviti u seriji ili intervalu. Oni su korisni za prikazivanje:

- Poređenje skupova vrednosti
- Distribucija trendova, tendencija, opsega informacija i izuzetaka
- Odnos između dve mere

Grafikoni rasipanja mogu da podnesu više mera. Ako imate tri mere, grafikon rasipanja postaje mehurić. Bubble grafikon je produžetak rasipanja grafikona koji se koristi za sagledavanje odnosa između tri mere. Svaka tačka u mehuriću odgovara jednoj tački podataka, a vrednosti mera za svaku tačku su označene horizontalnim položajem, vertikalnim položajem i veličinom tačke.

Možete prilagoditi svoj grafikon pomoću ovih kontrola:

- Stajling
- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka

Prikaz tabele

Prikaz tabele je podrazumevani tip prikaza i najosnovnija vizualizacija. Tabele prikazuju numeričke informacije i mogu se koristiti sa više mera. Mogu se sortirati u uzlaznom ili opadajućem redosledu po bilo kojoj koloni klikom na zaglavlje te kolone.

Možete da izaberete jednu od sledećih opcija tabele za vizuelizaciju tabele.

Opcija	Opis
Pun	(Podrazumevano) Prikazuje tabelu sa zaglavljima kolona i redova.
Samo zaglavlje kolone	Prikazuje tabelu sa samo zaglavljima kolona.
Samo zaglavlje reda	Prikazuje tabelu sa samo zaglavljima redova.
Kompakt	Prikazuje tabelu sa zaglavljima kolona i redova u najmanjoj mogućoj oblasti.
Kompaktan (samo zaglavlje kolone)	Prikazuje tabelu sa samo zaglavljima kolona u najmanjoj mogućoj oblasti.
Samo ćelije	Prikazuje podatke izveštaja bez zaglavlja kolona ili redova.

Kada izaberete željenu opciju tabele, možete dalje da prilagodite tabelu koristeći ove kontrole:

- Stajling
- Naslove
- Stil tabele
- Prikaz izuzetaka

Prikaz oblaka reči

Prikazi oblaka reči pokazuju učestalost određenih reči tako što je veličina reči proporcionalna učestalosti upotrebe. Ova vrsta vizualizacije je jednostavna i lako razumljiva, i pruža specifične informacije na prvi pogled. Međutim, oblaci reči ne bi trebalo da se koriste za analizu koja zahteva preciznost i tačnost. Često, oblik slova u reči (ako imaju ascendere ili descenders) i dužina reči mogu dovesti do toga da neke reči privuku više pažnje od drugih.

NAPOMENA - Dužina reči i fraza prikazanih u vizuelizaciji oblaka reči može se konfigurisati na osnovu vaših potreba i slučajeva poslovne upotrebe. Ako želite da to učinite, obratite se timu za podršku Cisco.

Možete prilagoditi svoj oblak reči koristeći ove kontrole:

- Stajling
- Naslove
- Prikaz izuzetaka

Stiling Opcije

Kada ste odabrali tip prikaza i opciju prikaza, možete dodatno prilagoditi grafikon sa opcijama stilinga. Ovaj odeljak opisuje svaku dostupnu opciju stila.

NAPOMENA : Nisu sve opcije stila dostupne za svaku vrstu grafikona.

- Osa Displej
- Format serije podataka
- Prikaz izuzetaka
- Opcije merača
- Opcije mreže
- Opcije naslova
- KPI opcije naslova
- Opcije KPI ranga
- Legenda
- Opcije Pie Chart
- Opsege

- Stajling
- Stil tabele
- Naslove

Osa Displej

Kontrola Akis Displai uključuje alate za konfigurisanje Ks- i I-ose. Možete konfigurisati više osa.

Ks osa

Polje	Opis
Ks osa	Prikazuje ili skriva Ks osu u grafikonu. Kontrole su prikazane samo ako izaberete da prikažete osu. **Boja**—Izaberite boju u kojoj su prikazani X osa i njene oznake. **Tick Marks**—Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali oznake pored oznaka osa. **Linije** mreže—Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali vertikalne linije mreže X ose unutar grafikona.
Title	Prikazuje ili skriva naslov za podatke X ose. Kontrole se prikazuju samo ako izaberete da prikažete naslov. **Text Box**—Unesite naslov X ose. **Font**—Izaberite font i veličinu fonta za naslov X ose. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se font koji ste izabrali u odeljku Stajling. **Orijentacija**—Izaberite ugao pod kojim je orijentisan naslov X ose. Podrazumevano podešavanje je **0** (bez ugla).
Oznake	**Oznake—**Izaberite da li i kako se prikazuju oznake X ose. Podrazumevano, **Auto**, postavlja oznake vertikalno. Ako izaberete **Uključeno**, oznake

Polje	Opis
	su postavljeni horizontalno. Ako izaberete **Isključeno**, nema prikazanih oznaka. **Font**—Izaberite font i veličinu fonta za oznake X ose. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se font koji ste izabrali u odeljku Stajling.

I osa (primarna, sekundarna, 3 i 4)

Neki grafikoni mogu imati više I osa. U tom slučaju, biće više prekidača za prikazivanje / skrivanje I ose. Polja za konfigurisanje ovih osa su ista za svaku.

Polje	Opis
I osa (primarna, sekundarna, 3 i 4)	Prikazuje ili skriva I osu u grafikonu. Kontrole su prikazane samo ako izaberete da prikažete osu. **Boja**—Izaberite boju u kojoj su prikazani Y osa i njene oznake. **Boja** serije—Izaberite boju u kojoj je prikazana serija Y ose. **Tick Marks**—Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali oznake pored oznaka osa. **Grid Lines**—Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali horizontalne linije mreže Y ose unutar grafikona. **Min**—Postavlja minimalnu vrednost za osu. **Maks—**Postavlja maksimalnu vrednost za osu. **Interval** označavanja—Postavlja vrednost za inkremente koji će se koristiti na osi. **Manji krpelji**—Određuje koliko je krpelja prikazano između svakog numerisanog intervala krpelja na osi.
Title	Prikazuje ili skriva naslov za podatke I ose. Kontrole se prikazuju samo ako izaberete da prikažete naslov.

Polje	Opis
	Text Box—Unesite naslov Y ose. **Font**—Izaberite font i veličinu fonta za naslov X ose. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se font koji ste izabrali u odeljku Stajling. **Orijentacija**—Izaberite ugao pod kojim je orijentisan naslov Y ose. Podrazumevano podešavanje je **270** (bočno).
Oznake	**Oznake—**Izaberite da li i kako se prikazuju oznake Y ose. Podrazumevano, **Auto**, postavlja oznake horizontalno. Ako izaberete **Uključeno**, oznake su postavljene horizontalno. Ako izaberete **Isključeno**, nema prikazanih oznaka. **Font**—Izaberite font i veličinu fonta za oznake Y ose. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se font koji ste izabrali u odeljku Stajling. **Format—**Izaberite format za oznake Y ose. Podrazumevano je ovo podešeno na **Auto**, gde se automatski detektuje format teksta oznake. U suprotnom, izaberite simbol valute ili procenat.

Format serije podataka

Kontrola formata serije podataka vam omogućava da prilagodite boju i razmak kategorija i serija.

NAPOMENA: Nije svaka kontrola dostupna za svaku opciju grafikona.

Polje	Opis
Sve serije	**Razmak** između traka—Određuje količinu razmaka između kategorija i serije na grafikonu.
< Specificirana mera>	**Axis**—Izaberite osu koju želite da formatirate. **Boja**—Izaberite boju za markere trake/kolone/linije/rasejanja grafikona na navedenoj osi. Za grafikone područja, ovo takođe određuje

Polje	Opis
	boja područja ispod linije. **Širina** linije – Izaberite širinu linije koja se pojavljuje na grafikonu. **Markeri**—Izaberite vrstu markera koji će predstavljati svaku pojedinačnu tačku podataka. **Veličina** markera—Izaberite veličinu izabranog markera. **Tip** – Izaberite način prikazivanja podataka, kao kolonu, liniju ili zakrivljenu liniju.
Oznake podataka	Prikazuje ili skriva oznake podataka u grafikonu. Ove oznake su prikazane na kraju traka ili kolona, ili pored markera podataka. Kontrole se prikazuju samo ako izaberete da prikažete oznake. **Oznake—**Izaberite da TURN oznake podataka uključene ili isključene. **Font**—Izaberite font, veličinu fonta i boju fonta u kojima želite da prikažete tekst oznake. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se font koji ste izabrali u odeljku Stajling. **Format**—Izaberite format oznaka. Ako izaberete **Auto**, format je određen merom. **Raspored**—Izaberite način na koji se oznake prikazuju: ravno, umotano, skraćeno ili pod uglom.

Prikaz izuzetaka

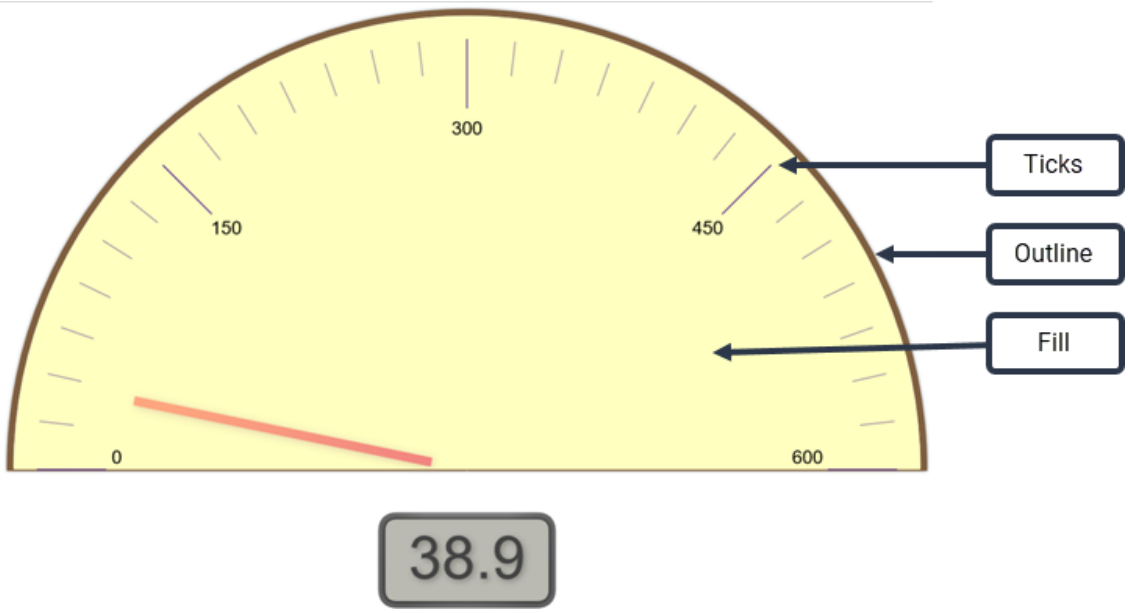
Kontrola Prikaz izuzetaka konfiguriše kako se rezultat bez podataka prikazuje u vašem izveštaju.

Polje	Opis
Prikazivanje	Izaberite ili **Ikona i tekst** (podrazumevano) ili **Tekst** sa padajuće liste. Ako izaberete ikonu i tekst, plavi bar grafikon se prikazuje sa vašim

Polje	Opis
	željena tekstualna poruka, ovako: Ako izaberete Tekst, prikazuje se samo tekstualna poruka koju konfigurišete.
Текст	Unesite tekstualni niz koji želite da se prikaže ako nema podataka.
Font	Izaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju fonta u kojoj želite prikazati tekst. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se font koji ste izabrali u odeljku Stajling.

Opcije merača

Odeljak Opcije merača vam omogućava da prilagodite grafikon merača.



NAPOMENA Merač može da sadrži indikatore opsega. Ovo je konfigurisano pomoću kontrole Opseg.

Polje	Opis
Boje	Kliknite na polje da biste otvorili paletu boja. **Outline**—Izaberite boju za konturu merača. **Popuni—**Izaberite boju za lice merača. **Krpelji—**Izaberite boju za oznake merača je.
Veličine	**Outline**—Konfigurišite širinu luka koji ocrtava merač. **Igla** — Konfigurišite širinu igle.

Opcije mreže

Kontrola Opcije mreže vam omogućava da prilagodite boju koja se primenjuje na pozadinu mreže i na linije mreže.

Polje	Opis
Boja pozadine	Kliknite na polje da biste izabrali boju za pozadinu mreže iz paleta boja.
Boja linije	Kliknite na boks da biste izabrali boju za linije mreže iz palete boja .

Opcije naslova

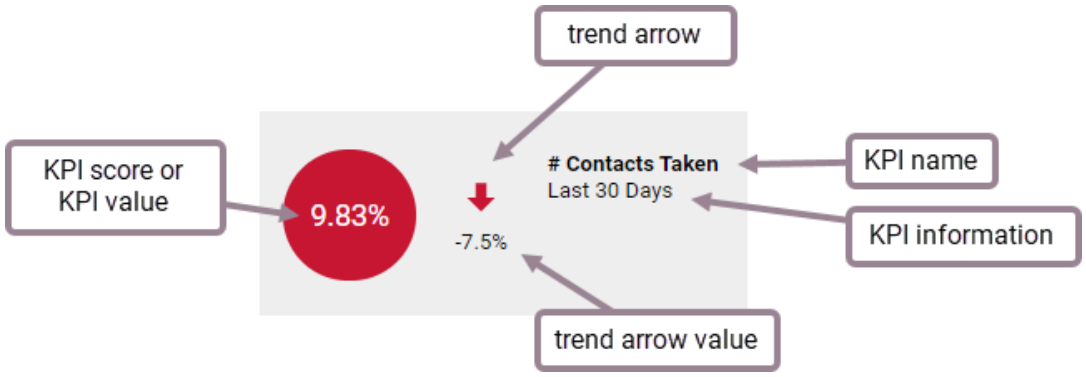
Kontrola Opcije naslova vam omogućava da prilagodite izgled naslova i da uključite gornju i donju granicu vrednosti po želji.

Polje	Opis
Font naslova	Izaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju u kojoj će se prikazati naslov. Ako izaberete **Nasleđeno**, koriste se font i stil fonta koje ste izabrali u odeljku Stajling. Ako izaberete **Auto** za veličinu fonta, font se skalira tako da odgovara raspoloživom prostoru.

Polje	Opis
	Kliknite na polje boja da biste izabrali boju za tekst naslova. Po defaultu, **izabrana je opcija Koristi nasleđenu boju** . Morate poništiti ovo polje za potvrdu da biste izabrali prilagođenu boju.
Maksimalna veličina	Omogućava vam da odredite maksimalnu veličinu za font naslova. Ako izaberite određenu veličinu fonta naslova, ovo polje podrazumevano je Ništa . Ako izaberete **Auto** za veličinu fonta naslova, onda možete odrediti maksimalnu veličinu.
Prikaži granice	Prikazuje ili skriva minimalne i maksimalne granice dometa za naslovna vrednost. Ove vrednosti su postavljene u kontroli Opseg. Ako odlučite da prikažete ograničenja, onda možete odrediti font, stil fonta, veličinu fonta i boju fonta za tekst ograničenja. Podrazumevano, koriste se font i stil fonta koje ste izabrali u odeljku Stajling. Ako izaberete **Auto** za veličinu fonta, font se skalira tako da odgovara raspoloživom prostoru. Kliknite na bok boja da biste izabrali boju za tekst granica. Po defaultu, **izabrana je opcija Koristi nasleđenu boju** . Morate poništiti ovo polje za potvrdu da biste izabrali prilagođenu boju.

KPI opcije naslova

Kontrola KPI Headline Options vam omogućava da prikažete ili sakrijete informacije o KPI-u.



Polje	Opis
Prikaz naslova	Izaberite da prikažete KPI rezultat ili KPI vrednost u obojenom krugu. Više detalja o KPI rezultatu ili vrednosti može se videti lebdenjem iznad broja. Boja kruga je konfigurisana u modelu podataka i nije nešto što možete prilagoditi za svoje izveštaje. Krug može biti crvena, žuta ili zelena, u zavisnosti od vrednosti KPI-a.
Prikaži KPI ime	Prikažite ili sakrijte ime KPI-a.
Prikaži KPI informacije	Prikažite ili sakrijte informacije o KPI-u.
Shov Trend Arrov	Prikažite ili sakrijte strelicu koja označava KPI
trend. Pokaži vrednost strelice trenda	Prikažite ili sakrijte vrednost KPI
trenda.	

Opcije KPI ranga

Kontrola KPI Rank Options vam omogućava da prikažete ili sakrijete informacije o više KPI-a.

Polje	Opis
Prikaz naslova	Izaberite da prikažete KPI rezultat ili KPI vrednost u obojenom krugu. Više detalja o KPI rezultatu ili vrednosti možete pogledati pomoću

Polje	Opis
	lebdeći iznad broja. Boja kruga je konfigurisana u modelu podataka i nije nešto što možete prilagoditi za svoje izveštaje. Krug može biti crvena, žuta ili zelena, u zavisnosti od vrednosti KPI-a.
Prikaži KPI ime	Prikažite ili sakrijte ime KPI-a.
Prikaži KPI informacije	Prikažite ili sakrijte informacije o KPI-u.
Shov Trend Arrov	Prikažite ili sakrijte strelicu koja označava KPI
trend. Pokaži vrednost strelice trenda trenda.	Prikažite ili sakrijte vrednost KPI

Legenda

Kontrola Legend vam omogućava da podesite gde se nalazi legenda grafikona (objašnjenje koju metriku boja predstavlja) i veličinu fonta legende.

Polje	Opis
Локација	Izaberite gde se prikazuje legenda, na vrhu, na dnu ili desno od grafikona. Ako odlučite da ga pronađete na vrhu ili dnu grafikona, legenda je postavljena horizontalno; Ako odlučite da ga pronađete na desnoj strani, on je postavljen vertikalno. Takođe možete da izaberete **None** tako da se ne prikazuje legenda.
Veličinu	Izaberite veličinu tačke za font legende.

Opcije Pie Chart

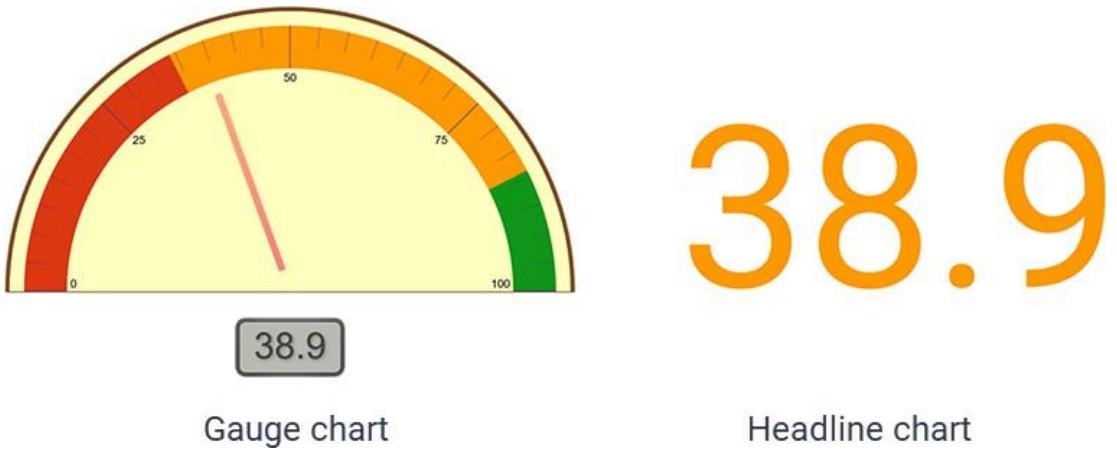
Kontrola Pie Chart Options vam omogućava da konfigurišete oznake koje se primenjuju na tortni grafikon.

Polje	Opis
Prikaži etikete	Izaberite da prikažete ili sakrijete oznake. Ako izaberete **Auto**, oznaka pozicija se ne može promeniti. Ako izaberete **On**, onda sve opcije mogu

Polje	Opis
	biti konfigurisan.
Sadržaj	Izaberite koje informacije se prikazuju na etiketi.
U boji	Izaberite boju za tekst oznake.
Veličinu	Konfigurišite veličinu tačke teksta oznake.
Poziciju	Izaberite položaj teksta oznake u odnosu na ivicu tortnog grafikona. ▪ Ako je pozicija koju izaberete KSNUMKS ili veća, oznaka se pojavljuje izvan ivice tortnog grafikona. ▪ Ako je pozicija koju izaberete 1, oznaka se pojavljuje spolja, ali skoro dodiruje ivicu tortnog grafikona. ▪ Ako je pozicija koju izaberete manja od KSNUMKS-a, oznaka se pojavljuje unutar ivice tortnog grafikona.

Opsege

Kontrola Opseg vam omogućava da prilagodite vrednosti i boje koje se koriste za označavanje opsega. Ova kontrola se odnosi na grafikone merača i naslova, kao što je prikazano na ovoj slici:



U mernim grafikonima, opseg je označen kao obojeni bend na meraču. U naslovnim grafikonima, opseg je označen bojom koja se primenjuje na naslov.

Polje	Opis
Minimum	Podesite najnižu vrednost koju ćete uključiti u grafikon. Ova vrednost je prikazana u opcijama naslova ako je uključena ta kontrola Prikaži granice.
Nisko	Podesite vrednost koja odvaja niski opseg od srednjeg opsega.
Visoko	Podesite vrednost koja odvaja srednji opseg od visokog opsega.
Maksimalno	Podesite najvišu vrednost koju ćete uključiti u grafikon. Ova vrednost je prikazana u opcijama naslova ako je uključena ta kontrola Prikaži granice.
Polje za potvrdu boja	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili opsege na grafikonu. Ako podesite vrednosti opsega i ovo polje za potvrdu je obrisano, opseg neće stupiti na snagu u grafikonu.
Kutije za izbor boja	Izaberite boje koje želite da predstavljaju opsege koje imate Konfigurisan. Obratite pažnju na položaj kutija u boji; Oni su pozicionirani između dve vrednosti koje deluju kao donji i gornji opseg vrednosti boja treba da predstavlja. Po defaultu, boje su crvena za niske, žute za srednje i zelene za visoke vrednosti. Možete prilagoditi boje onima po vašem izboru.

Stajling

Kontrola Stiling vam omogućava da podesite podrazumevani font i boju pozadine koja se koristi u grafikonu.

Polje	Opis
Текст	Izaberite font, stil fonta i boju u kojoj želite prikazati tekst na grafikonu. Kliknite na polje boja da biste izabrali boju za tekst.
Boja pozadine	Kliknite na polje boja da biste izabrali boju pozadine koja će se koristiti u grafikon.

Stil tabele

Kontrola Stil tabele vam omogućava da prilagodite zaglavlja i redove tabele.

Polje	Opis
Fontove	**Table Font Size**—Izaberite veličinu tačke za sav tekst u tabeli. **Naslovi** redova—Izaberite stil fonta i boju za naslove redova. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se stil koji ste izabrali u odeljku Stajling. **Naslovi** kolona – Izaberite stil i boju fonta za zaglavlja kolona. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se stil koji ste izabrali u odeljku Stajling. **Ćelije** – Izaberite stil fonta i boju za pojedinačne ćelije tabele. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se stil koji ste izabrali u odeljku Stajling. **Grupisanje** – Izaberite stil i boju fonta za grupisanje. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se stil koji ste izabrali u odeljku Stajling.
Boje	**Row Headings**—Promenite boju pozadine za naslove redova. **Naslovi** kolona—Promenite boju pozadine za zaglavlja kolona. **Ćelije**—Promenite boju pozadine za ćelije tabele.
Širine kolona	**Row Headings**—Podesite širinu u pikselima naslova redova. **Column Headings**—Podesite širinu u pikselima naslova kolona. **NAPOMENA** Ne možete podesiti pojedinačne naslove redova ili kolona na određene širine. Svi naslovi redova i kolona su postavljeni na isto širina sa ovom kontrolom.
Visina zaglavlja kolone	**Broj redova**—Postavlja visinu reda zaglavlja kolone u Uslovi visine reda. Na primer, ako podesite ovo na KSNUMKS, red zaglavlja kolone će biti visok dva reda.

