Webex VFO Uputstvo za upotrebu

Za primenu sa klasičnim WFM-om

Prvi put objavljeno: jula 10, 2020
Poslednje izmene: februar 28, 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 navedeni su na veb lokaciji 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 VFO 33

Prijavite se na Webex WFO 33

Promena lozinke 34

Odjavljivanje 36

Konfigurišite klijenta 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 podataka o osnovnoj konfiguraciji 49

Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center KSNUMKS 51

Podešavanja veze za Avaya CM sa Kontakt centar Elite 55

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 68

Podešavanja veze za Serenova 70

Serenova Tabela stanara 71

Sinhronizovanje podataka o konfiguraciji jezgra 73

Podešavanja veze za Eventide NexLog 77

Unos metapodataka 79
Podešavanja veze za Tvilio Flek 80
Podešavanja veze za UJET 86
Konfigurišite globalna podešavanja 87
Početna stranica za instalaciju Smart Desktop i Webex WFO Data Servera 92
Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i tipovima snimanja 93
Konfigurišite Extension Mobility za Cisco mrežni snimak 96
Standard Extension Mobility 96
Konfiguracija udruženja uređaja 96
Kako to funkcioniše 97
Extension Mobility Cross-Cluster 97
Konfiguracija udruženja uređaja 97
Kako to funkcioniše 98
Saznajte više o Webex VFO sa TIP-om 99
Kako se podaci sinhronizuju između ACD i Webex VFO 100
Kako se podaci agenta sinhronizuju između ACD-a i Webex VFO-a 101
Kako se podaci tima sinhronizuju između ACD-a i Webex VFO-a 101
Sinhronizujte podatke reda usluga 102
Konfigurišite metod autentifikacije 103
Omogućite podrazumevanu autentifikaciju 107
Konfigurišite SAML autentifikaciju 108
Konfigurisanje provajdera identiteta 108
Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex VFO 117
Promenite svrhu ACD ID 118

Konfigurišite politiku lozinke 119
Ograničite pristup određenim IP adresama 121
Tabela opsega IP adresa 122
Lokalne primene 123
Konfigurišite server podataka 123
Konfiguracija servera podataka u okruženjima sa više stanara 123
Opisi polja 124
Konfigurišite Cisco IP Phone Services Controls 127
Podešavanja Data Servera za Serenova ACD 129
Povežite se sa Active Directori serverom 129
O konfiguraciji Active Directori 132
Potvrdu identiteta 132
Sinhronizaciju 132
Podudaranje korisnika 133
Sinhronizacija uparenih korisnika 136
Neuporedivi sinhronizovani korisnici 136
Pregledajte rezultate sinhronizacije Active Directori-a 140
Konfigurišite skladište 141
Konfigurišite profile skladištenja 142
Pregled skladištenja 142
Razumevanje profila za skladištenje 142
Razumevanje politike skladištenja 142
Dodajte lokacije za spoljno skladištenje 146
Konfigurišite postavke QM arhive 151

Konfigurišite upravljanje kvalitetom 153
Konfigurišite QM globalna podešavanja 153
O prioritetu snimanja ekrana 154
Konfigurišite QM za snimanje 155
Upravljajte telefonskim serverima 155
Upravljajte prilagođenim poljima metapodataka 157
Cisco polja metapodataka 160
Kako korenski pozivi i pomirenje funkcionišu 163
Konfigurišite telefonske grupe 164
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 ankete 185
Konfigurišite upravljanje radnom snagom 185
Konfigurišite redove usluga 186
Upravljajte brojevima direktorijuma 186
Upravljanje brojevima direktorijuma 187
Upravljajte tipovima reda usluga 188
Kreiranje, uređivanje i brisanje tipova reda usluga 188
Upravljajte redovima usluga 189

Sinhronizovana / nesinhronizovana okruženja 189
Virtuelni servisni redovi 189
Precizni redovi 190
Upravljajte grupama reda usluga 198
Upravljajte mapiranjem veština 198
Upravljajte multiskill grupama 199
Upravljanje datumima zatvaranja reda usluga 201
Kopiranje zatvorenih datuma 201
Konfigurišite skupljanje 203
Upravljajte kategorijama skupljanja 204
Upravljajte nedeljama skupljanja 204
Upravljajte scenarijima skupljanja 206
Upravljajte rasporedom agenata 207
Integrišite se sa sistemom upravljanja ljudskim resursima 207
Uvoz detalja datoteke 208
Izvoz detalja datoteke 210
Prilagodite kada se rasporedi objavljuju 212
Ograničite sposobnost supervizora da uređuje rasporede 214
Kreiranje toka posla 215
Upravljanje pravilima za uređivanje rasporeda 216
Rad sa istorijskim podacima 216
Pregledajte i uredite istorijske podatke 217
Polja tabele istorijskih podataka 219
Spajanje istorijskih podataka 220

Izračunajte tačnost prošlih prognoza 221
Snimanje istorijskih podataka 222
Uvoz istorijskih podataka 223
Kreirajte opise za kodove razloga 225
Prilagodite mapiranje stanja pridržavanja 227
ACD ID-ovi i kodovi razloga 229
Mapiranje stanja pridržavanja za neinteraktivne redove usluga 229
Konfigurišite WFM postavke širom sistema 230
Definišite period zadržavanja WFM-a 233
Upravljajte vrednostima metapodataka aktivnosti 234
O metapodacima aktivnosti 237
Dodeljivanje podrazumevanih vrednosti metapodataka aktivnosti 237
Premošćivanje podrazumevanih vrednosti metapodataka 237
Konfigurišite Teleopti 238
Konfigurišite analitiku 239
Administriranje i održavanje Webex VFO 240
Nadgledajte status servera podataka 241
Preuzimanje dnevnika servera podataka 242
Konfigurišite gamifikaciju 243
Prikupite podatke o performansama za gamifikaciju 243
Konfigurišite nivoe gamifikacije 245
Opisi polja 245
Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije 246
Opisi polja 247

Konfigurišite tačke gamifikacije 247
Opisi polja 249
Konfigurišite KPI 250
Revizija korisničkih i sistemskih promena 252
Pratite veze sa Webex VFO serverom 256
Nadgledajte planirani izvoz masovnih kontakata 258
Konfigurišite obaveštenja 261
Vrste obaveštenja 263
Administratorska i korisnička obaveštenja stanara 263
Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom 277
Upravljajte korisnicima 281
Kako funkcionišu licence 281
Model licenciranja 281
Licenciranje, uloge i dozvole 281
Licence za podatke 282
Webex WFO pristupne licence 283
Licenca za bot analitiku 283
Uvid u licence 283
Primeri korisnika sa više uloga 283
Primer KSNUMKS: QM agent koji je takođe evaluator 284
Primer KSNUMKS: QM agent koji je takođe zakazan pomoću WFM-a 284
Funkcije dostupne sa QM i Analitics licencama 284
Kreirajte i izmenite korisnike 287
Kreirajte API korisnika 297

Uvoz i izvoz korisnika 298
Imena vremenskih zona 302
Upravljajte više korisnika 311
Upravljajte korisničkim profilima 311
ACD korisnički profili 312
Snimanje korisničkih profila 313
Premosti korisničke profile 313
Primer korisničkih profila 314
Spajanje korisnika 317
Kako funkcioniše spajanje korisnika 319
Informacije o korisniku 319
Korisnički podaci 320
Premosti korisničke profile 321
Upravljajte korisnicima hotelinga 322
Upravljajte ulogama i dozvolama 322
Webex VFO licenciranje 323
Dozvole 325
Dodelite odredišne stranice korisnicima 395
Omogućite korisnicima pristup Data Ekplorer-u 397
Isključite Data Ekplorer 399
Upravljanje timovima 400
Timovi za uvoz i izvoz 403
Upravljanje grupama 404
Grupe za uvoz i izvoz 405

Upravljajte prikazima 406

Snimanje i procena kontakata 411

Snimanje kontakata 411

Automatizujte QM radne tokove 412

Konfigurisanje pravila 417

Konfigurisanje uslova 417

Konfigurisanje akcija 419

Kako funkcioniše administracija toka posla 420

Vrste događaja 420

Dnevni događaji 420

Kraj događaja interakcije 420

Konflikti QM toka posla 421

Uslovne izjave 421

Upravljajte politikama zadržavanja podataka za QM i analitiku 422

Konfigurišite fazno otpremanje 424

Konfigurišite server za postepeno otpremanje podataka 426

Kreirajte lokaciju za skladištenje u fazama otpremanja 426

Omogućite komponentu za ukidanje 426

Koristite IP adrese da biste povezali agente sa serverom za učitavanje podataka 427

Koristite timove za povezivanje agenata sa serverom podataka za postepeno otpremanje 428

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

KSNUMKS - Kreirajte pravilo za fazno otpremanje 429

Upravljajte onim kontaktima koji se snimaju 431

Izvoz metapodataka kontakata 433

Snimanje na zahtev 434
Kako funkcionišu kontrole snimanja 437
Sigurnosne karakteristike za snimke 439
Pogledaj izveštaje o snimanju 440
Pronađi kontakte 440
Opisi filtera 443
Kako funkcioniše sintaksa za pretragu teksta 452
Prilagodite kolone na stranici Interakcije 458
Opisi kolona 459
Izbrišite ili vratite kontakt 468
Kontakti za reprodukciju 470
Slušajte audio kontakt 473
O tišini i razgovoru o događajima 476
Gledajte snimanje ekrana kontakta 478
Primeri scenarija kontakta 479
Snimci poziva u zagradama i isprepleteni 479
Slepi prenos 479
Konferencijski pozivi 480
Konferencija pod nadzorom 480
Držite sa pozivom na drugoj liniji 480
Preskočite napred i nazad u snimku 480
Pogledaj akcije agenta za kontakt 481
Pogledaj podatke povezane sa kontaktom 484
Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom 494

Pročitajte kontakt e-pošte 494
Pročitajte tekstualni kontakt 495
Pročitajte kontakt za ćaskanje 495
Pogledajte pregled kontakta za ćaskanje 497
Pročitajte rezime kontakta 498
Pročitajte transkripciju audio zapisa 499
Pogledaj analitiku fraze za kontakt 500
Pogledajte raspoloženje za kontakt 503
Raspoloženje za pozive 503
Sentiment za e-poštu i tekstualne kontakte 505
Preuzmite kontakte na zahtev 505
Dodelite i delite kontakte 506
Pristupite kontaktima koji su vam dodeljeni 506
Označite kontakte za obuku ili HR 508
Označite kontakt 510
Kreirajte hiperlinkove ka snimcima 511
Izvozite kontakt 512
Izvozite kontakte u rasutom stanju 513
Zahtevi za izdavanje dozvola za masovni izvoz kontakata 516
Podaci uključeni u CSV datoteku za izvoz skupnog kontakta 516
Procenite kontakte 524
Upravljajte formularima za evaluaciju 524
Saveti za obrasce evaluacije 533
Smernice za efikasne evaluacije 533

Uputstvo za evaluaciju obrazac pitanja 533
Pitanja o ključnim pokazateljima učinka (KPI) 535
Kako se KPI pitanja boduju 536
Bodovanje zasnovano na procentima 536
O sekcijama zasnovanim na procentima 536
O pitanjima zasnovanim na procentima 537
Kako se postižu procene zasnovane na procentima 539
Moguće tačke 539
Zarađeni bodovi 539
Procentualni rezultat 540
Bodovanje zasnovano na tačkama 540
Automatski dodelite pregled, evaluacije i kalibracije 542
Ručno dodelite pregled, procene i kalibracije 546
Označite kontakt za kalibraciju 547
548
Procenite kontakt 548
Kalibrirajte evaluatore 553
Izveštaj o kalibraciji evaluacije 554
Analizirajte podatke evaluacije 554
Pogledaj izveštaje o evaluaciji 554
Konfigurišite predviđanja 555
Prediktivni rezultati neto promotera 555
Prediktivna evaluacija Rezultati 556
Najbolje prakse 557

Opšte 557
Prediktivni rezultati neto promotera 558
Prediktivne evaluacije 558
Razlike između prediktivnih rezultata i ručnih rezultata 559
Razlike među ljudskim evaluatorima 559
Razlike u procenjenim pozivima 559
Pratite agente u realnom vremenu 560
Kreirajte kontakt 564
Raspored ljudi 566
Kreirajte rasporede 566
Zatvoreni datumi i fiksne radne smene 567
Redosled zakazivanja 567
Prioritet reda usluga 567
O procesu zakazivanja 568
O stranici Planiranje 568
Menadžer panela 570
O tipovima rasporeda 571
Konfigurišite dinamičko raspoređivanje 572
Upravljajte pravilima rada dinamičkog raspoređivanja 573
Upravljajte udruženjima dinamičkog raspoređivanja 575
Upravljajte događajima dinamičkog raspoređivanja 576
Kreiranje novog događaja 576
Pregled statusa događaja 579
Generisanje izveštaja o podsticajima za raspoređivanje 579

Izmenite stranicu za dinamičko raspoređivanje agenta 580
Konfigurišite dinamičku dostupnost 580
Upravljanje dinamičkim pravilima dostupnosti 580
Dodeljivanje pravila agentima 581
Upravljanje dodeljenim pravilima 582
O mojoj dostupnosti 583
Moja dostupnost za agente 583
Moja dostupnost za administratore, planere i supervizore 586
Kreirajte radne smene 588
Radne smene i vremenske zone 588
Radne smene i dinamičko raspoređivanje 589
Fiksne radne smene 589
Radne smene zadataka 590
Promenljive radne smene 590
Razumevanje grafikona parametara radne smene 590
Pregled dodeljenih radnih smena 592
Primer rotacije radne smene 595
Upravljajte uslovima rada 596
Primer 1: Uslovi rada bez neplaćenih aktivnosti 599
Primer KSNUMKS: Uslovi rada sa neplaćenim aktivnostima 600
Zakazivanje i neplaćene aktivnosti 600
Upravljajte profilima radnih uslova 605
Zakazivanje sa profilima radnih uslova 605
Upravljajte uslovima min / mak sata 606

Radne smene i rasporedi 606
Definicije vremena 607
Razmatranja o konfiguraciji rasporeda 607
Izuzetaka 608
Preklapajuće radne smene 608
Dodelite min / mak časovne uslove agentima 610
Ograničite broj agenata za zakazivanje 611
Kreirajte distribuciju 613
Smernice za generisanje distribucije 614
Upravljanje distribucijama 615
Generisanje distribucije proizvodnje 615
Generisanje imenovane distribucije 616
Pregled distribucije 616
Rad sa distribucijama 617
Kreirajte prognozu 618
O procesu predviđanja 618
Generišite distribuciju 618
Izmenite distribuciju 618
Izaberite metod predviđanja 619
Izaberite referentni reriod 619
Generišite prognozu 619
Pregledajte prognozu 620
Generišite prognozu 620
Pregled prognoze 624

Rad sa prognozama 624
Uvezite prognozu 625
Uvoz prognozu kada već znate broj predviđenih agenata 627
Uvoz prognozu kada želite da izračunate broj predviđenih agenata 627
Koristite trendove u predviđanju 629
Istorijski trendovi 629
Standardna metoda predviđanja 629
Napredna metoda predviđanja 629
Očekivani trendovi 630
Standardna metoda predviđanja 630
Napredna metoda predviđanja 630
Dan u nedelji efekat 630
Primeri: Jednogodišnja prognoza korišćenjem standardne metode predviđanja 631
Primer 1: Pozitivna stopa rasta 631
Primer 2: Nulta stopa rasta 632
Primer 3: Negativna stopa rasta 632
Primeri: Jednogodišnja prognoza korišćenjem napredne metode predviđanja 633
Primer 1: Pozitivna stopa rasta 633
Primer 2: Negativna stopa rasta 634
Strateške prognoze 635
Primeri strateške prognoze 635
Upravljanje firme datum udruženja 635
Kopiranje firme datum udruženja 635
Račun za dane sa abnormalnim volumenom kontakata 636

Uticaj na zahteve za distribuciju 637
Uticaj na zahteve za prognozu 637
Ograničenja posebnih događaja 638
Podaci u rezimeu prognoze 639
Izmenite distribucije i prognoze 641
Povlačenje tačaka podataka u grafikonu 642
Uređivanje podataka u tabeli 642
Popunjavanje prazne tabele 642
Uređivanje ukupnih iznosa na stranici distribucije 642
Uređivanje ukupnih iznosa na stranici prognoze 643
Uređivanje ukupnih iznosa u strateškoj prognozi 644
Kopiranje i lepljenje podataka u tabeli 644
Primena faktora podešavanja na kolonu 645
Upravljajte aktivnostima rasporeda 646
Upravljanje izuzecima 646
Za rasporede pokrenuti sa dodeljenim izuzecima 646
Za odobrene zahteve za izuzetak, mentorstvo i slobodno vreme 647
Kreiranje, uređivanje i brisanje izuzetaka 648
Dodeljivanje izuzetka 648
Primeri konfigurisanja frekvencije i pojavljivanja 650
Samo jednom 650
Jednom nedeljno 650
Jednom mesečno 651
Jednom godišnje 651

Upravljanje tipovima izuzetaka 651
Upravljanje projektima 652
Kreirajte raspored 655
Dodajte agenta u postojeći raspored 657
Generisanje ad-hoc rasporeda 658
Pogledaj zahteve servera od WFM korisnika 659
Upravljajte vremenom daleko 660
Poruke za agente 660
Zahtevi za pretragu 661
Kako filtrirati datumska polja 661
Kriterijumi za pretragu 662
Otpr 662
Rad sa vansmernim sandučetom 664
Prijemno sanduče 664
Rad sa prijemnim sandučetom 666
Javna kutija 666
Rad sa javnom kutijom 668
Zahteva 668
Uređivanje ili brisanje zahteva 668
Zatražite izuzetak 669
Zatražite raspored trgovine 671
Zahtev za slobodno vreme 674
Pregled slobodnog vremena 679
Zatražite ponudu za raspored 679

Zahtev za mentorstvo 682
O automatskim promenama zahteva 684
Slučaj 1: Agent podnosi plaćeni zahtev koji se preklapa sa neplaćenom aktivnošću 684
Slučaj 2: Agent je zakazan za rad u traženom vremenu 684
Slučaj 3: Agent je zakazan da radi tokom samo jednog dela zahteva 685
Poruke za odobravanje zahteva 685
Zahtevi za pretragu 686
Kako konfigurisati polja datuma 687
Kriterijumi za pretragu 687
Odobrite ili odbijte zahteve 688
Zahtevi za izuzetak 688
Zahtevi za slobodno vreme 689
Odobrite zahtev za trgovinu ili ponudu 691
Odobrite zahtev za mentorstvo 693
Automatizujte rukovanje zahtevima agenta 694
Primer toka posla 695
Odobri pravilo 695
Negirati pravilo 696
Podrazumevano pravilo 696
Automatsko odbijanje i ručno rukovanje 696
Automatsko poricanje 696
Automatsko ručno rukovanje 698
Uslovi pravila izgradnje 700
Promenljive 702

Pregled i uređivanje rasporeda 710
Pogledajte svoj raspored 710
Prilagodite prikaz rasporeda 711
Odštampajte svoj raspored 713
O vremenskim zonama 713
Pogledajte svoj raspored u drugoj aplikaciji kalendara 714
Pretplata na iCal feed 715
Dinamičko raspoređivanje za agente 716
Kadrovske ikone 718
Kreiranje sopstvenog rasporeda 719
Intradai dinamičko raspoređivanje za agente 720
Upravljajte rasporedom agenata 723
Prilagodite stranicu Raspored agenata 732
Prilagođeni izbor 733
O vremenskim zonama 735
Podrazumevana vremenska zona 735
Prikaži vremensku zonu 735
Zakazivanje vremenske zone 735
Servis red vremenska zona 735
Vremenske zone i raspored agenata 736
O beleškama o aktivnostima 736
Sortirajte listu agenata 737
Uređivanje rasporeda 738
Izmene i lista dodeljenih izuzetaka 740

Ubacite aktivnost 740
Upozorenja o konfliktu rasporeda agenata 743
Slobodno vreme i razmatranja plana odmora 745
Izbrišite aktivnost 746
Izmenite rasporede pomoću povlačenja i ispuštanja 746
Dodajte i uredite beleške o aktivnostima 747
Raspored trgovanja dva agenta 747
Kopirajte aktivnosti rasporeda 750
Pronađite najbolje vreme za aktivnost 752
Poništi promenu rasporeda 756
Pretraživanje istorije rasporeda 757
Tabela rezultata 758
Vraćanje rasporeda 758
Primer : Vraćanje rasporeda 758
Primer : Ponašanje prilikom vraćanja preko postojećeg rasporeda 759
O istoriji rasporeda i vraćanju 759
Odobriti ili odbiti promene rasporeda koje su izvršili supervizori 761
Upravljajte današnjim rasporedom 762
Ponudite dobrovoljni prekovremeni rad ili slobodno vreme 762
Pregledanja 763
Pregled postojećih događaja 763
Kreiranje novog događaja dinamičkog raspoređivanja unutar dana 764
Odobravanje promena rasporeda 767
O fiokama 769

Proverite pokrivenost osoblja 770
Pokrivenost: Planirani prikaz 772
Tumačenje grafikona 773
Pokrivenost: Skupljanje pogled 774
Pokrivenost: Reforecast prikaz 776
Unutar dana: Prikaz podataka 777
Multiskill pokrivenost mapi 778
Pogledaj poštovanje agenta i usaglašenost 780
Pogledajte detaljno pridržavanje agenta 783
Optimizujte pauze i ručkove 785
Ograničenja optimizacije 787
Primeri optimizacije 788
Pogledaj izveštaje o zakazivanju 789
Napravite dugoročne planove 789
Procenite buduće zahteve 790
Upravljajte strateškim resursima 790
Upravljajte planovima zapošljavanja 791
Upravljajte koracima zapošljavanja 791
Analizirajte troškove smene za red usluga 792
Upravljajte slobodnim vremenom agenta 793
Upravljanje punim radnim vremenom ekvivalentnih profila 793
Upravljajte tipovima odmora 794
Upravljajte planovima za odmor 796
Primeri plana odmora 797

Primer KSNUMKS: Preklapanje planova za odmor bez zajedničkih agenata 798
Primer KSNUMKS: Premeštanje agenata između planova za odmor 799
Upravljajte slobodnim vremenom 800
Korišćenje slobodnog vremena sa zahtevima za slobodno vreme 800
Izračunavanje slobodnog vremena sa zahtevima za slobodno vreme 801
Zahtevi za slobodno vreme sa FTE-om ili satima 801
Zahtevi za ceo dan 802
Kopiranje slobodnog vremena 803
Primer KSNUMKS: Servisni redovi imaju slobodno vreme za celu godinu 803
Primer KSNUMKS: Redovi za usluge imaju slobodno vreme za različite brojeve meseci 803
Slobodno vreme i vremenske zone 804
Izveštaji o slobodnom vremenu agenta 805
Analizirajte kontakte, ljude i procese 806
Kreirajte zadatke analitike 806
O zadacima analitike 815
Organizujte podatke 817
Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza 817
Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti analitika 824
Kreirajte i upravljajte stavkama na radnoj površini 825
Konfigurišite događaje na radnoj površini 828
Preklapajući događaji 836
Koristite alat Application Field Marker 837
Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti analitika 838
Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u vašem pretraživaču 841

Pregled kontrolnih tabli analitike 842
Kreirajte i upravljajte skupom podataka 843
Izvori podataka 845
Filteri podataka 848
Kreirajte i upravljajte kontrolnom tablom analitike 852
Kreirajte i upravljajte vidžetom za analitiku 854
Prikazivanje detalja vidžeta 860
Obaveštavanje korisnika o neodobrenom korišćenju aplikacija 860
Filtrirajte podatke na kontrolnoj tabli analitike 861
Prilagodite kontrolnu tablu analitike 862
Analitika sa alatkama 862
Traka sa alatkama za poravnanje vidžeta 864
Pratite fokus i aktivnost agenata 866
Pregled Agent Ekplorer 869
Analizirajte podatke poslovne inteligencije 872
Kontrolna tabla vaše početne stranice 872
Kreirajte sopstvene izveštaje pomoću Data Ekplorera 873
Upravljajte listom kontrolnih tabli i izveštaja Data Ekplorer 874
O DX traci sa alatkama 874
Pogledajte standardne kontrolne table Data Ekplorer 875
Dostupne unapred izgrađene kontrolne table 876
QM kontrolne table 876
WFM kontrolne table 877
Kontrolne table za širok paket 878

Analitičke kontrolne table 879
CKSI - Kontrolne table Kontakt centra 880
Podesite svoju početnu stranicu 882
Kopirajte izveštaj ili kontrolnu tablu 883
Delite izveštaje i kontrolne table 883
Podesite isporuku e-pošte izveštaja 885
Upravljajte isporukom e-pošte izveštaja 887
Označite izveštaje i kontrolne table sa ulogama 889
Pretražite pretraživač imovine po oznaci 890
Izvoz izveštaja 891
Kreirajte izveštaj 891
Kreirajte pitanje 892
Kreirajte novi izveštaj 893
Izaberite meru 893
Izaberite grupisanje 895
Podesite filter 895
Filtriranje izbrisanih zapisa o prognozi, poštovanju i rasporedu agenata 903
Kreirajte prilagođenu meru 904
Primer prilagođene mere 906
Konfigurišite izgled mere 910
O atributima sadržaja 913
Primer 1: Napravite brojeve od 20 do 200 podebljanim i plavim 914
Primer KSNUMKS: Brojevi boja kao niski, srednji ili visoki 915
Primer KSNUMKS: Sačuvajte formatiranje za vremenska polja kada izvozite izveštaj 916

Sintaksa atributa sadržaja 917
Ključne reči 918
Dodatna razmatranja sintakse 921
Atributi sadržaja za sve tipove podataka 921
Atributi sadržaja za tipove tekstualnih podataka 922
Atributi sadržaja za numeričke tipove podataka 924
Atributi sadržaja za tipove podataka datuma / vremena 930
Atributi sadržaja za tipove podataka slične Booleu 930
Kreiraj prikaz 931
Dostupni tipovi prikaza 931
Stiling Opcije 940
X osa 941
I osa (primarna, sekundarna, 3 i 4) 942
Konfigurišite podrazumevano sortiranje izveštaja 954
Sortiranje podataka 954
Naručivanje kategorije 955
Postavljanje izuzetka 955
Kreirajte kontrolnu tablu 955
O kontroli kontrolne table 956
Dodajte panel 957
Dodajte panel vidžeta 958
Prilagodite vidžet Data Ekplorer 958
Dostupni QM dodaci 961
Kontakt Cilj Progres vidžet 962

Kontakt Totals dodatak 962
Trenutni najbolji izvođači dodatak 963
Prosečna evaluacija dodatak 963
Evaluacija Opsezi vidžet 963
Gamification Rezultat vidget 963
Nedavni Evals Izvršeno vidžet 964
Nedavne procene dodatak 965
Snimanje Ankete vidget 965
Dostupni WFM dodaci 965
Agent Poziv Količine Vidget 966
Agent Pozivi po satu Vidget 967
Agent Procenti Vidget 967
Agent Time Distributions Vidget 967
Agent Vreme Ukupan Vidget 968
Moj raspored vidžet 969
Dodatak za pridržavanje u realnom vremenu 970
Servis Kuede Performanse Vidget 970
Dodajte parametar 971
Filtriraj izbrisane zapise 971
Konfigurišite KPI preduzeća 972
KPI osobine 973
Konfigurišite podešavanja 974
Implementirajte izveštaje 975
Dostupne KPI mere 975

Standardni izveštaji 976

Pokrenite standardni QM ili WFM izveštaj 976

QM standardni izveštaji 978

Agent je postigao evaluaciju 983

Grafikon trenda agenta 986

Kontakt Detalji 988

Kontakt Cilj Napredak 990

Kontakt Totals Grafikon 991

Evaluacija Kalibracija 991

Rezultati evaluacije 993

Evaluacija Ukupno Grafikon 995

Evaluator Performanse 997

Grafikon proseka kvaliteta 999

Rezultati pitanja 999

Pristup interakciji putem kontakta 1001

Pristup interakciji od strane korisnika 1002

Rezultati Svi podaci 1004

Odeljak Rezultati 1006

Ankete Svi podaci 1007

Rezultati obrasca ankete 1008

Status sistema 1009

Status snimanja korisnika 1010W

FM standardni izveštaji 1011

Agent Interval 1013
Prekovremeni rad agenta 1016
Agent Izveštaj kartica 1016
Agent Raspored Dnevni 1021
Agent Raspored Nedeljni 1022
Interval redosleda agenta 1022
Agent Zadatak Procenti 1024
Produktivnost agenta i tima 1026
Dodeljeni izuzetak 1032
Budžetsko planiranje 1033
Planiranje objekta (hardver) 1033
Plan zapošljavanja 1034
Intervalni servisni red 1035
Performanse Dnevni 1039
Performanse Interval 1042
Service Rekue Agent Interval 1045
Raspored reda usluga od strane agenta 1046
Raspored reda usluga po intervalima 1047
Shift Analiza budžeta 1049
Planiranje osoblja 1050
Tim Agent Interval 1051
Tim Interval 1053
Raspored timskih zadataka 1056
Status odmora 1057

Konfigurišite Webex VFO

Koristite ove odeljke u Webex VFO da biste podesili kako se Webex VFO povezuje sa vašim ACD-om i skladištenjem i kako Webex VFO aplikacije komuniciraju sa vašom radnom snagom.

Prijavite se na Webex WFO

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

- Webex VFO podrazumevani akreditivi
- Vindovs Active Directori akreditivi
- Single Sign on (Securiti Assertion Markup Language, ili SAML) akreditivi

NAPOMENA : Administratori mogu da se prijavite koristeći svoje Webex VFO akreditive, čak i ako je Webex VFO 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 VFO 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 se prijaviti na Webex VFO za izbor jezika koji će se promeniti na celom sajtu.
Korisničko ime	Vaše korisničko ime. Ovo je korisničko ime koje vam je dodelio vaš administrator, ili vaše korisničko ime za Vindovs Active Directori. Koristite svoju adresu e-pošte ako ste primili obaveštenje da se prijavite sa

Polje	Opis
	adresa e-pošte.
Domena	Domen Active Directori. Ovo polje je prikazano samo na sistemima koji koriste Active Directori. Izaberite domen povezan sa vašim Active Directori korisničkim imenom i lozinkom.
Lozinka	Vaša lozinka. Ovo je lozinka koju vam je prvobitno dodelio vaš administrator, ili lozinka za Vindovs Active Directori. Ovo polje nije obavezno ako se prijavljujete putem jedinstvenog prijavljivanja.
Zaboravili ste lozinku?	Resetujte lozinku.

Prijavite se koristeći Webex VFO ili Vindovs (Active Directori) akreditive

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

Prijavite se pomoću jedinstvene prijave na

1. Unesite svoje korisničko ime i kliknite na 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 VFO .

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

Ako zaboravite lozinku ili je vaš nalog zaključan, možete resetovati lozinku.

Resetujte lozinku

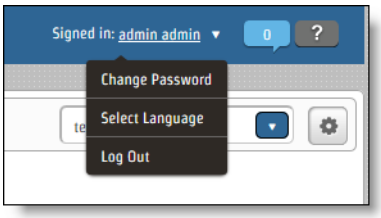
1. Kliknite Zaboravili ste lozinku? na stranici za prijavljivanje.
2. Unesite svoju adresu e-pošte, kliknite na dugme Email Passvord Reset, i pratite uputstva. E-mail sa uputstvima o tome kako da resetujete lozinku će biti poslat na vaš nalog e-pošte.

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 dok unosite lozinku.

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

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

Zahtevi složenosti lozinke

Zahtevi za složenost lozinke su zasnovani na Microsoftovoj politici lozinki: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

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

- Lozinke ne mogu da sadrže bele prostore (praznine).
- Lozinke moraju biti dugačke najmanje osam znakova. Minimalna dužina može biti konfigurisana od strane administratora.
- Lozinke moraju da sadrže znakove iz tri od sledeće četiri kategorije:

Kategorija	Opis
Velika slova	A-Z Velika slova Unicode znakovi: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Mala slova	A–Z Mala slova unicode znakova:

Kategorija	Opis
	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: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ova pravila se primenjuju samo tamo gde konfigurišete lozinku koju kontroliše Webex VFO. Ako korisnik unese lozinku za spoljni sistem koji nije pod kontrolom Webex VFO, Webex WFO neće potvrditi lozinku (na primer, ACD konfiguracija).

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 "Zaboravili ste lozinku" i podesite
Lozinku.

Odjavljivanje

Da biste se odjavili iz Webex WFO-a, pređite mišem preko vašeg korisničkog imena u gornjem desnom uglu stranice i kliknite na dugme Odjava. Ovo vas vraća na stranicu za prijavljivanje.

Da biste u potpunosti izašli iz Webex VFO-a, zatvorite pregledač.

Konfigurišite klijenta

Konfigurisanje stanara podrazumeva sledeće:

- Konfigurišite aspekte sistema koji se odnose na sve korisnike i aplikacije.
- Sinhronizujte podatke agenta, tima i reda usluga iz vašeg ACD-a.
- Izaberite i konfigurišite metod autentifikacije da biste potvrdili identitet svakoga ko želi da se poveže sa Webex VFO.
- Konfigurišite politiku korisničke lozinke kako biste zadovoljili bezbednosne zahteve vaše organizacije.
- Poboljšajte bezbednost vašeg stanara kontrolisanjem (ili "belom listom") koje IP adrese korisnici mogu da pristupe Webex VFO iz.

- Podesite funkcije Data Servera na osnovu geografske lokacije kontakt centra.
- Povežite se sa Active Directori (AD) serverom u vašem okruženju za autentifikaciju korisnika, sinhronizaciju ili oboje.

Konfigurišite ACD

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

Preduslovi

- Imate dozvolu Administrirati ACD konfiguraciju (pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama).
- Servis Data Server je instaliran na serveru sa pristupom Webex VFO sistemu pre nego što testirate ACD vezu.

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

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija > ACD konfiguracija globalnog sistema >

Procedure

Dodajte ACD

1. Izaberite stanara.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**. Otvara se dijalog ACD Detalji.
3. Izaberite vrstu ACD iz **Izaberi ACDpadajuće** liste.
4. Unesite ime ACD-a u polje Ime .
5. Kliknite na dugme **OK.** ACD Detalji dijalog boks se zatvara, i opcije konfiguracije se prikazuju na stranici ACD Konfiguracija.
6. Konfigurišite ACD popunjavanjem polja. Pogledajte linkove ispod za uputstva specifična za ACD.

- 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 KSNUMKS
- Podešavanja veze za Avaya CM sa Kontakt centar 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 Amazon Connect
- Podešavanja veze za Serenova
- Podešavanja veze za Eventide NexLog
- Podešavanja veze za Tvilio Flek
- Podešavanja veze za UJET

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

Izbrišite ili modifikujte ACD

- Da biste izbrisali ACD, izaberite ACD, kliknite na dugme **Delete**, a zatim kliknite na dugme **Da**.
- Da izmenite ACD, izaberite ACD, uredite polja po želji, i kliknite na **dugme Sačuvaj**.
- Da biste promenili ime ACD-a, 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 ste izabrali 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 specifične podrazumevane grupe veština.
> Kao rezultat toga, vreme agenata nije ispravno pripisano redu usluga koje podržavaju u Webex VFO.
> Podesite a

izabrana ACD grupa veština koju agent prvenstveno podržava kao podrazumevanu grupu veština kako bi pravilno izveštavao o svojoj produktivnosti. Imajte na umu da ako se bave pozivima za druge redove usluga, njihovo vreme možda neće biti ispravno pripisano odgovarajućem redu usluga.

Odeljku	Opis
Istorijski interval izveštavanja	Interval izveštavanja istorijskih podataka koji je konfigurisan u vašem Unified CCE sistemu. Ako je vaš ACD je podešen na 15-minutni interval, morate da izaberete opciju 15 minuta kako bi se osiguralo da Webex VFO je kompatibilan sa ACD i da su svi podaci uvezeni u Webex VFO. 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-a. Za Na primer, možete konfigurisati filter Ime 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 Tip prefiksa, nijedan timovi ili agenti se ne sinhronizuju. Svi timovi ili agenti koji su već sinhronizovani su deaktivirani. Ako promenite filter koji koristi Ime **servisa** u Tip prefiksa padajuće liste, svi prethodno sinhronizovani redovi servisa ostaju aktivni, čak i ako nisu zarobljeni od strane izmenjenog filtera. **NAPOMENA** : Ako izaberete **samo ime** tima u tipu **prefiksa** Padajuća lista, srodni redovi usluga i dalje se sinhronizuju. Ako promenite filter koji koristi **Ime** tima u padajućoj listi Tip prefiksa, svi agenti ili timovi koji više nisu zarobljeni filterom su deaktivirani.
IP konfiguracija	Ovo se koristi za dobijanje istorijskih podataka. HDS Primarna IP adresa ili ime hosta—IP adresa ili ime domaćina primarnog istorijskog servera baze podataka (HDS). HDS Sekundarna IP adresa ili ime hosta— (Opciono) IP

Odeljk	Opis
	adresa ili ime domaćina sekundarnog istorijskog servera baze podataka. AWDB Primary IP Address or Hostname—The IP address or host name of the primary Admin Workstation database server (AWDB). AWDB Sekundarna IP adresa ili ime hosta— (Opciono) IP adresa ili ime domaćina sekundarnog servera baze podataka Admin Vorkstation. Unified CC Instance—Naziv instance Microsoft SQL Servera za Unified CCE bazu podataka.
Potvrdu identiteta	Ovo se koristi za dobijanje istorijskih podataka. Izaberite metod autentifikacije Prijava na bazu podataka koristi: NT—Ako izaberete NT Authentication, pojavljuju se sledeća polja: ▪ Korisničko ime ▪ Lozinka ▪ Domena ▪ Periferni ID—ICM periferni ID za sistem. SQL—Ako izaberete SQL Authentication, pojavljuju se sledeća polja: ▪ SQL User—Korisničko ime Webex WFO SQL korisnika. ▪ Lozinka—Lozinka Webex WFO SQL korisnika. ▪ Periferni ID—ICM periferni ID za sistem.
CTI serveri	Ovo se koristi za dobijanje podataka agenta u realnom vremenu. Adresa primarne CTI IP ili ime hosta – IP adresa ili ime domaćina primarnog CTI servera povezanog sa sistemom. Primarni CTI port - Port primarnog CTI servera povezanog

Odeljk	Opis
	sa sistemom. Sekundarna CTI IP adresa ili ime hosta – IP adresa ili ime hosta 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).
Konfiguracija CDR pomirenja	(Samo za čitanje) CDR (call-detail record) Base—Fascikla na Data Serveru gde Data Server uvozi CDR datoteke sa Unified CCE ACD i otpreme ih u Webex WFO. Webex VFO kreira direktorijum sa poddirektorijumom specifičnim za ACD koji sadrži direktorijume cdrBase i uploadDir kada je funkcija podešavanja usklađivanja regionalnog servera podataka omogućena na serveru podataka 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 ID brojem ACD servera. Pošto korisnici mogu da konfigurišu više ACD servera da koriste isti direktorijum, potrebna je fascikla sa jedinstvenim identifikatorom kako bi se osiguralo da su CDR datoteke postavljene na ispravan ACD. ACD-specifični direktorijum sadrži sledeće direktorijume: ▪ cdrdir—Data Server postavlja dolazne CDR-ove sa Unified CM servera za naplatu u ovaj folder. Kada konfigurišete Unified CM Billing Application Server, morate koristiti sledeće ime za direktorijum

Odeljk	Opis
	Parametar putanje: /cdr/ ▪ ЦdrFailures ▪ uploaddir—Data Server stavlja usklađene 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 sinhronizovano sa serverom podataka. Ovako često server podataka pokušava sinhronizovati korisnik, tim i servisni red na Webex VFO.
Podešavanja snimanja	ACD Capture Delay—Izaberite količinu vremena koje WFM čeka pre nego što povučete ACD statistiku nakon završetka intervala. Podrazumevano kašnjenje je 15 minuta. Enable Data Recapture – Izaberite ovo polje za potvrdu da biste ponovo uhvatili ceo prethodni dan. Ako agent rutinski obrađuje pozive koji traju više od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da povratite podatke o celom prethodnom danu od ponoći do ponoći. Ponovo uhvaćeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaši statistički podaci tačni i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu. Vreme ponovnog hvatanja – Izaberite vreme za vraćanje podataka prethodnog dana iz ACD-a. 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 ACD filter da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD-a. Za

Odeljk	Opis
	Na primer, možete konfigurisati filter Ime 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 Tip prefiksa, nijedan timovi ili agenti se ne sinhronizuju. Svi timovi ili agenti koji su već sinhronizovani su deaktivirani. Ako promenite filter koji koristi Ime **servisa** u Tip prefiksa padajuće liste, svi prethodno sinhronizovani redovi servisa ostaju aktivni, čak i ako nisu zarobljeni od strane izmenjenog filtera. **NAPOMENA** : Ako izaberete **samo ime** tima u tipu **prefiksa** Padajuća lista, srodni redovi usluga i dalje se sinhronizuju. Ako promenite filter koji koristi **Ime** tima u padajućoj listi Tip prefiksa, svi agenti ili timovi koji više nisu zarobljeni filterom 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 Unified CCX baze podataka. Sekundarna IP adresa ili ime hosta—IP adresa ili ime domaćina sekundarnog Unified CCX servera. Secondary Instance Name—Ime sekundarne baze podataka za instancu baze podataka Unified CCX. Imena primarnih i sekundarnih instanci su u sledećem formatu: <Ime domaćina>_uccx Gde je ime domaćina ime servera baze podataka Unified CCX.

Odeljk	Opis
	VAŽNO Morate da popunite polja IP konfiguracije za sledeće funkcije: ▪ WFM—Snimanje i sinhronizacija istorijskih podataka ▪ QM—Pomirenje i sinhronizacija
Potvrdu identiteta	Korisničko ime—Korisničko ime korisnika istorijskog izveštavanja u Unified CCX. ▪ Unesite **uccxhruser**. Ovo je istorijski izveštavanje korisnik koji se nalazi u Unified CCX Administracija > Alati > Upravljanje lozinkom. Lozinka – Lozinka postavljena u Unified CCX-u za korisnika istorijskog izveštavanja. **VAŽNO** Pre promene ove lozinke imajte na umu da i druge aplikacije mogu da koriste ovaj nalog. Client Locale—Client locale koji je konfigurisan u Unified CCX. Jezik za američki engleski se podrazumevano pojavljuje u ovom polju. Ako je jezik klijenta promenjen u Unified CCX-u, onda ga morate 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 jezik servera promenjen u Unified CCX-u, onda ga morate i ručno promeniti ovde. **VAŽNO** Morate popuniti polja za proveru identiteta za sve QM i WFM funkcije.
CTI serveri	Primarna adresa CTI IP ili ime hosta – IP adresa ili domaćin ime primarnog CTI servera povezanog sa sistemom. Primarni CTI port - Port primarnog CTI servera povezanog

Odeljk	Opis
	sa sistemom. Sekundarna CTI IP adresa ili ime hosta – IP adresa ili ime hosta sekundarnog CTI servera povezanog sa sistemom. Sekundarni CTI port — Port sekundarnog CTI servera povezanog sa sistemom. **VAŽNO:** Morate popuniti polja CTI servera za WFM pridržavanje u realnom vremenu.
Konfiguracija CDR pomirenja	Webex VFO kreira direktorijum sa poddirektorijumom specifičnim za ACD koji sadrži cdrBase i uploadDir direktorijume kada je funkcija podešavanja usklađivanja regionalnog servera podataka omogućena na serveru podataka, 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 ID brojem ACD servera. Pošto korisnici mogu da konfigurišu više ACD servera da koriste isti direktorijum, potrebna je fascikla sa jedinstvenim identifikatorom kako bi se osiguralo da su CDR datoteke postavljene na ispravan ACD. ACD-specifični direktorijum sadrži cdrBase i uploadDir direktorijume. (Samo za čitanje) CDR baza - Put do Unified CCX poziva Detaljni zapis (CDR) direktorijum. Putanja koju navedete mora biti lokalna na serveru podataka. UNC putanje nisu podržane. Na primer: udeo Webex VFO kreira direktorijum sa poddirektorijumom specifičnim za ACD koji sadrži cdrBase i uploadDir direktorijume kada je funkcija Regionalna podešavanja pomirenja servera podataka

Odeljk	Opis
	omogućeno na serveru podataka, a Unified CCX ACD je dodeljen toj funkciji. Ovo generiše sledeću putanju za osnovni folder: C:\cdr\<ACD_ID> CDR direktorijum — 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 serveru podataka. Kada konfigurišete Unified CM Billing Application Server, morate koristiti sledeće ime za parametar Putanja direktorijuma: /cdr/. UNC putanje nisu podržane. Na primer: udeo 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 učitaju. Putanja koju navedete mora biti lokalna na serveru podataka. UNC putanje nisu podržane. Na primer: uploadDir **VAŽNO:** Morate popuniti polja CDR Reconciliation Configuration za QM Reconciliation.
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Dužina intervala u kojem je ACD sinhronizovan sa Data Serverom.
Podešavanja snimanja	ACD Capture Delay—Izaberite količinu vremena koje WFM čeka pre nego što povučete ACD statistiku nakon završetka intervala. Podrazumevano kašnjenje je 15 minuta. Enable Data Recapture – Izaberite polje za potvrdu da biste ponovo prikupili podatke iz celog prethodnog dana. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju više od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da ponovo uhvatite

Odeljku	Opis
	ceo prethodni dan podaci od ponoći do ponoći. Ponovo uhvaćeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaši statistički podaci tačni i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu. Vreme ponovnog hvatanja – Izaberite vreme za vraćanje podataka prethodnog dana iz ACD-a. Podrazumevano je postavljeno na 03:00. **VAŽNO** Morate da popunite polja Podešavanja snimanja za WFM Istorijsko snimanje podataka.

Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center

NAPOMENAWebex VFO trenutno se odnosi na Cisco Webex Contact Center (CVCC) kao Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete **Cisco Customer Journei 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-a. Na primer, možete konfigurisati filter Ime 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 CVCC API-ja. Uključite kompletan URL. **PRIMER** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL - Put do CVCC Media API-ja. Uključite kompletan URL. **PRIMER** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Odeljk	Opis
	Korisničko ime—Korisničko ime sa pristupom CVCC API-ju i CVCC Media API-ju. API ključ – API ključ koji zahteva za CVCC API i CVCC Media API. Cisco Webex Contact Center 1.0 — Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili API zahteve specifične za Webex Contact Center 1.0 ili noviji. Cisco ID stanara — Unesite alfanumerički identifikator naloga stanara Webex Kontakt Centra.
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Dužina intervala u kojem je ACD sinhronizovan sa Data Serverom.
Podešavanja snimanja	ACD Capture Delay—Količina vremena koje WFM čeka pre nego što povlačenje ACD statistike nakon završetka intervala. Podrazumevano kašnjenje je 120 minuta. Istorijski podaci iz CVCC-a možda neće biti dostupni do 120 minuta nakon završetka intervala. **NAPOMENA** Omogući ponovno prikupljanje podataka – Označite ovo polje za potvrdu da biste ponovo prikupili podatke iz čitavog prethodnog dana. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju više od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da povratite podatke o celom prethodnom danu od ponoći do ponoći. Ponovo uhvaćeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaši statistički podaci tačni i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu. Vreme ponovnog hvatanja – Unesite vreme za vraćanje podataka prethodnog dana iz ACD-a.

Odeljku	Opis
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	Omogućava Smart Desktop da snima ekrane za pozive snimljene od strane CVCC.

Integrisanje podataka o osnovnoj konfiguraciji

Webex VFO sinhronizuje sledeće osnovne konfiguracione podatke sa ekvivalentima iz CVCC-a kroz tri API zahteva.

Korisnici

Kada Webex VFO uvozi novog korisnika iz CVCC-a, on stvara novog Webex VFO korisnika koji ima CVCC korisnički profil.

Kada neko promeni korisničke podatke u CVCC-u, servis za sinhronizaciju ga detektuje i napravi nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

NAPOMENA Korisnici sa statusom "Nije aktivan" u CVCC-u se ne uvoze osim ako nisu vraćeni.

Promena u CVCC-u	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Novi korisnik je dodat	Novi korisnik je dodat. Konkretno, servis sinhronizacije: ▪ Primenjuje ime i prezime CVCC korisnika na ime i prezime Webex VFO korisnika. ▪ Primenjuje TID korisnika CVCC-a na ACD ID korisnika Webex VFO. ▪ Postavlja datume početka Webex VFO za kompaniju i odeljenje do datuma kada je došlo do sinhronizacije. ▪ Dodeljuje Webex VFO korisnika podrazumevanom timu. **NAPOMENAWebex** VFO ne čuva odnos između CVCC korisnika i timova. Pogledajte Timovi. ▪ Ako je korisnik CVCC-a omogućen kontaktni centar, dodeljuje podrazumevanu ulogu agenta Webex VFO korisniku. Nijedna druga Webex VFO uloga nije sinhronizovana sa CVCC-om. **NAPOMENA** : Ako uklonite ulogu agenta od Webex VFO korisnika koji je sinhronizovan sa CVCC korisnikom koji je kontakt-

Promena u CVCC-u	Rezultirajuća promena u Webex VFO
	omogućen centar, uloga agenta se preraspoređuje sledeći put kada se Webex VFO sinhronizuje sa CVCC-om.
Korisničko ime ili prezime je Promenio	Ime ili prezime korisnika se menja.
Korisnik je izbrisan	Korisnik je deaktiviran.

Timovi

Webex VFO se sinhronizuje sa CVCC timovima bilo koje vrste (zasnovanih na kapacitetu ili na bazi agenta), sve dok su aktivni. Ne čuva odnos između korisnika CVCC-a i timova CVCC-a. Morate ručno preraspodijeliti korisnike timovima u Webex VFO.

Kada se podaci o timu menjaju u CVCC-u, servis sinhronizacije ga detektuje i vrši nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u CVCC-u	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Novi tim je dodat	Novi tim je dodat sa istim imenom. Ovo ime je samo za čitanje.
Ime tima je promenjeno	Ime tima je promenjeno.
Novi korisnik je dodat u tim	Nema promene. Webex VFO ne čuva odnos između korisnika CVCC-a i CVCC timova.
Korisnik je uklonjen iz tima	Nema promene. Webex VFO ne čuva odnos između korisnika CVCC-a i CVCC timova.
Tim je izbrisan	Nema promene.

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

Webex VFO korisnik može pripadati samo jednom timu.

Servisni redovi

Webex VFO sinhronizuje sledeće ulazne tačke / redove iz CVCC-a sa redovima usluga:

- Redovi
- Outdial redovi

Kada se u CVCC-u menjaju podaci reda ili izlaznog reda, servis sinhronizacije ga detektuje i pravi nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u CVCC-u	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Dodaje se novi red	Prvo, dodaje se novi red usluga. Konkretno, servis sinhronizacije radi sledeće: ▪ Primenjuje ime reda CVCC na ime reda Webex VFO servisa ▪ Primenjuje TID rekue na Webex VFO servis rekue ID ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex VFO servis red tip reda usluga Voice [Interactive] ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex VFO servisnom redu izvorni ACD CVCC-a Drugo, dodaje se novo mapiranje veština. Konkretno, servis sinhronizacije radi sledeće: ▪ Primenjuje ime reda CVCC na ime mapiranja veština ▪ Dodeljuje Webex VFO servisni red koji je povezan sa CVCC redom na mapiranje veština i daje mu prioritet KSNUMKS-a
Ime reda je promenjeno	Primenjuje novo ime reda CVCC na Webex VFO uslugu samo ime reda. Webex VFO ne primenjuje novo ime reda CVCC na pridruženo mapiranje veština Webex VFO.
Red je izbrisan	Nema promene. Ni servisni red ni mapiranje veština nisu Izbrisane.

Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center KSNUMKS

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.
URL API-ja	Kompletan osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola.
ID stanara	Alfanumerički identifikator naloga stanara Cisco Webex Contact Center-a.
Omogućeni proizvodi - Upravljanje kvalitetom	Upravljanje kvalitetom je kupljen kao Webex VFO proizvod. Webex VFO nudi podršku za Webex Contact Center 2.0 omnichannel sisteme. Webex Contact Center 2.0 glasovni, ćaskanje i SMS kanali su podržani. To znači da se snimci poziva, SMS transkripti i transkripti ćaskanja mogu uneti u Webex VFO.
Glas	Omogućava Webex Kontakt Center 2.0 glasovne kanale.
Digitalni (ćaskanje, SMS, e-pošta, društvene)	Omogućava Webex Kontakt centar 2.0 digitalni (ćaskanje, SMS) kanali.
Mapiranje metapodataka metapodataka	(Opciono) Omogućava vam da mapirate CVCC metapodatke na prilagođene oznake U Webex VFO. Pogledajte Sinhronizacija metapodataka sa Webex VFO za više detalja. CVCC vrednosti metapodataka se sinhronizuju sa CVCC kontaktima u Webex VFO. Vrednosti CVCC metapodataka su mapirane na oznake metapodataka kreirane u Metadata Manager-u (koji se nalazi na Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Nakon uspješno mapiranih, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje različitih informacija koje se mogu pratiti kontaktu u Webex VFO. Polja metapodataka mogu se naći u panelu Detalji na stranici Media Plaier (Interakcije > otvaranje kontakta). Možete da pregledate, izmenite ili izbrišete polje metapodataka iz vašeg sistema.

Polje	Opis
Interval sinhronizacije (minuta)	Označava koliko često (za nekoliko minuta) želite da sinhronizujete korisnike, timove i redove usluga u Webex VFO sa njihovim ekvivalentima u Cisco Webex Contact Center. Za više informacija o sinhronizaciji sa Webex Contact Center-om, pogledajte Osnovni podaci o konfiguraciji.
Kašnjenje snimanja (minuta)	Postavlja vreme koje želite da WFM sačeka pre nego što uveze ACD statistiku nakon završetka intervala.
Omogućite ponovno prikupljanje podataka ceo prethodni dan	(Opciono) Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da vratite podatke iz
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	(Opciono) Omogućava vam da snimite ekrane CVCC agenata koji su konfigurisani za snimanje ekrana u Webex VFO. Za više informacija o snimanju ekrana, pogledajteQM Data.
Mapiranje jezika metapodataka	**NAPOMENA** : Ovaj odeljak je dostupan samo za primenu oblaka. 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 VFO koristi jezik tekstualnog kontakta da pronađe rezultate kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije. Webex VFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći sledeće informacije, ovim redosledom: A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada se uvozi u Webex VFO. B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete ovde (odeljak Mapiranje jezika metapodataka). C. Rezervni jezik koji konfigurišete u odeljku **Rezervni jezik** teksta ispod. D. Podrazumevani jezik (engleski).

Polje	Opis
Rezervni jezik teksta	**NAPOMENA** : Ovaj odeljak je dostupan samo za primenu oblaka. 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 VFO i nemaju vrednost metapodataka kao što je definisano u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad. Webex VFO koristi jezik tekstualnog kontakta da pronađe rezultate kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije. Webex VFO dodeljuje jezik tekstualnom kontaktu koristeći sledeće informacije, ovim redosledom: A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada se uvozi u Webex VFO. B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad. C. Rezervni jezik koji ste konfigurisali ovde (odeljak Rezervni jezik teksta). D. Podrazumevani jezik (engleski).
URL adresa autorizacije	**NAPOMENA** Ovaj odeljak se pojavljuje samo kada uređujete postojeći ACD. To se ne pojavljuje kada kreirate novi ACD. Webex VFO serveri podataka 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 maksimalno šezdeset dana. Neuspeh osvežavanja tokena može se desiti iz nekoliko razloga, kao što su sledeći. ▪ Promena adrese e-pošte administratorskog naloga.

Polje	Opis
	▪ Deaktiviranje naloga u Active Directori. ▪ Promena lozinke u Active Directori. ▪ Prebacivanje sa sinhronizacije Active Directori na jedinstveno prijavljivanje na vašem Cisco nalogu. ▪ Promena domena.

Podešavanja veze za Avaya CM sa Kontakt centar Elite

Preduslovi

Sledeće konfiguracije su potrebne za Webex VFO QM za pomirenje poziva na vaš Avaya sistem.

- Omogućite posebnu primenu: SAKSNUMKS - CDR poboljšanja za mrežu. Obratite se ovlašćenom predstavniku Avaya naloga da biste dobili licencu. Ova funkcija uzrokuje da UCID prati poziv.
- Omogućite posebnu primenu: SA8201 - Vreme početka i 4-cifrena godina CDR prilagođena polja.
- Avaya CM se prijavite sa CDR pristupom.
- CDR je konfigurisan za čuvanje CDR-a na disk.
- Trunks konfigurisan za generisanje CDR zapisa.
- Pojedinačne ekstenzije konfigurisane za generisanje CDR zapisa, Intra-svitch 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 završen, a to je kada su sve strane ispale iz poziva.
- Sledeći CDR parametri moraju biti konfigurisani u vašem Avaya sistemu.
    - OMILjENO
    - Vreme početka
    - krajnje vreme
    - Datum početka (4) ili datum početka (4D)
    - krajnji datum (4) ili krajnji datum (4d)
    - sec-dur
    - birani-num

- Poziv-Num
- 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-feed

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija > 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 ACD filter da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD-a. Na primer, možete konfigurisati filter Ime tima koji vam omogućava da sinhronizujete korisnike koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera.
Avaya CM sa Kontakt Center Elite konfiguracijom	URL SMS servera—URL za SMS server. **VAŽNO** Morate popuniti ovo polje za QM i WFM sinhronizaciju.
Avaya Communication Manager Informacije	IP adresa menadžera komunikacije – IP adresa menadžera komunikacije Avaya ili ime domaćina. Communication Manager Login—Korisničko ime korisnika sa pristupom Avaya bazi podataka. Lozinka menadžera komunikacije—Lozinka korisnika sa

Polje	Opis
	pristup bazi podataka Avaya. Prefiks virtuelnog proširenja—Prefiks koji se koristi za identifikaciju virtuelnih stanica u Avaya CM. Webex VFO sinhronizuje svaku stanicu čije ime počinje sa ovim prefiksom kao virtuelni uređaj za proširenje. **PRIMER** - Imena svih virtuelnih stanica u vašem Avaya CM počinju sa "DMCC", a vi želite da sinhronizujete ove stanice sa Webex VFO kao virtuelni uređaji za proširenje. U polju Virtual Ektension Prefiks, unesite **DMCC.** Ako ne želite da sinhronizujete bilo koju stanicu kao virtuelne uređaje za proširenje, ostavite polje Virtual Ektension Prefiks prazno. CMS ACD ID—ID za CMS ACD. Format imena agenta—Izaberite metod za analizu imena agenata tokom ACD sinhronizacije. **VAŽNO** Morate da popunite Avaya Communication Manager Information polja za sledeće funkcije: ▪ WFM—Sinhronizacija ▪ QM—Sinhronizacija i sinhronizacija podataka Avaya
Pridržavanje u realnom vremenu (RTA) luka	Broj porta za Avaya RTA port. **VAŽNO:** Morate popuniti polje Port u realnom vremenu (RTA) za WFM pridržavanje u realnom vremenu.
Interval sinhronizacije	Interval (minuta)—Unesite koliko često, u minutama, ACD je sinhronizovano sa serverom podataka.
Avaya GIS konfiguracija	Direktorijum—Unesite putanju direktorijuma iz koje server podataka traži da uveze Avaya GIS podatke.

Polje	Opis
	NAPOMENA - Bez obzira na put koji unesete ovde, Webex VFO stvara podfasciklu nazvanu sa imenom vašeg preduzeća. Broj porta za Avaya RTA port. **VAŽNO:** Morate popuniti polja Avaya GIS Configuration za WFM snimanje istorijskih podataka.
Avaya Call Management Sistem (CMS) Konfiguracija veze	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 CMS podacima. CMS operativna vremenska zona—Vremenska zona u kojoj se prijavljuju CMS podaci. **VAŽNO:** Morate da popunite polja Avaya CMS Connection Configuration za QM ACD sinhronizaciju podataka.
Konfiguracija CDR veze	CDR Date Format — Format CDR datuma. Metoda sakupljanja CDR-a—Metoda koja se koristi za prikupljanje Avaya CDR-ova: ▪ FTP (podrazumevano) ▪ Streaming (pouzdan protokol sesije) Adresa CDR servera – IP adresa Avaya CM CDR servera. 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

Polje	Opis
	podaci na Avaya CM CDR serveru. CDR Streaming Port—Port za slušanje za Avaya CDR. CDR Operating Timezone — Vremenska zona Avaya CM CDR servera. Zadržavanje podataka (dani)—Broj dana podaci će biti sačuvani na Avaya CM CDR serveru. **VAŽNO:** Morate popuniti polja za konfiguraciju CDR veze za QM pomirenje i snimanje gatevai-a.
CDR parametar Raspored	Raspored strukture podataka za Avaya CM CDR server. **NAJBOLJA PRAKSA** Kopirajte drugu stranicu CDR konfiguracijskih postavki u ovo polje.

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 ACD filter da biste ograničili korisnike koji su sinhronizovani sa ACD-a. Na primer, možete konfigurisati filter Ime 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 ACCS servera. Port servera – 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.

Polje	Opis
Interval sinhronizacije	Interval (Minutes)—Dužina intervala u kojem je ACD sinhronizovan sa Data Serverom.
Podešavanja snimanja	ACD Capture Delay—Izaberite količinu vremena koje WFM čeka pre nego što povučete ACD statistiku nakon završetka intervala. Podrazumevano kašnjenje je 15 minuta. Enable Data Recapture – Izaberite ovo polje za potvrdu da biste ponovo prikupili podatke iz celog prethodnog dana. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju više od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da povratite podatke o celom prethodnom danu od ponoći do ponoći. Ponovo uhvaćeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaši statistički podaci tačni i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu. Vreme ponovnog hvatanja – Unesite vreme za vraćanje podataka prethodnog dana iz ACD-a. 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 Five9 izveštaja za snimanje istorijskih podataka i sačuvati svaki od njih u ovoj fascikli.

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

Opisi polja

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete FiveKSNUMKS kao ACD.

ACD filtriranje

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

Five9 Veb Services API

Polje	Opis
Administrativni servis	Put do Admin Veb Services API-ja. Podrazumevana putanja je Sledeći: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Administrator servis Kvalifikovano ime	Kvalifikovano ime za Admin Veb Services API. Podrazumevani naziv je sledeći: https://service.admin.ws.five9.com
Služba supervizora	Put do API-ja za veb usluge supervizora. Podrazumevana putanja je sledeće: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Supervizor servis Kvalifikovano ime	Kvalifikovano ime za API za veb usluge supervizora. Podrazumevani naziv je sledeći: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Korisničko ime—Korisničko ime za Admin Web Services API. Korisniku se moraju dodeliti pune administratorske dozvole na kartici Uloge u VCC administratoru Five9-a kako bi zahtev getUsersInfo API-ja vratio druge korisnike kojima je dodeljena uloga administratora. **NAPOMENA** Potrebno vam je namensko korisničko ime i lozinku za Data Server. Ako korisnik pokuša da se prijavite na softphone ili Administracija koristeći ove akreditive, korisnik će biti izbačen 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.

Polje	Opis
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 unuo lozinku za Admin Veb servis API. Ako unesete lozinku, prepisujete bilo koju postojeću lozinku stanara.
ID domena	(Samo RTE poruke) (Samo sistemski administratori) Pet9 ID domena.
Otkrijte domen	(Samo RTE poruke) (Samo sistemski administratori) Dugme za automatsko preuzimanje ID-a domena Five9. Da bi ovo dugme funkcionisalo, morate koristiti Five9 Veb Services API Version 9.5.
Five9 ID promenljive poziva	(Samo sistemski administratori) Promenljivi broj za Five9 CallId zahteva Smart Desktop za snimanje poziva. ▪ Za stanare u SAD-u 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.

Istorijski podaci Snimanje

Polje	Opis
Fascikla izveštaja	Ime foldera Five9 koji ste kreirali za čuvanje pet prilagođeni Five9 izveštaji potrebni za snimanje istorijskih podataka.

Polje	Opis
ACD Kueed Veština Tačke Izveštaj	Naziv prilagođenog Five9 izveštaja koji ste kreirali za ovo polje.
ACD Queue Trajanje veština izveštaj	Naziv prilagođenog Five9 izveštaja koji ste kreirali za ovo polje.
ACD rekue agent Trajanje izveštaj	Naziv prilagođenog Five9 izveštaja koji ste kreirali za ovo polje.
ACD Rekue Agent Counts Izveštaj	Naziv prilagođenog Five9 izveštaja koji ste kreirali za ovo polje.
Agent Trajanje Izveštaj	Naziv prilagođenog Five9 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 stazu iz 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.
Fascikla za medije	Ime foldera u kome Five9 čuva snimke poziva za stanar ste izabrali. Da biste dobili ime ove fascikle, kontaktirajte Five9 Customer Service. **PRIMER** D123/poziv

Podešavanja snimanja

Polje	Opis
ACD Snimanje Kašnjenje	Izaberite količinu vremena WFM čeka pre nego što povuče ACD statistika nakon završetka intervala. Podrazumevano je 15 minuta.
Period izveštavanja podataka	Dužina vremena (u minutama) za koje tražite podatke od 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– 1,440 minuta. Five9 ograničava broj zahteva za zapise koji se mogu napraviti po danu, 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 dobijenu veličinu datoteke izveštaja. **PRIMER** Ako stanar ima period izveštavanja podataka od 60 minuta, može da prikupi 416 jednosatnih perioda (10.000 ÷ 24). Ako je Tenant ima jednu grupu veština sa 10 agenata, ona bi imala podatke za 41 dana. Ako je imao 10 grupa veština, imao bi podatke za 4 dana.
Omogućite ponovno prikupljanje podataka prethodnog	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste povratili podatke iz celog Dan. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju više od maksimalnog podrazumevanog kašnjenja, možete se odlučiti da povratite podatke o celom prethodnom danu od ponoći do ponoći. Ponovo uhvaćeni podaci prepisuju ono što je zarobljeno tokom dana. Ovo osigurava da su vaši statistički podaci tačni i da su podaci za veoma duge pozive u ispravnom intervalu.
Vreme vraćanja	Unesite vreme za povratak podataka prethodnog dana iz ACD-a. Podrazumevano je 03:00.

Podešavanja poruka (samo sistemski administratori)

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

Podešavanja veze za Genesis Cloud

Stranica Genesis Cloud ACD Configuration omogućava administratoru stanara da kreira, uredi ili izbriše Genesys Cloud ACD. Konfigurisanje Genesis Cloud-a kao ACD-a u Webex-u VFO povezuje dva sistema na pozadini, čime se omogućava protok podataka od Genesis Cloud-a do Webex VFO-a. Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Genesis Cloud kao ACD.

Polje	Opis
Izmenite Genesis ACD	Izmenite postojeći Genesis Cloud ACD.
Kreirajte Genesis ACD	Kreirajte novi Genesis Cloud ACD.
Izbrišite Genesis ACD	Izbrišite postojeći Genesis Cloud ACD.
ACD ime	
ACD ime	Ime vašeg Genesis Cloud ACD.
Konfigurišite Genesis ACD	
Genesys ID	ID generisan kada kreirate Genesis Cloud OAuth klijenta.
Genesis Client Tajna	Tajna generisana kada kreirate Genesis Cloud OAuth Klijent.
URL adresa	Ime domena vašeg klijenta Genesis Cloud.
Kalabrio Konfiguracija	
Calabrio API Korisničko ime	Vaše korisničko ime za Webex VFO servis. Ovaj servisni račun je takođe Koji se naziva vaš administratorski nalog ili API korisnički nalog. Ovo je potrebno za učitavanje podataka u ispravnom stanaru. Ovaj nalog treba da

Polje	Opis
	Biti kreiran od strane administratora sistema i nalog se nalazi u vašem sistemu stanara. Ovaj administratorski nalog stanara takođe treba dati ispravne dozvole za otpremanje podataka. Kontaktirajte Cisco podršku za pomoć u kreiranju ovog administratorskog naloga stanara. Pogledajte Kreirajte API korisnika i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija.
Calabrio API korisnička lozinka	Lozinka naloga Webex VFO servisa.
Genesys redovi	
Dodati	ID reda 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 Genesis Cloud kontaktima u Webex VFO. 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 moraju prvo biti kreirana u Metadata Manager-u u Webex VFO (pogledajte Upravljanje poljima metapodataka za više informacija). Pratite sinhronizaciju Genesis Cloud Metadata to Webex VFO proceduru *u RingCentral Engage Integration Guide* da mapirate svoje Genesis Cloud metapodatke. Nakon što mapirate svoje Genesis Cloud metapodatke, može dodati različite informacije koje se mogu pratiti kontaktu u Webex VFO. Polja metapodataka mogu se naći na panelu Detalji u Media Plaier (Interakcije > otvaranje kontakta). Možete da pregledate, izmenite ili izbrišete polje metapodataka iz vašeg sistema.