Polje	Opis
Poziciju	**Horizontalno**—Podesite horizontalnu poziciju tabele u prozoru pregledača izveštaja. **Vertikalno** – podesite vertikalni položaj tabele u prozoru pregledača izveštaja.

Naslove

Kontrola Naslovi vam omogućava da prilagodite naslov izveštaja, podnaslov izveštaja i ukupan tekst.

Polje	Opis
Naslov emisije	Uključuje i isključuje naslov grafikona. Naslov je pozicioniran iznad grafikona. Kada je uključen, prikazuju se opcije konfiguracije: **Title Font**—Izaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju u kojoj će se prikazati naslov grafikona. Ako izaberete **Nasleđeno**, koriste se font i stil fonta koje ste izabrali u odeljku Stajling. **Poravnanje** – Izaberite poravnanje za naslov grafikona. **Ponašajte se kao hiperveza za zumiranje/uređivanje na kontrolnim tablama** – Označite ovo polje za potvrdu da biste naslov grafikona učinili hipervezom koja otvara grafikon za detaljan pregled.
Prikaži titl	Uključuje i isključuje titl grafikona. Titl je pozicioniran ispod grafikona. Kada je uključen, prikazuju se opcije konfiguracije: **Font** titlova—Izaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju u kojoj želite prikazati titl grafikona. Ako izaberete **Nasleđeno**, koriste se font i stil fonta koje ste izabrali u odeljku Stajling. **Poravnanje**—Izaberite poravnanje za podnaslov grafikona.
Premesti podrazumevani ukupan tekst	Omogućava vam da premostite podrazumevani Ukupan tekst sa prilagođenim tekstualnim nizom. Unesite svoj prilagođeni tekstualni niz u tekstualno polje.

Konfigurišite podrazumevano sortiranje izveštaja

Možete podesiti kako su informacije u vašem izveštaju sortirane po defaultu na **Sorting** Tab u panelu Pitanje. Možete sortirati po podacima ili po kategorijama, ali ne i po oba.

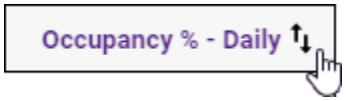
Sortiranje podataka

Kontrola Sortiranje podataka vam omogućava da podesite način na koji je kolona sortirana u tabeli po defaultu. Možete konfigurisati samo jednu kolonu.

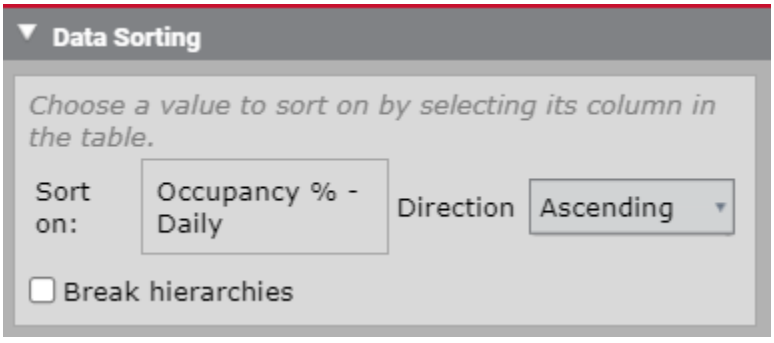
Čak i ako podesite podrazumevani pravac sortiranja, svako ko gleda tabelu može da preokrene sortiranje klikom na strelicu sortiranja u zaglavlju kolone. Ova kontrola samo postavlja podrazumevani pravac sortiranja.

Konfigurišite podrazumevani pravac sortiranja kolone

1. U izveštaju sa tipom prikaza tabele, izaberite Sorting Tab u panelu Pitanje.
2. U oknu za pregled izveštaja, pređite preko zaglavlja kolone po kojoj želite da sortirate tabelu dok se ne pojave strelice za sortiranje.



3. Kliknite na strelice za sortiranje. Prvi klik rezultira uzlaznim sortiranjem (strelicom nagore). Kliknite ponovo da promenite sortiranje u silazno (strelica nadole). Vaš izbor sortiranja se ogleda u kontrolnim poljima za sortiranje podataka.



4. Možete promeniti pravac sortiranja ili koristeći **Pravac** padajućeg polja ili ponovo kliknite na strelicu za sortiranje u zaglavlju kolone.

5. (Opciono) Izaberite Prekid hijerarhije ček-boks da primenite ovaj redosled sortiranja na celu tabelu bez obzira na druge grupisanje.

Obrišite podrazumevani pravac sortiranja kolone

- U **kontroli Sortiranje** podataka, izaberite **Nijedan** iz **Smer** polje da biste uklonili podrazumevani pravac sortiranja iz kolone.

Naručivanje kategorije

Kontrola Redosled kategorija vam omogućava da sortirate članove u grupi i odredite određene članove kao izuzetke od redosleda sortiranja tako da su prikazani na vrhu liste.

> **NAPOMENA** Kontrola sortiranja podataka mora biti podešena na **None** kako bi se konfigurisala bilo šta u kontroli Category Order.

Konfigurišite podrazumevani redosled sortiranja kategorije

1. U izveštaju sa tipom prikaza tabele, izaberite **Sorting** Tab u panelu Pitanje.
2. U kontroli Redosled kategorija, navedene su sve dostupne kategorije (grupe). Pronađite kategoriju čiji pravac sortiranja želite da konfigurišete.
3. Izaberite pravac sortiranja iz **Sortiraj** polje padajuće liste.

Postavljanje izuzetka

Dugme **Izuzeci** vam omogućava da uklonite jednog ili više članova kategorije iz uzlaznog ili opadajućeg redosleda sortiranja koji ste konfigurisali u polju Sortiraj. Svaki član označen kao izuzetak ostaje na vrhu liste.

Podesite izuzetke od redosleda sortiranja kategorije

1. Kliknite na dugme **Izaberi izuzetke**. **Izaberi sortiranje izuzetaka** dijalog boks otvara.
2. Obrišite **Sve vrednosti** polje za potvrdu, a zatim izaberite jednog ili više članova kategorije za koju želite da napravite izuzetke.
3. Kliknite **na dugme Appli**.

Kreirajte kontrolnu tablu

Kontrolna tabla je zbirka panela - izveštaja, lista, slika, vidžeta i veb stranica - koji dele zajedničku temu ili fokus i mogu pružiti sliku poslovne situacije na visokom nivou. Kontrolne table se obično kreiraju za praćenje poslovnih promena, praćenje znakova upozorenja ili praćenje napretka.

NAJBOLJA PRAKSA Pre nego što kreirate kontrolnu tablu, trebalo bi da znate koji sadržaj želite da PUT na njemu i kako će taj sadržaj biti raspoređen. Izveštaji koje želite da uključite već treba da imaju
stvorena. Možda ćete želeti da skicirate dizajn kontrolne table pre nego što počnete, tako da imate plan za praćenje.

Kreirajte novu kontrolnu tablu

1. Na stranici pretraživača **sredstava Data Ekplorer** kliknite na **dugme Nova kontrolna tabla** . Dizajner kontrolne table se otvara sa vidljivom kontrolnom tablom. Dizajner kontrolne table je mesto gde dodajete sve elemente koji čine vašu novu kontrolnu tablu. Ima mrežu koja će vam pomoći da uskladite i rasporedite panele.
2. U **kontroli** kontrolne table kliknite na dugme **Podešavanja** stranice. Unesite ime za novu kontrolnu tablu u naslovu Polje i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

   Prikaz dizajnera kontrolne table se zatvara i nova kontrolna tabla se prikazuje sa naslovom u gornjem levom uglu. Sada je takođe naveden na listi kontrolnih tabli pretraživača sredstava.

Uredite svoju novu kontrolnu tablu

1. Ako ste upravo sačuvali novu kontrolnu tablu sa imenom, ona je već prikazana na ekranu. Ako niste radili na njemu nedavno, pronađite ga na listi izveštaja na stranici pretraživača sredstava.
2. Kliknite **na Uredi kontrolnu tablu** u gornjem desnom uglu kontrolne table da biste otvorili dizajner kontrolne table.

   Sada ste spremni da dodate sadržaj na kontrolnu tablu pomoću kontrole kontrolne table.

O kontroli kontrolne table

Kontrola kontrolne table vam omogućava da dodate različite vrste sadržaja na kontrolnu tablu i konfigurišete kako izgleda kontrolna tabla. Uključuje 4 kontrole.

Dodaj kontrolu panela

Kontrola Dodaj panele je primarni način dodavanja sadržaja na kontrolnu tablu. Panel je kontejner za određene vrste sadržaja:

- Paneli sa sadržajem - liste, izveštaji i veb stranice
- Stajling paneli - slike i tekst
- Kontrole parametara - kompaktni birač članova, birač članova, unos brojeva, unos teksta i birač vremenskog perioda
- WFM i QM dodaci

Kontrola parametara

Parametri kontrolne veze ("vezuje") kontrolnu tablu parametara sa izveštajem na koji utiče kontrola parametara. Na primer, ako imate izveštaj koji sadrži podatke za više agenata, kontrola parametara za odabir članova može biti povezana sa tim izveštajem, tako da možete da izaberete podatke agenta koje vidite na kontrolnoj tabli.

Kontrola podešavanja mreže

Kontrola Podešavanja mreže vam omogućava da promenite mrežu u dizajneru kontrolne table. Možete dodati ili ukloniti redove i kolone, i promeniti razmak između linija mreže.

Kontrola podešavanja stranice

Kontrola Podešavanja stranice vam omogućava da konfigurišete kako izgleda vaša kontrolna tabla. Možete konfigurisati zaglavlje, podnožje, granice, pozadinu i traku za navigaciju za vrh kontrolne table.

Dodajte panel

Paneli su kontejneri koji se nalaze u mreži kontrolne table. Postoji nekoliko tipova panela. Paneli Vebpage, List, Tekst i Image prikazuju informacije izvan funkcije Data Ekplorer, dok paneli Izveštaj, Parametar i Vidget konfigurišu i prikazuju informacije koje generiše Data Ekplorer.

Panel izveštaja prikazuje grafikon ili tabelu koja je konfigurisana u dizajneru izveštaja. Panel parametara prikazuje specifične filtere za izveštaje. Možete povezati panel parametara sa panelom izveštaja i koristiti panel parametara za filtriranje informacija koje su prikazane u panelu izveštaja. Na primer, izveštaj koji prikazuje informacije za grupu može biti povezan sa panelom parametara za odabir članova. Na panelu za odabir članova možete filtrirati informacije na grafikonu da biste prikazali informacije za svakog člana tima.

NAJBOLJA PRAKSA Da biste kreirali parametar za panel izveštaja, kreirajte i panel izveštaja i panel parametara pre podešavanja parametra.

Dodajte panel izveštaja na kontrolnu tablu

1. Kliknite **na Dodaj panele** u Kontrolna tabla dijalog.
2. Kliknite na **Dodaj izveštaj** dugme, a zatim kliknite na mrežu i prevucite da nacrtate kutiju i podesite položaj i veličinu panela.
3. Kliknite **na dugme Edit**, a zatim izaberite **Properties** iz padajuće liste u panelu da podesite osobine panela. Dijalog Osobine izveštaja se otvara.
4. Na Selection Tab, izaberite izveštaj koji će se prikazati na panelu.

Dodajte panel parametara na kontrolnu tablu

1. Kliknite **na Dodaj panele** u Kontrolna tabla dijalog.
2. Izaberite tip parametra iz Kontrole parametara odeljak.

3. Kliknite unutar mreže i prevucite da nacrtate konture panela parametara.

Dodajte vidget panel

Vidget paneli pružaju rezime i detaljan prikaz statistike učinka kontakt centra za poslednjih dvanaest meseci od strane agenta, tima i grupe. Sažeci se pojavljuju u obliku bar grafikona i grafikona.

Prilagodite vidžet Data Ekplorer

Kada pomerite pokazivač preko trake sa alatkama vidžeta, dugme za konfiguraciju vidžeta postaje dostupno. Ako kliknete na ovo dugme, otvara se panel koji sadrži podesiva podešavanja vidžeta. Kada primenite promene u podešavanjima, promene se nastavljaju svaki put kada se prijavite. Da biste sakrili postavke vidžeta, ponovo kliknite na ikonu.

Preduslovi

Potrebne su vam ispravne dozvole za pregled i uređivanje vidžeta. Potrebne dozvole variraju u zavisnosti od vidžeta. Pogledajte Upravljajte ulogama i dozvolama .

Lokacija stranice

Početna stranica > Uređivanje kontrolne table > Dodavanje panela > WFM vidžeta ili QM vidžeta

> **NAPOMENA:** Potrebna vam je dozvola Data Ekplorer za pristup Data Ekplorer Tab. Sa ovom dozvolom, na raspolaganju je sledeća alternativna putanja:
> Data Ekplorer > novu kontrolnu tablu ili kontrolnu tablu (na listi kontrolnih tabli) > Dodajte panele > WFM vidžeta ili QM vidžeta

Procedure

Dodajte vidžet na kontrolnu tablu

1. Idite na kontrolnu tablu.
2. Kliknite na dugme **Dodaj panele**.
3. Izaberite željeni vidžet.
4. Kliknite unutar mreže i prevucite da nacrtate konture panela parametara.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prikazuje **se stranica Pregled kontrolne table** .
6. Kliknite na ikonu **Settings** (zupčanik u gornjem desnom uglu vidžeta).
7. Konfigurišite dostupna polja po želji.

> **NAPOMENA** Polja variraju u zavisnosti od vidžeta. Pogledajte opise polja ispod za više informacija o svim potencijalnim poljima.

8. Kliknite **na dugme Appli.**

Izmeni vidžet

1. Kliknite na ikonu **Podešavanja** (zupčanik u gornjem desnom uglu vidžeta) dok ste na **stranici Pregled kontrolne table** .
2. Izmenite dostupna polja po želji.
3. Kliknite **na dugme Appli.**

Opisi polja

Polja koja se mogu pojaviti na panelu su navedena u nastavku. Samo polja koja se odnose na određeni vidžet pojavljuju se na panelu tog vidžeta.

Polje	Opis
Agent	Ime agenta. Podrazumevano podešavanje za ovo polje zavisi od vaše uloge: ▪ Ako ste agent i vaša uloga je ograničena u obimu, vaše ime se pojavljuje u ovom polju i polje je onemogućeno ▪ Ako vaša uloga ima širi opseg, ovo polje je omogućeno i možete odabrati agenta sa padajuće liste ▪ Ako ste agent i vaša uloga ima širi opseg, vaše ime se pojavljuje u ovom polju i možete odabrati agenta sa padajuće liste
Oпсег	Raspon datuma za istorijske informacije. Podrazumevani opseg je: ▪ Osam dana za performanse servisnog reda ▪ Mesec dana za procente agenta, prosečno vreme po pozivu, pozive agenta po satu, obim poziva, vreme agenta, distribuciju vremena agenta, ukupno vreme agenta i statistiku govora ▪ U proteklih šest meseci za kontakt Totals, Evaluation Averages, i Evaluation Ranges

Polje	Opis
Grafikon	Tip grafikona koji želite da se pojavi u ovom vidžetu.
Eval Obrazac	Vrsta obrasca za evaluaciju ili naziv određenog obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe. Podrazumevano je određeno vašom ulogom.
Tim	Ime tima. Podrazumevano je određeno vašom ulogom.
Grupisanje prema	Kako su datumi grupisani. Podrazumevano podešavanje je Dan.
Serija 1–8	Elementi podataka koje želite da se pojavite u ovom vidžetu. Svaki vidžet sadrži jedinstveni skup elemenata podataka, a broj elemenata podataka varira u zavisnosti od vidžeta.
Red za usluge	Naziv reda servisa. Ovo polje se pojavljuje samo za Nadrepenim.
Cilj	Cilj za izabrani red usluga. Izaberite polje za potvrdu da biste prikazali cilj.
Bendovi 1–4	Bendovi određuju broj zvezda koje se pojavljuju u polju Rezultat. Za procentualno zasnovano bodovanje, bendovi koriste cele brojeve od 0– 100. Podrazumevana vrednost za svaki bend je sledeća: ▪ Bend 1 = 20 ▪ Bend 2 = 40 ▪ Bend 3 = 60 ▪ Bend 4 = 80 **PRIMER** - Ako agent postigne 61 ili više, četiri zvezdice se pojavljuju u polju Rezultat. Ako agent postigne između 41 i 60, tri zvezdice Pojavljuju se u polju Rezultat. Za bodovanje zasnovano na tačkama, bendovi koriste cele brojeve. Minimalni

Polje	Opis
	Vrednost za ovaj opseg je određena ukupnim brojem svih minimalnih vrednosti koje su dodeljene pitanjima. Maksimalna vrednost za ovaj opseg određena je ukupnim brojem svih maksimalnih vrednosti koje su dodeljene pitanjima.
Metapodaci ključ	Metapodaci povezani sa rezultatom. Padajući spisak Prikazuje sve definisane ključeve metapodataka. Metapodaci koji se pojavljuju u ovoj padajućoj listi su definisani od strane administratora. Podrazumevana vrednost = Sve. Izaberite ključ metapodataka i vrednost za filtriranje rezultata na osnovu određenih vrednosti metapodataka.
Vrednost metapodataka	Vrednost povezana sa ključem metapodataka. Džoker su Podržana. Džoker zvezdica (*) predstavlja bilo koji broj znakova i znak pitanja džoker (?) predstavlja jedan karakter.

Srodne teme

- Upravljajte ulogama i dozvolama
- Kreirajte kontrolnu tablu
- Dodajte panel

Dostupno QM vidžeta

Sledeći vidžeti sadrže statistiku za QM.

- Kontakt Cilj Napredak vidžet
- Kontakt Ukupno vidget
- Trenutni najbolji izvođači vidžet
- Evaluacija Proseka vidžet
- Opseg evaluacije vidžet

- Vidžet za gamifikaciju rezultata
- Recent Evals Performed vidget
- Skorašnje ocene vidget
- Snimanje Ankete vidžet

Preduslovi

- Potrebna vam je dozvola za prikaz QM kontrolne table da biste videli svoje podatke.
- Potrebna vam je dozvola za administraciju kontrolnih tabli za uređivanje kontrolnih tabli. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

Lokacija stranice

Data Explorer > novu kontrolnu tablu ili kontrolnu tablu (na listi kontrolnih tabli) > Dodajte panele >

QM Vidžeti početna stranica > Uredite kontrolnu tablu > Dodajte panele > QM Vidgets

Kontakt Cilj Napredak vidžet

Vidžet Napredak cilja kontakta prikazuje trenutni status završetka procene ciljeva kontakta, kalibracije i preglede. Možete odabrati da prikažete podatke za sve aktivne ciljeve za jedan evaluator ili da prikažete podatke za sve evaluatore za jedan cilj.

Podaц Element	Opis
Ime	Ime evaluatora za trenutni cilj.
Napredak	Prikazuje napredak kao jednu od sledećih metrika: ▪ Završeno—Broj zadataka cilja kontakta koje je evaluator završio od ukupnog potrebnog. ▪ Preostalo—Broj zadataka cilja kontakta koji su preostali za evaluatora da završi.

Kontakt Ukupno vidget

Vidžet Ukupni kontakat prikazuje trenutne ukupne kontakte za izabranu grupu, tim ili agente. Prikazani podaci se zasnivaju na rezultatima iz određenog obrasca za evaluaciju ili vrste obrasca za evaluaciju. Za više informacija o ovom izveštaju, pogledajte Grafikon ukupnih kontakata

Trenutni najbolji izvođači vidžet

Trenutni najbolji izvođači vidžet prikazuje trenutnu listu vaših najboljih agenata.

Podaų Element	Opis
Agent	Ime i prezime agenta.
Rezultat	Rezultat zasnovan na procenjenim pozivima koji sadrže navedenu vrednost metapodataka za određeni vremenski opseg. Zvezda se pojavljuje za svaki bodovanje benda. **PRIMER** - Za bodovanje zasnovano na procentima, četiri zvezdice se pojavljuju u polju Rezultat ako je rezultat agenta između 61 i 80.
ACD status	Status ACD agenata. Ovo je trenutni ACD Status u Upravljanje radnom snagom. **NAPOMENA** Ovo polje se pojavljuje samo ako imate i QM i WFM.

Evaluacija Proseka vidžet

Vidžet Proseka evaluacije prikazuje trenutne proseke procene za izabranu grupu, tim ili agente.

Opseg evaluacije vidžet

Vidžet Opseg evaluacije prikazuje trenutne opsege evaluacije za izabranu grupu, tim ili agente. Prikazuje sledeće elemente podataka.

Podaų Element	Opis
Ispod	Broj procenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Premašuje	Broj procenjenih kontakata koji prevazilaze očekivanja.

Vidžet za gamifikaciju rezultata

Vidžet Gamification Score prikazuje metrike zasnovane na sledećim kategorijama performansi:

- QM Ocena kvaliteta
- WFM Rezultat pridržavanja

NAPOMENA Rezultat pridržavanja WFM dostupan je samo kada je aktiviran WFM.

U vidžetu Gamification Score, agenti mogu da vide svoj trenutni nivo i njihov napredak ka sledećem nivou. Oni mogu da izaberu koju kategoriju učinka će prikazati: QM Ocena kvaliteta ili WFM Ocena pridržavanja.

Kada agenti konfigurišu vidžet Gamification Score, on prikazuje značku i traku napretka. Značka ima broj pored sebe: značka simbolizuje nivo koji su agenti postigli, a broj pored nje označava nivo koji su postigli za kategoriju učinka koju su odabrali. Traka napretka pokazuje koliko su agenti bliski sledećem nivou.

Supervizori i administratori mogu konfigurisati vidžet Gamification Score da prikaže jednog agenta (koji bi izgledao identično vidžetu Gamification Score agenta) ili da prikaže sve agente za određenu kategoriju performansi.

Vidžet Gamification Score prikazuje sledeće elemente podataka.

Podaц Element	Opis
Grupa	Ime grupe.
Tim	Ime tima.
Agent	Ime i prezime agenta.
Znaиku	Značka koju je agent zaradio, koja se zasniva na broju bodova koje je agent trenutno akumulirao.

Recent Evals Performed vidget

Vidžet Recent Evals Performed prikazuje rezultate za najnovije procene koje ste izvršili za izabranu grupu, tim ili agente. Možete da izaberete obrazac za evaluaciju zasnovan na tačkama ili procentima iz padajuće liste Eval Form.

Podaц Element	Opis
Poslednji	Tačka ili procenat rezultat za poslednju evaluaciju koju ste izvršili. Vidžet određuje poslednju procenu po datumu i vremenu evaluacije.
Poslednjih 5	Prosečan poen ili procenat rezultata za poslednjih pet procena koje ste izvršili. Vidžet određuje poslednjih pet procena po datumu i vremenu evaluacije.

Skorašnje ocene vidget

Vidžet Nedavne evaluacije prikazuje rezultate za najnovije evaluacije koje su svi evaluatori izvršili za izabranu grupu, tim ili agente. Možete da izaberete obrazac za evaluaciju zasnovan na tačkama ili procentima iz padajuće liste Eval Form.

> **NAPOMENA** - Kada agent pređe iz jednog tima u drugi, kontakti agenta iz originalnog tima i procene povezane sa tim kontaktima, ostaju sa originalnim timom. Kontakti i njihovi Procene iz drugog tima agenta ostaju u drugom timu.

Podaц Element	Opis
Poslednji	Tačka ili procenat rezultat za poslednju evaluaciju. Vidžet određuje poslednju procenu po datumu i vremenu evaluacije.
Poslednjih 5	Prosečan poen ili procenat rezultata za poslednjih pet procena. Vidžet određuje poslednjih pet procena po datumu i vremenu evaluacije.

Snimanje Ankete vidžet

Vidžet Snimanje anketa prikazuje rezultate za najnovije ankete nakon poziva koje su korisnici poslali za izabranu grupu, tim ili agente. Možete odabrati jedan ili sve obrasce ankete sa padajuće liste Anketni obrazac.