Polje	Opis
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	
Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana	(Opciono) Omogućava vam da snimite ekrane korisnika Genesis Cloud-a koji su konfigurisani za snimanje ekrana u Webex VFO. Pogledajte Snimanje ekrana za više informacija. **NAPOMENA** : Omogućavanje ovog polja za potvrdu je potrebno za snimanje ekrana i snimanje ekrana, pauziranje i nastavak funkcionisanja.

Podešavanja veze za InContact

Webex VFO se sinhronizuje sa InContact-om kako bi uneo podatke o korisniku, timu i veštinama. Ovi podaci se održavaju u InContact-u. Ako promenite bilo šta od toga u Webex VFO, te promene se ne sinhronizuju nazad u InContact.

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, obezbeđuje InContact. Naziv
aplikacije	Ime aplikacije, obezbeđuje InContact. **NAPOMENA** : Aplikacija mora da sadrži sledeći API opseg: AdminAPI, RealtimeDataAPI i API za izveštavanje.
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-a. Dodavanje generičkog ACD-a automatski stvara ID ACD servera, koji se koristi kao izvor istorijskih podataka u CSV datoteci koja se uvozi (pogledajte *Webex VFO Data Import Reference Guide* za više informacija).

NAPOMENA : ID ACD servera nije vidljiv dok ne odete, a zatim ponovo otvorite stranicu.

Podešavanja veze za Amazon Connect

Sledeća polja se pojavljuju ako je ACD koji ste izabrali Amazon Connect.

Odeljku	Opis
ACD filtriranje	(Opciono) ACD filter ograničava korisnike koji su sinhronizovani sa Amazon Connect. Na primer, možete konfigurisati filter Ime tima koji omogućava sinhronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom obrascu imenovanja. Možete konfigurisati više ACD filtera. **NOTA** 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 podtim tim Koje agente filter snima zavisi od toga na kom hijerarhijskom nivou filtrirate. Ako filtrirate u timu višeg nivoa, ne samo da uhvatite agente u tom timu višeg nivoa. Takođe uhvatite svakog agenta u svakom timu koji je ugnežđen ispod njega. Na primer, ako filtrirate na nivou prvog podtima, uhvatite samo agente u tom timu. Međutim, ako filtrirate na nivou glavnog tima, uhvatite oba agenta u glavnom timu i agente u prvom i drugom podtimu.
Interval sinhronizacije	Interval (Minuti)—Dužina intervala u kojem Webex WFO proverava folder Prijava/Odjavljivanje izveštaja u S3 kanti za izveštaj o prijavljivanju/odjavljivanju. Login Logout Report Folder—Put do foldera u S3 kanti koja sadrži Login/Logout Report, koji se koristi za sinhronizaciju Amazon Connect sa Webex WFO. Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. Pogledajte Integrišite osnovne podatke o konfiguraciji Amazon Connect-a.
amazon Povezivanje	Izaberite Region—Region vaše Amazon Connect instance. S3 Bucket—URL S3 kante koju instanca Amazon Connect

Odeljku	Opis
	koristi se za skladištenje podataka i kao odredište za streaming podataka. Pogledajte Konfigurišite S3 kantu za Amazon Connect instancu. Ja sam pristupni ključ—ID pristupnog ključa korisnika Ja sam koji je dodeljen politici koja daje pristup čitanju, pisanju i brisanju S3 kante koju Webex WFO koristi. IAM Secret Key—Tajni pristupni ključ korisnika Ja sam koji je dodeljen politici koja daje pristup za čitanje, pisanje i brisanje S3 kante koju Webex WFO koristi.
Istorijski podaci Snimanje	Service Historical Report S3 Folder – Put do foldera u S3 bucket-u koji sadrži servisni istorijski izveštaj. Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. Pogledajte Konfigurišite Amazon Connect izveštaje za snimanje istorijskih podataka. **PRIMER** ServiceName / InstanceName / ExportedReportsPrefiks / ServiceKuedHistorical Agent Productivity Report S3 Folder — Put do foldera u S3 bucket koji sadrži Agent Productivity Report. Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. Pogledajte Konfigurišite Amazon Connect izveštaje za snimanje istorijskih podataka. **PRIMER** ServiceName / InstanceName / ExportedReportsPrefiks / AgentProduktivnost 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 Amazon Connect izveštaje za snimanje istorijskih podataka. **PRIMER** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityBiQu e ue Agent Real Time Report S3 Folder – Unesite putanju do foldera koji sadrži podatke agenta u realnom vremenu. Isključite prefiks S3 kašike. Ova putanja je osjetljiva na velika i mala slova. **PRIMER** povezivanje / AcmeCo / RealTime Prag nivoa usluge – metrika sekundi nivoa usluge koju ste izabrali

Odeljku	Opis
	Kada ste kreirali izveštaj za Servis Istorijski izveštaj S3 Folder polje.
Snimanje podataka u realnom vremenu	Kinesis Real Time Stream Name—Ime toka podataka koji ste konfigurisali na kontrolnoj tabli Amazon Kinesis. Ovo se koristi za ažuriranje statusa vaših agenata u realnom vremenu. Ne uključujte ceo ARN kada unesete ovo ime. Uključite samo ime koje ste uneli kada ste kreirali stream.
Snimke	S3 fascikla za snimke – putanja do foldera u S3 korpi koja sadrži snimke poziva. Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. **PRIMER** ServiceName / InstanceName / Recordings S3 fascikla za zapise kontakata—Put do foldera u S3 kanti gde Kinesis Firehose postavlja zapise o praćenju kontakata (CTR). Isključite prefiks S3 kašike kada unesete ovu putanju. **PRIMER** ServiceName / InstanceName / CTR
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-a. Na primer, možete konfigurisati filter Ime 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 URL API-ja za vašu Serenovu Stanar. **PRIMER** https://api.cxengage.net

Odeljku	Opis
	Serenova Tenants—Glavni stanar i podstanari koje dodajete kroz ovu ACD konfiguraciju. Pogledajte tabelu stanaraSerenova.
Podešavanja snimanja	ACD Capture Delay—Količina vremena koje klasični 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 da snima ekrane.

Serenova Tabela stanara

Sistem Serenova može da sadrži samo glavnog stanara, ili može da sadrži glavnog stanara ("roditeljski" stanar) koji ima jednog ili više podstanara ("dečji" stanari). Tabela Serenova Tenants vam omogućava da integrišete obe sistemske postavke kroz jednu ACD konfiguraciju. Možete dodati samo glavnog stanara, ili možete dodati glavnog stanara i bilo koji broj njegovih podstanara jedan po jedan.

Dodavanje stanara Serenova

Pre nego što dodate stanara Serenova, prikupite sledeće identifikacione podatke za svakog stanara koji planirate da dodate i sačuvajte ga na lako dostupnoj lokaciji:

- ID stanara
- API ključ
- API ključna tajna

Pogledajte Prikupljanje identifikacionih podataka za stanara Serenova.

Da biste dodali stanara u tabelu Serenova stanara:

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

Polje	Opis
Ime	Ime glavnog stanara ili podstanara.

Polje	Opis
	NAJBOLJA PRAKSA Unesite isto ime koje stanar ima u vašem sistemu Serenova.
ID	ID stanara Serenova. Kopirajte i nalepite ovaj ID od stanara Serenova. Pogledajte Da biste kopirali ID stanara Serenova:.
API ključ	API ključ koji je kreiran za stanara kada konfigurišete API ključ u Serenovi. Kopirajte i nalepite ovaj ključ od stanara Serenova. Pogledajte Da biste kreirali API ključ i API ključ tajnu za vašeg Serenova stanara:.
API Tajna	Tajna API ključa koja se kreira za klijenta kada konfigurišite API ključ u Serenovi. Kopirajte i nalepite ovaj ključ od stanara Serenova. Pogledajte Da biste kreirali API ključ i API Kei tajnu za vašeg Serenova stanara:.

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 Serenova

Sledeće procedure objašnjavaju kako da prikupite ID stanara, API ključ i API ključ tajne koje vam je potrebno da dodate svakog stanara u tabelu Serenova stanara.

Da biste kopirali ID stanara Serenova:

1. Prijavite se u Serenova.
2. Idite na konfiguraciju > 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 Serenova tenanta u Webex VFO, nalepite ID stanara u ID polje.

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

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

   NAPOMENA Kada kliknete na OK, ne možete ponovo videti API Kei Secret.

7. Kada dodate Serenova stanara u Webex VFO, uradite sledeće:
   - Nalepite API ključ u polje API ključa.
   - Nalepite tajnu ključa API-ja u polje API Secret.

Sinhronizovanje podataka o konfiguraciji jezgra

Webex VFO integriše sledeće osnovne podatke o konfiguraciji sa ekvivalentima iz Serenove:

- Korisnici
- Timovi
- Servisni redovi i mapiranje veština

Korisnici

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

Ako dodate glavnog stanara i njegove podstanare kroz odvojene ACD konfiguracije, Webex VFO će kreirati novog Webex VFO korisnika za svakog glavnog stanara i svakog pod-stanara gde se pojavljuje korisnik Serenova. To može dovesti do toga da Webex VFO kreira više Webex VFO korisnika za jednog korisnika Serenova.

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

Polje	Definicija
Prezime	Ime korisnika u sistemu Serenova.
Prezime	Prezime korisnika u sistemu Serenova.
Adresa e-pošte	Nije mapirano.
Ime tima	Podrazumevani Webex VFO tim.
Aktiviran	Datum kada je korisnik dodat u Webex VFO iz Serenova.
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 Serenova.
Извор	Poreklo korisničkog profila: ACD - <naziv ACD konfiguracije>.

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

Promena u Serenova	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Novi korisnik je dodat	Novi korisnik je dodat. Konkretno, servis sinhronizacije: ▪ Primenjuje ime i prezime korisnika Serenova na ime i prezime korisnika Webex VFO. ▪ Primenjuje jedinstveni identifikator korisnika Serenova (spoljni korisnički ID u korisničkom profilu) na ACD ID Webex VFO korisnika. ▪ Postavlja datume početka Webex VFO za kompaniju i odeljenje do datuma kada je došlo do sinhronizacije. ▪ Dodeljuje Webex VFO korisnika podrazumevanom timu. **NAPOMENAWebex** WFO ne čuva odnos između korisnika Serenove i Serenova grupa, koje su Serenova ekvivalent Webex VFO timova. Pogledajte Timovi.

Promena u Serenova	Rezultirajuća promena u Webex VFO
	▪ Ako korisnik Serenova ima ulogu agenta, dodeljuje podrazumevanu ulogu agenta Webex VFO korisniku. ▪ Ako korisnik Serenova ima ulogu supervizora, dodeljuje podrazumevanu ulogu supervizora Webex VFO korisniku. **NAPOMENA** Serenova korisnicima koji imaju administratora ili izveštavanje ulogu ne dodeljuje nikakvu ulogu u Webex VFO Servis sinhronizacije.
Korisničko ime ili prezime je promenjeno	Korisničko ime ili prezime je
Korisnik je onemogućen	Korisnik je deaktiviran

Timovi

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

Kada se grupni podaci menjaju u Serenovi, servis Sinc ga detektuje i vrši nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u Serenova	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Nova grupa je dodata	Nova ekipa je dodata sa istim imenom kao i grupa Serenova. Ovo ime je samo za čitanje.
Ime grupe je promenjeno	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 grupe	Nema promene. Webex WFO ne čuva odnos između korisnika Serenove i Serenova grupa.
Grupa je onemogućena	Nema promene.

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

Servisni redovi i mapiranje veština

Webex VFO servisni redovi su sinhronizovani sa redovima Serenova.

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

Promena u Serenova	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Dodaje se novi red	Prvo, dodaje se novi red usluga. Konkretno, servis sinhronizacije radi sledeće: ▪ Primenjuje ime reda Serenova na ime reda Webex VFO servisa ▪ Primenjuje jedinstveni identifikator reda Serenova na ID reda usluga Webex VFO servisa ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex VFO servis red tip reda usluga Voice [Interactive] ▪ (Samo za čitanje) Daje Webex VFO servis red Izvor ACD Serenova Drugo, dodaje se novo mapiranje veština. Konkretno, servis sinhronizacije radi sledeće: ▪ Primenjuje ime reda Serenova na ime mapiranja veština Webex VFO ▪ Dodeljuje Webex VFO servisni red povezan sa Serenova redom na Webex VFO mapiranje veština i daje mu prioritet KSNUMKS
Ime reda je promenjeno	Primenjuje novo ime reda Serenova na Webex VFO uslugu ime reda. **NAPOMENAWebex** VFO ne primenjuje novo ime reda Serenova na pridruženo mapiranje veština Webex VFO.

Promena u Serenova	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Red je onemogućen	Nema promene. Ni servisni red ni mapiranje veština nisu Izbrisane.

Podešavanja veze za Eventide NexLog

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Eventide NexLog kao ACD.

Polje	Opis
Kašnjenje otpremanja kontakta	Dužina kašnjenja koja se nalazi pre svakog intervala izvoza. Na svakom Interval izvoza, Webex VFO otprema 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 VFO otpreme audio snimke za sve kontakte.
URL API-ja	Osnovni URL (uključujući protokol) Eventide NexLog API-ja. **PRIMER** http://1.1.1.1 U NekLog API priručniku v2.8, ova osnovna URL adresa je identifikovana sa sledećom promenljivom: <PROTOKOL><ADRESA>
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika Eventide. Ovo ime za prijavljivanje je osjetljivo na velika i mala slova. **NAPOMENA** NekLog *API Priručnik* v2.8 kaže da, da bi se autentifikovao, ovaj korisnik "mora imati odgovarajuću Dozvole za kanal / resurs za pristup traženim snimcima. Po defaultu, administrator korisnik će imati dozvole za sve kanale / resurse. "
Lozinka	Lozinka korisnika Eventide.

Polje	Opis
Izvozni interval	Frekvencija koja Webex VFO preuzima završene snimke poziva iz Eventide. Format = HH: MM. Minimum = 00:15. Maksimum = 23:45. **PRIMER** Izaberete 01:00. To znači da Webex VFO uvozi sve završene snimke poziva svakih sat vremena. Ako izaberete Grupisano za Tip prijavljivanja, postavka Interval izvoza mora biti veća od podešavanja Dužina grupe kontakata. Webex VFO precrtava postavke intervala izvoza koje su kraće od podešavanja dužine grupe kontakata.
Vrsta prijavljivanja	Da li Webex VFO dodeljuje povezane ID kontakta na poziv snimci koje uvozi iz Eventide-a: ▪ Podrazumevano—Webex WFO ne dodeljuje pridružene ID kontakata za bilo koji snimak poziva. ▪ Grupa—Webex WFO dodeljuje isti pridruženi ID kontakta svim snimcima poziva koji zadovoljavaju konfiguracije Dužina grupe kontakata i Metapodaci grupe kontakata.
Kontakt grupa Dužina	Interval (1–30 minuta) koji želite da koristite za povezivanje Eventide snimci poziva u Webex VFO. Webex VFO dodeljuje isti povezani ID kontakta za sve snimke poziva koji počinju u istom intervalu, čak i ako Webex VFO uvozi snimke na kraju različitih intervala izvoza. Podešavanje Dužina grupe kontakata mora biti manje od podešavanja Interval izvoza. Ovo polje je dostupno samo ako izaberete Grupisano za Tip Logovanje, i onda je obavezno.
Kontakt grupa Metapodaci	Polje metapodataka iz Eventide API-ja koje želite da koristite saradnik snimaka poziva u Webex VFO.

Polje	Opis
	Kada unesete polje metapodataka u Metapodaci kontakt grupe, Webex VFO 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 VFO dodeljuje isti povezani ID kontakta tim snimcima poziva. **NAPOMENA** - Kada je konfigurisan metapodaci grupe kontakata, Webex VFO daje povezane ID kontakta samo da pozove snimke koje su oba Počinju u istom intervalu dužine grupe kontakata i imaju istu vrednost u polju Metapodaci grupe kontakata. Za više informacija o poljima metapodataka koje možete da unesete, pogledajte Unos metapodataka. Ovo polje se pojavljuje samo ako izaberete Grupisano za Tip Dnevnika, i onda je opciono.

Unos metapodataka

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

Generalno, to znači da polje metapodataka mora biti napisano malim slovima i bez navodnika. Pogledajte kolonu Ime kolone u 4.5.1. V_RECORD odeljak Priručnika za API NexLog 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. Pretraživanje
	Broj kanala na kojem je poziv snimljen.
caller_id	Broj telefona osobe koja je uputila poziv.

Podešavanja veze za Tvilio Flek

Sledeća polja se pojavljuju ako izaberete Tvilio 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 klasično upravljanje radnom snagom (WFM) izabrano kao omogućeni proizvod.

Polje	Opis
Izmenite Tvilio ACD	Izmenite postojeći Tvilio Flek ACD.
Kreirajte Tvilio ACD	Kreirajte novi Tvilio Flek ACD.
Izbrišite Tvilio ACD	Izbrišite postojeći Tvilio Flek ACD.
ACD ime	Padajuća lista dostupnih ACD-ova.

Informacije o konfiguraciji Tvilio Flek

Polje	Opis
Twilio nalog SID	ID sistema u kojem je konfigurisan Tvilio Flek. Ovo je slično Webex VFO ID stanara. Vrednost niza mora da počne sa "AC".
Twilio Auth Token	(Opciono) Token za proveru identiteta, generisan u Tvilio, koji Webex VFO koristi za autentifikaciju SID-a Tvilio naloga.
Twilio Flex Workspace SID	Specifičan radni prostor Webex VFO vuče. Može postojati samo jedna Flek instanca radnog prostora. Podradni prostori nisu podržani.
Tvilio Flek Insights Korisničko ime	(Samo klasični WFM) Korisničko ime Tvilio Flek Insights koje se koristi za izvlačenje istorijskih podataka za klasični WFM.
Twilio Flex Insights Lozinka	(Opciono) (Samo klasični WFM) Lozinka za korisnički nalog Tvilio Flek Inisights koji se koristi za povlačenje istorijskih podataka za klasični WFM.

Polje	Opis
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	Vaše korisničko ime za Webex VFO servis. Ovaj servisni račun je takođe Koji se naziva vaš administratorski nalog ili API korisnički nalog. Ovo je potrebno za učitavanje podataka u ispravnom stanaru. Ovaj nalog treba da kreira sistemski administrator i nalog se nalazi u vašem sistemu stanara. Ovaj administratorski nalog stanara takođe treba dati ispravne dozvole za otpremanje podataka. Kontaktirajte Cisco podršku za pomoć u kreiranju ovog administratorskog naloga stanara. Pogledajte Kreirajte API korisnika i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija. Ovo je potrebno i za QM i za klasični WFM.
Calabrio API korisnička lozinka	Lozinka naloga Webex VFO servisa.

Proizvodi omogućeni

Polje	Opis
Upravljanje kvalitetom	Upravljanje kvalitetom je kupljen kao Webex VFO Proizvoda. Webex VFO nudi podršku za Tvilio Flek omnichannel sisteme. Podržani su Tvilio Flek glasovni i chat kanali. To znači da se i snimci poziva i transkripti ćaskanja unose u

Polje	Opis
	Webex VFO.
Glas	Omogućava Tvilio Flek glasovne kanale.
Digitalni (ćaskanje, SMS, e-pošta, društvene)	Omogućava Tvilio Flek digitalni (chat, SMS) kanali. Pogledajte O WebexVFO podršci za digitalni kanal za više informacija.
Upravljanje radnom snagom	Klasično upravljanje radnom snagom je kupljeno kao Webex VFO proizvod.

Mapiranje metapodataka

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

Prilagođena polja metapodataka moraju prvo biti kreirana u Metadata Manager-u (nalazi se 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 VFO koristi jezik tekstualnog kontakta da pronađe rezultate kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije.

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

A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada se uvozi u Webex VFO.

B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete ovde (odeljak Mapiranje jezika metapodataka).

C. Rezervni jezik koji konfigurišete u odeljku **Rezervni jezik** teksta ispod.

D. Podrazumevani jezik (engleski).

Rezervni jezik teksta

(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 VFO i nemaju vrednost metapodataka kao što je definisano u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad.

Webex VFO koristi jezik tekstualnog kontakta da pronađe rezultate kada koristite filter za pretragu teksta na stranici Interakcije.

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

A. Jezik koji je već dodeljen kontaktu kada se uvozi u Webex VFO.

B. Jezik dodeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurišete u odeljku **Mapiranje** jezika metapodataka iznad.