Podaц Element	Opis
Poslednji	Rezultat za poslednju anketu podnesen. Vidžet određuje poslednje istraživanje po datumu i vremenu odgovora na anketu.
Poslednjih 5	Prosečan rezultat istraživanja za poslednjih pet anketa podnesenih. Vidžet određuje poslednjih pet istraživanja po datumu i vremenu odgovora na anketu.

Dostupno WFM dodaci

Sledeći vidžeti sadrže statistiku za WFM.

- Agent Poziv Količine Vidget
- Agent poziva po satu vidget

- Agent Procenti Vidget
- Agent Vreme Distribucija Vidget
- Agent Vreme Ukupno Vidget
- Moj raspored vidžet
- U realnom vremenu Adherence vidget
- Servis Queue Performanse Vidget

Preduslovi

- Potrebna vam je dozvola View WFM Dashboard da biste videli svoje podatke.
- Potrebne su vam dozvole za prikaz WFM kontrolne table, uređivanje rasporeda i prikaz rasporeda da biste videli podatke agenata u vašem opsegu.
- Potrebna vam je dozvola za administraciju kontrolnih tabli za uređivanje kontrolnih tabli. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

Lokacija stranice

Data Ekplorer > Nova kontrolna tabla ili kontrolna tabla (na listi kontrolnih tabli) > Dodajte panele >

WFM Vidžeti Početna stranica > Uredite kontrolnu tablu > Dodajte panele > WFM Vidgets

Agent Poziv Količine Vidget

Agent Call Volumes vidžet prikazuje obim poziva agenta za izabrani vremenski opseg. Podaci se mogu grupisati po danu ili po mesecu. Ako grupišete podatke po danu, opseg je mesec dana. Ako grupišete podatke po mesecima, možete odabrati opseg od dva, tri, šest ili dvanaest meseci. Zadržite pokazivač preko tačke podataka na grafikonu da biste prikazali ekran koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka. Agenti mogu da vide svoje obrađene pozive i prebačene pozive. Supervizori, planeri ili administratori mogu da vide obrađene pozive i prebačene pozive za agente u okviru svog djelokruga. Pogledajte Prilagodite vidžet Data Ekplorer da biste saznali više o poljima za ovaj vidžet.

Možete da izaberete da prikažete sledeće elemente podataka iz Serija padajuće liste:

Pozivi obrađeni — Broj kontakata koje je red servisa ili agent obradio tokom intervala.

Calls Transferred — Broj ACD poziva koje je agent preneo tokom intervala.

NAPOMENA: Nula na grafikonu označava da je agent prijavljen tokom dana, ali nije uzimao pozive. Nijedan podatak na grafikonu ne ukazuje na to da se agent nije prijavio tog određenog dana.

Agent poziva po satu vidget

Vidžet Pozivi agenta po satu prikazuje prosečan broj ACD poziva po satu koji agent obrađuje u izabranom vremenskom opsegu. Podaci se mogu grupisati po danu ili po mesecu. Ako grupišete podatke po danu, opseg je mesec dana. Ako grupišete podatke po mesecima, možete odabrati opseg od dva, tri, šest ili dvanaest meseci. Zadržite pokazivač preko tačke podataka na grafikonu da biste prikazali ekran koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka.

Poziv se računa u intervalu rasporeda u kojem agent odgovara na njega. Možete da izaberete da prikažete **element podataka Pozivi po satu** sa **padajuće liste serije** . **Pozivi po satu** je prosečan broj ACD poziva po satu koji agent obrađuje. Pogledajte Prilagodite vidžet Data Ekplorer da biste saznali više o poljima za ovaj vidžet.

PRIMER Ako agent odgovori na poziv u 10:58 i završi poziv u 11:03, taj poziv se računa u intervalu rasporeda 10:00–10:59, a ne u intervalu rasporeda od 11:00 do 11:59.

Agent Procenti Vidget

Vidžet Agent Percentages prikazuje vaš odnos popunjenosti, procenat odgovorenih poziva ili oboje za izabrani vremenski opseg. Podaci se mogu grupisati po danu ili po mesecu. Ako grupišete podatke po danu, opseg je mesec dana. Ako grupišete podatke po mesecima, možete odabrati opseg od dva, tri, šest ili dvanaest meseci. Zadržite pokazivač preko tačke podataka na grafikonu da biste prikazali ekran koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka.

Možete da izaberete da prikažete jedan ili oba elementa podataka Occupanci% i Utilization% u bilo kom redosledu sa panela Vidget Configuration. **Popunjenost%** je procenat vremena u sesiji koje agent provodi u aktivnim stanjima rukovanja kontaktima (na primer, na dolaznim pozivima, u završnoj aktivnosti, na odlaznim pozivima). **Korišćenje%** je procenat ponuđenih poziva na koje je agent odgovorio. Pogledajte Prilagodite vidžet Data Ekplorer da biste saznali više o poljima za ovaj vidžet.

Agent Vreme Distribucija Vidget

Vidžet Agent Time Distributions prikazuje prosečno vreme koje ste proveli u određenom ACD stanju za izabrani vremenski opseg. Podaci se mogu grupisati po danu ili po mesecu i izražavaju se u sekundama. Ako grupišete podatke po mesecima, možete odabrati opseg od jednog, dva, tri, šest ili dvanaest meseci. Zadržite pokazivač preko tačke podataka na grafikonu da biste prikazali ekran koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka.

Možete izabrati da prikažete do tri od sledećih elemenata podataka u bilo kom redosledu.

Podaц Element	Opis
Prosečno vreme obrade	Prosečna količina vremena koju je agent bio u ACD državama koje se odnose na

Podaų Element	Opis
	Obrada poziva. ACD stanja uključena u ovaj prosek zavise od toga koji od sledećih ACD-a vaš sistem koristi: ■ Unified CCE ili Unified CCX—Prosečna količina vremena koju je agent proveo u državama Razgovor, Na čekanju, Spreman za rad i Rad nije spreman. ■ Avaya AACC—Prosečna količina vremena koju je agent proveo u državama Talking, On Hold i Break (Work). ■ Avaya CMS—Prosečna količina vremena koju je agent proveo u stanju Talking, On Hold i After Call Work.
Prosečno vreme razgovora	Prosečna količina vremena koju je agent proveo na dolaznim ACD pozivima, počevši kada je poziv odgovoren i završava kada je poziv isključen, uključujući i vreme čekanja.
Prosečno vreme na čekanju	Prosečna količina vremena koju je agent stavio pozive na čekanje, uključujući čekanje Vreme za transfere i konferencije.
Prosečno radno vreme	Prosečna količina vremena koju je agent proveo u radnom stanju odmah Nakon ACD poziva.
Prosečno vreme spremnosti	Prosečna količina vremena u kojoj je agent bio prijavljen i dostupan Prihvatite ACD pozive.
Prosečno nije spremno vreme	Prosečna količina vremena u kojoj je agent bio prijavljen, ali nije dostupan Uzmite ACD pozive.

Agent Vreme Ukupno Vidget

Dodatak Agent Time Totals prikazuje ukupno vreme koje je agent proveo u određenim ACD državama za izabrani vremenski opseg. Podaci se mogu grupisati po danu ili po mesecu za opseg između 1 i 12 meseci i predstavljen je u HH:MM:SS formatu. Zadržite pokazivač preko tačke podataka na grafikonu da biste prikazali ekran koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka.

Možete izabrati da prikažete do osam sledećih elemenata podataka u bilo kom redosledu.

Podaų Element	Opis
Ukupno vreme obrade	Ukupna količina vremena koju je agent bio u ACD državama vezanim za obradu

Podaų Element	Opis
	poziv. ACD stanja uključena u ovaj prosek zavise od toga koji od sledećih ACD-a vaš sistem koristi: ■ Unified CCE ili Unified CCX—Ukupna količina vremena koje je agent proveo u državama Razgovor, Na čekanju, Spreman za rad i Rad nije spreman. ■ Avaya AACC—Ukupna količina vremena koju je agent proveo u državama Talking, On Hold i Break (Work). ■ Avaya CMS—Ukupan iznos vremena koje je agent proveo u stanju Talking, On Hold i After Call Work.
Ukupno vreme razgovora	Ukupna količina vremena koju je agent proveo na dolaznim ACD pozivima, počevši od kada je poziv odgovoren i završava kada je poziv isključen, uključujući i vreme čekanja.
Ukupno vreme na čekanju	Ukupan iznos vremena agent postavljen pozive na čekanju, uključujući i čekanje Vreme za transfere i konferencije.
Ukupno radno vreme	Ukupan iznos vremena koje je agent proveo u radnom stanju odmah Nakon ACD poziva.
Ukupno vreme spremnosti	Ukupan iznos vremena agent je prijavljen i dostupan za prihvatanje ACD poziva.
Ukupno nije spremno vreme	Ukupan iznos vremena u kojem je agent bio prijavljen, ali nije dostupan za uzimanje ACD poziva.
Ukupno u servisnom vremenu	Ukupan iznos vremena agent je bio u Readi, Talk, Hold i Radno stanje. Podrazumevana opcija za seriju 1 u Vidget Configuration panelu.
Ukupno vreme prijavljivanja	Ukupno vreme tokom perioda u kojem je agent bio prijavljen u ACD. Podrazumevana opcija za seriju 2 u Vidget Configuration panelu.

Moj raspored vidžet

Vidžet Moj raspored prikazuje rezime rasporeda agenta za jedan dan sa podrazumevanim datumom danas.

NAPOMENA Ako projekat ili aktivnost izuzetka ima napomenu povezanu sa njim, osenčeni trougao se pojavljuje u gornjem desnom uglu. Zadržite pokazivač iznad aktivnosti da biste videli belešku.

Vidžet takođe prikazuje trenutnu adherenciju agenta (A) i usaglašenost (C) procente za dan. Za informacije o tome kako se izračunavaju procenti poštovanja i usaglašenosti, pogledajte Vidget za poštovanje u realnom vremenu .

Ako agent nije zakazan za bilo kakve aktivnosti, Moj raspored prikazuje poruku, "Ništa zakazano na ovaj dan."

Možete pregledati prošle i buduće rasporede jedan dan u isto vreme klikom unazad i napred kroz stranice kalendara.

Prikazano vreme početka i završetka aktivnosti zasniva se na vremenskoj zoni prikaza koju je administrator konfigurisao za agenta, dok je datum zasnovan na vremenskoj zoni servera WFM. Ako raspored pređe ponoć, istaknuta su vremena početka aktivnosti pre ponoći. Za više informacija o vremenskim zonama, pogledajte O vremenskim zonama.

Agenti ne mogu da modifikuju vidžet Moj raspored. Supervizori mogu da modifikuju vidžet tako što će izabrati agenta čiji je raspored prikazan u vidžetu i preimenovati vidžet po želji.

U realnom vremenu Adherence vidget

Vidžet Poštovanje u realnom vremenu prikazuje podatke o poštovanju u realnom vremenu za odabrane agente. Vidžet ažurira podatke svakih 30 sekundi. Kliknite na **Prikaži rezime** polje za potvrdu da biste prikazali rezime rezultata na vrhu tabele. Kliknite na ikonu strelice desno u gornjem desnom uglu vidžeta da biste otišli na stranicu Raspored agenta. Pogledajte Prilagodite vidžet Data Ekplorer da biste saznali više o poljima za ovaj vidžet.

Možete prikazati odabrane agente i serije u bilo kom redosledu. Kliknite, prevucite i ispustite pojedinačnog agenta ili seriju na željenu lokaciju na listi.

Sortirajte redove tabele u uzlaznom ili opadajućem redosledu klikom na zaglavlje kolone.

> **NAPOMENA:** Vidžet za pridržavanje u realnom vremenu se ne ažurira istovremeno sa fiokom WFM Adherence na stranici Agent Ekplorer. Pogledajte pridržavanje i usaglašenost agenta.

Servis Queue Performanse Vidget

Samo supervizori, planeri i administratori mogu pristupiti vidžetu Service Queue Performance. On prikazuje performanse nivoa usluge u realnom vremenu (% nivoa usluge) za izabrani red usluga i opciono cilj (predviđeni) performanse nivoa usluge takođe. Vidžet ažurira podatke dva puta na sat: na sat i na 30 minuta posle sata. Možete grupisati podatke po danima ili intervalima za opsege između 8 i 180 dana.

Procenat nivoa usluge je procenat stvarnih poziva odgovorenih za svaki interval u okviru vremena praga usluge.

Da biste uporedili stvarne performanse nivoa usluge (% SVL-A) sa ciljem (predviđenim) performansama nivoa usluge (% SVL-G), izaberite Interval iz Grupa po padajućoj listi, a zatim izaberite polje za potvrdu Cilj u Vidget Configuration panelu.

Dodajte parametar

Parametar povezuje (vezuje) vrednosti između panela parametara i panela izveštaja na kontrolnoj tabli. Kada su ova dva elementa povezana, možete odabrati ili uneti vrednosti koje će dinamički filtrirati informacije prikazane u panelu izveštaja. Možete koristiti parametar za kontrolu jednog ili više izveštaja.

Vezivanje panela parametara za panel izveštaja

1. Kliknite **na dugme Parametri** u Kontrolna tabla dijalog. Dijalog Povezivanje parametara se otvara.
2. Kliknite na **Dodaj novi parametar** dugme u donjem levom uglu Povezivanje parametara dijalog bok. Novi parametar je dodan na listu.
3. Kliknite na **polje Vezivanje** i izaberite kategoriju podataka da biste vezali panel izveštaja za parametar.
4. Kliknite **dodati** da dodate polje za vezivanje.
5. U novom polju Vezivanje, izaberite panel parametara za filtriranje izveštaja.
6. Kliknite na dugme **Primeni** da kreirate vezivanje parametara.

Kada je panel parametara vezan za panel Izveštaj, možete kontrolisati koje informacije panel izveštaja prikazuje. Na primer, da prikažete informacije za jednog člana grupe, obrišite polje za potvrdu Sve vrednosti u panelu parametara, i izaberite polje za potvrdu za člana koji želite da vidite.

Filtriraj izbrisane zapise

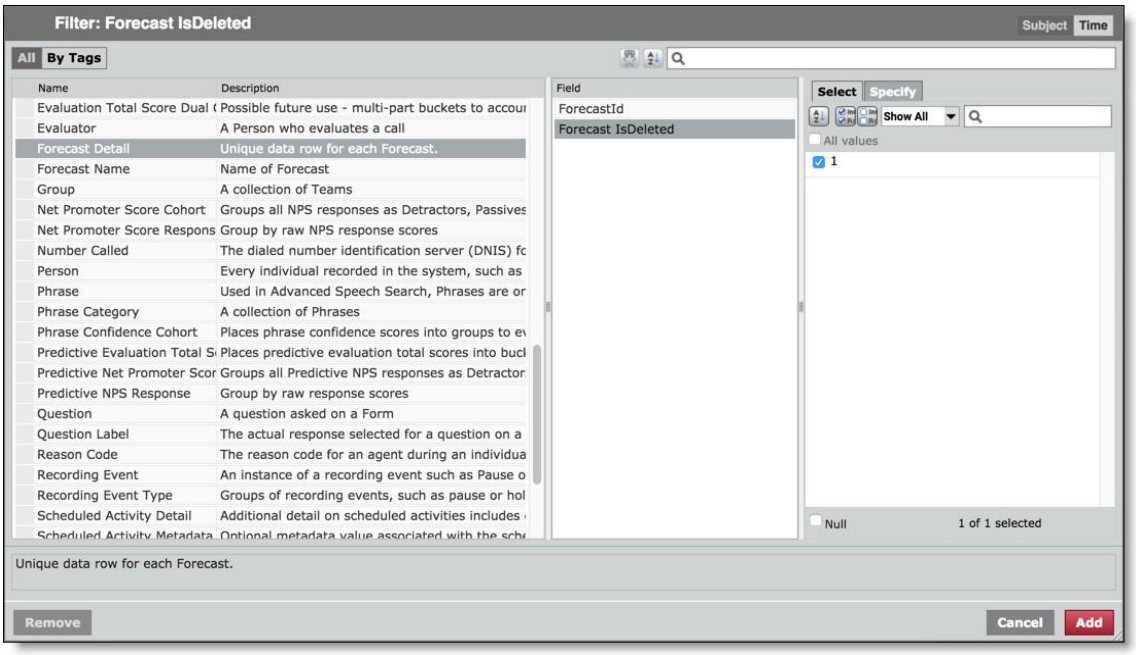
Baza podataka za izveštavanje za Data Ekplorer akumulira podatke tokom vremena kako bi omogućila istorijsku analizu tih podataka. Zapisi koji bi se obično izbrisali iz baze podataka zapravo se ne uklanjaju iz Data Ekplorer-a.

Umesto toga, ovi fajlovi su označeni da ukaže na njihov izbrisani status. Da biste osigurali tačne rezultate u izveštavanju, morate da primenite filter da biste uklonili izbrisane zapise iz vaših pitanja. Sledeća tabela prikazuje tri tipa podataka koji zahtevaju ove filtere i odgovarajuće predmete i polja koja morate koristiti za filtriranje izbrisanih zapisa:

Ime i prezime	Polje
Izveštaj o poštovanju agenta	Izveštaj o poštovanju agenta
IsDeleted Agent Raspored	Raspored aktivnosti IsDeleted
Predviđanja	Prognoza jeizbrisana

Filtriraj izbrisane zapise

1. U odeljku Filteri na pitanju Tab, kliknite na **[ograničenje]**. Izaberi filter dijalog bok otvara.



2. Izaberite odgovarajuće ime predmeta prema prethodnoj tabeli.
3. Izaberite odgovarajuće polje za to ime predmeta u skladu sa prethodnom tabelom.
4. Obrišite **Sve vrednosti** polje za potvrdu.
5. Izaberite polje za potvrdu **KSNUMKS** . U ovom filteru, 1 znači "istinito".
6. Kliknite na dugme **Dodaj**. Ovo prvo postavlja izveštaj da sadrži samo izbrisane vrednosti.
7. U odeljku Filteri na pitanju Tab, kliknite na **padajući meni je** u filteru i izaberite **nije**. Izbrisani zapisi su uklonjeni iz izveštaja.

Konfigurišite KPI preduzeća

Ključni indikator performansi preduzeća (KPI) je više od samo jedne metrike ili mere, kao što su prosečno vreme rukovanja, pridržavanje ili uzeti pozivi. Da bi bili KPI, tim brojevima se mora dati dalja definicija kako bi se ispričala njihova priča i uticao na upravljanje performansama preduzeća. KPI zahtevaju sledeće da bude smisleno:

- Cilj , tako da razumete šta organizacija pokušava da postigne.
- Rezultat , tako da razumete da li je cilj postignut. Vrlo često, rezultati se izvode korišćenjem jednostavnog odnosa metrike podeljene sa ciljem, ali u drugim slučajevima je potrebna složenija formula za procenu postignuća. Na primer, ponekad zakrivljena, a ne linearna skala bolje usklađuje sa realnošću performansi i onim što se smatra "dobrim" ili "lošim" rezultatom.
- Prethodni **period**, u odnosu na koji se procenjuju performanse tokom vremena. Da li radimo bolje ili gore nego prošlog meseca?
- Dimenzionalni **kontekst u kojem se vrednuje**. Da li je ovo za grupu? Tim? Red za uslugu? Agent?

Svaka od ovih stvari, kada je pravilno konfigurisana, može brzo odgovoriti na pitanja poput: "Da li je istočni tim ispunio ciljeve kompanije za prošli mesec? Da li su se poboljšali u odnosu na prethodni mesec?" ili "Prošli mesec je bio težak po kvalitetu reda usluga baze podataka zbog oluja na severoistoku. Sada kada se vreme smirilo, kako su se poboljšali?"

KPI svojstva

Postoji devet konfigurisanih svojstava koja doprinose KPI-u preduzeća.

Svojstvo	Opis
KPI Aktuelno	Stvarna vrednost mere. Ovo je ista vrednost koja se vraća ako mera se koristi bez KPI vizualizacija.
KPI cilj	Cilj za KPI, kao što je definisano na stranici Ključni indikatori učinka (KPI) (pogledajte Konfigurisanje KPI).
KPI rezultat	Rezultat za KPI, zasnovan na stvarnim i ciljnim vrednostima. Specifična formula koja reguliše ovo je ugrađena direktno u model podataka i ne može se promeniti.
KPI Stvarna delta %	Procenat promene između stvarne vrednosti mere navedeno u izveštaju i stvarnu vrednost mere iz prethodnog perioda.
KPI Aktuelna delta	Razlika u vrednosti između stvarne vrednosti mere navedeno u izveštaju i stvarnu vrednost mere iz

Svojstvo	Opis
	prethodni period.
KPI Pre Aktuelno	Prethodna vrednost mere ili metrike u vreme određeno od strane KPI Vremenski period Prikaz svojstvo.
KPI Prethodni rezultat	Rezultat postignut prethodnom stvarnom vrednošću u odnosu na Cilj.
KPI Rezultat Delta	Stvarna razlika između prethodnog rezultata i trenutnog rezultata.
Prikaz KPI vremenskog perioda	Vremenski period konfigurisan na stranici Ključni indikatori učinka (KPI) (pogledajte Konfigurisanje KPI).

Konfigurišite podešavanja

KPI se konfigurišu na nivou kompanije na **stranici Ključni indikatori učinka (KPI)** u upravljanju aplikacijama od strane administratora (pogledajte Konfigurišite KPI). Ovo je učinjeno tako da se svi KPI-jevi mogu uporediti na jednakoj skali - one koje je kompanija definisala za ciljeve, dimenzije i vreme. Na taj način, svi rezultati se mogu uporediti jedni sa drugima sa izvesnom sigurnošću.

Stranica Ključni indikatori učinka povezana je sa bibliotekom podataka Data Ekplorer, iz koje dobija listu dostupnih KPI-a, njihove podrazumevane vrednosti i grupe, timove i redove usluga povezane sa njima. Jednom konfigurisane, ta podešavanja čita bilo koji izveštaj Data Ekplorer koji koristi KPI. Ako se promene postavke KPI-a, svi izveštaji KPI-a i kontrolne table se automatski ažuriraju kako bi odražavali te promene.

KPI je hijerarhijske prirode. To jest, kada postavite cilj i ne navodite grupu, tim ili red usluga, cilj se odnosi na sve grupe, timove i redove usluga u celom kontakt centru. Ako navedete grupu, cilj se odnosi samo na tu grupu i timove koji joj pripadaju. Ako navedete grupu, tim i red za usluge, cilj se odnosi na tim koji pripada grupi i na red čekanja usluga, jer oni nemaju direktnu vezu. Specifičniji cilj zamenjuje manje specifičan cilj.

NAPOMENA : Ne mogu se svi KPI-ovi konfigurisati za sve tri dostupne dimenzije.

KPI svi dolaze sa podrazumevanim ciljevima i vremenskim periodima, tako da će raditi bez greške. Te ciljeve treba promeniti kako bi odgovarali jedinstvenim zahtevima i poslovnim ciljevima vašeg poslovanja.

Implementirajte izveštaje

Svaki izveštaj može biti izveštaj KPI, sve dok koristi jednu ili više mera koje su konfigurisane da budu KPI. Kada konfigurišete izveštaj, možete da izaberete da grupišete po KPI vrednostima (dostupno u predmetu pogledu) da biste prikazali sve konfigurisane osobine za svaki KPI. Osobine se mogu filtrirati tako da su u izveštaju prikazane samo izabrane osobine.

KPI izveštaji se mogu filtrirati kao i bilo koji drugi izveštaj i mogu se grupisati po bilo kojoj dimenziji koje su konfigurisane na stranici Ključni indikatori učinka.

Dostupne KPI mere

Sledeće KPI mere su dostupne za upotrebu u izveštajima Data Ekplorer. Možete filtrirati listu mera po KPI oznaci da biste ih lako locirali prilikom dodavanja novog izveštaja u Data Ekplorer-u.

KPI	Opis
# Kontakti uzeti	Broj kontakata na koje je odgovoreno.
Pridržavanje%—Svakodnevno	Procenat vremena agenti su u skladu sa svojim planiranim radom Rasporede.
Prosečno vreme kontakta	Zbir kontaktnih sekundi podeljen sa brojem kontakata.
Prosečno vreme rukovanja— Agent po intervalu i servisnom redu	Prosečno vreme ručke (kontakt, zadržavanje i rad) za kontakte obrađeno ovim intervalom za agenta / red.
Prosečna brzina odgovora—Red za uslugu po intervalima	Prosečna brzina poziva na koje je odgovoreno u sekundi po servisnom redu po intervalu.
Usaglašenost%—Dnevno	Procenat usaglašenosti koji pokazuje koliko blisko agent u skladu sa zakazanim vremenom za taj dan.
Kontakti—Negativno raspoloženje %	Procenat ID kontakata sa negativnim rezultatom raspoloženja među onim kontaktima sa rezultatom raspoloženja.
Kontakti—Pozitivno raspoloženje %	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa rezultatom osećanja.

KPI	Opis
Kontakti napušteni— Red servisa po intervalu	Ukupan broj kontakata napuštenih za servis reda.
Evaluation Score—Average	Prosek rezultata po evaluaciji kao ključni učinak Indikator.
NPS	Izračunati neto rezultat promotera, gde rezultati mogu da se kreću od – 100 do 100. Rezultat dolazi iz NPS pitanja: "Na skali od 1 do 10, koliko je verovatno da biste preporučili našu organizaciju prijatelju ili kolegi?" 0–6 opseg = klevetnici 7–8 opseg = pasivni 9– 10 opseg = promoteri NPS = (broj promotera – broj klevetnika) ÷ (broj ispitanika) × 100
Iskorišćenost %—Dnevno	Prosečan procenat vremena obrade dnevno za agenta.

Standardni izveštaji

Webex WFO dolazi sa brojnim standardnim izveštajima.

- QM standardni izveštaji pružaju informacije o evaluaciji, istraživanju i sistemu.
- WFM standardni izveštaji pružaju podatke koji se odnose na rasporede, performanse agenta i planiranje.

Pokrenite standardni izveštaj QM ili WFM

Izveštavanje vam omogućava da pokrenete, pregledate i izvozite informativne izveštaje o Webex WFO podacima. Vaš administrator određuje koji su vam izveštaji dostupni po proizvodu, tipu izveštaja i ulozi. Traka sa alatkama Izveštavanje daje vam pristup standardnim QM izveštajima, WFM izveštajima i izveštajima koje ste sačuvali za ponovnu upotrebu.

NAJBOLJA PRAKSA Pre nego što pokrenete standardni izveštaj, znajte koje podatke trebate pristupiti i kako ih najbolje filtrirati. Koristite najmanji mogući raspon datuma i koristite mnoge ciljane pretrage za razliku od

jedna velika pretraga. Takođe možete koristiti filtere grupa, tima i agenata da biste dobili određene podatke bez pokretanja izveštaja za sve grupe ili timove u vašem sistemu. Neka izveštaj završi pre nego što zatražite novi izveštaj.

Preduslovi

Odgovarajuće dozvole za izveštaj koji želite da pokrenete. Dozvole koje su vam potrebne mogu varirati u zavisnosti od izveštaja. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama za kompletnu listu dozvola za izveštavanje.

Lokacija stranice

Izveštavanje

Procedure

Pokreni izveštaj

1. Kliknite **na QM**, **WFM**, ili **Sačuvano** sa trake sa alatkama za izveštavanje.
2. Kliknite na ime izveštaja da biste prikazali stranicu za podešavanje izveštaja.
3. Popunite informacije o podešavanju izveštaja. Izaberite datum, kriterijume, format i polja koja će biti uključena u izveštaj.

   NAPOMENA - Za sve standardne QM izveštaje, filter datuma pretražuje na osnovu datuma kada je kontakt snimljen, a ne datuma kada je kontakt procenjen.

   NAPOMENA Ako vam izveštaj omogućava da izaberete polja koja se pojavljuju u izveštaju i njihov redosled, kada kliknete **na dugme Pokreni izveštaj** ili **Sačuvaj kao**, izabrana polja postaju podrazumevana polja za
   Izveštaj za vas. Drugi korisnici ne vide vaše izbore kada pokreću izveštaj.

4. (Opciono) Izaberite da li želite da omogućite ponavljanje za izveštaj.

   (Opciono) Izaberite da li želite da šaljete ponavljajuće izveštaje na adrese e-pošte koje unesete u **odeljku Odredište** . Potrebna je najmanje jedna adresa e-pošte. Adrese e-pošte su odvojene tačka-zarezom. Ako je Webex WFO konfigurisan za slanje izveštaja e-poštom, možete podesiti izveštaj da se automatski pokreće u određenim intervalima za određeno vreme ili na neodređeno vreme.

   PRIMER# john.smith@example.com;mary.jones@example.com

NAPOMENA: Postoji ograničenje veličine priloga od 10 MB za izveštaje koji se šalju e-poštom. Veličina generisanog izveštaja zavisi od količine podataka uključenih (broj agenata ili usluga
Redovi, na primer). Da biste proverili veličinu izveštaja, prvo ga generišite ručno kao PDF ili CSV. Ako je izveštaj veliki, razbijte ga na manje izveštaje kako biste bili sigurni da ispunjava ograničenje veličine.

E-pošta sadrži vašu adresu e-pošte u polju Od (kao korisnik koji je zakazao izveštaj). Ako vaša adresa e-pošte nije dostupna, adresa e-pošte će biti <vaše ime>.<vaše prezime>@automated.izveštaj.

NAPOMENA Da biste koristili ponavljanje, morate sačuvati izveštaj za buduću upotrebu.

5. Kliknite na dugme **Pokreni izveštaj** da biste odmah pokrenuli izveštaj.

Sačuvajte izveštaj

1. Kliknite **QM** ili **WFM** na traci sa alatkama za izveštavanje.
2. Kliknite na ime izveštaja da biste prikazali stranicu za podešavanje izveštaja.
3. Popunite informacije o podešavanju izveštaja. Izaberite datum, kriterijume, format i konfigurišite polja koja će biti uključena u izveštaj.
4. (Opciono) Izaberite da li želite da omogućite ponavljanje za izveštaj.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj kao** da sačuvate izveštaj za buduću upotrebu.
6. Unesite ime izveštaja u Sačuvaj kao tekstualno polje, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj .
7. Kada sačuvate konfiguraciju izveštaja, možete mu pristupiti tako što ćete kliknuti na **dugme Sačuvano** na traci sa alatkama za izveštavanje, a zatim kliknuti na ime izveštaja.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – Saznajte više o dozvolama potrebnim za pokretanje i pristup izveštajima

QM standardnih izveštaja

Upravljanje kvalitetom obezbeđuje izveštaje o evaluaciji, sistemu i istraživanju.

NAPOMENA Rezultati su zaokruženi za pojedine sekcije u obrascima evaluacije i istraživanja. Međutim, u izveštajima koji prikazuju proseke sekcija za agente, timove i grupe, rezultati sekcija se prvo dodaju
I u proseku pre nego što se zaokruži. Kao rezultat toga, prosek prikazan u izveštajima će se neznatno razlikovati od broja izračunatog sabiranjem rezultata sekcija kao što je prikazano u evaluaciji ili anketnom obliku, a zatim ih prosek.

Upravljanje kvalitetom prikazuje vreme na dva različita načina, u zavisnosti od toga gde se pojavljuje. U svim izveštajima o upravljanju kvalitetom, osim statusa sistema i statusa snimanja korisnika, vreme povezano sa kontaktom je vreme kada se kontakt dogodio na lokaciji agenta. Vreme se pojavljuje u formatu koji odgovara lokalu sa skraćenicom za lokalnu vremensku zonu. . Na primer, ako se agent nalazi u Čikagu, SAD, vreme povezano sa bilo kojim kontaktima koje je taj agent ostvario je centralno standardno vreme (CST). Ako Webex WFO ne zna vremensku zonu povezanu sa kontaktom, onda se vreme prikazuje u Greenwich Mean Time (GMT).

U izveštajima o statusu sistema i snimanju korisnika, vreme povezano sa kontaktom je u formatu koji odgovara lokalnom jeziku plus GMT offset. Na primer, vreme za kontakt koji je napravio agent iz Čikaga u 3:42 PM CST pojavljuje se kao 9:42 PM GMT −06:00.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Pre nego što pokrenete standardni izveštaj, znajte koje podatke trebate pristupiti i kako ih najbolje filtrirati. Koristite najmanji mogući raspon datuma i koristite mnoge ciljane pretrage za razliku od
> Jedna velika pretraga. Takođe možete koristiti filtere grupa, tima i agenata da biste dobili određene podatke bez pokretanja izveštaja za sve grupe ili timove u vašem sistemu. Neka izveštaj završi pre nego što zatražite novi izveštaj.

Preduslovi

Odgovarajuće dozvole za izveštaj koji želite da pokrenete. Dozvole koje su vam potrebne mogu varirati u zavisnosti od izveštaja. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama za kompletnu listu dozvola za izveštavanje.

Lokacija stranice

Izveštavanje

Procedure

Pokreni izveštaj

1. Kliknite **QM** ili **Sačuvano** sa trake sa alatkama za izveštavanje.
2. Kliknite na ime izveštaja da biste prikazali stranicu za podešavanje izveštaja.
3. Popunite informacije o podešavanju izveštaja. Izaberite datum, kriterijume, format i polja koja će biti uključena u izveštaj.

   > **NAPOMENA** - Za sve standardne QM izveštaje, filter datuma pretražuje na osnovu datuma kada je kontakt zabeležen, a ne datuma kada je kontakt procenjen.

> **NAPOMENA** Ako vam izveštaj omogućava da izaberete polja koja se pojavljuju u izveštaju i njihov redosled, kada kliknete **na dugme Pokreni izveštaj** ili **Sačuvaj kao**, izabrana polja postaju podrazumevana polja za
> Izveštaj za vas. Drugi korisnici ne vide vaše izbore kada pokreću izveštaj.

4. (Opciono) Izaberite da li želite da omogućite ponavljanje za izveštaj.

   (Opciono) Izaberite da li želite da šaljete ponavljajuće izveštaje na adrese e-pošte koje unesete u **odeljku Odredište** . Potrebna je najmanje jedna adresa e-pošte. Adrese e-pošte su odvojene tačka-zarezom. Ako je Webex WFO konfigurisan za slanje izveštaja e-poštom, možete podesiti izveštaj da se automatski pokreće u određenim intervalima za određeno vreme ili na neodređeno vreme.

   > **PRIMER** john.smith@example.com; mary.jones@example.com

   > **NAPOMENA:** Postoji ograničenje veličine priloga od 10 MB za izveštaje koji se šalju e-poštom. Veličina generisanog izveštaja zavisi od količine podataka uključenih (broj agenata ili usluga
   > Redovi, na primer). Da biste proverili veličinu izveštaja, prvo ga generišite ručno kao PDF ili CSV. Ako je izveštaj veliki, razbijte ga na manje izveštaje kako biste bili sigurni da ispunjava ograničenje veličine.

   E-pošta sadrži vašu adresu e-pošte u polju Od (kao korisnik koji je zakazao izveštaj). Ako vaša adresa e-pošte nije dostupna, adresa e-pošte će biti <vaše ime>.<vaše prezime>@automated.izveštaj.

   > **NAPOMENA** Da biste koristili ponavljanje, morate sačuvati izveštaj za buduću upotrebu.

5. Kliknite na dugme **Pokreni izveštaj** da biste odmah pokrenuli izveštaj.

Sačuvajte izveštaj

1. Podesite izveštaj po želji (pogledajte proceduru "Pokreni izveštaj").
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj kao** da sačuvate izveštaj za buduću upotrebu.
3. Unesite ime izveštaja u Sačuvaj kao tekstualno polje, a zatim kliknite na dugme Sačuvaj .
4. Kada sačuvate konfiguraciju izveštaja, možete mu pristupiti tako što ćete kliknuti na **dugme Sačuvano** na traci sa alatkama za izveštavanje, a zatim kliknuti na ime izveštaja.

Dostupni izveštaji

Izveštaji o evaluaciji	
Rezultati svih podataka	Prikazuje prosečne ocene po grupi, timu ili agentu po

Izveštaji o evaluaciji	
	Obrasca. Ovo može uključivati jedan obrazac za evaluaciju ili sve oblike zasnovane na tačkama ili procentima.
Rezultati evaluacije	Prikazuje prosečne detaljne ocene po agentu, timu i / ili grupa, na osnovu forme.
Sekcija Rezultati	Prikazuje prosečnu ocenu za svaki deo obrasca za evaluaciju u određenom periodu. Ovo može pokrenuti agent, tim i / ili grupa.
Rezultati pitanja	Prikazuje rezultate za svako pitanje na obrascu za evaluaciju. Ovo
	Može uključivati jedan obrazac za evaluaciju ili sve obrasce zasnovane na tačkama ili procentima za pojedinačnog agenta, grupu ili tim.
Performanse evaluatora	Daje rezime koliko evaluacija evaluator ima završen i prosečan rezultat evaluacije na osnovu vremenskog perioda. Ovo može uključivati jedan obrazac za evaluaciju ili sve oblike zasnovane na tačkama ili procentima.
Grafikon proseka kvaliteta	Prikazuje proseke kvaliteta tokom vremena za agenta, tim i / ili Grupe. Ovo može uključivati jedan obrazac za evaluaciju ili sve oblike zasnovane na tačkama ili procentima.
Grafikon ukupnog iznosa evaluacije	Prikazuje ukupne iznose evaluacije po mesecima za pojedinačnog agenta, grupa, ili tim.
Grafikon ukupnih kontakata	Prikazuje ukupan broj snimaka i evaluacije mesečno za određenu grupu.
Agent Trend Graph	Prikazuje prosečnu ocenu određenog korisnika za svaku ocenu napravljenu u određenom vremenskom periodu, zajedno sa linijom trenda i detaljnim informacijama ispod koje čine grafikon.
Agent Scored Evaluacija	Prikazuje detalje svih procena postignutih za određenog korisnika

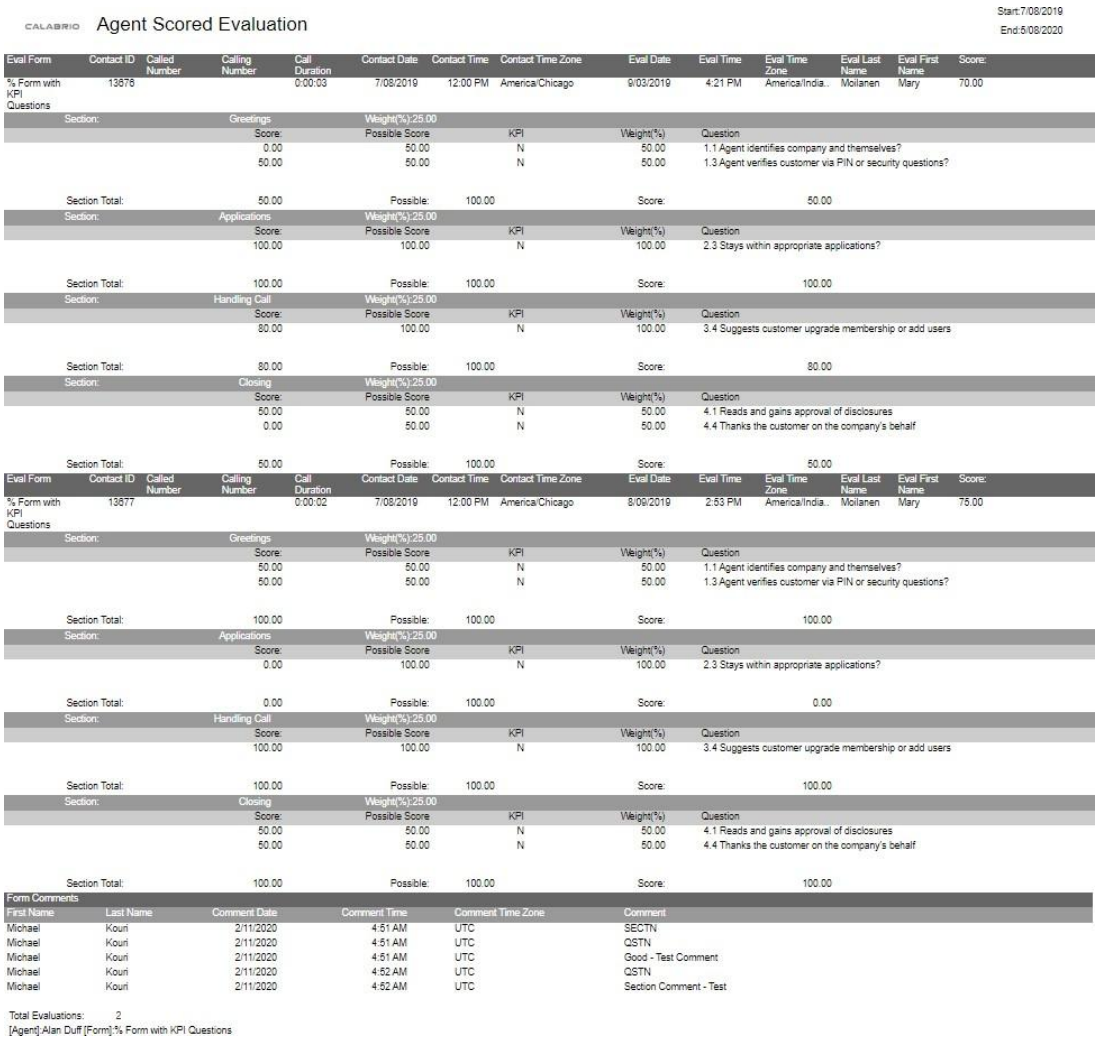
Izveštaji o evaluaciji	
	tokom definisanog vremenskog perioda, uključujući rezultate date na svakom pitanju evaluacije, rezultat za svaku sekciju, ukupni rezultat i sve dodate komentare. Izveštaj se može pokrenuti za jedan obrazac ili za sve obrasce zasnovane na procentima ili tačkama.
Kontakt Detalji	Prikazuje prosečne ocene rezultate, opsege i kontakt ukupne datume za određenog agenta i da li je rezultat premašio, ispunio ili je bio ispod očekivanja na osnovu onoga što je definisano u obrascu. Za detalje na nivou agenta, vidite red po obrascu. Na detaljima na nivou tima i grupe, vidite neke dodatne informacije za ukupan broj procena, proseka tima i agenata.
Evaluacija Kalibracija	Prikazuje rezultate sesije kalibracije na osnovu ID kontakta.
Kontakt Cilj Napredak	Ako koristite funkciju Kontakt cilj, ovaj izveštaj prikazuje napredak završenih evaluacija u odnosu na njihove ciljeve. Ciljevi su od strane evaluatora.
Sistemski izveštaji	
Interakcija Pristup od strane korisnika	Prikazuje korisnike koji su pristupili snimcima u određenom periodu.
Interakcija Pristup putem kontakta	Prikazuje listu arhiviranih snimaka za određenog agenta koji su pristupili u određenom periodu. To vam omogućava da utvrdite da li je značajan broj snimaka u vezi sa određenim kontaktom, pozvani broj, ili pozivni broj su pregledani.
Status snimanja korisnika	Prikazuje korisnika i snimanje događaja povezanih sa agentima konfigurisan za snimanje. Možete da izaberete da vidite poruke generisane od strane servisa na nivou INFO, VARN ili ERROR, ili na svim nivoima. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i tekući dan.

Sistemski izveštaji	
Status sistema	Prikazuje sistemske i administrativne događaje povezane sa agentima konfigurisan za snimanje. Možete da izaberete da vidite poruke generisane od strane servisa na nivou INFO, VARN ili ERROR, ili na svim nivoima. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i tekući dan.
Izveštaji o istraživanju	
Ankete Svi podaci	Prikazuje kolektivne rezultate istraživanja nakon poziva.
Rezultati obrasca ankete	Prikazuje prosečne rezultate za ankete nakon poziva.

Agent Scored Evaluacija

Izveštaj o evaluaciji agenta prikazuje detalje o svim ocenama postignutim za određenog korisnika tokom definisanog vremenskog perioda, uključujući i rezultate date na svakom pitanju evaluacije, rezultat za svaki deo, ukupni rezultat i sve dodate komentare. Izveštaj se može pokrenuti za jedan obrazac ili za sve obrasce zasnovane na procentima ili tačkama.

Ovaj izveštaj možete koristiti da odštampate štampanu kopiju pojedinačnog rezultata evaluacije.



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

> **NOTA**
>
> Ako rezultat evaluacije ima ponavljajuću decimalu, Webex WFO će zaokružiti vrednost na broj značajnih cifara koje ste naveli za izveštaje. Na 14 decimalnih mesta i ispod, poslednja decimala je zaokružena. Na 15 decimala, poslednje dve decimale su zaokružene.
>
> Na primer, za 14 decimala, ponavljajuća vrednost se pojavljuje kao 66.66666666666667. Za 15 decimala, ponavljajuća vrednost se pojavljuje kao 66.666666666666671.

Preduslov

- Imate dozvolu "Pogledaj detalje evaluacije". Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

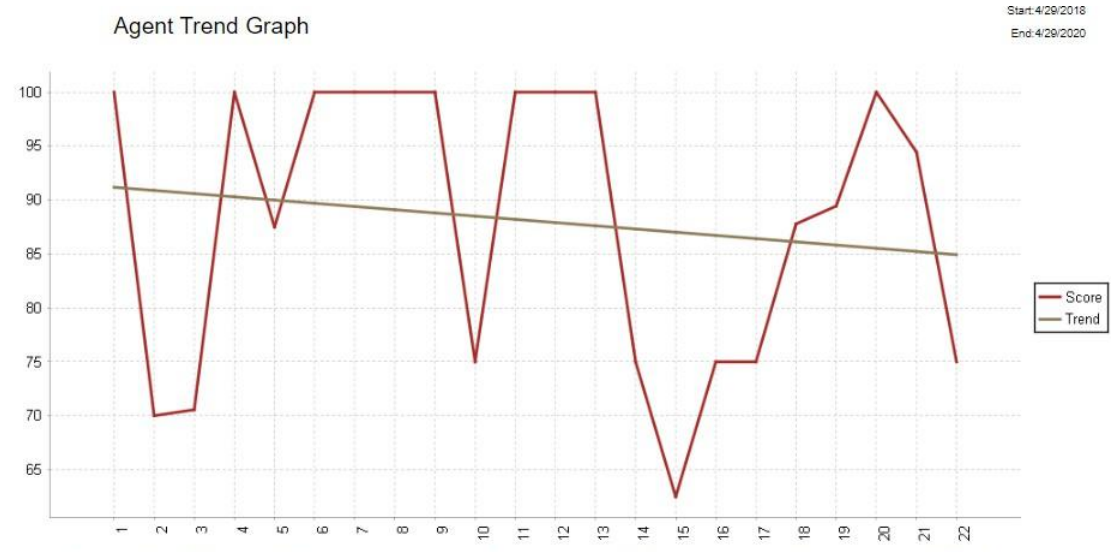
Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Trajanje poziva	Vreme razgovora kontakta (količina vremena između odgovora na poziv i poziva pao).
Pozvani broj	DID (direktno invard biranje) ili DNIS (identifikacija biranog broja servis) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznat" ako je pozvani broj nije naveden ili blokiran.
Pozivni broj	ID pozivaoca ili ANI (automatska identifikacija broja) poziva Zabavu. Prikazuje "nepoznato" ako je pozivni broj nije naveden ili blokiran.
Komentar	Komentar se odnosi na obrazac ili odeljak. Svako ko može da vidi evaluaciju može da doda komentar.
Datum komentara	Datum kada je komentar unesen na evaluaciju.
Vreme za komentar	Vreme kada je komentar unesen na evaluaciju.
Komentar Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je komentar unesen.
Kontakt ID	Jedinstveni ID razgovora.
Vreme kontakta	Vreme kada je došlo do kontakta.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Datum provala	Datum kada je kontakt procenjen. Ova vrednost se pojavljuje na traženim izveštajima ako je izabrana dozvola Pogledaj detalje evaluatora. Ako nije izabrana, prikazuje se vrednost 12/31/2999. Na zakazanim izveštajima, ova vrednost je uvek prikazana.
Eval Obrazac	Obrazac za evaluaciju koji se koristi za postizanje kontakta.
Eval Vreme	Vreme kada je kontakt procenjen. Dostupno na traženim izveštajima ako je izabrana dozvola Pogledaj detalje evaluatora. Ako nije izabrana dozvola Pogledaj detalje evaluatora, prikazuje se vrednost 12:00 AM. Ova vrednost je uvek dostupna na zakazanim izveštajima.