C. Rezervni jezik koji ste konfigurisali ovde (odeljak Rezervni jezik teksta).

D. Podrazumevani jezik (engleski).

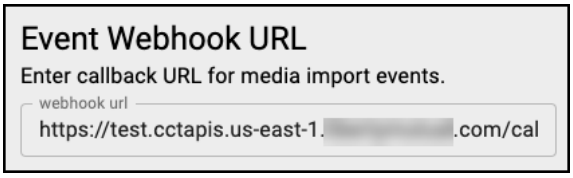
Tvilio šifrovanje za snimanje glasa

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

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

URL adresa događaja

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



Telo korisnog tereta vebhook događaja 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": "" // (opcioni string) - Ljudski čitljiv razlog za neuspeh,
nije prolazna API greška ili izuzetak
}
```

NAJBOLJA PRAKSA - Ako vaša organizacija ima zahteve za bezbednosnu usklađenost u vezi sa snimcima, možete izbrisati izvorne snimke u Tvilio Flek-u čim budete obavešteni da je snimak šifrovan I obezbeđen u Webex VFO.

Istorijski podaci Snimanje

(Samo klasično upravljanje radnom snagom) Konfigurisanje ovog odeljka omogućava Webex VFO da traži Tvilio Flek Insights Classic WFM Historical Data Report da doda redove zadataka i podatke o pridržavanju u realnom vremenu u proces sinhronizacije. Vaše informacije o 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 klasični WFM) ID projekta Flek Insights za projekat Tvilio Flek Insights povezan sa SID-om Tvilio naloga.

Polje	Opis
ID izveštaja o produktivnosti agenta	(Samo klasični WFM) Jedinstveni ID za izveštaj o podacima o produktivnosti agenta.
ID izveštaja o istorijskim podacima redosleda	(Samo klasični WFM) Jedinstveni ID za izveštaj o istorijskim podacima redosleda.
Servisni red	(Samo Classic WFM) (Opciono) Webex VFO servis red gde Podaci o produktivnosti agenta koji nisu povezani sa Tvilio redom zadataka se čuvaju.

Mapiranje stanja agenta

(Samo klasično upravljanje radnom snagom) Ovaj odeljak vam omogućava da mapirate određene Tvilio aktivnosti na određene Webex VFO države 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** desno od **klizača Enable State Reason Code** . Prebacite klizač **Enable State Reason Code** da biste prikazali imena aktivnosti Tvilio u fioci Schedule Adherence.

> **NAPOMENA** - Klizač je dostupan samo za aktivnosti mapirane na stanja Not Ready, Work Not Ready i Vork Ready u Webex VFO.

Polje	Opis
Drži	Agent je stavio kontakt na čekanje. Ovo je unapred konfigurisano i ne može se menjati.
Odjaviti se	Agent je odjavljen iz ACD-a. U mnogim ACD-ovima, numerički kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi ukazao na razlog za promenu stanja.
Nije spreman	Agent ne prihvata kontakte iz ACD-a. U mnogim ACD-ima, numerički kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi ukazao na razlog za promenu stanja.
Spreman	Agent je spreman da prihvati kontakte iz ACD-a.
Priиa	Agent je u kontaktu. Ovo je unapred konfigurisano.

Polje	Opis
Rad nije spreman	Agent radi posle kontakta i da će ući u Not Ready stanje kada je završeno.
Rad spreman	Agent radi posle kontakta i da će ući u stanje Readi kada završite.

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 pronađen 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 S3 kašike.
Domena	Informacije o domenu za vaš UJET sistem.

Webex VFO konfiguracija

Polje	Opis
Cisco API korisničko ime	Vaše korisničko ime za Webex VFO servis. Ovaj servisni račun je takođe koji se naziva vaš administratorski nalog ili API korisnički nalog. Ovo je potrebno za učitavanje podataka u ispravnom stanaru. Ovaj nalog treba da kreira sistemski administrator i nalog se nalazi u vašem sistemu stanara. Ovaj administratorski nalog stanara takođe treba dati ispravne dozvole za otpremanje podataka.

Polje	Opis
	Kontaktirajte Cisco podršku za pomoć u kreiranju ovog administratorskog naloga stanara. Pogledajte Kreirajte API korisnika i Upravljanje ulogama i dozvolama za više informacija.
Cisco API korisnička lozinka	Lozinka naloga Webex VFO servisa.

Omogućite RTE poruke za snimanje ekrana

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

Konfigurišite globalna podešavanja

Koristite stranicu Globalno podešavanje da konfigurišete 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)

Korisnici se automatski odjavljuju nakon perioda neaktivnosti. Polje Vremensko ograničenje sesije vam omogućava da unesete dužinu vremena u minutima kada sesija treba da bude u stanju mirovanja pre nego što se korisnik automatski odjavi. Podrazumevana vrednost = 60 minuta. Maksimalna vrednost = 120 minuta, što je 2 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.

Automatsko kreiranje korisnika

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

- Očišćeno—(Podrazumevano) Novi korisnici nisu kreirani
- Izabrano—Kreiraju se novi korisnici

NAJBOLJA PRAKSA Većina organizacija treba da zadrži **Omogući automatsko kreiranje** korisnika onemogućeno. Ako omogućite ovo podešavanje, rizikujete dupliranje korisnika i onda 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 korisnik operativnog sistema Vindovs 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 VFO korisnik**	**Rezultat u PC i Webex VFO**
Očišćeno	Da	Webex VFO korisnik je snimljen od strane Smart Desktop kao konfigurisan.
Očišćeno	Ne	Nije dodat novi Webex WFO korisnik. Ništa se ne snima na Smart Desktop-u.
Izabrali	Da	Webex VFO korisnik je snimljen od strane Smart Desktop kao konfigurisan.
Izabrali	Ne	Dodat je novi Webex VFO korisnik sa korisničkim profilom za snimanje. Novi Webex VFO korisnik snima Smart Desktop kao konfigurisan.

Automatsko ažuriranje klijenta

Izaberite polje za potvrdu Automatsko ažuriranje klijenta da biste omogućili automatsko ažuriranje Smart Desktop-a. Kada je ova funkcija omogućena, prilikom prijavljivanja i u nasumično vreme 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 održao kompatibilnost. Ova funkcija nije podržana kada Smart Desktop Client (SDC) radi na

Server verzija operativnog sistema Vindovs. Ovo uključuje VDI rešenja koja koriste operativni sistem servera za emulaciju okruženja agenta, 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 ovo polje neizabrano.

Generišite ključ za šifrovanje snimanja

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

Svi sačuvani snimci su šifrovani. Možete generisati novi ključ za šifrovanje snimanja u bilo kom trenutku koristeći dugme Generisati. Postojeći snimci se ne 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 šifrovati i dešifrovati datoteke za snimanje, pa budite sigurni da ovaj ključ držite na sigurnom mestu.

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

Vremenska zona

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

Podrazumevani jezik

Izaberite jezik koji će se koristiti kao podrazumevani jezik za kupca. Ovaj jezik može biti nadjačan od strane pojedinačnog korisnika koji bira prilagođeni jezik prilikom prijavljivanja.

Prioritet korisničkog profila

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

> **NAPOMENA** : Premosti korisničke profile imaju najveću prednost po defaultu. Ne možete smanjiti ovaj presedan. Ako želite da identifikujete korisnika sa vrednostima koje se nalaze u ACD ili snimanju korisničkog profila
>
> Umesto vrednosti koje se nalaze u profilu za premostivanje, morate ručno izbrisati korisnički profil za premostiti.

Ovo preuređivanje čini sledeće:

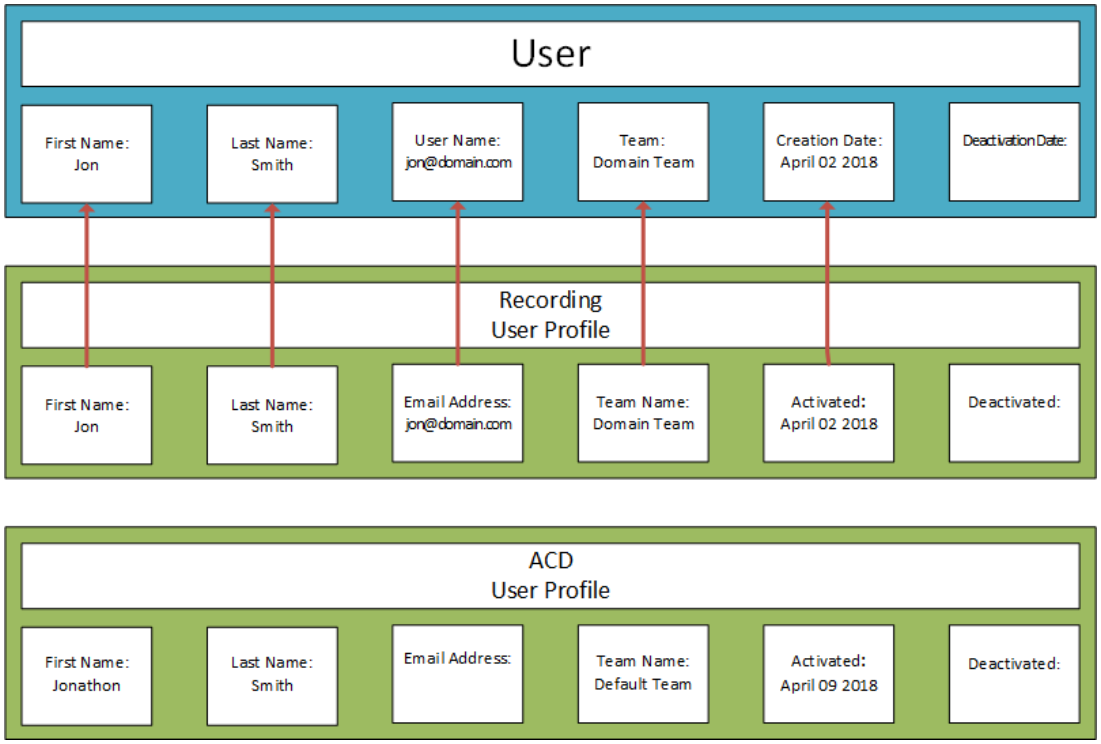
- Menja redosled korisničkih profila u tabeli Korisnički profili na stranici Korisnici.
- Ako korisnik ima dva korisnička profila sa različitim vrednostima u bilo kom polju, takođe može da promeni koju vrednost Webex VFO bira da identifikuje tog korisnika.

NAJBOLJA PRAKSA Preuređivanje prioriteta korisničkih profila utiče na svakog korisnika koji ima te korisničke profile. Podesite prednost korisničkih profila jednom, kada prvi put konfigurišete Webex VFO.

Primer preuređivanja prioriteta korisničkog profila

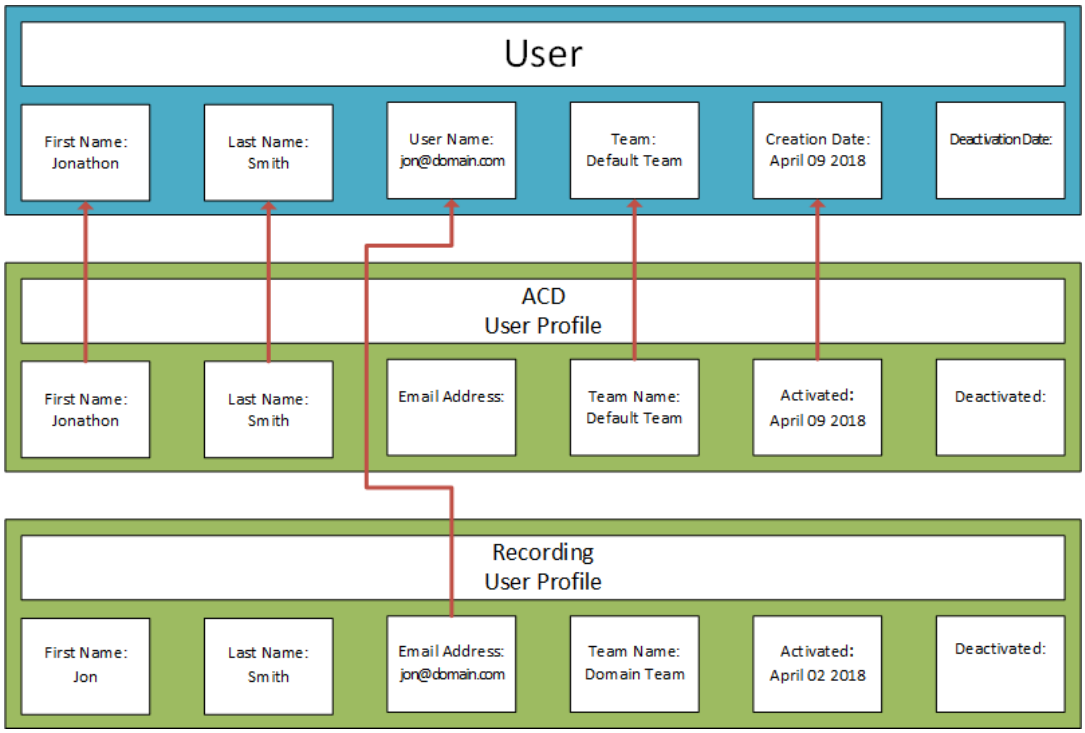
Sledeće slike pokazuju kako se identitet Webex VFO korisnika menja kada se preuređuje prioritet korisničkih profila tog korisnika.

Na prvoj slici, korisnički profil za snimanje ima veći prioritet od ACD korisničkog profila, tako da Webex VFO 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 VFO bira vrednosti za većinu polja iz ACD korisničkog profila. Ovo preuređivanje menja korisničko ime, tim i datum kreiranja.

Prednost korisničkih profila ne utiče na to koja vrednost je izabrana iz polja Spoljni korisnički ID, čak i ako korisnik ima i profil korisnika za snimanje i ACD korisnički profil. Webex VFO mapira spoljni korisnički ID iz korisničkog profila za snimanje na Vindovs prijavu korisnika, i mapira spoljni korisnički ID iz ACD korisničkog profila na ACD ID korisnika.



Administracija kontrolne table

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

Srodne teme

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

Početna stranica za instalaciju Smart Desktop i Webex WFO Data Servera

Koristite stranicu Preuzimanja da biste pristupili instalaterima Webex WFO Smart Desktop i Webex WFO Data Server 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 VFO Data Server, Webex VFO 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 iz kojeg su preuzeti. U multitenant okruženjima, to znači da se ne mogu preuzeti i preneti na drugog stanara. Za više informacija o instaliranju Smart Desktop i Webex VFO Data Server-a, pogledajte *Vodič za instalaciju za Cloud Deploys* .

Srodne teme

- Konfigurišite server podataka
- Preuzimanje dnevnika servera podataka
- Nadgledajte status servera podataka
- Pratite agente u realnom vremenu

Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i tipovima snimanja

Nakon što sinhronizujete uređaje preko servera podataka (pogledajte Konfigurišite server podataka), koristite stranicu Udruženja uređaja da biste povezali uređaje sa vašeg ACD-a sa Webex VFO korisnicima, grupama za snimanje i tipovima snimanja.

Ne možete da dodate 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 Konfigurišite udruženja uređaja.
- Imate prostor nad čitavom organizacijom kontakt centra.
- Da biste povezali agenta sa više uređaja, morate imati Cisco UCCE verziju KSNUMKS ili KSNUMKS kao ACD, a uređaji moraju dijeliti istu ACD liniju (DN). Potrebna je dodatna konfiguracija unutar Cisco ACD-a.

Lokacija stranice

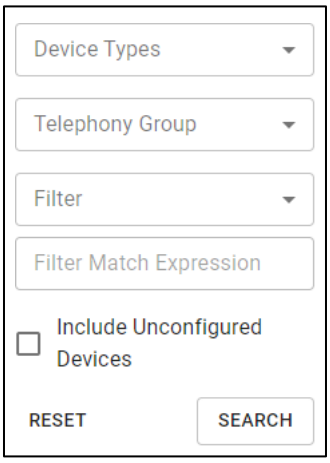
Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracija > udruženja uređaja

Procedure

Pretraga uređaja

- Koristite meni za pretragu da biste pronašli uređaje čije asocijacije želite da konfigurišete ili uredite. Možete koristiti zvezdicu (*) džoker u polju **Filter Match Expression** da biste predstavili bilo koji broj

Znakova.



Povežite agenta sa više uređaja

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

Izmenite udruženja uređaja u velikoj meri

Možete uređivati samo asocijacije postojećih uređaja. Ne možete dodati nove uređaje putem CSV uvoza.

1. Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) i izaberite **Izvoz uređaja**. CSV datoteka se preuzima na vaš uređaj.
2. Uredite CSV datoteku 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 vezu uređaja sa agentom, izbrišite vrednosti u sva četiri polja.

3. Kliknite na ikonu opcija i izaberite **Uvoz uređaja**.

4. Uvezite CSV datoteku.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

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

Polje	Izmenjivo?	Opis
Ime uređaja	N	Ime uređaja u vašem okruženju poziva.
DeviceType	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.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	N	Telefonska grupa povezana sa uređajem u vašem okruženju poziva.
Preuzmite	N	ID uređaja u vašem okruženju poziva.
IsRecordingTones	Y	Ako je TRUE, uređaj koristi tonove snimanja (nije uobičajeno).
Korisničko ime	Y	Korisničko ime (adresa e-pošte) korisnika Webex VFO koji je povezan sa uređajem. Ovo polje je obavezno.
Ime domena	Y	Vindovs prijava korisnika povezanog sa uređajem. Ovo polje je opcionalno.
Prezime	Y	Prezime korisnika povezanog sa uređajem. Ovo polje je opcionalno.
Prezime	Y	Ime korisnika povezanog sa uređajem. Ovo polje je opcionalno.
Srpski/srpski	Y	Ne koristi se.

Polje	Izmenjivo?	Opis
RecordingCluster	Y	Grupa za snimanje povezana sa uređajem. Ova vrednost nije osetljiva na velika i mala slova. Grupa za snimanje mora već postojati u Webex VFO.
Vrsta snimanja	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 mrežni snimak

Webex VFO podržava dva načina konfigurisanja Extension Mobility (EM) za Cisco Netvork Recording. 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 konfigurisanja EM-a u Webex VFO-u. Radi za pojedinačne klasterske sisteme, i to je preporučeni način za konfigurisanje EM-a 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 JTAPI korisnikom u Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Konfiguracija uređaja

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

Kako to funkcioniše

Otkrivanje EM prijavljivanje i odjavljivanje zavisi od skupa ekstenzija koje se menjaju na uređaju. To znači da Webex VFO 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 se razlikovati od ekstenzija konfigurisanih za bilo koji uređaj na koji se korisnički profil može prijaviti

Kada se profil mobilnosti ekstenzije prijavi na ili iz uređaja, skup ekstenzija na tom uređaju se menja. Ovako se otkrivaju prijave i odjave, a takođe je i način na koji Webex VFO određuje koji korisnički profil (ako postoji) je prijavljen na uređaj. Svaki put kada se skup ekstenzija promeni na uređaju, Webex VFO proverava da li se skup ekstenzija podudara sa korisničkim profilom poznatim od strane Webex VFO. Ako se to desi, Webex VFO 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 VFO poništava povezivanje korisničkog profila sa uređaja.

Extension Mobility Cross-Cluster

Ovaj stil konfigurisanja EM-a uveden je kako bi podržao Cisco-ovu funkciju Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). Da biste koristili EMCC funkciju, 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-a.

NAPOMENA : Kontrole snimanja IP telefonskih usluga nisu podržane u Cisco-ovoj EMCC funkciji.

Konfiguracija udruženja uređaja

Korisnički profil Konfiguracija za korisničke profile koji se prijavite na telefone homed u drugim klasterima

- 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 JTAPI korisnikom u Unified CM-u

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

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

Kako to funkcioniše

Slično standardnoj konfiguraciji, ispravno otkrivanje EM prijavljivanja i odjavljivanja 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 se razlikovati od ekstenzija konfigurisanih za bilo koji uređaj na koji se korisnički profil može prijaviti.

Prijavljivanje na uređaj kućnog klastera

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

Prijavljivanje na udaljeni uređaj klastera

> **NAPOMENA** : Build in Bridge (BIB) mora biti omogućen na gostujućem klasteru u parametrima usluge callManager-a pre nego što se EMCC konfiguriše.

- 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 konfigurisan korisnički profil), kućni Unified CM klaster stvara privremeni fantomski uređaj za posetu.
- Cisco CTI servis detektuje stvaranje ovog uređaja. Kada fantomski uređaj dođe u službu, Webex VFO proverava skup ekstenzija da vidi da li se podudara sa korisničkim profilom koji ima korisnika i grupu za snimanje povezanu 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, kućni 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 sa vašeg ACD-a sa Webex WFO korisnicima, grupama za snimanje i tipovima snimanja.

Saznajte više o Webex VFO sa TIP-om

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 TIP da biste olakšali uključivanje.

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

TIP se ne može isključiti za pojedinačne korisnike ili uloge.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex VFO Cloud.

Lokacija stranice

Sve stranice > ikonu zvezde (donji desni ugao stranice)

Procedure

Pristup SAVET

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

Da biste to uradili	Idi na ovaj odeljak u TIP-u
Uzmite orijentacijsku turneju	Početak Ovaj odeljak je dizajniran za ljude koji su novi u Webex VFO. Ture se razlikuju po stranici i vezane su za dozvole korisnika. Orijentacijske ture su dostupne na nekoliko jezika na osnovu korisničkih postavki pretraživača. Pogledajte "Lokalizacija i podržani jezici" u Vodiču *za instalaciju Webex VFO za Cloud Deploys* za listu dostupnih jezika.

Kako se podaci sinhronizuju između ACD i Webex VFO

Webex VFO može sinhronizovati podatke sa nekim ACD-ovima. Za informacije o sinhronizaciji na određenim ACD-ovima, pogledajte vodič za integraciju za taj ACD. Sinhronizacija servis automatski izvlači sledeće informacije iz ACD-a i učitava ga u Webex VFO:

- Agenti
- Timovi
- Odnosi između agenata i timova
- Servisni redovi

Kada se ove informacije učitaju u Webex VFO, možete konfigurisati Webex VFO 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 prijavljeni, nećete imati prostor nad njima dok se ne odjavite, a zatim se ponovo prijavite.

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

Kako se podaci agenta sinhronizuju između ACD-a i Webex VFO-a

Webex VFO pretpostavlja da je svaki korisnik uvezen iz ACD-a u Webex VFO 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 je dodeljena korisniku u Webex VFO.

Kada neko promeni korisničke podatke u ACD-u, servis Sinc ga detektuje i napravi nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Dodaje se novi agent	Dodaje se novi agent. Konkretno, servis Sinhronizacija: ▪ Primenjuje ime i prezime ACD agenta na ime i prezime Webex VFO agenta. ▪ Primenjuje ACD ID za prijavljivanje na Webex VFO ID zaposlenog i ACD ID. Možete da promenite ID zaposlenog, ali ne i ACD ID. Promena ID zaposlenog nema uticaja na ACD ID za prijavljivanje. ▪ Postavlja Webex VFO 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 VFO.
Ime ili prezime agenta je promenjeno.	Ime ili prezime agenta je promenjeno.
Agent je izbrisan	Status agenta je postavljen na Neaktivan.

Kako se podaci tima sinhronizuju između ACD-a i Webex VFO-a

Kada se podaci tima menjaju u ACD-u, servis Sinc ga detektuje i pravi nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Novi tim je dodat	Novi tim je dodat sa istim imenom.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex VFO
	Čini svakog agenta koji je član tima u ACD-u članom tima u Webex VFO.
Ime tima je promenjeno	Ime tima je promenjeno.
Novi agent je dodat u tim	Novi agent je dodat u tim.
Tim je promenjen	Nema promene.
Agent je uklonjen iz tima	Nema promene.

Možete kreirati nove timove u Webex VFO i dodeliti agente na njih, 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 VFO, ne utičete na zadatak tima tog agenta u ACD-u.

Sinhronizujte podatke reda usluga

Kada se podaci reda usluga promeni u ACD, Sinc servis ga detektuje i pravi nekoliko promena u Webex VFO. Sledeća tabela sumira ove promene.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex VFO
Dodaje se novi servisni red	Dodaje se novi red usluga. Konkretno, servis Sinc radi Sledeći: ▪ Primenjuje ime reda ACD servisa na opis reda Webex VFO servisa ▪ Primenjuje ACD servis rekue ID na Webex VFO servis rekue ID ▪ Daje novom redu usluga tip reda usluga interaktivnog / glasnog Dodato je novo mapiranje veština. Konkretno, servis Sinc radi sledeće:

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex VFO
	▪ Primenjuje ime reda ACD servisa na ime mapiranja veština Webex VFO ▪ Primenjuje ID reda ACD servisa na Webex VFO broj mapiranja veština Kreira mapiranje jedan-na-jedan između mapiranja veština ACD-a i mapiranja veština Webex VFO.
Ime reda usluga se menja	▪ Primenjuje novo ime ACD servisa na Webex VFO servis rekue opis (ime) ▪ Primenjuje novo ime reda ACD servisa na ime mapiranja veština Webex VFO
Servis red je izbrisan	Nema promene.

Konfigurišite metod autentifikacije

Koristite stranicu Autentifikacija da biste izabrali i konfigurisali metod autentifikacije da biste potvrdili identitet svakoga ko želi da se poveže sa Webex VFO. Webex VFO podržava tri metode autentifikacije: Podrazumevana Webex VFO autentifikacija, SAML autentifikacija i autentifikacija Active Directori. Na stranici Autentifikacija, možete konfigurisati i omogućiti podrazumevani metod autentifikacije (pogledajte Omogući podrazumevanu autentifikaciju i metod SAML autentifikacije (pogledajte Konfigurišite SAML autentifikaciju). Možete da omogućite i konfigurišete metod autentifikacije Active Directori samo za lokalne raspoređivanja Webex VFO na stranici Konfiguracija Active Directori, koja se nalazi pod Application Management > Global
> Konfiguracija sistema > Konfiguracija Active Directori (pogledajte Povezivanje sa Active Directori serverom).

> **NAPOMENA** : I administrator sistema i administrator stanara mogu konfigurisati SAML autentifikaciju za određenog stanara. Ako oba administratora konfigurišu SAML na nivou klijenta Autentifikaciju za određenog stanara, Webex VFO koristi najnoviju konfiguraciju.
> Ako vaš sistemski administrator omogući SAML autentifikaciju na nivou sistema, podešavanja SAML autentifikacije na nivou klijenta su prepisana.

Webex VFO 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 proveru identiteta, konfigurišite provajdera identiteta (IdP) koji podržava SAML 2.0 (pogledajte Konfigurisanje provajdera identiteta. Kada konfigurišete IdP, uverite se da ste snimili ID izdavača, URL adresu jedinstvenog prijavljivanja i sertifikat provajdera identiteta, a zatim čuvajte ove podatke na lokaciji koja je lako dostupna. Ove informacije koristite kada konfigurišete SAML autentifikaciju.

> **NAPOMENA** : Izaberite i konfigurišite Okta ili Active Directori Federation Services (ADFS) kao provajdera identiteta za proveru identiteta za proveru autentičnosti korisničkih imena i lozinki za Webex VFO (provajder usluga).

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > autentifikaciju

Procedure

Možete koristiti stranicu Autentifikacija da biste omogućili / onemogućili Webex VFO autentifikaciju ili omogućili / onemogućili i konfigurisali SAML autentifikaciju.

Omogući autentifikaciju

Webex VFO autentifikacija je podrazumevano omogućena.

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

Onemogućite 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 VFO autentifikaciju**, prvo morate da izaberete **SAML autentifikaciju**.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite SAML autentifikaciju koristeći Okta kao IdP

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

1. Izaberite **Omogući SAML autentifikaciju**.
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 **izdavača**. Nalepite URL iz polja **Izdavač** provajdera identiteta u Okta.

c. Unesite JEDINSTVENI **ZNAK NA URL-u**. Nalepite URL adresu iz **URL polja jedinstvenog prijavljivanja** provajdera identiteta na Okta.

> **NAPOMENA** : Ovaj URL je obezbeđen od strane IdP i nije isto što i Single Sign On URL koji isporučuje Webex VFO pod **Service Provider**.

d. Uvezite sertifikat **provajdera identiteta**.

- Kliknite na dugme **Uvezi** sertifikat koji ste preuzeli iz polja **Ks.KSNUMKS sertifikat** u Okta.
- (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 ili privatni ključ.

> **NAPOMENAWebex** VFO je provajder usluga, a URL za autentifikaciju, ID entiteta i URL za jedinstveno prijavljivanje su polja samo za čitanje.

a. Izaberite **Koristi ime stanara u ID-u** entiteta da biste ime stanara dodali javnom imenu domaćina stanara u ID-u entiteta.

b. IzaberiteSAML **algoritam** potpisa.

c. IzaberiteSAML **Digest algoritam**.

d. (Opciono) Da biste odustali od potpisivanja SAML tokena, poništite potvrdu Sign **SAML Response** .

e. Uvezite **sertifikat** provajdera usluga. Možete koristiti podrazumevani globalni sertifikat koji pruža Webex VFO (samo razmeštanje oblaka) ili otpremiti sertifikat i privatni ključ za samostalno upravljanje. Pogledajte Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex VFO.

f.
- Uvoz — Idite na sertifikat provajdera usluga koji želite da uvezete u Webex WFO.
- Izvoz — Izvozi vaš trenutni sertifikat pružaoca 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 provajdera usluga za Webex VFO.

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 **Omogući SAML autentifikaciju**.
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 **izdavača**. Ovo je obično strukturirano na sledeći način:
   https://<Active Ime domena direktorijuma>/adfs/services/trust
   c. Unesite JEDINSTVENI **ZNAK NA URL-u**. Ovo je obično strukturirano na sledeći način:
   https://<Active Ime domena>/adfs/ls

   > **NAPOMENA** : Ovaj URL je obezbeđen od strane IdP i nije isto što i Single Sign On URL koji isporučuje Webex VFO pod **Service Provider**.

   d. Uvezite sertifikat **provajdera identiteta**.
      - U odjeljku Identity Provider Certificate, kliknite na dugme **Uvoz**.
      - Idite na sertifikat provajdera identiteta koji ste izvezli kada ste konfigurisali ADFS, a zatim ga izaberite.
      - 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 Provajder** usluga izvršite sledeće korake:

   > **NAPOMENAWebex** VFO je provajder usluga, a URL za autentifikaciju, ID entiteta i URL za jedinstveno prijavljivanje su polja samo za čitanje.

a. (Opciono) Izaberite **Koristi ime stanara u ID-u** entiteta da biste ime stanara dodali javnom imenu domaćina stanara u ID-u entiteta.

b. IzaberiteSAML **algoritam** potpisa.

c. IzaberiteSAML **Digest algoritam**.

d. (Opciono) Da biste odustali od potpisivanja SAML tokena, poništite potvrdu Sign **SAML Response** .

e. Uvezite **sertifikat** provajdera usluga. Možete koristiti podrazumevani globalni sertifikat koji pruža Webex VFO (samo razmeštanje oblaka) ili otpremiti sertifikat i privatni ključ za samostalno upravljanje. Pogledajte Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex VFO.

   - Uvoz — Idite na sertifikat provajdera usluga koji želite da uvezete u Webex WFO.
   - Izvoz — Izvozi vaš trenutni sertifikat pružaoca 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 VFO.

1. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Omogućite podrazumevanu autentifikaciju

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

> **NAPOMENA** : Administratori stanara koje je dodao sistemski administrator mogu se uvek prijaviti koristeći svoje Webex VFO akreditive. Ovo je tačno čak i ako je Webex VFO autentifikacija onemogućena i
> Drugi oblik autentifikacije (SAML ili Active Directori) je omogućen.

Za sistemske administratore, ovaj izbor je samo za čitanje.

Omogućite Webex VFO autentifikaciju

1. Izaberite **Omogući Webex VFO autentifikaciju**.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite SAML autentifikaciju

Bezbednosna tvrdnja Markup Language (SAML) autentifikacija vam omogućava da koristite zajedničke spoljne provajdere identiteta (IdP) za proveru autentičnosti korisničkih imena i lozinki za Webex VFO (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 kalendar, izaberite polje za potvrdu "iCal Sinc sa SSO" na stranici Globalna podešavanja za WFM (pogledajte Konfigurišite sistemske WFM postavke). Za više informacija o tome kako konfigurisati Webex VFO tako da agenti mogu pristupiti svojim rasporedima izvan posla kada je SAML omogućen, pogledajte Pogledaj svoj raspored u drugoj aplikaciji kalendara.

NAPOMENA : Administratori stanara koje je dodao sistemski administrator mogu se uvek prijaviti koristeći svoje Webex VFO akreditive. Ovo je tačno čak i ako je Webex VFO autentifikacija onemogućena i
Drugi oblik autentifikacije (SAML ili Active Directori) je omogućen.

Konfigurisanje provajdera identiteta

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

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

Tvrdnja Komponenta	Konfiguracija
Atributi	IdP mora da pošalje tvrdnju koja sadrži adresu e-pošte vaših korisnika kao atribut. Ova adresa e-pošte mora odgovarati adresi koja se koristi za Webex VFO 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 se mogu potpisati sa Sledeći algoritmi:

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

Webex VFO se može integrisati sa SP-iniciranim i IdP-iniciranim SAML-om, u zavisnosti od IdP-a koji koristite.

OMILjENO	Podržava SAML koji je pokrenuo SP	Podržava IdP-Initiated SAML
Okta	Da	Da
ADFS	Da	Da
Pretraživanje	Ne	Da
Ostali IDP-ovi	Varira	Varira

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

Konfigurisanje Okta

NAJBOLJA PRAKSA

Pre nego što konfigurišete Okta, prikupite sledeće informacije iz odeljka Provajdera usluga na stranici Autentifikacija u Webex VFO i sačuvajte ih na lokaciji koja je lako dostupna:

- Jedinstvena URL adresa za prijavljivanje
- ID entiteta

Sledi pregled kako da konfigurišete 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 VFO.

Kreirajte aplikaciju u Okta

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 dugme **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 na metodu	Izaberite **SAML 2.0**.

Konfigurišite aplikaciju Okta

1. Na kartici Opšta podešavanja konfigurišite polja na sledeći način.

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

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

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

Polje	Konfiguracija
Opšte	
Jedinstveni znak na URL	Kopirajte i nalepite ovaj URL sa stranice Autentifikacija u

Polje	Konfiguracija
	Webex VFO. URL adresa se nalazi u polju URL za jedinstveno prijavljivanje u odeljku Provajder usluga. Ostavite Koristi **ovo za URL primaoca i odredišnu URL adresu** Polje za potvrdu izabrano (podrazumevano).
URI publike (ID entiteta SP)	Kopirajte i nalepite ovaj ID sa stranice za autentifikaciju u Webex VFO. URL se nalazi u polju ID entiteta u odeljku Provajder usluga.
Ime ID format	Izaberite **EmailAddress**.
Korisničko ime aplikacije	Izaberite **e-**
poštu. Odgovor	Izaberite
Potpisano. Potpis tvrdnje **Potpisano**.	Izaberite
Algoritam potpisa	Izaberite RSA-SHA1 ili **RSA-SHA256**.
Algoritam digesta	Izaberite RSA-SHA1 ili **RSA-SHA256**.
Tvrdnja Enkripcija	Izaberite **Nešifrovano**.
Omogući Single Logout	Ostavite aplikaciju **Dozvoli da pokrene proveru Single Logout** Kutija obrisana (podrazumevano).
Klasa konteksta autentifikacije	Izaberite **PassvordProtectedTransport**.
Čast Sila Autentifikacij a	Izaberite **Da**.
SAML ID izdavača	Ostavite prazno.
Izjave o atributima	

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

NAPOMENA Ne morate da konfigurišete bilo kakve atribute u grupnim atributima sekciji.

4. Kliknite na dugme **Sledeći**.
5. Na kartici Povratne informacije izaberite opciju Povratne informacije koja odgovara korišćenju Okte u vašoj kompaniji.

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

6. Kliknite na dugme **Završi.**

Prikupite informacije za Webex VFO iz aplikacije Okta

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

Polje	Uputstva
URL adresa jedinstvenog prijavljivanja provajdera identiteta	Kopirajte URL i sačuvajte ga na lako dostupnoj lokaciji.
Izdavač provajdera identiteta	Kopirajte URL i sačuvajte ga na lako dostupnoj lokaciji.
Ks.509 sertifikat	Preuzmite sertifikat i sačuvajte ga u lako dostupnom Lokaciju.

5. Pogledajte Konfigurisanje metoda autentifikacije da biste konfigurisali provajdera identiteta Okta sa WebexVFO i omogućili SAML autentifikaciju.

Konfigurisanje ADFS-a

Sledi pregled kako konfigurisati jedinstveno prijavljivanje za Active Directori Federation Services (AD FS):

1. Konfigurišite poverenje oslanjanja na stranku za vašeg provajdera identiteta.
2. Konfigurišite pravilo LDAP potraživanja e-pošte za Webex VFO poverenje.
3. Konfigurišite pravilo transformacije dolaznog zahteva za Webex VFO poverenje.
4. Konfigurišite siguran hash algoritam i uvezite sertifikat provajdera usluga.
5. Izvozite svoj sertifikat provajdera identiteta.
6. Konfigurišite ADFS provajdera identiteta sa Webex VFO i omogućite SAML autentifikaciju.

Konfigurišite poverenje oslanjajuće stranke za vašeg provajdera identiteta

Konfigurisanje poverenja oslanjanja na stranku za vašeg provajdera identiteta je

procedura u više koraka. Prvo, započnite Dodajte čarobnjaka za poverenje

oslanjajuće stranke.

1. Otvorite Vindovs Server AD FS konzolu za upravljanje.
2. Proširite fasciklu **Odnosi** poverenja.
3. Kliknite desnim tasterom miša na fasciklu poverenja oslanjajuće strane, a zatim kliknite na dugme **Dodaj poverenje** oslanjajuće stranke da biste započeli čarobnjak za poverenje poverenja oslanjajuće strane.
4. Kliknite na dugme **Start**.

Zatim, konfigurišite poverenje oslanjanja na stranku pomoću čarobnjaka za poverenje Dodaj poverenje oslanjajuće stranke.

1. Izaberite Unesite **podatke o oslanjajućoj strani ručno**, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
2. Unesite "Webex VFO" u polje Ime za prikaz, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
3. Izaberite **AD FS profil**, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
4. Kliknite Sledeći na **korak Konfiguriši sertifikat** . Ne morate da navedete opcioni sertifikat za šifrovanje tokena.
5. Izaberite polje za **potvrdu Omogući podršku za SAML 2.0 VebSSO protokol** , unesite URL za jedinstveno prijavljivanje (nalazi se pod **Provajderom** usluga na stranici Autentifikacija), a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
6. Unesite ID entiteta (koji se nalazi pod **Pružalac** usluga na stranici Autentifikacija) u polje Identifikator poverenja oslanjajuće stranke, 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 Sledeći na **korak Spreman za dodavanje poverenja** da biste dovršili konfiguraciju i dodali poverenje oslanjajuće stranke.

9. Izaberite Otvori **dijalog Uređivanje pravila potraživanja za ovo poverenje strane kada se čarobnjak zatvara** čekboks, i zatim kliknite na **dugme Zatvori.** Prozor Izmeni pravila potraživanja se otvara automatski.

Konfigurišite pravilo LDAP e-pošte za Webex VFO poverenje

1. Kliknite **na dugme Dodaj pravilo...** ispod **kartice Pravila** transformacije izdavanja u prozoru Izmeni pravila potraživanja.
2. Izaberite **Pošalji LDAP atribute kao potraživanja** iz **Zahtev pravilo šablon** padajuće liste, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
3. Unesite "LDAP adresa e-pošte" u **polje Naziv** pravila potraživanja.
4. Izaberite **Active Directori** iz **Atribut prodavnica** padajuće liste.
5. Izaberite **E-mail adrese** iz **LDAP Atribut** padajuće liste.
6. Izaberite **E-mail adresa** iz **padajuće liste Tip** odlaznog potraživanja.
7. Kliknite na dugme **Završi** da biste dovršili konfiguraciju ovog pravila potraživanja i dodali pravilo za transformaciju dolaznog zahteva.

Konfigurišite pravilo transformacije dolaznog zahteva za Webex VFO poverenje

1. Kliknite **na dugme Dodaj pravilo...** ispod **kartice Pravila** transformacije izdavanja u prozoru Izmeni pravila potraživanja.
2. Izaberite **Transformišite dolazni zahtev** iz **padajuće liste Zahtev pravilo šablona** , a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
3. Unesite "Transformiši adresu e-pošte" u **polje Naziv** pravila potraživanja.
4. Izaberite **E-mail adresa** iz **Dolazni tip** potraživanja padajuće liste.
5. Izaberite **ID** imena sa **padajuće liste Tip** odlaznog zahteva.
6. Izaberite **Prolazni identifikator** iz **Odlaznog imena ID format** padajuće liste.
7. Izaberite **Prođe kroz sve vrednosti potraživanja**.
8. Kliknite **na dugme Završi** da biste dovršili konfiguraciju ovog pravila potraživanja.
9. Kliknite OK da završite uređivanje pravila potraživanja i zatvorite prozor Uredi pravila potraživanja.

Konfigurišite siguran hash algoritam i uvezite sertifikat provajdera usluga

1. Otvorite Vindovs Server AD FS konzolu za upravljanje.
2. Dvaput kliknite na Webex VFO poverenje koje ste kreirali u gornjem koraku da biste otvorili prozor Webex VFO Properties.
3. Kliknite na **karticu Napredno** , a zatim izaberite **SHA-1** iz **padajuće liste Secure hash algoritam** .
4. Kliknite na **karticu Potpis** , a zatim kliknite na dugme **Dodaj...** i izaberite sertifikat provajdera usluga.

> **NAPOMENA** Ako ne vidite sertifikat provajdera usluga, možda ćete morati da izaberete Sve datoteke (*.*) u filteru tipa datoteke u donjem levom uglu prozora.

5. Kliknite **OK** da biste završili uređivanje svojstava poverenja i zatvorili prozor Webex VFO Properties.

Izvozite svoj sertifikat provajdera identiteta

1. Otvorite Vindovs Server AD FS konzolu za upravljanje.
2. Proširite fasciklu **Sertifikati** .
3. Dvaput kliknite na sertifikat za potpisivanje tokena da biste otvorili prozor sertifikata.
4. Kliknite na **karticu Detalji** , a zatim kliknite na dugme **Kopiraj u datoteku...** da biste započeli čarobnjaka za izvoz sertifikata.
5. Kliknite na dugme **Sledeći** 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 boks koji izveštava da je izvoz bio uspešan treba da se pojavi. Koristite sadržaj izvezene datoteke da biste konfigurisali svoj IdP sa Webex VFO.
8. Pogledajte Konfigurisanje metode autentifikacije da biste konfigurisali ADFS provajdera identiteta sa Webex VFO i omogućili SAML autentifikaciju.

Opisi polja

Sledeća polja se pojavljuju kada izaberete Omogući SAML autentifikaciju.

Pružalac usluga

Polje	Opis
URL za autentifikaciju	(Samo za čitanje) URL za Webex VFO koji vas upućuje na URL za jedinstveno prijavljivanje.
ID entiteta	(Samo za čitanje) ID entiteta koji je obezbedio Webex VFO. Koristite ove informacije da biste konfigurisali svoj IdP.
Koristite ime stanara u ID-u entiteta	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste dodali ime stanara javnom imenu domaćina stanara u ID entiteta.
Jedinstvena URL adresa za prijavljivanje	(Samo za čitanje) URL adresa za slanje SAML odgovora od IdP-a. Koristite ove informacije da biste konfigurisali uslugu potrošača tvrdnje

Polje	Opis
	URL na vašem IdP-u. Ova URL adresa koju isporučuje Webex VFO nije isto što i URL za jedinstveno prijavljivanje koji pruža vaš IdP, koji mora biti unesen u polje pod **Omogući SAML autentifikaciju**.