Polje	Definicija
Vremenska zona Eval	Vremenska zona u kojoj je kontakt procenjen. Dostupno samo na zatraženi izveštaji ako je omogućena dozvola za pregled detalja evaluatora. Ako dozvola nije omogućena, vrednost ##### je prikazana. Ova vrednost je uvek prikazana na zakazanim izveštajima.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Obrazac Komentari	Komentari za formular. Svako ko može da vidi procenu može da doda Komentar.
KPI	Ključni indikator učinka.
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Moguće	Ukupan mogući rezultat.
Mogući rezultat	Stvarno pitanje koje se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu.
Odeljku	Naziv odeljka u obrascu za evaluaciju.
Sekcija Ukupno	Ukupan rezultat za sekciju.
Ukupno Evaluacije	Ukupan broj evaluacija izvršenih korišćenjem navedenog obrasca za evaluaciju tokom navedenog vremenskog perioda.
Težina (%)	Procenat koji se primenjuje na odeljak ili pitanje u obrascu za evaluaciju. Priključak Zbir težina pitanja u odeljku obrasca za evaluaciju je 100 posto.

Agent Trend Graph

Izveštaj Agent Trend Graph prikazuje prosečnu ocenu određenog korisnika za svaku procenu napravljenu u određenom vremenskom periodu, zajedno sa linijom trenda i detaljnim informacijama ispod koje čine grafikon.



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 u ovom izveštaju

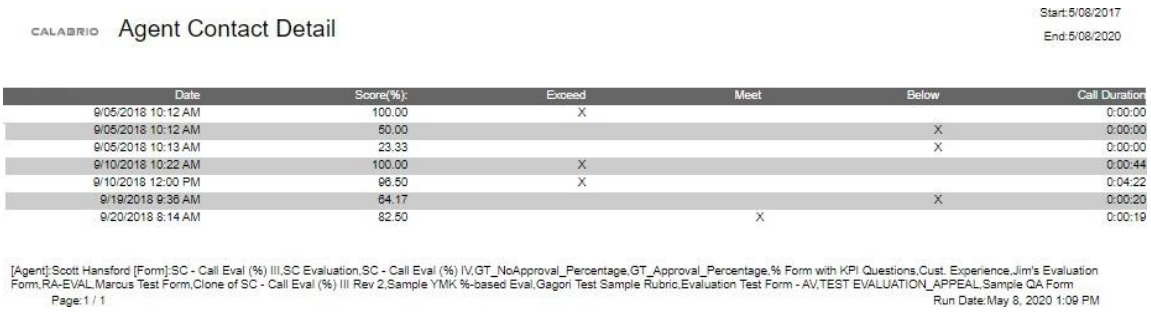
Polje	Opis
Trajanje poziva	Vreme razgovora kontakta (količina vremena između odgovora na poziv i odbačenog poziva).
Datum kontakta	Datum kada je došlo do kontakta.
Kontakt ID	Jedinstveni ID razgovora.
Vreme kontakta	Vreme kada je došlo do kontakta.

Polje	Opis
Vremenska zona kontakta	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj Period obuhvaćen izveštajem.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
ID	ID kontakta.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početka Perioda obuhvaćenog izveštajem.
Trend	Prosečan rezultat evaluacije tokom vremena.

Kontakt Detalji

Ovaj izveštaj prikazuje prosečne rezultate evaluacije, opsege i datume kontakta za određenog agenta i da li je rezultat premašio, ispunio ili je bio ispod očekivanja na osnovu onoga što je definisano u obrascu. Za detalje na nivou agenta, vidite red po obrascu. Na detaljima na nivou tima i grupe, vidite neke dodatne informacije za ukupan broj procena, proseka tima i agenta.

NAPOMENA: Statistika za bodovane kontakte ne uključuje evaluacije u toku ili evaluacije koje čekaju odobrenje.



CALABRIO Agent Contact Detail

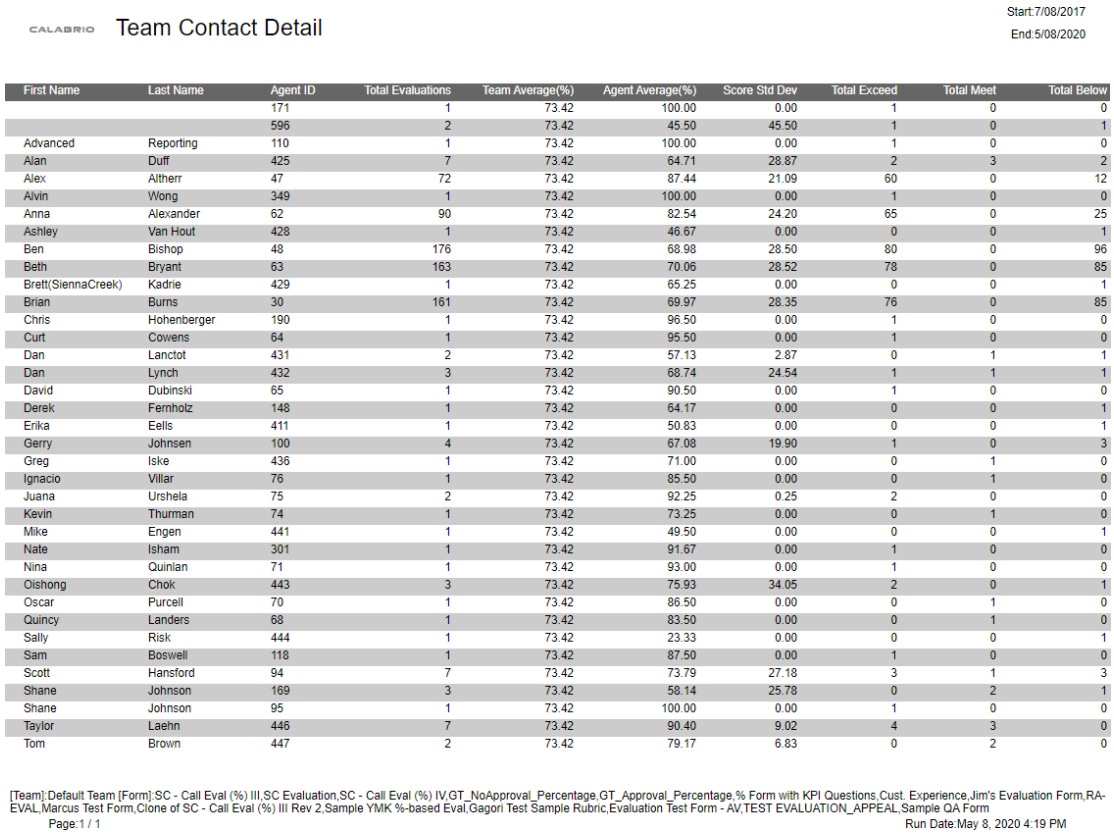
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

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 u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Ispod	Broj procenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Premašuje	Broj procenjenih kontakata koji prevazilaze očekivanja.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu.

Polje	Definicija
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.

Kontakt Cilj Napredak

Ako koristite funkciju Kontakt cilj, ovaj izveštaj prikazuje napredak završenih procena u poređenju sa njihovim ciljevima. Ciljevi su od strane evaluatora.

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 u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Kontakt Cilj	Opis cilja kontakta kao što je konfigurisano na Kontakt redu Administrativna stranica.
Dovršeno	Broj kontaktnih ciljeva koje je evaluator završio.
Ukupno da se završi	Ukupan broj ciljeva kontakta koje evaluator mora da završi. **NAPOMENA** Ako je agent deaktiviran pre nego što je cilj aktivan (ili, za ponavljajuće ciljeve, pre nego što Webex WFO dodeli sledeće ponavljanje), Webex WFO ne uključuje kontakte tog agenta u ukupan broj kontakata koje evaluator mora da obradi kako bi ispunio taj cilj. Ako je agent deaktiviran nakon što je cilj aktivan, kontakti tog agenta su uključeni u cilj i u metrike za to

Polje	Definicija
	Izveštaj. **PRIMER** Svake nedelje evaluatori imaju za cilj da procene deset poziva. Nedelja traje od ponedeljka do petka. Agent napušta kontakt centar u sredu. Njeni kontakti su uključeni u metriku cilja i izveštaja za tu nedelju, ali ne i u metriku cilja i izveštaja za nedelju dana nakon toga.
Procenat završen	Procenat kontaktnih ciljeva koje je evaluator završio.

Grafikon ukupnih kontakata

Izveštaj Grafikon ukupnih kontakata prikazuje ukupan broj snimaka i procena mesečno za određenu grupu.

Polja u ovom izveštaju

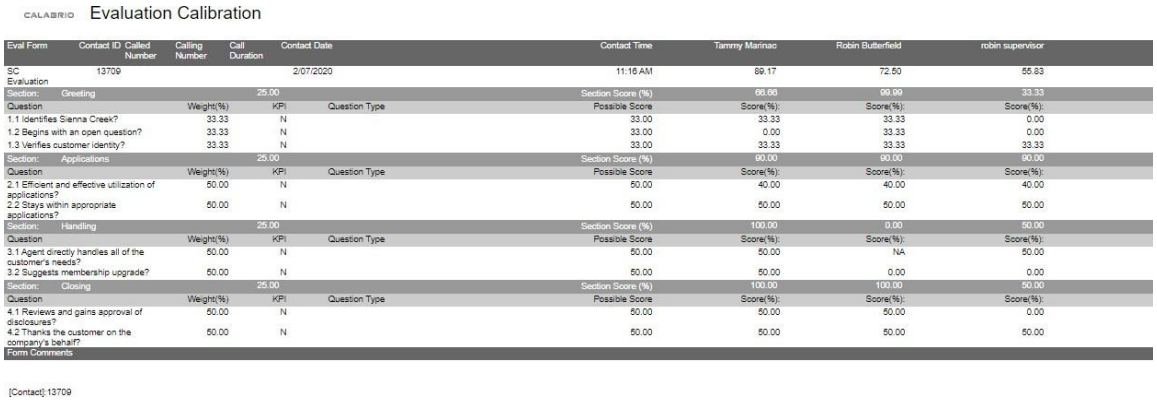
Polje	Definicija
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Ukupno Evaluacije	Ukupan broj evaluacija izvršenih korišćenjem navedenog obrasca za evaluaciju tokom navedenog vremenskog perioda.
Ukupno QM Snimci	Ukupan broj snimaka upravljanja kvalitetom.

Evaluacija Kalibracija

Ovaj izveštaj prikazuje rezultate sesije kalibracije na osnovu ID kontakta. Ne prikazuje standardne rezultate evaluacije

Preduslov

- Imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .



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

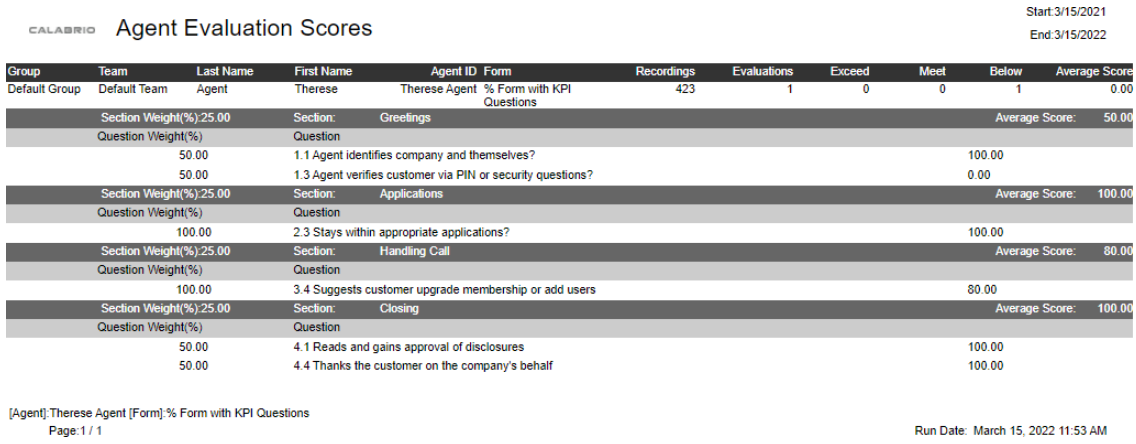
Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Trajanje poziva	Vreme razgovora kontakta (količina vremena između odgovora na poziv i poziva pao).
Pozvani broj	DID (direktno invard biranje) ili DNIS (identifikacija biranog broja servis) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznat" ako je pozvani broj nije naveden ili blokiran.
Pozivni broj	ID pozivaoca ili ANI (automatska identifikacija broja) poziva Zabavu. Prikazuje "nepoznato" ako je pozivni broj nije naveden ili blokiran.
Datum kontakta	Datum kada je došlo do kontakta.
Kontakt ID	Jedinstveni ID razgovora.
Vreme kontakta	Vreme kada je došlo do kontakta.
Eval Obrazac	Obrazac za evaluaciju koji se koristi za postizanje kontakta.
Ime evaluatora	Ime i prezime osobe koja je procenila ili kalibrisao Kontakt. Dostupno samo na traženim izveštajima ako je omogućena dozvola za pregled detalja evaluatora. Ova vrednost je uvek prikazana na zakazanim izveštajima.

Polje	Definicija
Obrazac Komentari	Komentari za formular. Svako ko može da vidi procenu može da doda Komentar.
KPI	Ključni indikator učinka.
Mogući rezultat	Stvarno pitanje koje se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za evaluaciju. Tip
pitanja	Vrsta pitanja zasnovana na mogućem odgovoru: Da/Ne ili 0–5.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu.
Odeljku	Naziv odeljka u obrascu za evaluaciju.
Odeljak Rezultat (%)	Odeljak rezultat dat kontaktu.
Težina (%)	Procenat koji se primenjuje na odeljak ili pitanje u obrascu za evaluaciju. Priključak Zbir težina pitanja u odeljku obrasca za evaluaciju je 100 posto.

Rezultati evaluacije

Ovaj izveštaj prikazuje prosečne detaljne ocene po agentu, timu i / ili grupi, na osnovu forme.



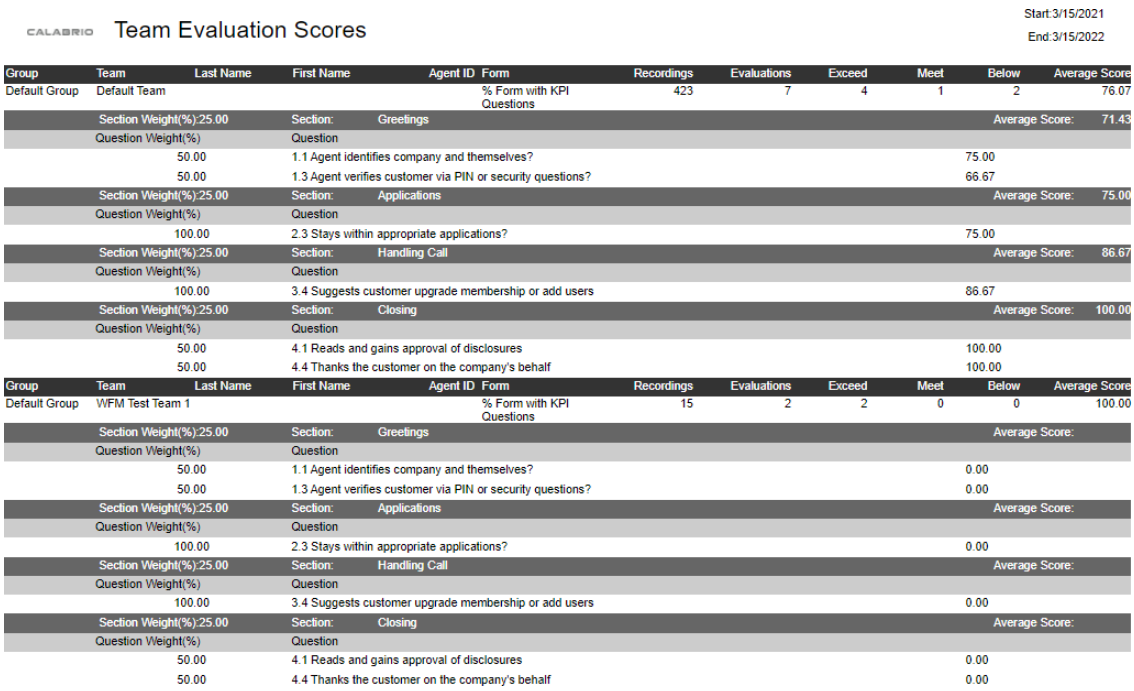
CALABRIO Agent Evaluation Scores

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	

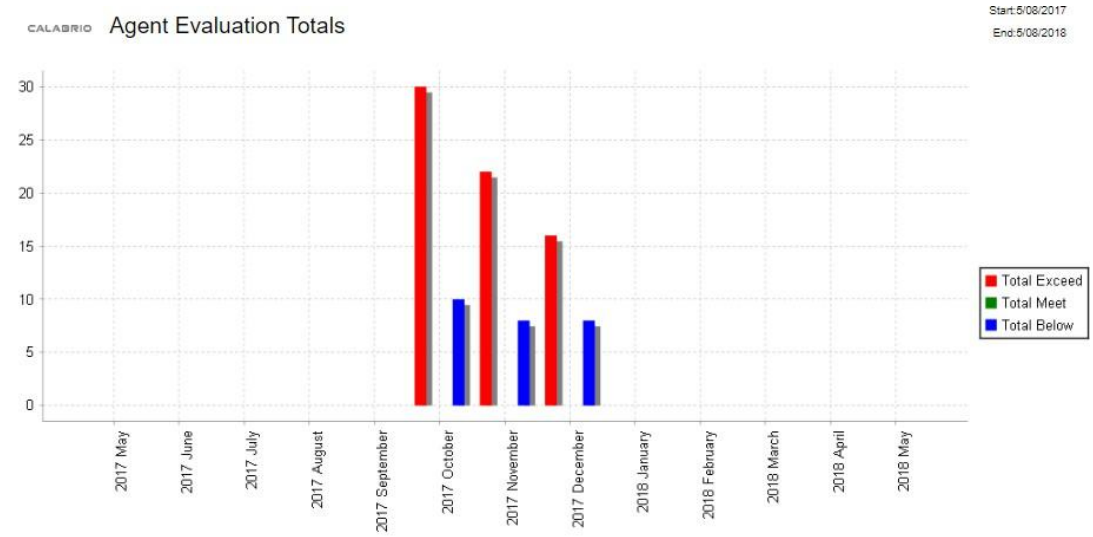
Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Ispod	Broj procenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Оцене	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj procenjenih kontakata koji prevazilaze očekivanja.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.

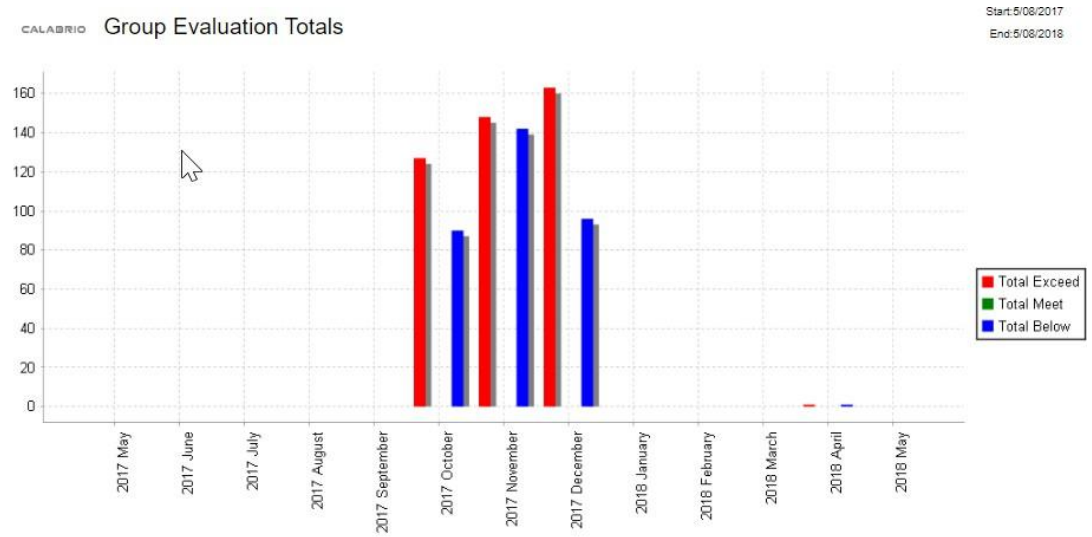
Polje	Opis
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje Težina	Procenat koji se primenjuje na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina pitanja u svakom delu obrasca je 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Odeljku	Naziv odeljka u obrascu za evaluaciju.
Težina sekcije	Procenat koji se primenjuje na odeljak u obrascu za evaluaciju. Zbir Sekcija težine u formi je 100 procenata.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Tim	Ime tima. Kada je povezan sa agentom, tim je trenutni tim agenta.

Grafikon ukupnog iznosa evaluacije

Izveštaj Evaluation Totals Graph prikazuje ukupne iznose evaluacije po mesecima za pojedinačnog agenta, grupu ili tim.



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Polja u ovom izveštaju

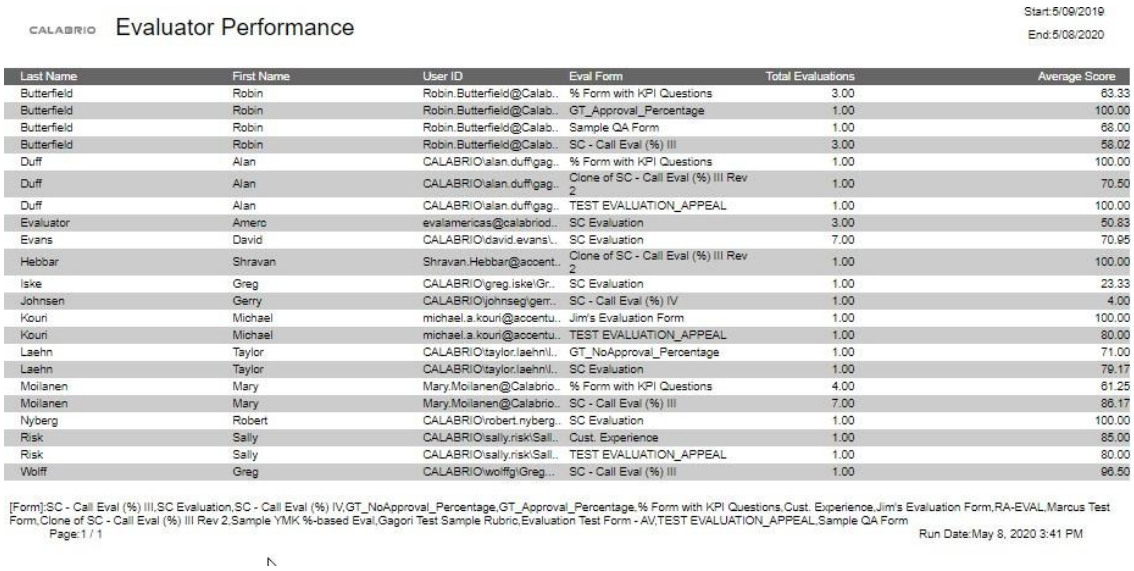
Polje	Opis
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Ukupno ispod	Ukupan broj procenjenih kontakata čiji rezultati padaju ispod Očekivanja. Podrazumevani opseg rezultata je 0–74 procenata. Opseg može biti modifikovan od strane administratora.
Ukupno prekoračiti	Ukupan broj procenjenih kontakata čiji rezultati premašuju očekivanja. Podrazumevani opseg rezultata je 90–100 procenata. Ovaj opseg može biti modifikovan od strane administratora.

Performanse evaluatora

Ovaj izveštaj daje rezime koliko je evaluacija evaluator završio i prosečnu ocenu na osnovu vremenskog perioda. Ovo može uključivati jedan obrazac za evaluaciju ili sve oblike zasnovane na tačkama ili procentima.