SAML algoritam potpisa	Podrazumevani algoritam konfiguriše vaša organizacija. Ostali podržani algoritmi su SHA1, SHA256 i SHA512.
SAML Digest algoritam	Podrazumevani algoritam konfiguriše vaša organizacija. Drugi podržani algoritmi su SHA1, SHA256 i SHA512.
Potpišite SAML odgovor	Ovo polje je podrazumevano izabrano. Obrišite ovo ako ne želite potpišite SAML odgovor.
Sertifikat provajdera usluga (samo za čitanje) - Sertifikat za konfigurisanje vašeg IDP-a sa Webex-om	VFO. Možete koristiti podrazumevani globalni sertifikat koji pruža Webex VFO (samo razmeštanje oblaka) ili otpremiti sertifikat i privatni ključ za samostalno upravljanje. Pogledajte Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex VFO. ▪ Uvoz—Uvozi sertifikat provajdera usluga koji se samostalno upravlja u Webex WFO. ▪ Izvoz—Izvozi vaš trenutni sertifikat pružaoca usluga. ▪ View Details—Prikazuje detalje trenutnog sertifikata pružaoca usluga: izdavač, predmet i datum početka i završetka. ▪ Izvoz metapodataka – Izvozi metapodatke za trenutni sertifikat pružaoca usluga.
Privatni ključ	Privatni ključ za sertifikat provajdera usluga koji se samostalno upravlja. Pogledajte Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex VFO. ▪ Uvoz—Uvozi novi privatni ključ za sertifikat provajdera usluga koji se samostalno upravlja. Sintaksa ovog privatnog ključa mora biti PKCS 8.

Polje	Opis
	▪ Delete—Briše postojeći privatni ključ.

Upravljanje sertifikatima provajdera usluga za Webex VFO

Nisu sve IdPs 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 VFO, imate nekoliko opcija, u zavisnosti od toga da li je vaš Webex VFO raspoređivanje u oblaku ili lokalno.

Raspoređivanja	Opcija
Oblak, u prostorijama	Koristite podrazumevani globalni sertifikat koji pruža
Webex VFO. Oblak, u prostorijama	Uvezite sertifikat i privatni ključ. 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 VFO, sačuvajte samo-Upravljani sertifikat i privatni ključ u zajedničkom konfiguracionom direktorijumu. Ovaj direktorijum je UNC putanja koja je unesena tokom instalacije Webex VFO. Pogledajte odeljak "Instaliranje Webex VFO" u Vodiču za *instalaciju Webex VFO za lokalno* raspoređivanje. 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 iz vašeg Avaya sistema u Webex VFO. Dok održava sve svoje istorijske podatke, 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, sledeće asocijacije se uklanjaju iz neaktivnog korisnika:

- ACD ID
- Korisnički profil sa Avaya ACD

Nakon što se ID promeni, neaktivni korisnik se više ne sinhronizuje sa ACD-om, a iz ACD-a se ne izvlače dodatni podaci za neaktivnog korisnika.

Svi budući podaci koji se izvlače iz ACD-a za preuređeni ID biće povezani sa novim korisnikom.

Promenite svrhu Avaya ACD ID

1. U Webex VFO, idite na stranicu Korisnici, a zatim izaberite neaktivnog korisnika.
2. (Opciono) Obrišite 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 VFO, deaktivirajte ih pre nego što promenite njihovu svrhu
   ACD ID.

3. Kliknite na Repurpose **ACD ID.**
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Konfigurišite novog korisnika u ACD. Sledeći put kada se Webex VFO sinhronizuje sa ACD-om, novi korisnik sa preuređenim ID-om će biti dodat u Webex VFO.

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 VFO. Lozinke obrađene od strane spoljnog provajdera identiteta (IdP) preko jedinstvenog prijavljivanja pridržavaju jedinstvene politike lozinki tog IdP-a (vidi Konfigurišite metod autentifikacije).

Polje	Opis
Minimalna dužina lozinke	Minimalni broj znakova lozinka korisnika mora biti za vaša organizacija. Webex VFO minimalna dužina lozinke 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 kojoj od određenog broja prethodnih lozinki. Podrazumevana vrednost = 5
Zahtevajte novu lozinku posle ____Dani	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste zahtevali od korisnika da podesite novu lozinku nakon određenog broja dana. Obavešteni ste prilikom prijavljivanja ako je vaša lozinka podešena da istekne u roku od sedam dana. Ako vaša lozinka istekne, morate podesiti novu lozinku sledeći put kada se prijavite. Podrazumevana vrednost = 90. **NAPOMENA** Ako skratite period isteka, možete prouzrokovati istek postojećih lozinki. Na primer, ako skratite Rok isteka od 90 dana do 60 dana, lozinke koje su starije od novog 60-dnevnog limita će isteći.
Zaključaj korisnički nalog posle _____ neuspeli pokušaji prijavljivanja	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste zaključali korisnički nalog nakon određenog broja neuspelih pokušaja prijavljivanja. Ako korisnički nalog postane zaključan, taj korisnik neće moći da se prijavi dok ne resetuje svoju lozinku, ili dok administrator ne otključa nalog ili resetuje lozinku. Podrazumevana vrednost = 5.

Polje	Opis
	Korisnik sa dozvolom Administriranje politike lozinke može otključati nalog sa stranice Korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima). **NAPOMENA** Ako je korisnički nalog zaključan, prijava će biti onemogućena i preko Webex VFO i Single Sign-on. Međutim, Račun postaje zaključan samo nakon neuspelih Webex VFO pokušaja prijavljivanja. Neuspele pokušaje prijavljivanja jedinstvenog prijavljivanja obrađuje IdP. **NAPOMENA** : Ova opcija je podrazumevano omogućena za nove kupce počevši od verzije 10.0 Update 2017.9. Kupci koji Konfigurisali svoju politiku lozinku pre objavljivanja verzije 10.0 Ažuriranje 2017.9 će zadržati te postavke.

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

Zahtevi za složenost lozinke su zasnovani na Microsoftovoj politici lozinki: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

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

- Lozinke ne mogu da sadrže bele prostore (praznine).
- Lozinke moraju biti dugačke najmanje osam znakova. Minimalna dužina može biti konfigurisana od strane administratora.
- Lozinke moraju da sadrže znakove iz tri od sledeće četiri kategorije:

Kategorija	Opis
Velika slova	A-Z Velika slova Unicode znakovi: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Mala slova	A–Z Mala slova unicode znakova: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Kategorija	Opis
Brojevi	0–9
Specijalni znakovi	Sledeći znakovi su dozvoljeni za lozinku baze podataka stanara: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Sledeći znakovi su dozvoljeni za sve ostale lozinke: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ova pravila se primenjuju samo tamo gde konfigurišete lozinku koju kontroliše Webex VFO. Ako korisnik unese lozinku za spoljni sistem koji nije pod kontrolom Webex VFO, Webex WFO neće potvrditi lozinku (na primer, ACD konfiguracija).

> **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 "Zaboravili ste lozinku" i podesite
> Lozinku.

Ograničite pristup određenim IP adresama

Na stranici Pristup mreži, administratori stanara mogu poboljšati sigurnost svojih stanara kontrolisanjem (ili "belom listom") koje IP adrese korisnici mogu da pristupe Webex VFO-u.

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

Opsezi IP adresa na beloj listi od strane administratora stanara primenjuju se samo na tog stanara. Sistemski administratori mogu da stave dodatne IP opsege na belu listu, a IP opsege na beloj listi od strane administratora sistema primenjuju se na sve stanare u sistemu. Ako su i administrator stanara i sistemski administrator bele liste IP opsega, korisnici mogu pristupiti Webex VFO-u i sa bele liste stanara i sa bele liste sistema.

Webex VFO trenutno podržava belu listu samo za IPv4 adrese.

> **NAPOMENA** - Administratori stanara koje je dodao sistemski administrator mogu pristupiti svom klijentu 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.

Omogući belu listu

1. Izaberite **Omogući ograničenje** pristupa beloj listi.
2. Kliknite na dugme **Dodaj opseg** IP-a. Pojavljuje se dijalog Dodaj IP opseg.
3. U polje Ime, unesite jedinstveno ime za opseg IP adresa.
4. U polju IP Range Start, unesite prvu važeću IPv4 adresu koju želite da uključite u opseg.
5. U polju IP Range End unesite poslednju važeću IPv4 adresu koju želite da uključite u opseg.

   NAPOMENA Morate da unesete IP adresu u polje IP Range End. Ako unesete istu IP adresu koju ste uneli u polje IP Range Start, korisnici mogu pristupiti samo Webex VFO iz
   Ta IP adresa.

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

Tabela opsega IP adresa

Tabela opsega IP adresa vam omogućava da nadgledate, 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. Opsezi IP adresa na beloj listi od strane administratora sistema primenjuju se na sve stanare u sistemu, ali opsege koje oni stavljaju na belu listu 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 adresa.
IP opseg Start	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. ▪ Delete icon—Uklanja postojeći IP opseg sa bele liste. Svi korisnici koji se trenutno prijavljuju na Webex VFO iz IP adrese uključene u ovaj opseg neće moći da pristupe Webex VFO funkcijama sa tih IP adresa.

Lokalne primene

Ako vaša kompanija ne koristi konfiguraciju Apache balansera opterećenja koja je upakovana sa Webex VFO instalacijom, morate podesiti zaglavlje X-Fored-For (XFF) vašeg balansera opterećenja 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 Data Servera vam omogućava 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.

> **NAPOMENAWFM** tumači sve vremenske oznake u Avaya istorijskim datotekama podataka kao da su u vremenskoj zoni stanara.

Idite na Application Management > Global > Administration > Downloads da biste preuzeli Webex VFO Data Server. Informacije o tome kako instalirati Webex VFO Data Server mogu se naći u "Instaliranje Webex VFO Data Servera" uWebex *VFO Vodič za instalaciju*.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administraciju stanara ili ažuriranja stanara.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > konfiguracija globalnog 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 pomirenja regionalnog servera podataka
- Podešavanja sinhronizacije uređaja servera podataka
- Snimanje postavki SIPREC signalnog servera
- Snimanje CTI signalizacijskih podešavanja 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-a ili tehničku napomenu ako je dostupna:

Ako vaša organizacija ima bilo koju od sledećih integracija, konsultujte taj ACD-ov vodič za integraciju 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 za server podataka kontakt centra čije regionalne karakteristike želite da konfigurišete.

Ime za prikaz

Unesite ime za prikaz servera podataka koji ste izabrali.

Regionalni server podataka ACD Sinc Settings

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

Regionalni server podataka ACD Capture Settings

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

Regionalni server podataka Podešavanja događaja u realnom vremenu

Izaberite polje 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.

Regionalni server podataka Staged Upload Settings

Izaberite polje za potvrdu Enable Staged Upload da biste omogućili fazno otpremanje na regionalnom serveru podataka, a zatim konfigurišite postavke za učitavanje u fazama stanara. Za više informacija o otpremanju faze, pogledajte Konfigurisanje etapnog otpremanja.

> **NAPOMENA** : Omogućavanje ove komponente samo po sebi ne uzrokuje da računari agenta koriste Stage Upload. Agenti takođe moraju biti povezani sa serverom podataka za učitavanje podataka putem timova ili filtera IP adrese i

Jedan ili više ispravno konfigurisanih pravila u QM Vorkflov dnevnom događaju.

Polje	Opis
Локација	UNC put do lokacije za skladištenje. UNC putanja zahteva sledeći format: \\ComputerName\SharedFolder\Resource **NAPOMENA** Ako se promeni putanja UNC-a, snimci na prethodnoj lokaciji za otpremanje moraju se premestiti ručno. UNC putanja i korisničko ime moraju biti dostupni i Webex VFO Desktop-u instaliranom na radnim površinama agenta i serveru podataka.
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika koji upravlja serverom za učitavanje.
Lozinka	Lozinka korisnika koji upravlja serverom za učitavanje.

Staged Upload IP adresa Konfiguracija filtera

Ovaj odeljak je vidljiv samo kada je omogućeno ukidanje. Unesite opsege IP adresa u CIDR notaciju koja uključuje IP adrese računara agenta sa Smart Desktop-om koje želite da koristite Staged Upload. Svaki agent čiji računar ima IP adresu koja je uključena u filter IP adrese povezan je sa serverom podataka za otpremanje faze.

> **NAPOMENA** : Agenti koji su povezani sa Staged Upload Data Serverom po IP adresi će koristiti Staged Upload samo ako su takođe povezani sa ispravno konfigurisanim QM Vorkflov Daily
> Događaja. Za više informacija o dvostepenom otpremanju, pogledajte "Konfigurisanje komponente za fazno otpremanje" u Vodiču *za dizajn za* lokalne ili *cloud primene.*

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

Podešavanja pomirenja regionalnog servera podataka

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

Sinhronizacija aktivnog direktorijuma

Izaberite polje za potvrdu Omogući sinhronizaciju da biste omogućili Webex VFO da se podudara i sinhronizuje korisnike Vebek-a VFO sa korisnicima Active Directori-a. Pogledajte Povezivanje sa Active Directori serverom.

Podešavanja sinhronizacije 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 Dodeljeno okno.

Snimanje postavki SIPREC signalnog servera

Izaberite polje za potvrdu Omogući SIPREC signalizaciju da biste omogućili SIPREC signalne usluge. Unesite ime domaćina 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 signalizacijskih podešavanja servera

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

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 domaćina 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 će se datoteke za snimanje privremeno čuvati pre otpremanja. Ova fascikla mora biti dostupna od strane korisnika 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 koji su izvori snimaka iz Dostupno na dodeljeno okno.

GIS lokacija datoteke regionalnog servera podataka

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

Podešavanja lokalnog veb servisa

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

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

  NAPOMENA Pogledajte Konfigurišite Cisco IP Phone Services Controls za proceduru konfiguracije.

- Simplified Recording Controls API—Izaberite 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 ime domaćina FTP servera.
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika koji upravlja SFTP serverom.
Lozinka	Lozinka korisnika koji upravlja SFTP serverom.

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 Services Controls

Komponenta Cisco IP telefonskih usluga omogućava Cisco kontrole snimanja sa podržanih Cisco uređaja. Pratite korake opisane u nastavku da biste konfigurisali Cisco IP telefonske usluge u Webex VFO i Cisco Unified Communications Manager.

Preduslovi

- Potrebno je da imate Veb Access preko HTTP-a omogućen na uređajima na kojima planirate da koristite Cisco IP Phone Service Recording Controls.
- Potreban vam je Webex VFO Data Server.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > konfiguracija globalnog sistema > > konfiguracija servera podataka

Procedure

Konfigurišite kontrole snimanja IP telefona u Webex VFO

1. Pod **podešavanjima** lokalnog veb servisa, izaberite polje za **potvrdu Omogući lokalni veb servis** da biste omogućili integraciju API-ja na ovom serveru podataka.
2. Izaberite polje za potvrdu Enable **Cisco IP Phone Service Controls** .
3. Konfigurišite sva ostala polja po želji. Pogledajte Konfigurisanje servera podataka za više informacija.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Omogućite i pokrenite uslugu Webex VFO Data Server Veb Services

Usluga veb usluga Webex VFO Data Server 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**. **Pojavljuje se iskačuće okno Properties** .
2. Unutar kartice **Opšte** , izaberite Automatski sa **padajuće liste Tip** pokretanja.
3. Kliknite na dugme **OK.** Prikazuje **se stranica Usluge** .
4. Kliknite desnim tasterom miša **na 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 "Phone Service Addition" inCisco *Unified IP Phone Services Application Development Notes for Cisco Unified Communications Manager and Multiplatform Phones* za više informacija o konfigurisanju Cisco IP Phone Services.

1. Idite na **Podešavanja** uređaja **>** uređaja> **Telefonske usluge**.
2. Unesite vrednosti za parametre detaljno opisane u nastavku da biste konfigurisali za Cisco Recording Controls IP Phone Service.

Parametar	Vrednost
URL usluge	http://<Data Server IP Adresa>:8080/recordingcontrolsservlet
Servis Kategorija	XML servis
Vrsta usluge	Standardni servis IP telefona

Pretplatite se na telefonsku uslugu

Da biste koristili Cisco IP Phone Service, uređaj mora prvo biti pretplaćen na njega.

1. Idite na ekran za konfiguraciju telefona. Izaberite **Subscribe / Unsubscribe Services** iz **Povezani linkovi** padajuća lista.
2. Izaberite uslugu, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
3. Kliknite na dugme **Pretplati se**.

Srodne teme

- Konfigurišite server podataka

Podešavanja Data Servera 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 Sinc Settings	Izaberite polje za **potvrdu Omogući sinhronizaciju** , a zatim premestite Serenova ACD od **Dostupno** do **Dodeljeno**.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Povežite se sa Active Directori serverom

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

Da biste prekinuli vezu sinhronizovanih korisnika, idite na Prekinite vezu sinhronizovanih korisnika.

> **NAPOMENA** : Uvoz više sertifikata Active Directori nije podržan. Kada uvezete novi sertifikat, bilo koji postojeći sertifikat se prepisuje novim sertifikatom.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna konfiguracija sistema > > konfiguracija Active Directori

Preduslovi

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

Procedure

Konfigurišite Active Directori

> **NAPOMENA** Za više informacija o bilo kom od polja na ovoj stranici, idite na O konfiguraciji Active Directori u *Webex VFO User Guide*.

1. Izaberite **Kreiraj novu konfiguraciju** Active Directori.
2. Unesite ime domena, ime domaćina, port, korisničko ime i lozinku u odeljku Autentifikacija Active Directori.
3. (Opciono) Izaberite Koristi **SSL** polje za potvrdu, a zatim uvezite sertifikat.
4. (Samo sinhronizacija) Unesite Root DN, organizacione jedinice, i interval sinhronizacije (minuta) u Active Directori Sinhronizacija sekcija.
5. (Samo sinhronizacija) Izaberite osobinu da odgovara AD korisnika sa Webex VFO korisnikom iz **User Profile Matching Property** padajuće liste.

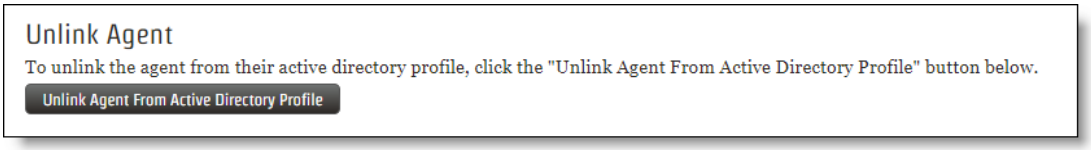
   > **NAPOMENA** Nakon što je AD sinhronizacija podešena, odgovarajuća osobina vam omogućava da proverite da li sinhronizacija radi i da prekinete vezu korisnika. Izaberite **Podrazumevano** da biste povezali korisnike prijavom na Vindovs.

6. Kliknite Test **veze** 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 **Izaberite konfiguraciju** servera podataka padajuće liste.
10. (Samo sinhronizacija) U **odeljku Sinhronizacija** sa aktivnim direktorijumom, izaberite polje za potvrdu Omogući **sinhronizaciju** sa Active Directori, a zatim premestite AD server sa Dostupno na **Dodeljeno**.
11. (Samo sinhronizacija) Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Proverite da li AD sinhronizacija radi

Možete proveriti AD sinhronizaciju nakon što prođe interval sinhronizacije.

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija korisnika > > korisnike.
2. Izaberite korisnika koji ima isti identitet kao AD korisnik, na osnovu odgovarajućeg svojstva koje ste izabrali u koraku 6 iznad. Ako se na ekranu pojavi odeljak Unlink Agent (ispod), AD sinhronizacija radi.



Prekinite vezu sinhronizovanih korisnika

Kada su Webex VFO korisnik i AD korisnik nepovezani, dešava se sledeće:

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

1. U Webex WFO, idite na Application Management > Global > User Configuration > Users.
2. Ako je potrebno, izaberite **radio dugme Uredi postojećeg korisnika** .
3. Izaberite korisnika da biste prekinuli vezu sa Izaberi **korisnika** padajuće liste.
4. Kliknite na Unlink **Agent iz Active Directori Profile** (u odeljku Unlink Agent). Pojavljuje se poruka upozorenja.
5. Kliknite na dugme **Da**.
6. Promenite odgovarajuće polje osobine tako da Webex VFO korisnik više nema isti identitet kao AD korisnik.

   Sledeća tabela opisuje kako da promenite Webex VFO korisnika, u zavisnosti od toga koje odgovarajuće osobine ste izabrali kada ste povezali korisnike.

Podudaranje imovine	Promeni
Prezime / Prezime	Promenite vrednost u polju Ime ili Prezime.

Podudaranje imovine	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 polju Korisničko ime.

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

Srodne teme

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

O konfiguraciji Active Directori

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

Obratite pažnju na sledeće parametre prilikom konfigurisanja veze sa AD serverom, bilo da se radi o autentifikaciji, sinhronizaciji ili oboje:

- Najmanje jedan konfigurisani AD mora postojati.
- Svaki AD domen mora imati najmanje jednu konfigurisanu korisničku putanju.
- Webex VFO server mora biti u istom domenu kao i korisnik.

Potvrdu identiteta

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

Sinhronizaciju

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

Odgovarajuće vrednosti uparen Webex VFO korisnika.

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

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

Podudaranje korisnika

Sledeća lista daje pregled kako Webex VFO 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 Default podudaranje osobine. Ako administrator izabere ime / prezime, ID zaposlenog ili e-poštu, Webex WFO prvo koristi podrazumevano podudaranje osobine, a zatim koristi izabranu odgovarajuću osobinu.
3. Svaka odgovarajuća osobina označava polje na stranici Korisnici i ekvivalentnu osobinu u AD. Webex VFO upoređuje Webex VFO korisnike i AD korisnike na osnovu vrednosti koje polje i osobina sadrže. Kada tačno jedan korisnik u Webex VFO i jedan korisnik u AD imaju istu vrednost, Webex VFO odgovara korisnicima.

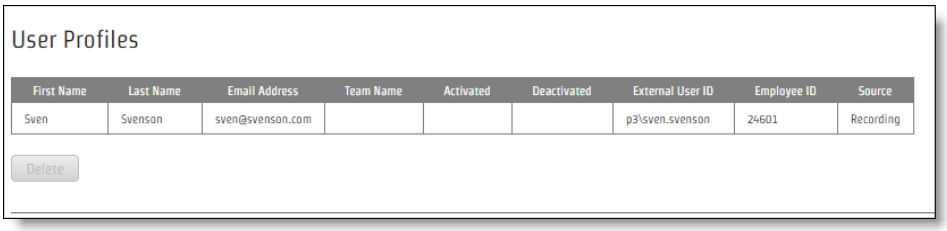
   Sledeća tabela opisuje koje polje i koja ekvivalentna osobina mora imati istu vrednost za Webex VFO da odgovara korisnicima.

Podudaraju	Korisnička stranica		AD
Podrazumevani	Vindovs Prijava	Korisničko ime za prijavljivanje (pre Vindovs 2000)	Ako je izabrano, Webex WFO odgovara korisnicima samo sa Default matching osobinom. AD ima dve osobine korisničkog imena za prijavljivanje: "Korisničko ime za prijavljivanje" (<korisnik>@<domen>) i svojstvo "Korisničko ime za prijavljivanje (pre Vindovs 2000)" (<domen>\<korisnik>). Webex VFO odgovara korisnicima samo na "Korisničko ime za prijavljivanje (pre Vindovs 2000)". Ako izmenite "Korisničko ime za prijavljivanje (pre Vindovs 2000)" osobina u AD nakon što su korisnici upareni, Webex VFO poništava AD korisnika od Webex VFO korisnika, bez obzira na podudaranje osobine koje Webex VFO koristi da ih uporedi prvobitno.
Prezime / Prezime	Prezime	Prezime	Ako se izabere, Webex WFO prvo odgovara korisnicima sa Podrazumevano podudaranje osobine, zatim sa Ime / Prezime podudaranje osobina.
	Prezime	Prezime	Ime / prezime nije osjetljivo na velika i mala slova. Ako više Webex VFO korisnika ima isto ime i prezime kao jedan AD korisnik, Webex VFO ne odgovara AD korisniku sa bilo kojim Webex VFO korisnikom.

Podudaraju	Korisnička stranica		AD
ID zaposlenog	ID zaposlenog	ID zaposlenog	Ako je izabrano, Webex VFO prvo odgovara korisnicima sa Default odgovarajućom osobinom, a zatim sa imovinom podudaranja ID-a zaposlenih. Ako više Webex VFO korisnika ima isti ID zaposlenog kao i jedan AD korisnik, Webex VFO ne odgovara AD korisniku sa bilo kojim Webex VFO korisnikom.
Korisničko ime		Korisničko ime	E-mail: Ako se izabere, Webex WFO prvo odgovara korisnicima sa Podrazumevano podudaranje osobine, zatim sa Korisničko ime podudaranje osobina.

4. Za svakog Webex VFO korisnika koga Webex VFO odgovara sa AD korisnikom, Webex VFO radi sledeće:

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



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

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

NAPOMENA Ako Premosti korisnički profil već ne postoji, Webex VFO ga ne kreira. To znači da vrednosti u korisničkom profilu snimanja mogu zameniti osobine identiteta korisnik koji je ručno kreiran u Webex VFO, 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 uparenih korisnika

Kada neko promeni uparen korisnik u AD, Webex VFO ga detektuje i napravi nekoliko promena. Sledeća tabela sumira ove promene.

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

Neuporedivi sinhronizovani korisnici

Ako više ne želite da Webex VFO korisnik bude povezan sa AD korisnikom, možete ih prekinuti. Kada je Webex VFO korisnik je isključen sa AD korisnika, Webex VFO zaustavlja ažuriranje korisnika i korisničkog profila za snimanje kada se svojstva menjaju u AD, i omogućava Vindovs prijavljivanje korisnika za

Uređivanje.

Neupoređivanje Webex VFO korisnika ne briše korisnički profil za snimanje ili briše bilo koju od vrednosti koje se nalaze u njemu, niti sprečava Webex VFO korisnika da se ponovo podudara sa AD korisnikom sledeći put kada se sinhronizacija pokrene. Da biste trajno sprečili Webex VFO od podudaranja korisnika, takođe morate da promenite Webex VFO korisnika pre nego što se sinhronizacija ponovo pokrene, tako da Webex VFO korisnik više nema isti identitet (kao što je određeno odgovarajućom osobinom koja je trenutno izabrana) kao AD korisnik.

Opisi polja

Polja na stranici Konfiguracija Active Directori su opisana u nastavku.

Autentifikacija Active Directori

Polje	Opis
Ime domena	Domen AD. Ovaj domen mora biti jedinstven među bilo kojim drugim AD domeni. Ovaj domen takođe mora da odgovara domenu korisnikove prijave na Vindovs kao što je konfigurisano u polju za prijavljivanje u sistemu 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 VFO server mora da omogući komunikaciju utičnice 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 proveru 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 obrišite ako koristite samo AD sinhronizaciju.
Koristite SSL	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste koristili Secure Socket Laier (SSL) za vezu sa AD serverom. Odabirom ove opcije menja se

Polje	Opis
	podrazumevani broj porta u polju Port.
Certifikat	(Pojavljuje se kada izaberete **Koristite 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.

Sinhronizacija aktivnog direktorijuma

Polje	Opis
Koren DN	Komponenta domena istaknutog imena organizacione jedinice koja čuva AD korisnike koje želite da sinhronizujete sa Webex VFO korisnicima. **PRIMER** Želite da sinhronizujete AD korisnike koji su smešteni u organizacionoj jedinici koja ima sledeće prepoznatljivo ime: ou = Agenti, ou = Korisnici po ulozi, ou = Korisnički nalozi, dc = primer, dc = com Unesete dc = example, dc = com u polje Root DN.
Organizacione jedinice	Prepoznatljiv naziv organizacione jedinice koja skladišti AD korisnici, minus komponenta domena. Da biste odredili više organizacionih jedinica u istom domenu, odvojite njihova istaknuta imena (minus komponenta domena) sa tačkom i zarezom. **PRIMER** Želite da sinhronizujete AD korisnike koji se čuvaju u organizacionoj jedinici (agenti) koja ima sledeće istaknuto ime: ou = Agenti, ou = Korisnik

Polje	Opis
	Računi, dc = primer, dc = com Unesete sledeći tekst u polje Organizacione jedinice: ou = Agenti, ou = Korisnički nalozi Zatim odlučite da želite da sinhronizujete AD korisnike koji se čuvaju u drugoj organizacionoj jedinici, supervizorima. Ova organizaciona jedinica je u istom domenu, i ima sledeće prepoznatljivo 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 Sync sadrži sve AD korisnike koji se nalaze u organizacionim jedinicama koje odredite, i one koji se podudaraju sa Webex VFO korisnicima i one koji nisu. Pogledajte Pregled rezultata sinhronizacije Active Directori.
Interval sinhronizacije (minuta)	Učestalost u minutima da Webex VFO sinhronizuje sa AD. Webex VFO takođe ažurira tabelu na stranici Active Directori Sinc u skladu sa ovim intervalom. Minimum je 10 minuta.
Korisnički profil podudaranja imovine	Odgovarajuća osobina ili osobine koje Webex VFO koristi da bi utvrdio da li Webex VFO korisnik i AD korisnik imaju isti identitet. Ako izaberete Podrazumevano, Webex VFO odgovara korisnicima samo sa Podrazumevano podudaranje osobine. Ako izaberete Ime / Prezime, ID zaposlenog ili E-pošta, Webex VFO prvo odgovara korisnicima sa osobinom Podrazumevano podudaranje, a zatim odgovara korisnicima sa izabranom odgovarajućom osobinom.

Polje	Opis
	Promena podudaranja osobine ne poništava upoređivanje korisnika koji su već poklapani.

Pregledajte rezultate sinhronizacije Active Directori-a

Koristite stranicu Active Directori Sinc da biste proverili koji korisnici iz Active Directori (AD) su, a koji se ne poklapaju sa Webex VFO korisnicima ili da izvezete listu AD korisnika kao CSV datoteku. Uparen status označava da se AD korisnik podudara sa Webex VFO korisnikom. Status **Not Matched** označava da AD korisnik nije uparen sa bilo kojim Webex VFO korisnikom.

Proverom rezultata sinhronizacije Active Directori možete proveriti:

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

  Ako više ne želite da Webex VFO korisnik bude povezan sa AD korisnikom, možete ih prekinuti. Kada je Webex VFO korisnik je nepovezan sa AD korisnika, Webex VFO zaustavlja ažuriranje korisnika i korisničkog profila za snimanje kada se svojstva menjaju u AD, i omogućava Vindovs prijavljivanje korisnika za uređivanje. Pogledajte Povezivanje sa Active Directori serverom za više informacija o prekidu veze korisnika.
- Korisnici su bili bez premca, ali bi trebalo da budu usklađeni. Ako je tako, uverite se da je aktivni direktorijum ispravno konfigurisan. Pogledajte Povezivanje sa Active Directori serverom

Preduslovi

- Konfigurisan Active Directori
- Administrirajte dozvolu za autentifikaciju Active Directori
- Dozvola za administraciju stanara

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > sinhronizacija Active Directori

Procedure

Filtriraj rezultate

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

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

Izvoz rezultata

Da biste izvozili rezultate sinhronizacije u CSV formatu datoteke, kliknite na dugme **CSV Izvoz**.

Kreira se CSV datoteka koja sadrži sve AD korisnike, i uparene i neuporedive, gde:

- Active Directori Prijava je "Korisničko ime za prijavljivanje (pre Vindovs 2000)" osobina AD korisnika.
- SMTP adresa je "E-mail" svojstvo AD korisnika.
- Status

NAPOMENA - Vaša AD konfiguracija određuje korisnike koji se pojavljuju u tabeli, učestalost koju Webex WFO ažurira tabelu i svojstva koja Webex WFO koristi za usklađivanje korisnika.

Srodne teme

- Povežite se sa Active Directori serverom
- Kreirajte i izmenite korisnike
- Upravljajte ulogama i dozvolama

Konfigurišite skladište

Konfigurisanje skladištenja podrazumeva sledeće:

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

Konfigurišite profile skladištenja

Na stranici Storage Profiles možete odabrati koju lokaciju za skladištenje Webex VFO koristi za čuvanje audio i ekranskih snimaka i analitičkih podataka tima, 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, zadržavajući novije snimke i podatke na lokacijama za skladištenje koje koštaju više, ali omogućavaju neposredan 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 snimaka u tipove datoteka sa većom kompresijom kada se premeštaju u dugoročne lokacije za skladištenje.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > profili za skladištenje

Pregled skladištenja

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

Razumevanje profila za skladištenje

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

Webex VFO može imati do dva unapred konfigurisana profila za skladištenje: Default Storage Profile i VAV Storage Profile.

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

Root snimci koriste samo podrazumevani profil skladištenja. (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 skladištenja 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 konvertuju 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 VFO stavlja snimke i analitičke podatke povezane sa profilom za skladištenje na lokaciji za skladištenje politike.

Lokacije za skladištenje imaju sledeće tipove.

NAPOMENA Sistemski administrator konfiguriše lokacije i tipove koji su dostupni.

- ($$)—Skladište je na lokaciji srednje cene. Snimci i analitički podaci koji se čuvaju na lokacijama ovog tipa mogu se odmah pristupiti.
- ($$$)—Lokacija skladištenja je skupa mrežna memorija. Snimci i analitički podaci koji se čuvaju na lokacijama ovog tipa mogu se odmah pristupiti.

Redosled politika profila za skladištenje određuje redosled kojim Webex VFO čuva snimke i analitičke podatke na svakoj lokaciji za skladištenje:

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

Audio

Audio polje kontroliše koliko dugo (u danima, mesecima ili godinama) Webex VFO čuva audio snimke na lokaciji za skladištenje politike. Maksimalno vreme koje Webex VFO može da čuva audio snimke za sve politike u profilu pojavljuje se u polju Total Available Storage.

Kvalitet medija

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

- Niska kompresija (VAV)
- Med kompresije (Opus - stereo)
- Visoka kompresija (Opus - Mono)

> **NAPOMENA** - Od Webex VFO verzije 10.3.1 pa nadalje, Niska kompresija (16-bitni VAV) je podrazumevano. Audio snimci nastali pre objavljivanja verzije 10.3.1 čuvaju se u Med Kompresija (Opus - Stereo).

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

Ekran

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

Analitika

Polje Analitika kontroliše koliko dugo Webex VFO čuva podatke analitike na lokaciji za skladištenje politike. Maksimalno vreme koje Webex VFO može da čuva analitičke podatke za sve politike u profilu pojavljuje se u polju Total Available Storage.

Procedure

Kreirajte novi profil za skladištenje

Redosled kojim dodate pravila u profil za skladištenje određuje njihov redosled na stranici. Podrazumevana politika je uvek ispod svih ostalih politika. Kada dodate novu politiku, Webex VFO ga ubacuje iznad podrazumevane politike i ispod svih pravila koja ste već dodali. Ne možete da promenite redosled pravila nakon što ih dodate.

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

1. Izaberite Kreiraj **novi profil** za skladištenje.
2. U polje **Ime**, unesite jedinstveno ime za ovaj profil skladištenja.
3. (Opciono) Ako želite da se ovaj profil skladištenja 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 skladištenja kao podrazumevani, on zamenjuje trenutni podrazumevani profil skladištenja.

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 **Bez promene (samo premeštanje)** iz Kvalitet medija padajuće liste. Ako radite sa podrazumevanim profilom za skladištenje, ova opcija nije dostupna za najvišu politiku 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 izmenite politiku skladištenja u postojećem profilu skladištenja, ali ne možete da ih redosledujete.

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

   > **NAPOMENA** Ne možete ručno da obrišete polje za potvrdu Podrazumevano na trenutnom podrazumevanom profilu skladištenja. Da biste promenili podrazumevani profil skladištenja, izaberite polje za potvrdu Podrazumevano na skladištu
   > Profil koji želite da postavite kao podrazumevani.

   > **NAPOMENA** Root snimci koriste samo podrazumevani profil skladištenja. (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 VFO premesti ili konvertuje veliki broj audio snimaka, snimanja ekrana i analitičkih datoteka podataka. 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 **Izmenite postojeći profil za skladištenje**.
2. Izaberite profil skladištenja iz Izaberite **profil** padajuće liste.
3. Izaberite odredište datoteka iz Storage **Location** padajuće liste.
4. Izaberite **Bez promene (samo premeštanje)** iz Kvalitet medija padajuće liste.

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

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte lokacije za spoljno skladištenje

Spoljna memorija stranica vam omogućava da dodate lokacije za skladištenje izvan Webex VFO. Eksterna memorija je dostupna kao Amazon S3 kante. Možete koristiti ove spoljne lokacije za skladištenje za nekoliko svrha:

- Podesite dugoročno produženo skladištenje audio i snimaka ekrana nakon što su dostigli kraj perioda zadržavanja (pogledajte Konfigurišite postavke QM arhive)
- Izvoz audio i ekrana snimke u rasutom stanju (vidi Izvoz kontakata u rasutom stanju)

Za razliku od Webex VFO-hosted lokacija za skladištenje gde čuvate audio snimke, snimke ekrana i analitičke podatke tokom perioda zadržavanja (pogledajte Konfigurisanje profila za skladištenje), vaša organizacija treba da kreira i upravlja ovim spoljnim lokacijama za skladištenje nezavisno. Ne možete povezati eksterne lokacije za skladištenje sa profilom za skladištenje.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administraciju stanara.
- Imate ime Amazon SKSNUMKS kante vaše organizacije. Ovo je mesto gde Webex VFO 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. Kontaktirajte Cisco podršku za informacije o Cisco AVS nalogu koje ćete koristiti u politici poverenja.
- 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 VFO pristupa S3 kantu sa tasterima ovog korisnika.

PRIMER

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