Preduslov

- Imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .



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

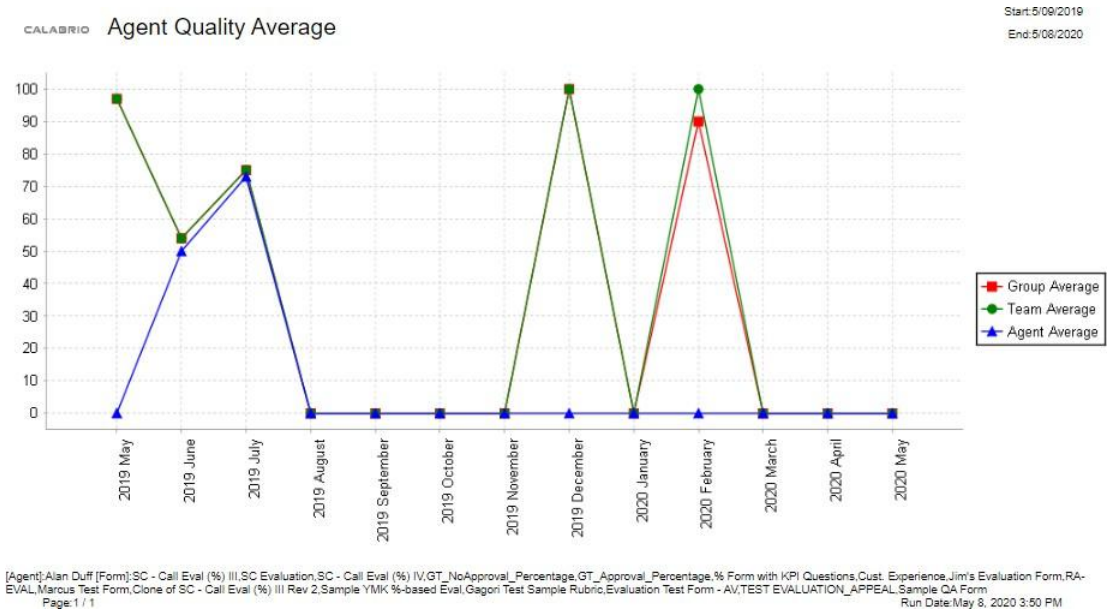
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Prosečan rezultat (%)	Prosečan rezultat za obrazac, odeljak ili pitanje.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Eval Obrazac	Obrazac za evaluaciju koji se koristi za postizanje kontakta.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Ukupno Evaluacije	Ukupan broj evaluacija izvršenih korišćenjem navedenog obrasca za evaluaciju tokom navedenog vremenskog perioda.
Korisničko ime	Vindovs prijava osobe koja je pristupila arhivi.

Grafikon proseka kvaliteta

Ovaj grafikon prikazuje proseke kvaliteta tokom vremena za agenta, tim i / ili grupu. Ovo može uključivati jedan obrazac za evaluaciju ili sve oblike zasnovane na tačkama ili procentima.

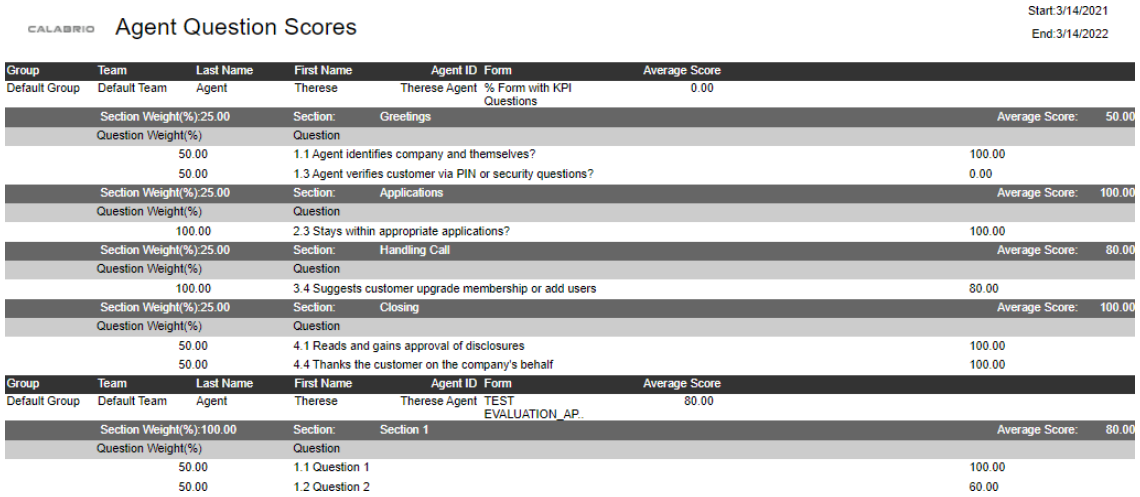


Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Grupa Prosek	Prosečan rezultat svih kontakata procenjenih za agente u grupi.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Timski prosek	Prosečan rezultat ocene svih procena tima.

Rezultati pitanja

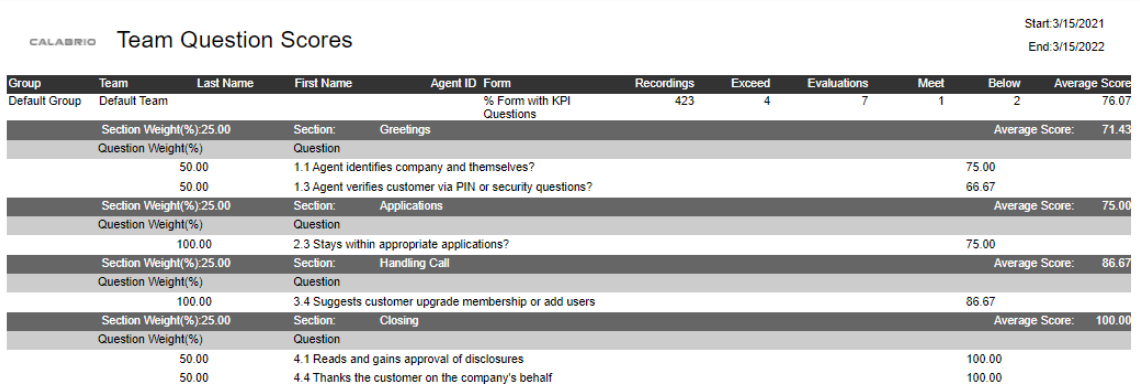
Izveštaj o rezultatima pitanja prikazuje rezultate za svako pitanje na obrascu za evaluaciju. Ovo može uključivati jedan obrazac za evaluaciju ili sve obrasce zasnovane na tačkama ili procentima za pojedinačnog agenta, grupu ili tim.



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 u ovom izveštaju

Polje	Opis
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Prosečan rezultat (%)	Prosečan rezultat za obrazac, odeljak ili pitanje.
Ispod	Broj procenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.

Polje	Opis
Оцене	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj procenjenih kontakata koji prevazilaze očekivanja.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje Težina	Procenat koji se primenjuje na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina pitanja u svakom delu obrasca je 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Odeljku	Naziv odeljka u obrascu za evaluaciju.
Težina sekcije	Procenat koji se primenjuje na odeljak u obrascu za evaluaciju. Zbir Sekcija težine u formi je 100 procenata.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Tim	Ime tima. Kada je povezan sa agentom, tim je trenutni tim agenta.

Interakcija Pristup putem kontakta

Izveštaj o interakciji Pristup putem kontakta prikazuje listu arhiviranih snimaka za određenog agenta kojima je pristupljeno u određenom periodu. To vam omogućava da utvrdite da li je značajan broj snimaka u vezi sa određenim kontaktom, pozvani broj, ili pozivni broj su pregledani.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Datum pristupa	Datum kada je kontakt pristupio.
Vreme pristupa	Vreme kada je kontakt pristupio. Pristupljeno
vremenskoj zoni	Vremenska zona u kojoj je pristupljeno
kontaktu. Agent Ime	Ime agenta.
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Prezime agenta	Prezime agenta.
Pozvani broj	DID (direktno invard biranje) ili DNIS (identifikacija biranog broja servis) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznat" ako je pozvani broj nije naveden ili blokiran.
Pozivni broj	ID pozivaoca ili ANI (automatska identifikacija broja) poziva Zabavu. Prikazuje "nepoznato" ako je pozivni broj nije naveden ili blokiran.
Datum kontakta	Datum kada je došlo do kontakta.
Kontakt ID	Jedinstveni ID razgovora.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Korisničko ime	Korisničko ime.
Korisničko ime	Vindovs prijava osobe koja je pristupila arhivi.
Prezime korisnika	Prezime korisnika.

Interakcija Pristup od strane korisnika

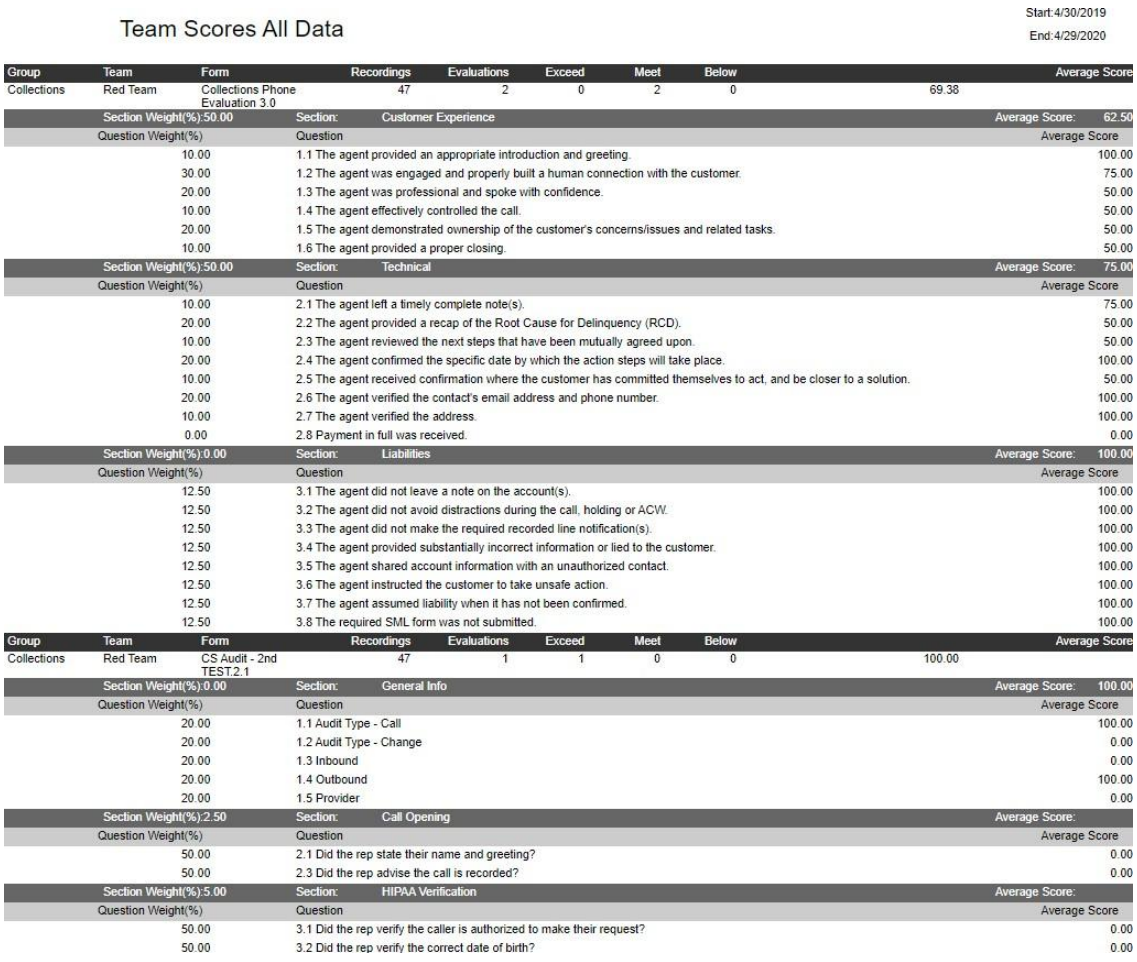
Izveštaj Pristup interakciji od strane korisnika prikazuje korisnike koji su pristupili snimcima u određenom periodu.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Datum pristupa	Datum kada je kontakt pristupio.
Vreme pristupa	Vreme kada je kontakt pristupio. Pristupljeno
vremenskoj zoni	Vremenska zona u kojoj je pristupljeno
kontaktu. Agent Ime	Ime agenta.
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Prezime agenta	Prezime agenta.
Pozvani broj	DID (direktno invard biranje) ili DNIS (identifikacija biranog broja servis) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznat" ako je pozvani broj nije naveden ili blokiran.
Pozivni broj	ID pozivaoca ili ANI (automatska identifikacija broja) poziva Zabavu. Prikazuje "nepoznato" ako je pozivni broj nije naveden ili blokiran.
Datum kontakta	Datum kada je došlo do kontakta.
Kontakt ID	Jedinstveni ID razgovora.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Korisničko ime	Korisničko ime.
Korisničko ime	Vindovs prijava osobe koja je pristupila arhivi.
Prezime korisnika	Prezime korisnika.

Rezultati svih podataka

Izveštaj Rezultati svih podataka prikazuje prosečne ocene po grupi, timu ili agentu po obrascu. Ovo može uključivati jedan obrazac za evaluaciju ili sve oblike zasnovane na tačkama ili procentima.



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

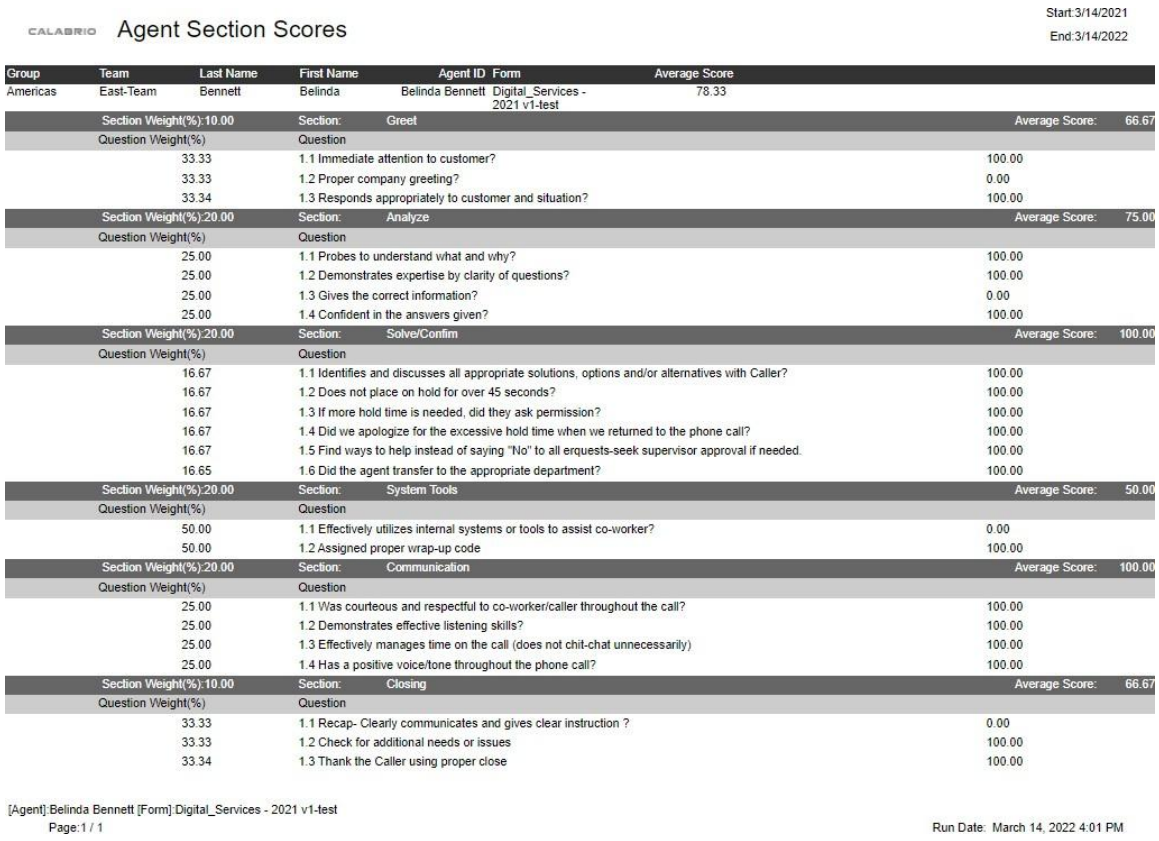
Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Prosečan rezultat (%)	Prosečan rezultat za obrazac, odeljak ili pitanje.

Polje	Opis
Ispod	Broj procenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Оцене	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj procenjenih kontakata koji prevazilaze očekivanja.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje Težina	Procenat koji se primenjuje na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina pitanja u svakom delu obrasca je 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Odeljku	Naziv odeljka u obrascu za evaluaciju.
Težina sekcije	Procenat koji se primenjuje na odeljak u obrascu za evaluaciju. Zbir Sekcija težine u formi je 100 procenata.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Tim	Ime tima. Kada je povezan sa agentom, tim je trenutni tim agenta.

Sekcija Rezultati

Izveštaj o rezultatima sekcije prikazuje prosečnu ocenu za svaki deo obrasca za evaluaciju u određenom periodu. Ovo može pokrenuti agent, tim i / ili grupa.



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 u ovom izveštaju

Polje	Opis
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Prosečan rezultat (%)	Prosečan rezultat za obrazac, odeljak ili pitanje.
Ispod	Broj procenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Zavrљi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.

Polje	Opis
Procenu	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj procenjenih kontakata koji prevazilaze očekivanja.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje Težina	Procenat koji se primenjuje na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina pitanja u svakom delu obrasca je 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Odeljku	Naziv odeljka u obrascu za evaluaciju.
Težina sekcije	Procenat koji se primenjuje na odeljak u obrascu za evaluaciju. Zbir Sekcija težine u formi je 100 procenata.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Tim	Ime tima. Kada je povezan sa agentom, tim je trenutni tim agenta.

Ankete Svi podaci

Izveštaj Ankete Svi podaci prikazuje kolektivne rezultate istraživanja nakon poziva.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Prosečan rezultat (%)	Prosečan rezultat za obrazac, odeljak ili pitanje.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje Težina	Procenat koji se primenjuje na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina pitanja u svakom delu obrasca je 100 posto.
Ankete	Broj istraživanja.
Tim	Ime tima. Kada je povezan sa agentom, tim je trenutni tim agenta.

Rezultati obrasca ankete

Izveštaj Anketa Form Scores prikazuje prosečne rezultate za ankete posle poziva.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Prosečan rezultat (%)	Prosečan rezultat za obrazac, odeljak ili pitanje.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako

Polje	Opis
	Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje Težina	Procenat koji se primenjuje na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina pitanja u svakom delu obrasca je 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Ankete	Broj istraživanja.
Tim	Ime tima. Kada je povezan sa agentom, tim je trenutni tim agenta.

Status sistema

Izveštaj o statusu sistema prikazuje sistemske i administrativne događaje povezane sa agentima konfigurisanim za snimanje. Možete da izaberete da vidite poruke generisane od strane servisa na nivou INFO, VARN ili ERROR, ili na svim nivoima. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i tekući dan.

Mediji Web App piše događaje koji upozoravaju kada je slobodan prostor nizak na serveru za otpremanje sajtova ili kada se otpremanje zaustavi jer je slobodnog prostora premalo.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Kategorija	Aplikacija povezana sa događajem.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog

Polje	Opis
	Izveštaj.
IP adresa	IP adresa računara na kojem je došlo do događaja.
Libela	Nivo poruka događaja koje se prikazuju: ■ ALL—Sve poruke na nivou događaja ■ INFO—Informativne poruke za događaje koji nisu greške, ali mogu biti korisni za rešavanje problema ■ UPOZORENJE—Poruke upozorenja za događaje koji su smetnje u kvarovima, ali ne ometaju rad programa ■ GREŠKA—Poruke o greškama za događaje koji sprečavaju program da nastavi da radi
Mаљina	Univerzalno jedinstveni identifikator (UUID) računara na kojem se događaj dogodio.
Poruka	Poruka događaja.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Vreme	Vreme kontakta ili događaja.

Status snimanja korisnika

Izveštaj o statusu snimanja korisnika prikazuje događaje korisnika i snimanja povezanih sa agentima konfigurisanim za snimanje. Možete da izaberete da vidite poruke generisane od strane servisa na nivou INFO, VARN ili ERROR, ili na svim nivoima. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i tekući dan.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Kategorija	Aplikacija povezana sa događajem.
Datum	Datum prijavljenih informacija.

Polje	Opis
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
IP adresa	IP adresa računara na kojem je došlo do događaja.
Prezime	Prezime evaluatora. Prezime evaluatora možete videti ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Libela	Nivo poruka događaja koje se prikazuju: ▪ ALL—Sve poruke na nivou događaja ▪ INFO—Informativne poruke za događaje koji nisu greške, ali mogu biti korisni za rešavanje problema ▪ UPOZORENJE—Poruke upozorenja za događaje koji su smetnje u kvarovima, ali ne ometaju rad programa ▪ GREŠKA—Poruke o greškama za događaje koji sprečavaju program da nastavi da radi
Maљina	Univerzalno jedinstveni identifikator (UUID) računara na kojem se događaj dogodio.
Poruka	Poruka događaja.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Tim	Ime tima. Kada je povezan sa agentom, tim je trenutni tim agenta.
Vreme	Vreme kontakta ili događaja.
Korisničko ime	Vindovs prijava osobe koja je pristupila arhivi.

WFM standardnih izveštaja

Standardni izveštaji dostupni u WFM su navedeni u nastavku.

NAPOMENA WFM standardni izveštaji odražavaju podatke onako kako se pojavljuju u vremenskoj zoni stanara koju je konfigurisao vaš sistemski administrator. Ako zatražite izveštaj WFM i vaša vremenska zona prikaza je ispred stanara
Vremenska zona, vaš izveštaj možda neće sadržavati nikakve podatke.

NAPOMENA Neke vrednosti u izveštajima su izračunate vrednosti i podležu zaokruživanju nagore ili dole. Zbog ovog zaokruživanja, oni se mogu malo razlikovati od istorijskih vrednosti podataka.

Izveštaji o učinku agenta i tima

- Produktivnost agenta i tima

Izveštaji o performansama servisnog reda

- Agent Interval
- Interval reda usluge agenta
- Interval servis red
- Interval agenta servisnog reda
- Interval timskog agenta
- Interval tima

Raspored izveštaja o prikazu

- Dodeljeni izuzetak
- Agent prekovremeni rad
- Raspored agenta Dnevno
- Raspored agenta Nedeljno
- Agent Zadatak Procenti
- Raspored servisnog reda po agentu
- Raspored servisnih redova po intervalima
- Raspored tima Sati zadataka

Izveštaji o analizi učinka

- Izveštaj agenta kartica
- Performanse Dnevni
- Interval performansi

Izveštaji o planiranju

- Status odmora
- Analiza budžeta smene

Izveštaji o strateškom planiranju

- Planiranje objekata (hardver)
- Planiranje osoblja
- Plan zapošljavanja
- Budžetsko planiranje

Agent Interval

Izveštaj Agent Interval prikazuje aktivnost izabranih agenata u intervalima od pola sata na izabrani datum. Možete da izaberete koja polja želite da prikažete, osim za Agent i Interval, koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečno ACD obrada kontakata (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme ručke = (A + B + C) ÷ D Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakata obrađenih tokom intervala C = Ukupno radno vreme nakon kontakta za ACD kontakata obrađenih tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađeni ACD Kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme čekanja za ACD kontakte obrađene tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD obrađeni kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno radno vreme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vreme za kontakte završene tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala

Polje	Definicija
Zauzet Drugo državno vreme	Količina vremena u kojem je agent prijavljen, ali nije u službi tokom Interval.
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, on se računa samo u intervalu kada je završen rad posle kontakta za kontakt.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Vreme u službi	Količina vremena koje je agent bio u stanju spremnom da uzme ACD kontakt ili je rukovao ACD kontakt tokom intervala. Ovo uključuje spremnost, razgovor, držanje i radno vreme.
Popunjenost %	Procenat vremena u intervalu koji agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agent je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme ručke za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Spremno državno vreme	Količina vremena u kojem je agent prijavljen i čeka da uzme ACD poziv tokom intervala.
Korišćenje %	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupnu količinu vremena u kojem je agent prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavio ACD) B = Ukupno vreme sesije (prijavljivanje) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Agent prekovremeni rad

Izveštaj o prekovremenom radu agenta prikazuje broj prekovremenih sati koje su radili izabrani agenti u odabranim timovima ili redovima usluga u izabranom vremenskom periodu.

Takođe možete da izaberete koja polja želite da prikažete, osim za Ime agenta i Datum, koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Trajanje:	Dužina trajanja aktivnosti.
Završno vreme	Kraj vremena dana.
Vreme početka	Vreme početka radne smene.
Korisničko ime	Korisničko ime agenta.

Izveštaj agenta kartica

Izveštaj o izveštaju agenta prikazuje informacije o performansama.

Ako je instaliran QM i ako je WFM konfigurisan za uvoz informacija o obrascu za evaluaciju, padajuća lista Obrazac za evaluaciju prikazuje listu obrazaca za evaluaciju koji se koriste u QM za procenu performansi agenta. Ako je izabran obrazac za evaluaciju, podaci u izveštaju agenta će odražavati samo podatke iz procene agenta koji koriste izabrani obrazac za evaluaciju i ispunjavaju sve ostale kriterijume za izbor izveštaja.

Odeljak metrike ciljeva prikazuje podrazumevane vrednosti polja postavljene za sledeće statistike.

Statistiku	Podrazumevana vrednost
Prosečan rezultat kvaliteta	75
Prosečni pozivi po satu	10
Poštovanje%	75
usaglašenost%	0
Popunjenost %	0

Statistiku	Podrazumevana vrednost
Korišćenje %	0
Prosečno vreme obrade	0
Prosečno vreme razgovora	0
Prosečno radno vreme	0
Prosečno vreme na čekanju	0
Prosečno vreme spremnosti	0

Ove ciljeve možete modifikovati po želji. Kada se generiše izveštaj agenta, naznačena je izvedba agenta ili tima protiv ovih ciljeva. Prikazane vrednosti su ponderisani prosek.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Poštovanje%	Procenat koji opisuje koliko dobro agenti drže svog planiranog posla Raspored u intervalu. Ove informacije su dostupne agentima koji imaju podatke o produktivnosti. Adherencija% = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupan broj minuta u pridržavanju B = Ukupan broj minuta koji se ne pridržavaju C = Ukupan konfigurisani raspored pridržavanja minuta
Prosečni pozivi po satu	Obračun prosečnog broja poziva na sat. Prosečni pozivi po satu = 3600 ÷ (A + B) Pri čemu: A = Vreme razgovora u sekundama za ACD poziva završenih tokom intervala B = Vreme rada posle poziva u sekundama za ACD poziva

Polje	Definicija
	Završen tokom intervala
Prosečno vreme obrade	Prosečno ACD obrada kontakata (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme ručke = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme čekanja za ACD kontakata obrađenih tokom intervala C = Ukupno radno vreme nakon kontakta za ACD kontakata obrađenih tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme na čekanju	Stvarni prosek na čekanju (unakrsni interval) vreme za agenta za ACD kontakti obrađeni u intervalu. Ovo uključuje vreme čekanja za transfere i konferencije. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme zadržavanja = A ÷ B Pri čemu: A = Količina vremena agenti postavljeni kontakte na čekanju tokom intervala, uključujući i vreme čekanja za transfere i konferencije B = Broj kontakata stavljenih na čekanje tokom perioda. Poziv je možda stavljen na čekanje više puta.
Prosečan rezultat kvaliteta	Prosečan rezultat kvaliteta poziva koje je agent završio tokom intervala. Rezultati kvaliteta dolaze iz poziva koji se procenjuju pomoću snimanja

Polje	Definicija
	I upravljanje kvalitetom. Prosečan rezultat kvaliteta = A ÷ B Pri čemu: A = zbir ukupnih rezultata kvaliteta za procenjene pozive koje je agent završio tokom intervala B = Ukupno procenjenih poziva koje je agent završio tokom intervala
Prosečno vreme spremnosti	Stvarna prosečna količina vremena u sekundi agent je u Spreman Agent država. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. U proračunu se koriste i unakrsni intervali i podaci unutar intervala. Prosečno vreme spremnosti = A ÷ B Pri čemu: A = Količina vremena u kojem je agent u stanju spremnog agenta tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađeni ACD Kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme čekanja za ACD kontakte obrađene tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala

Polje	Definicija
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD obrađeni kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno radno vreme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vreme za kontakte završene tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
usaglašenost%	Usaglašenost je procenat vremena u intervalu u kojem agent radi Pravu količinu vremena bez obzira na doba dana u kojem agent radi. Raspored usaglašenosti ne uzima u obzir vremena dolaska i odlaska. Na primer, agent koji je zakazan da radi od 8:00 AM do 4:00 PM ali umesto toga radi od 10:00 AM do 6:00 PM bi bio u skladu sa rasporedom, ali ne i pridržavajući se. Ove informacije su dostupne agentima koji imaju podatke o produktivnosti. Usaglašenost se izračunava prema sledećoj formuli: usaglašenost% = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupno vreme tokom intervala agent je u službi, bez obzira da li je agent zakazan da bude u službi ili ne B = Ukupno vreme tokom intervala agent je zakazano da bude u službi, bez obzira da li je agent zapravo u službi ili ne
Popunjenost %	Procenat vremena u intervalu koji agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agent je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Ukupno vreme ručke za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Korišćenje %	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupnu količinu vremena u kojem je agent prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavio ACD) B = Ukupno vreme u sesiji (prijavljivanje) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Raspored agenta Dnevno

Dnevni izveštaj o rasporedu agenata detaljno opisuje planirane aktivnosti odabranih agenata po danu za odabrani vremenski period.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Trajanje aktivnosti	Trajanje planirane aktivnosti, u minutama.
Vreme završetka aktivnosti	Planirano vreme završetka aktivnosti.
Vreme početka aktivnosti	Planirano vreme početka aktivnosti.
Tip aktivnosti	Vrsta aktivnosti: zadatak, pauza, zatvorena služba, izuzetak, ručak, Ili projekat.
Red za usluge	Naziv reda servisa koji agent podržava.

Raspored agenta Nedeljno

Nedeljni izveštaj o rasporedu agenata detaljno opisuje planirane aktivnosti odabranih agenata po nedeljama, počevši od izabranog datuma.

Takođe možete da izaberete koja polja za prikaz, osim za Ime agenta, Broj agenta, Arr (vreme dolaska) i Dep (vreme odlaska), koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
U radnom vremenu	Broj sati agent je zakazan da bude u službi.
Dodeljivanje plaćenih sati	Iznos plaćenog vremena dodeljivanja zakazanog za agenta za Interval.
Plaćeni sati pauza	Iznos plaćenog vremena pauze zakazanog za agenta za interval.
Plaćeni sati Zatvorena usluga	Iznos plaćenog vremena zatvorenog servisa zakazanog za agenta za interval.
Izuzetak plaćenih sati	Iznos plaćenog vremena izuzetka zakazanog za agenta za Interval.
Plaćeni sati Ručak	Iznos plaćenog vremena za ručak zakazan za agenta za interval.
Projekat plaćenih sati	Iznos plaćenog vremena projekta zakazanog za agenta za interval.
Ukupno plaćenih sati	Ukupan broj plaćenih sati za interval. Ukupno plaćenih sati = Sati u službi + Plaćeni sati pauza + Plaćeni sati Ručak + Plaćeni sati Izuzetak + Plaćeni sati Projekat + Plaćeni sati Dodeljivanje + Plaćeni sati Zatvorena usluga

Interval reda usluge agenta

Izveštaj Agent Service Queue Interval prikazuje aktivnost agenta za izabrane agente u odabranim servisnim redovima u intervalima od pola sata na izabrani datum.

Takođe možete da izaberete koja polja želite da prikažete, osim za Agent, Interval i Service Queue, koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečno ACD obrada kontakata (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme ručke = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakata obrađenih tokom intervala C = Ukupno radno vreme nakon kontakta za ACD kontakata obrađenih tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađeni ACD Kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme čekanja za ACD kontakte obrađene tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD obrađeni kontakti za agenta za interval. Prosek će biti

Polje	Definicija
	Nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno radno vreme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vreme za kontakte završene tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, on se računa samo u intervalu kada je završen rad posle kontakta za kontakt.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.

Agent Zadatak Procenti

Izveštaj Agent Task Percentages prikazuje aktivnosti izabranih agenata u smislu procenata ukupnog radnog vremena za odabrane agente u izabranom vremenskom periodu po danu, nedelji ili mesecu.

Takođe možete da izaberete koja polja želite da prikažete, osim za Ime agenta i Datum, koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Procenat Zadatak	Procenat zakazanog vremena dodeljivanja za interval. Procenat zadatak = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Planirano radno vreme za interval B = Ukupno planirano vreme za interval
Procenat pauze	Procenat planiranog vremena pauze za interval.

Polje	Definicija
	Procenat pauze = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Planirano vreme pauze za interval B = Ukupno planirano vreme za interval
Procenat zatvoren	Procenat zatvorenog vremena za interval. Procenat zatvoren = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Planirano vreme zatvaranja za interval B = Ukupno planirano vreme za interval
Procenat izuzetka	Procenat vremena izuzetka za interval. Procenat izuzetak = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Planirano vreme izuzetka za interval B = Ukupno planirano vreme za interval
Procenat u službi	Procenat vremena u službi za interval. Procenat u službi = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Planirano vreme u službi za interval B = Ukupno planirano vreme za interval
Procenat ručka	Procenat vremena za ručak za interval. Procenat ručka = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Zakazano vreme ručka za interval B = Ukupno planirano vreme za interval

Polje	Definicija
Procenat prekovremenog rada	Procenat prekovremenog rada za interval. Procenat prekovremenog rada = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Planirano prekovremeno vreme za interval B = Ukupno planirano vreme za interval
Procenat projekta	Procenat vremena projekta za interval. Procenat projekta = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Planirano vreme projekta za interval B = Ukupno planirano vreme za interval
Korisničko ime	Korisničko ime agenta.

Produktivnost agenta i tima

Izveštaj o produktivnosti agenta i tima prikazuje statistiku produktivnosti agenta ili tima u izabranom vremenskom opsegu po danu, nedelji ili mesecu. Statistika se prijavljuje samo za vremenske periode tokom kojih je agent prijavljen ili kada vaš ACD izveštava o podacima.

NAPOMENA - Ako izaberete samo jedan ili više timova, tada se proizvodi izveštaj o produktivnosti tima. Ako izaberete jedan ili više timova i jednog ili više agenata, tada se proizvodi izveštaj o produktivnosti agenta.

NAPOMENA: Vrednosti za pridržavanje% i usaglašenost% u ovom izveštaju se zasnivaju na podacima izračunatim pre nego što su napravljena poboljšanja za obračun pridržavanja ili usaglašenosti. Kao rezultat toga, vrednosti su
Jednostavni prosjeci, a ne ponderisani prosjeci.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
ACD ID	Identifikator agenta u ACD.
Poštovanje%	Procenat koji opisuje koliko dobro agenti drže svog planiranog posla

Polje	Definicija
	Raspored u intervalu. Ove informacije su dostupne agentima koji imaju podatke o produktivnosti. Adherencija% = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupan broj minuta u pridržavanju B = Ukupan broj minuta koji se ne pridržavaju C = Ukupan konfigurisani raspored pridržavanja minuta
Naziv agenta	Puno ime agenta.
Prosečno vreme obrade	Prosečno ACD obrada kontakata (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme ručke = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme čekanja za ACD kontakte obrađene tokom intervala C = Ukupno radno vreme nakon kontakta za ACD kontakata obrađenih tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme na čekanju	Stvarni prosek na čekanju (unakrsni interval) vreme za agenta za ACD kontakti obrađeni u intervalu. Ovo uključuje vreme čekanja za transfere i konferencije. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme zadržavanja = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Količina vremena agenti postavljeni kontakte na čekanju tokom intervala, uključujući i vreme čekanja za transfere i konferencije B = Broj kontakata stavljenih na čekanje tokom perioda. Poziv je možda stavljen na čekanje više puta.
Prosečno nije spremno vreme	Prosečna količina vremena u kojoj je agent u stanju Not Ready agent. Priključak Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. U proračunu se koriste i unakrsni intervali i podaci unutar intervala. Prosečno nije spremno vreme = A ÷ B Pri čemu: A = Količina vremena u kojoj je agent u stanju Not Ready agent tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Prosečno vreme spremnosti	Stvarna prosečna količina vremena u sekundi agent je u Spreman Agent država. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. U proračunu se koriste i unakrsni intervali i podaci unutar intervala. Prosečno vreme spremnosti = A ÷ B Pri čemu: A = Količina vremena u kojem je agent u stanju spremnog agenta tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađeni ACD Kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme razgovora = (A + B) ÷ C

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakata obrađenih tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD obrađeni kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno radno vreme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vreme za kontakte završene tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, on se računa samo u intervalu kada je završen rad posle kontakta za kontakt.
Odlazni pozivi	**Odlazni pozivi** Broj eksternih odlaznih ACD poziva koji je agent završen tokom intervala.
Pozivi po satu	Broj ACD poziva obrađenih po satu. I unakrsni interval i U okviru intervala podaci se koriste u obračunu. Pozivi po satu = (A × 3600) ÷ B Pri čemu: A = Broj poziva obrađenih tokom sata

Polje	Definicija
	B = Ukupno vreme servisa u sekundama tokom sata
Pozivi prebačeni	Broj ACD poziva koji su preneti i konferencirani od strane Agent tokom intervala.
usaglašenost%	Usaglašenost je procenat vremena u intervalu u kojem agent radi Pravu količinu vremena bez obzira na doba dana u kojem agent radi. Raspored usaglašenosti ne uzima u obzir vremena dolaska i odlaska. Na primer, agent koji je zakazan da radi od 8:00 AM do 4:00 PM ali umesto toga radi od 10:00 AM do 6:00 PM bi bio u skladu sa rasporedom, ali ne i pridržavajući se. Ove informacije su dostupne agentima koji imaju podatke o produktivnosti. Usaglašenost se izračunava prema sledećoj formuli: usaglašenost% = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupno vreme tokom intervala agent je u službi, bez obzira da li je agent zakazan da bude u službi ili ne B = Ukupno vreme tokom intervala agent je zakazano da bude u službi, bez obzira da li je agent zapravo u službi ili ne
Datum	Datum prijavljenih informacija.
ID zaposlenog	ID broj zaposlenog agenta.
Popunjenost %	Procenat vremena u intervalu koji agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agent je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme ručke za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa

Polje	Definicija
Ukupno vreme obrade	Stvarno ukupno ACD vreme rukovanja kontaktima (unakrsni intervali) u sekundama Za agenta ili servis red u intervalu. To uključuje razgovor, držanje i radno vreme. Ukupno vreme rukovanja = Vreme razgovora + Vreme zadržavanja + Radno vreme
Ukupno vreme na čekanju	Stvarno ukupno vreme zadržavanja (u intervalima) u sekundama za agenta, Uključujući vreme čekanja za transfere i konferencije tokom intervala.
Ukupno vreme u službi	Ukupno vreme u službi (u intervalu) je ukupno vreme, u sekundama, da Agent je bio u stanju spremnom da preuzme ACD kontakt ili je rukovao ACD kontaktom tokom intervala. U servisnom vremenu = Vreme razgovora + Vreme zadržavanja + Radno vreme + Rezervisano vreme + Spremno vreme
Ukupno vreme prijavljivanja	Ukupno vreme prijavljivanja (u intervalu) u sekundama za agenta tokom interval. U vremenu sesije = Vreme razgovora + Vreme čekanja + Radno vreme + Rezervisano vreme + Spremno vreme + Nije spremno vreme + Ostalo vreme
Ukupno nije spremno vreme	Ukupno nije spremno vreme (u intervalu) je ukupno vreme u sekundama Agent je bio u stanju Not Ready agenta tokom intervala.
Ukupno vreme spremnosti	Ukupno vreme spremnosti (u intervalu) je ukupno vreme u sekundama agent Bio je u stanju spremnog agenta tokom intervala.
Ukupno vreme razgovora	Stvarno ukupno vreme razgovora (u intervalima) agent je bio na ACD kontaktima. Vreme teče od trenutka kada agent odgovori na ACD kontakt do trenutka kada agent prekine kontakt i ne uključuje vreme čekanja.
Ukupno radno vreme	Stvarno ukupno radno vreme (unakrsni interval) u sekundama za agenta.
Korišćenje %	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupnu količinu vremena u kojem je agent prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavio ACD) B = Ukupno vreme sesije (prijavljivanje) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Dodeljeni izuzetak

Izveštaj Dodeljeni izuzetak prikazuje sve pojave izabranog tipa izuzetka dodeljenog izabranim agentima u izabranom vremenskom opsegu. Tipovi izuzetaka se kreiraju i održavaju na stranici Upravljanje tipovima izuzetaka (Upravljanje aplikacijama > Aktivnosti > Tipovi izuzetaka).

NAPOMENA : Moguće je imati celodnevne izuzetke na datume za koje raspored još nije pokrenut. Ako je to slučaj, onda će polja Početak, Kraj i Trajanje za te izuzetke biti prazna. Jednom Raspored je pokrenut za te datume, izveštaj će prikazati vrednosti u tim poljima.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Трајање:	Dužina trajanja aktivnosti.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Ceo dan	Izuzetak koji traje čitavu radnu smenu.
Izuzetak	Ime izuzetka.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.

Budžetsko planiranje

Izveštaj o budžetskom planiranju prikazuje procenjene troškove plata po ulozi za identifikovani vremenski okvir. Da biste pokrenuli ovaj izveštaj, morate već imati stratešku prognozu generisanu za red servisa.

Ljudski resursi prikazani u ovom izveštaju konfigurisani su na stranici Upravljanje strateškim resursima . Bez obzira na to kako je trošak resursa konfigurisan (mesečno, godišnje ili kao jednokratni trošak) na stranici Strateški resursi, vrednost se pretvara u mesečni trošak. Ova vrednost se koristi u izračunavanju ovog izveštaja.

Kako se izračunava izveštaj

Broj svakog tipa ljudskih resursa koji se planira za bilo koji mesec = (predviđeni broj agenata za mesec) × (odnos resursa osnovnog resursa prema resursu agenta) × (odnos resursa za ovaj resurs) × (troškovi resursa).

> **PRIMER**
> Ako postoji jedan supervizor na svakih 10 agenata, i jedan menadžer na svaka dva supervizora, a trošak po menadžeru je $5,000, onda je formula za izračunavanje troškova menadžera potrebnih u mesecu gde je predviđeni broj agenata 100:
>
> Troškovi menadžera mesečno = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = $25,000 za 5 menadžera

Polja koja se pojavljuju u izveštaju zavise od ljudskih resursa koji su konfigurisani na stranici Strateški resursi. Ne možete prilagoditi redosled u kojem se polja pojavljuju.

Planiranje objekata (hardver)

Izveštaj o planiranju objekata (hardver) prikazuje kapitalne stavke (opremu, nameštaj i uređaje) za koje se predviđa da će ih koristiti red za odabir usluga tokom izabranog vremenskog opsega.

Kapitalne stavke prikazane u ovom izveštaju su konfigurisane na stranici Upravljanje strateškim resursima . Da biste pokrenuli ovaj izveštaj, morate već imati stratešku prognozu generisanu za red servisa.

Kako se izračunava izveštaj

Broj kapitalne stavke koja se planira za bilo koji mesec = (predviđeni broj agenata za mesec) × (odnos resursa osnovnog resursa prema resursu agenta) × (odnos resursa za ovaj resurs).

> **PRIMER**
> Ako postoji jedan supervizor na svakih 10 agenata i jedan telefon na svaka dva supervizora, onda je formula za izračunavanje broja telefona potrebnih u mesecu gde je predviđeni broj agenata 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefona

Polja koja se pojavljuju u izveštaju zavise od kapitalnih stavki koje su konfigurisane na stranici Strateški resursi. Polje Mesec je obavezno. Ne možete prilagoditi redosled u kojem se polja pojavljuju.

Plan zapošljavanja

Izveštaj o planu zapošljavanja prikazuje projektovani broj zaposlenih koji moraju biti u svakoj fazi zapošljavanja kako bi ispunili potrebne nivoe osoblja tokom identifikovanog vremenskog okvira.

- Ljudski resursi prikazani u ovom izveštaju su konfigurisani na Upravljanje strateškim resursima stranica.
- Da biste pokrenuli ovaj izveštaj, morate već imati stratešku prognozu generisanu za red servisa.
- Trenutni broj resursa sa stranice Strateški resursi koristi se kao polazna tačka u izveštaju.
- Vrednost iscrpljivanja koju unesete kao deo zahteva za izveštaj primenjuje se na trenutni broj resursa. Razlika između ove izračunate vrednosti i predviđenog zahteva za resursima za mesec dana u planu zapošljavanja je jaz resursa koji treba popuniti planom zapošljavanja.
- Primenjuje se stopa iscrpljivanja za svaki od koraka zapošljavanja. Radeći unazad od ove cifre, izračunava se potreban broj resursa na početku svakog koraka.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Stopa iscrpljivanja	Stopa gubitka zaposlenih zbog unapređenja, transfera ili raskida.
Трајање:	Dužina trajanja aktivnosti.
Datum završetka	Datum završetka prijavljenih informacija.
FTE	Broj zaposlenih sa punim radnim vremenom (FTE).
Datum početka	Datum početka prijavljenih informacija.

Izveštaj takođe sadrži sledeće sažete informacije u zaglavlju:

- Cilj FTE—The FTE izračunava za izabrani vremenski period od strane vašeg strateškog plana.
- Dostupno FTE —Dostupno FTE (nakon iscrpljivanja na osnovu trenutnog broja) izračunato za izabrani vremenski period od strane vašeg strateškog plana.
- FTE Gap—Razlika između cilja FTE i dostupnog FTE.

Interval servis red

Izveštaj Interval Service Queue prikazuje sveobuhvatnu statistiku za izabrane servisne redove u intervalima od pola sata na izabrani datum.

Takođe možete odabrati koja polja želite prikazati. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Agenti Aktuelno	Broj agenata sa punim radnim vremenom (FTE) koji podržavaju uslugu Red tokom intervala. Vreme agenta je uključeno samo kada je agent u službi. Agenti aktuelni = A ÷ 1800 Pri čemu: A = U servisnom vremenu, u sekundama, za agente zakazane da podrže servis red tokom intervala
Agenti Prognoza	Broj predviđenih agenata potrebnih za red usluga tokom Interval. Agenti prognoza = Zbir predviđenih agenata ÷ Broj intervala sa najmanje jednim predviđenim agentom
Projektovani agenti	Projektovani broj agenata potrebnih za red usluga tokom Interval. Ovo je proračun trenda zasnovan na trenutnom trendu stvarnih i predviđenih agenata. Projektovani agenti = zbir agenata projektovanih ÷ broj intervala sa najmanje jednim projektovanim agentom

Polje	Definicija
Zakazani agenti	Broj agenata zakazanih za servis red tokom intervala.
Agenti Skupljanje	Primenjuje se broj agenasa koji se očekuje nakon skupljanja. Agents Shrinkage = Agents Scheduled – (Agents Scheduled × Shrinkage Percent) ÷ 100
Prosečno radno vreme posle kontakta	Stvarni posle kontakta radno vreme tokom intervala.
Aktuelno	
Prosečna prognoza radnog vremena nakon kontakta	Predviđeni prosek nakon radnog vremena kontakta tokom intervala.
Prosečno vreme razgovora Aktuelno	Stvarno prosečno vreme razgovora tokom intervala.
Prosečna prognoza vremena razgovora	**Prosečna prognoza vremena razgovora** Predviđeno prosečno vreme razgovora za interval.
Napušteni pozivi	**Napušteni pozivi** Broj ACD poziva preusmerenih u red za uslugu tokom intervala u kojem je pozivalac prekinuo vezu dok je bio u redu ili dok je zvonio na telefonu agenta. Pozivi se računaju za interval u kojem je pozivalac spustio slušalicu.
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, on se računa samo u intervalu kada je završen rad posle kontakta za kontakt.
Pozivi Reforecast	Ponovo predviđeni broj poziva usmerenih na servis red tokom Interval.
Ponuđeni pozivi Aktuelno	Stvarni broj poziva usmerenih na servis reda tokom intervala koji su odgovorili ili završiti u redu usluga. U većini slučajeva poziv se računa u intervalu tokom kojeg je usmeren u red servisa.
Pozivi Ponuđena prognoza	Predviđeni broj poziva usmerenih na servis red tokom Interval.

Polje	Definicija
Obrađeno %	Procenat poziva obrađenih od strane agenta od ukupnog broja Pozivi ponuđeni agentu. Obrađeno % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Broj ACD poziva koje agent obrađuje dok je prijavljen tokom intervala B = Ukupan broj ACD poziva koji se nude agentu dok ste prijavljeni tokom intervala
Interval	Vreme početka intervala rasporeda od pola sata.
Popunjenost % Aktuelno	Stvarni procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontaktima u U odnosu na ukupnu količinu vremena agent je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme ručke za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Popunjenost % Prognoza	Predviđeni procenat vremena koje agent provodi na rukovanju ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agent je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost% prognoza = Suma (prognoza popunjenosti) ÷ Suma (kontakti ponuđeni prognoza)
Preciznost %	Jaz između predviđenih poziva i stvarnih ponuđenih poziva, izražen kao Procenat. Preciznost% = (A ÷ B) × 100 Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Predviđeni pozivi B = Stvarni pozivi koji se nude
skupljanje%	Vrednost nije podržana. Vraća null/blank.

Ova polja se pojavljuju samo u redovima interaktivnih usluga

Polje	Definicija
Prosečna brzina vremena odgovora Aktuelno	Stvarna prosečna količina vremena koju pozivaoci provode u redu čekajući da se odgovori na njihove pozive.
Prosečna brzina prognoze vremena odgovora	Predviđena prosečna količina vremena koje pozivi provode u redu čekajući da se odgovori na njihove pozive.
Sekunde Zakazan nivo usluge	Planirani broj sekundi u kojima se mora odgovoriti na poziv ako se želi ispuniti cilj nivoa usluge.
Nivo usluge % Aktuelno	Stvarni procenat nivoa usluga, cilj brzine odgovora koji je često Izraženo kao procenat za odgovaranje na pozive u određenom broju sekundi. Rollups ove vrednosti (na primer, vrednost prikazana u fioci pokrivenosti, rezime red na stranici Prognoza, i u izveštajima) se zasniva na ponderisanom obračunu koristeći nivo intervala servisa% i kontakte ponudio.
Nivo usluge % Prognoza	Predviđeni procenat poziva na koje je odgovoreno u okviru nivoa usluga-Vreme praga, po intervalu.
Nivo usluge % Cilj	Cilj procenat poziva da se odgovori u okviru nivoa usluge Vreme praga, po intervalu.
Nivo usluge% Planirano	Očekivani procenat poziva odgovorenih u okviru nivoa usluga vreme praga, po intervalu. Ovo je proračun u realnom vremenu napravljen kada se izveštaj generiše.

Polje	Definicija
Nivo usluge% skupljanje	Očekivani procenat nivoa usluga na osnovu očekivanih agenata Nakon skupljanja. Na primer, ako imate nivo usluge% zakazan od 80 procenata, i 10 agenata zakazanih sa skupljanje% od 10 procenata, onda bi skupljanje agenata bilo bliže devet agenata, a nivo usluge% skupljanja bi bio manji od 80 procenata.

Ovo polje se pojavljuje samo u redovima neinteraktivnih servisa

Polje	Definicija
Maksimalni broj kontakata u redu	Maksimalan broj ne-interaktivnih kontakata u redu za interval. Za redove interaktivnih usluga, izveštaji prikazuju crticu za ovo polje.

Performanse Dnevni

Izveštaj Performanse Dnevni prikazuje statistiku za izabrane redove usluga u izabranom vremenskom opsegu koji opisuju stvarne performanse redova usluga u odnosu na performanse prognoze i tačnost prognoze.

Takođe možete odabrati koja polja želite prikazati, osim servisa i datuma, koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Napustiti %	Procenat poziva napuštenih tokom intervala. Napušteni % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Broj poziva napuštenih dok je poziv bio u redu ili zvoni telefon agenta za red usluga tokom intervala, bez obzira da li je poziv trajao manje vremena od sekundi nivoa usluge

Polje	Definicija
	B = Broj poziva ponuđenih za red usluga tokom intervala
Prosečna ručka Vreme Aktuelno	Stvarno prosečno vreme ručke tokom intervala. Prosečno vreme rukovanja stvarni = ukupno vreme rukovanja stvarni ÷ obrađeni pozivi
Prosečna ručka Vreme Prognoza	Predviđeno prosečno vreme rukovanja tokom intervala. Prosečna ručka vreme prognoza = ukupno rukovanje vreme prognoza ÷ pozivi ponudio prognozu
Prosečna brzina odgovora	Prosečna količina vremena koje pozivaoci provode u redu čekajući svoje Pozivi na koje treba odgovoriti. Prosečna brzina odgovora = A ÷ B Pri čemu: A = Vreme reda poziva na koje je odgovoreno tokom intervala. Vreme čekanja uključuje vreme od trenutka kada ACD stavi poziv u red čekanja do trenutka kada agent odgovori na poziv. B = Broj poziva za red usluga na koje je odgovoreno tokom intervala.
Ponuđeni pozivi Aktuelno	Stvarni broj poziva usmerenih na servis reda tokom intervala koji su odgovorili ili završiti u redu usluga. U većini slučajeva poziv se računa u intervalu tokom kojeg je usmeren u red servisa.
Pozivi Ponuđena prognoza	Predviđeni broj poziva usmerenih na servis red tokom Interval.
Tačnost prognoze	Procenat predviđenih poziva na stvarne pozive koji se nude za uslugu Red tokom intervala. Tačnost prognoze = (A ÷ B) × KSNUMKS

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Predviđeni pozivi za red usluga tokom intervala B = Stvarni pozivi koji se nude za red usluga tokom intervala
Rukovanje tačnost vremena	Mera koliko je tačno vreme za rukovanje prognozom. Tačnost vremena rukovanja = (A ÷ B) × KSNUMKS Pri čemu: A = Prognoza prosečno vreme rukovanja B = Stvarno prosečno vreme rukovanja

Ovo polje se pojavljuje samo u redovima neinteraktivnih servisa

Polje	Definicija
Maksimalni broj kontakata u redu	Maksimalan broj ne-interaktivnih kontakata u redu za interval. Za redove interaktivnih usluga, izveštaji prikazuju crticu za ovo polje.

Ovo polje se pojavljuje samo u redovima interaktivnih servisa

Polje	Definicija
Nivo usluge % Aktuelno	Stvarni procenat nivoa usluga, cilj brzine odgovora koji je često Izraženo kao procenat za odgovaranje na pozive u određenom broju sekundi. Rollups ove vrednosti (na primer, vrednost prikazana u fioci pokrivenosti, rezime red na stranici Prognoza, i u izveštajima) se zasniva na ponderisanom obračunu koristeći nivo intervala servisa% i kontakte ponudio.

Interval performansi

Izveštaj Interval performansi prikazuje statistiku za izabrane servisne redove za određeni datum koji opisuju stvarne performanse reda usluga u odnosu na prognozu i tačnost prognoze za svaki interval od pola sata.

Takođe možete da izaberete koja polja želite da prikažete, osim servisa, datuma i intervala, koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Napustiti %	Procenat poziva napuštenih tokom intervala. Napušteni % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Broj poziva napuštenih dok je poziv bio u redu ili zvoni telefon agenta za red usluga tokom intervala, bez obzira da li je poziv trajao manje vremena od sekundi nivoa usluge B = Broj poziva ponuđenih za red usluga tokom intervala
Agenti Aktuelno	Broj agenata sa punim radnim vremenom (FTE) koji podržavaju uslugu Red tokom intervala. Vreme agenta je uključeno samo kada je agent u službi. Agenti aktuelni = A ÷ 1800 Pri čemu: A = U servisnom vremenu, u sekundama, za agente zakazane da podrže servis red tokom intervala
Agenti Aktuelno – Agenti Prognoza	Broj agenata Stvarni minus broj agenata Prognoza.
Agenti Stvarni – Agenti	Broj agenata Stvarni minus broj Agenti zakazani.

Polje	Definicija
Planirano	
Agenti Prognoza	Broj predviđenih agenata potrebnih za red usluga tokom Interval. Agenti prognoza = Zbir predviđenih agenata ÷ Broj intervala sa najmanje jednim predviđenim agentom
Zakazani agenti	Broj agenata zakazanih za servis red tokom intervala.
Zakazani agenti – Agenti predviđeni	Broj zakazanih agenata minus broj agenata prognoze.
Prosečna ručka Vreme Aktuelno	Stvarno prosečno vreme ručke tokom intervala. Prosečno vreme rukovanja stvarni = ukupno vreme rukovanja stvarni ÷ obrađeni pozivi
Prosečna ručka Vreme Prognoza	Predviđeno prosečno vreme rukovanja tokom intervala. Prosečna ručka vreme prognoza = ukupno rukovanje vreme prognoza ÷ pozivi ponudio prognozu
Prosečna brzina odgovora	Prosečna količina vremena koje pozivaoci provode u redu čekajući svoje Pozivi na koje treba odgovoriti. Prosečna brzina odgovora = A ÷ B Pri čemu: A = Vreme reda poziva na koje je odgovoreno tokom intervala. Vreme čekanja uključuje vreme od trenutka kada ACD stavi poziv u red čekanja do trenutka kada agent odgovori na poziv. B = Broj poziva za red usluga na koje je odgovoreno tokom intervala.
Ponuđeni pozivi Aktuelno	Stvarni broj poziva usmerenih na servis reda tokom intervala Koji su odgovorili ili završiti u redu usluga. U većini slučajeva poziv je

Polje	Definicija
	Računaju u intervalu tokom kojeg je usmeren na servis reda.
Pozivi Ponuđena prognoza	Predviđeni broj poziva usmerenih na servis red tokom Interval.
Tačnost prognoze	Procenat predviđenih poziva na stvarne pozive koji se nude za uslugu Red tokom intervala. Tačnost prognoze = (A ÷ B) × KSNUMKS Pri čemu: A = Predviđeni pozivi za red usluga tokom intervala B = Stvarni pozivi koji se nude za red usluga tokom intervala
Rukovanje tačnost vremena	Mera koliko je tačno vreme za rukovanje prognozom. Tačnost vremena rukovanja = (A ÷ B) × KSNUMKS Pri čemu: A = Prognoza prosečno vreme rukovanja B = Stvarno prosečno vreme rukovanja

Ovo polje se pojavljuje samo u redovima neinteraktivnih servisa

Polje	Definicija
Maksimalni broj kontakata u redu	Maksimalan broj ne-interaktivnih kontakata u redu za interval. Za redove interaktivnih usluga, izveštaji prikazuju crticu za ovo polje.

Ovo polje se pojavljuje samo u redovima interaktivnih servisa

Polje	Definicija
Nivo usluge % Aktuelno	Stvarni procenat nivoa usluga, cilj brzine odgovora koji je često

Polje	Definicija
	Izraženo kao procenat za odgovaranje na pozive u određenom broju sekundi. Rollups ove vrednosti (na primer, vrednost prikazana u fioci pokrivenosti, rezime red na stranici Prognoza, i u izveštajima) se zasniva na ponderisanom obračunu koristeći nivo intervala servisa% i kontakte ponudio.

Interval agenta servisnog reda

Izveštaj Service Queue Agent Interval prikazuje statistiku agenta za izabrane agente u odabranim servisnim redovima u intervalima od pola sata na izabrani datum.

Takođe možete da izaberete koja polja želite da prikažete, osim za Agent, Interval i Servis, koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečno ACD obrada kontakata (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme ručke = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme čekanja za ACD kontakte obrađene tokom intervala C = Ukupno radno vreme nakon kontakta za ACD kontakata obrađenih tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala

Polje	Definicija
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađeni ACD Kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme čekanja za ACD kontakte obrađene tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD obrađeni kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno radno vreme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vreme za kontakte završene tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis ili agent završio Tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, on se računa samo u intervalu kada je završen rad posle kontakta za kontakt.

Raspored servisnog reda po agentu

Izveštaj Service Queue Schedule By Agent prikazuje rasporede agenata za izabrani datum, kategoriju agenta i red čekanja usluga.

Ovaj izveštaj prikazuje satni raspored za izabrani dan. Raspored svakog agenta je kodiran da prikaže aktivnost zakazanu za svaki sat. Pokrivenost za svaki red usluga je takođe prikazana.

Kodovi aktivnosti agenta su sledeći.

Kod	Opis
X	U službi
B	Razbiti
L	Ruиak
A	Zadatak
C	Zatvorena usluga
P	Projekat
E	Izuzetak
–	Nije dostupno
<prazno>	Dostupno, ali nije zakazano

Kodovi pokrivenosti servisnog reda su sledeći.

Kod	Opis
–	Manje agenata zakazanih u službi nego što prognoza zahteva
*	Agenti zakazani u zahtevima za utakmicu servisa
+	Više agenata zakazanih u službi nego što prognoza zahteva.

Raspored servisnih redova po intervalima

Izveštaj Service Queue Schedule By Interval prikazuje raspored za izabrane servisne redove za izabrani datum u intervalima od pola sata.

Takođe možete odabrati koja polja želite prikazati, osim servisa i datuma, koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Agenti Prognoza	Broj predviđenih agenata potrebnih za red usluga tokom Interval. Agenti prognoza = Zbir predviđenih agenata ÷ Broj intervala sa najmanje jednim predviđenim agentom
Zakazani agenti	Broj agenata zakazanih za servis red tokom intervala.
Zakazani agenti – Agenti predviđeni	Broj zakazanih agenata minus broj agenata prognoze.
Zadatak	Vreme zakazano za agenta i klasifikovano kao rad tipa zadatka.
Razbiti	Količina vremena pauze zakazana za agenta tokom intervala.
Zatvoren	Količina zatvorenog vremena zakazanog za agenta tokom intervala. Zatvoreno vreme je vreme zakazano za agenta tokom zatvorenog vremena kontakt centra, kada kontakt centar ne prihvata pozive za servis reda.
Izuzetak	Ime izuzetka.
U službi	Količina vremena agenta u službi zakazanog tokom intervala za red servisa.
Interval	Vreme početka intervala rasporeda od pola sata.
Ruиak	Količina vremena za ručak zakazana za agenta za interval.
Projekat	Količina vremena projekta zakazanog za agenta za interval.
Ukupno	Ukupno vreme zakazano za agente koji podržavaju servis red za interval. Ukupno = u usluzi + pauza + ručak + izuzetak + projekat + zadatak + zatvoreno

Analiza budžeta smene

Izveštaj Analiza budžeta smene prikazuje troškove po smeni za red usluga. Ovaj izveštaj možete pregledati samo za redove usluga za koje ste prethodno poslali zahtev za analizu budžeta smene (pogledajte *Vodič* za administratora sistema).

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Pozivi po satu	Broj ACD poziva obrađenih po satu. I unakrsni interval i U okviru intervala podaci se koriste u obračunu. Pozivi po satu = (A × 3600) ÷ B Pri čemu: A = Broj poziva obrađenih tokom sata B = Ukupno vreme servisa u sekundama tokom sata
Pozivi po plaćenom satu	Broj ukupnih obrađenih poziva podeljen sa brojem plaćenih sati.
Troškovi po pozivu	Prosečna cena po pozivu za dan.
Dnevni budžet	Izračunati ukupni troškovi za dan.
Satnica	Stopa plata koja se koristi u proračunima izveštaja.
Sati u službi	Ukupan broj sati u službi za taj dan.
Plaćeni sati	Ukupan broj plaćenih sati dnevno.
Broj dana	Ukupan broj dana u nedelji uključenih u izveštaj. Na primer, ako je izveštaj podeljen po danima u nedelji, a izveštaj pokriva tri nedelje, biće tri ponedeljka, tri utorka i tako dalje. Broj dana za ponedeljak je dakle tri.
Red za usluge	Naziv reda servisa koji agent podržava.
Dužina smene	Dužina radne smene za red usluga.

Polje	Definicija
Ukupno poziva	Ukupan broj poziva za dan.
Korišćenje %	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupnu količinu vremena u kojem je agent prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavio ACD) B = Ukupno vreme sesije (prijavljivanje) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Planiranje osoblja

Izveštaj o planiranju osoblja prikazuje projektovani broj zaposlenih koji su potrebni da bi se ispunili potrebni nivoi osoblja za identifikovani vremenski okvir.

Ljudski resursi prikazani u ovom izveštaju konfigurisani su na stranici Upravljanje strateškim resursima . Da biste pokrenuli ovaj izveštaj, morate već imati stratešku prognozu generisanu za red servisa.

Kako se izračunava izveštaj

Broj svakog tipa ljudskih resursa koji se planira za bilo koji mesec = (predviđeni broj agenata za mesec) × (odnos resursa osnovnog resursa prema resursu agenta) × (odnos resursa za ovaj resurs).

> **PRIMER**
> Ako postoji jedan supervizor na svakih 10 agenata i jedan menadžer na svaka dva supervizora, onda je formula za izračunavanje broja menadžera potrebnih u mesecu gde je predviđeni broj agenata 100:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 menadžera

Polja koja se pojavljuju u izveštaju zavise od ljudskih resursa koji su konfigurisani na stranici Strateški resursi. Ne možete prilagoditi redosled u kojem se polja pojavljuju.

Interval timskog agenta

Izveštaj Team Agent Interval prikazuje statistiku za svakog agenta izabranog tima na izabrani datum koji ima aktivnost tokom svakog intervala od pola sata.

Takođe možete da izaberete koja polja da se prikažu, osim za Agent i Interval, koji su obavezni. Po defaultu, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečno ACD obrada kontakata (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme ručke = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakata obrađenih tokom intervala C = Ukupno radno vreme nakon kontakta za ACD kontakata obrađenih tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađeni ACD Kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala

Polje	Definicija
	B = Ukupno vreme čekanja za ACD kontakte obrađene tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD obrađeni kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno radno vreme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vreme za kontakte završene tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Zauzet Drugo državno vreme	Količina vremena u kojem je agent prijavljen, ali nije u službi tokom Interval.
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, on se računa samo u intervalu kada je završen rad posle kontakta za kontakt.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Vreme u službi	Količina vremena koje je agent bio u stanju spremnom da uzme ACD kontakt ili je rukovao ACD kontakt tokom intervala. Ovo uključuje spremnost, razgovor, držanje i radno vreme.
Popunjenost %	Procenat vremena u intervalu koji agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agent je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Ukupno vreme ručke za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Spremno državno vreme	Količina vremena u kojem je agent prijavljen i čeka da uzme ACD poziv tokom intervala.
Tim	Ime tima. Kada je povezan sa agentom, tim je trenutni tim agenta.
Korišćenje %	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupnu količinu vremena u kojem je agent prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavio ACD) B = Ukupno vreme sesije (prijavljivanje) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Interval tima

Izveštaj Team Interval prikazuje statistiku o aktivnosti za izabrane timove na izabrani datum tokom svakog intervala u kojem je bilo aktivnosti za taj tim.

> **NAPOMENA** - Ukupni iznosi za kolone Prosečno vreme razgovora, Prosečno radno vreme i Prosečno vreme ručke izračunavaju se na sledeći način:
> Zbir prosečnog vremena <razgovora, rada ili rukovanja> za svaki interval tokom dana podeljen je sa ukupnim brojem poziva obrađenih tokom dana, zaokruženih na najbližu sekundu.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečno ACD obrada kontakata (unakrsni interval) vreme za agenta

Polje	Definicija
	Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme ručke = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakata obrađenih tokom intervala C = Ukupno radno vreme nakon kontakta za ACD kontakata obrađenih tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađeni ACD Kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakata obrađenih tokom intervala B = Ukupno vreme čekanja za ACD kontakte obrađene tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD obrađeni kontakti za agenta za interval. Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno radno vreme = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vreme za kontakte završene tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Zauzet Drugo državno vreme	Količina vremena u kojem je agent prijavljen, ali nije u službi tokom Interval.
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, on se računa samo u intervalu kada je završen rad posle kontakta za kontakt.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Vreme u službi	Količina vremena koje je agent bio u stanju spremnom da uzme ACD kontakt ili je rukovao ACD kontakt tokom intervala. Ovo uključuje spremnost, razgovor, držanje i radno vreme.
Popunjenost %	Procenat vremena u intervalu koji agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agent je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme ručke za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Spremno državno vreme	Količina vremena u kojem je agent prijavljen i čeka da uzme ACD poziv tokom intervala.
Korišćenje %	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupnu količinu vremena u kojoj je agent prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavio ACD) B = Ukupno vreme sesije (prijavljivanje) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Raspored tima Sati zadataka

Izveštaj o časovima planiranih zadataka tima prikazuje raščlambu dnevnog vremena dodeljenog različitim aktivnostima za izabrani tim u izabranom vremenskom periodu.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Zadatak plaćen	Iznos plaćenog vremena klasifikovan kao zadatak tipa rada.
Zadatak neplaćen	Iznos neplaćenog vremena klasifikovan kao zadatak tipa rada.
Pauza plaćena	Iznos plaćenog vremena pauze zakazanog za agenta tokom intervala.
Pauza Neplaćeno	Iznos neplaćenog vremena pauze zakazanog za agenta tokom Interval.
Zatvoreno Plaćeno	Iznos plaćenog zatvorenog vremena zakazanog za agenta tokom Interval.
Zatvoreno Neplaćeno	Iznos neplaćenog zatvorenog vremena zakazanog za agenta tokom Interval.
Izuzetak plaćen	Iznos plaćenog vremena izuzetka zakazanog za agenta tokom Interval.
Izuzetak Neplaćeno	Iznos neplaćenog vremena izuzetka zakazanog za agenta tokom Interval.

Polje	Definicija
U službi	Količina vremena agenta u službi zakazanog tokom intervala za red servisa.
Ručak plaćen	Iznos plaćenog vremena za ručak zakazan za agenta za interval.
Ručak Neplaćeno	Iznos neplaćenog vremena za ručak zakazanog za agenta za interval.
Projekat plaćen	Iznos plaćenog vremena projekta zakazanog za agenta za interval.
Projekat neplaćen	Iznos neplaćenog vremena projekta zakazanog za agenta za Interval.
Ukupno plaćeno	Ukupan broj sati plaćenog vremena zakazanog za interval. Ukupno plaćeno + plaćena pauza + plaćeni ručak + plaćeni izuzetak + plaćeni projekat + plaćeni zadatak + zatvoreni plaćeni
Ukupno neplaćeno	Ukupan broj sati neplaćenog vremena zakazanog za interval.

Status odmora

Izveštaj o statusu odmora prikazuje rezime statusa slobodnog vremena izabranih agenata za izabrani datum.

Možete odabrati vrstu slobodnog vremena za prikaz. Kada izaberete vrstu slobodnog vremena za uključivanje u izveštaj, videćete ukupan broj sati, korišćenih sati, odobrenih sati i preostalih sati za tu vrstu slobodnog vremena.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Naziv agenta	Puno ime agenta.
Odobreno radno vreme	Broj slobodnih sati koji su zatraženi i odobreni.
Datum završetka	Datum završetka prijavljenih informacija.
Preostali sati	Broj slobodnih sati koji ostaju za agenta za odmor Tip.

Polje	Definicija
Datum početka	Datum početka prijavljenih informacija.
Ukupno sati	Ukupan broj slobodnih sati za tip odmora.
Polovni sati	Broj slobodnih sati koji su korišćeni za tip odmora.
Ime plana za odmor	Naziv plana odmora dodeljen agentu.
Tip odmora	Vrsta slobodnog vremena u planu odmora.