```
{
"Verzija": "<trenutna verzija jezika politike>", "Izjava": [
{
"Sid": "Kašika",
"Efekat": "Dozvoli", "Akcija":
[ "s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Resurs": [
"arn:aws:s3:::<ime vašeg S3 kašike>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Dozvoli", "Akcija":
[ "s3:PutObject"
],
"Resurs": [
"arn:aws:s3:::<name your S3 bucket>/*"
]
}
]
}
```

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna konfiguracija sistema > > eksterna memorija

Procedure

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

1. Izaberite **Kreiraj lokaciju** za spoljno skladištenje.
2. U polje Ime unesite jedinstveno ime za S3 kantu.

   > **NAPOMENA** Ovo ime identifikuje lokaciju spoljne memorije u Webex VFO. Može se razlikovati od imena SKSNUMKS kante.

3. Iz padajuće **liste Tip** izaberite **Amazon SKSNUMKS (Immediate Access)**.
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 VFO.

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

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

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Stranica se osvežava.
6. Izaberite lokaciju za skladištenje koju ste upravo kreirali iz Izaberite **lokaciju za skladištenje za uređivanje** padajuće liste.
7. U odeljku **AVS Storage Configuration** izaberite Prikaži **spoljni ID**.

8. U AVS-u konfigurišite politiku poverenja svoje uloge da biste koristili niz brojeva i slova u polju **Spoljni ID** .

   VAŽNO: Veza neće raditi dok ne završite ovaj korak.

   PRIMER

   Ovo je primer politike poverenja koju možete dodati ulozi:

```
{
        "Version": "2012-10-17",
        "Izjava": [
                {
                        "effect": "allow", "principal": {
                                "AVS": "<Račun za optimizaciju radne snage ARN>"
                        },
                        "Action": "sts:AssumeRole",
                        "Condition": {
                                "StringEquals": {
                                        "sts:ExternalId": "<Optimizacija radne snage- generisana spoljni
ID>"
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

9. (Opciono) Da biste proverili podešavanja, kliknite na dugme **Test veze**.

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

1. Izaberite **Kreiraj lokaciju** za spoljno skladištenje.
2. U polje Ime unesite jedinstveno ime za S3 kantu.

   NAPOMENA Ovo ime identifikuje lokaciju spoljne memorije u Webex VFO. Može se razlikovati od imena SKSNUMKS kante.

3. Iz padajuće **liste Tip** izaberite **Amazon SKSNUMKS (Immediate Access)**.
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 VFO.

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

Polje	Opis
Koristite AVS Ja sam pretpostavka uloge	Obrišite ovo polje za potvrdu.
Ime kašike	Unesite ime S3 kašike. Ovo ime je osjetljivo na velika i mala slova.
Izaberite region	Izaberite region Amazona u kojem se nalazi S3 kašika.
Ja sam pristupni ključ	Unesite ID pristupnog ključa korisnika Ja sam koji je dodeljen politici Koji daje dozvole potrebne za pristup S3 kantu.
Ja sam tajni ključ	Unesite tajni pristupni ključ korisnika Ja sam koji je dodeljen a Politika koja daje dozvole potrebne za pristup S3 kantu.

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

Generišite novi spoljni ID za postojeću Amazon SKSNUMKS kantu za skladištenje

Ako spoljni ID koji Webex VFO 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 VFO koristi prilikom preuzimanja uloge u vašem AVS nalogu za pristup ulozi unakrsnog naloga.

1. Izaberite **Izmeni lokaciju** spoljnog skladištenja.
2. Izaberite lokaciju za skladištenje iz Izaberite **lokaciju za skladištenje za uređivanje** padajuće liste.
3. U odeljku **AVS Storage Configuration** kliknite na dugme **Generiši novi spoljni ID**.
   Pojavljuje se poruka za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **Da**.
5. U AVS-u konfigurišite politiku poverenja svoje uloge da biste koristili novi spoljni ID u elementu stanja.

VAŽNO: Veza neće raditi dok ne završite ovaj korak.

PRIMER

Ovo je primer politike poverenja koju možete dodati ulozi:

```
{
        "Version": "2012-10-17",
        "Izjava": [
                {
```

```
                "effect": "allow", "principal": {
                    "AVS": "<Račun za optimizaciju radne snage ARN>"
                },
                "Action": "sts:AssumeRole",
                "Condition": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Optimizacija radne snage- generisana spoljni
ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Opciono) Da biste proverili podešavanja, kliknite na dugme **Test veze**.

Srodne teme

- Konfigurišite postavke QM arhive
- Izvozite kontakte u rasutom stanju
- Konfigurišite profile skladištenja

Konfigurišite postavke QM arhive

Stranica Konfiguracija arhive vam omogućava da sačuvate ili izbrišete podešavanja QM arhive. Koristite ovu stranicu ako želite da zadržite audio i snimke ekrana nakon što su dostigli kraj perioda zadržavanja. Datoteke izvezene na arhivski server će sadržavati jednu CSV datoteku i sve povezane audio i ekranske snimke. Ekran i audio fajlovi se dešifruju.

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

Preduslovi

- Spoljna memorija
- Administrirajte QM dozvolu

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tokovi kontakata > konfiguracija arhive

Procedure

Konfigurišite postavke QM arhive

1. Izaberite konfigurisanu lokaciju spoljne memorije sa **padajuće liste Eksterna memorija** .

   > **NAPOMENA** : Eksterna memorija je konfigurisana na Application Management > Global > System Configuration > External Storage.

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

   Navedeni su m4v i vebM, opcije formata samo za video datoteke. *M4v* je format video kontejnera sličan MP4. M4v fajlovi imaju opciju DRM zaštite od kopiranja. *VebM* video tokovi su komprimovani pomoću VPKSNUMKS ili VPKSNUMKS 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 **arhive**. 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 pokretanja procesa, ona neće biti pokrenuta u novo vreme do sledećeg dana.

5. Izaberite **režim** arhive sa padajuće liste.

   Opcije režima arhive su Audio i Full. *Audio* izvozi samo audio snimke. *Puna* izvoz audio i ekrana snimke.

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

Srodne teme

- Izvozite kontakte u rasutom stanju
- Dodajte lokacije za spoljno skladištenje
- Konfigurišite profile skladištenja

Konfigurišite upravljanje kvalitetom

QM meniji 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 VFO sa jednim ili više eksternih provajdera istraživanja kako biste distribuirali ankete kupaca nakon završetka kontakta i prikupili odgovore.

Konfigurišite QM globalna podešavanja

Koristite stranicu QM Global Settings 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 Administrirati QM dozvolu.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracija > globalna

podešavanja Obratite pažnju na sledeće informacije o nekoliko polja na

ovoj stranici:

- Proširenje za snimanje ekrana – Kada unesete vrednost u ovo polje, snimanje ekrana posle poziva nastavlja se kada započne novi poziv, osim ako ne izaberete **Zaustavi prošireno snimanje ekrana na novom pozivu**. Ovaj dodatni snimak 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 ste izabrali rezultira datotekama snimaka koje su približno veličine ispod. Okruženje za snimanje vaše organizacije i sadržaj snimaka 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, koja se mora održati da bi se registrovala kao događaj razgovora. Unesite 0 da biste ignorisali razgovor o događajima.

- Događaji tišine – Količina vremena, u sekundama, koje 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 Interakcije, koristite filter Search Scope i izaberite Root Calls.
- Root Screen Recording Retention Time—Root snimci ekrana se nikada ne pojavljuju na stranici Interakcije.
- Vreme zadržavanja kontakata bez poziva – kontakti koji nisu pozivi nemaju audio ili snimke ekrana 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 oba snimljena na početku poziva. Broj nije zarobljen ako je njegovo polje za potvrdu obrisano. Umesto toga, drugi pozivni broj ili drugi pozvani broj je zarobljen.
- Prikaz kontakata u korisnikovoj vremenskoj zoni—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 koju promenu ove postavke, morate se prijaviti na server na kojem je pokrenuta CTI usluga i ponovo pokrenuti CTI uslugu 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 - Screen Recording Prioritet vam omogućava da izaberete željeni prioritet koji ekran se snima za nadgledanje ekrana kada je isti korisnik prijavljen i na tankog klijenta 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 VFO registruje **Korisnici** tankog klijenta kao Smart Desktop Client (SDC) veze sa serverskim operativnim sistemima kao što je Vindovs Server KSNUMKS. Webex VFO registruje **Korisnici krajnjih tačaka (PC)** kao SDC veze sa desktop operativnim sistemima kao što su Vindovs KSNUMKS. Sa nadgledanjem ekrana, možete da vidite aktivnost na ekranu 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 VFO 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 VFO neće početi snimanje na donjem nivou, **End-Points Users (PC),** prioritet dok ne počne novi poziv.

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

Srodne teme

- Konfigurišite globalna podešavanja—Konfigurišite podešavanja na nivou sistema

Konfigurišite QM za snimanje

Konfigurisanje QM-a za snimanje podrazumeva sledeće:

- Podesite vezu između Webex VFO i jednog ili više ACD-ova.
- Pristupite instalaterima Webex VFO Smart Desktop i Webex VFO Data Server-a 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.
- Pratite status aktivnih i pripravnosti signalizacije i snimanje servera u telefonskim grupama.
- Konfigurišite i upravljajte poljima metapodataka u vašem sistemu.

Upravljajte telefonskim serverima

Koristite stranicu Monitoring telefonije da biste pratili status aktivnih i pripravnih signalnih servera i servera za snimanje u telefonskim grupama.

Ako imate primarni i rezervni signalni server, možete koristiti ovu stranicu da biste prebacili obradu poziva na rezervni server pre 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 parovima Active/Standbi mogu biti postavljeni u režim održavanja.

Postavite server u režim održavanja

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

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

3. Kliknite na dugme **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 završi ("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 pokrene 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 dugme Aktivno, server se menja iz režima 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 završi, kada server prelazi u stanje pripravnosti. Novi pozivi su usmereni na novi aktivni server, koji počinje da ih obrađuje.

Opisi polja

Stranica Monitoring telefonije prikazuje status i za servere za signalizaciju i 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	IP adresa ili ime servera signalizacije ili snimanja servera.
Grupa	Ime signalizacije ili grupe za snimanje. **NAPOMENA** : Ime grupe treba da naznači da li je grupa grupa za signalizaciju ili snimanje.
Status	Označava da li je server povezan ili nije povezan.
Status	Trenutni status servera:

Polje	Opis
	▪ Aktivan = Server je aktivan i obrađuje pozive. ▪ Neaktivan = Server nije aktivan. ▪ Standbi = Server radi i spreman je za aktiviranje. ▪ Pražnjenje = Server obrađuje podatke u redu i ne prihvata nove podatke. ▪ Održavanje = Server je isključen zbog održavanja.
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 obrađuje pozive. ▪ 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 vašeg ACD-a i drugih aplikacija kako bi se podaci preneli sledećim API-jima:

- Raspored Detalji od strane agenata i Date API
- Smene od strane Agent API-ja

Webex VFO takođe prikazuje ova polja metapodataka u panelu Detalji u Media Plaier-u.

Preduslovi

- Imate dozvolu Administrirati polja metapodataka i dozvolu za slanje metapodataka komande.
- 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 Menadžer konfiguracije > metapodataka

Procedure

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

NAPOMENAWebex VFO podržava do 100 prilagođenih polja metapodataka po stanaru.

Dodajte novo polje metapodataka

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. Uredite 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 **Izbriši**.

Polja na stranici Metadata Manager su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ključ metapodataka	(Automatski generisano) Jedinstveni identifikator za metapodatke polje, koje koriste API-ji. Ključ metapodataka se generiše na osnovu teksta koji unesete u polje Metadata Label. Razmaci se zamenjuju crticama, a na kraju se dodaje "-key". Na primer, ako unesete **primer teksta** u polje Metadata Label, polje Metadata Key prikazuje **example-tekt-kei**. Polje Metapodaci Ključ ne dozvoljava ampersands (&) ili znake jednakosti (=). Ako se ti simboli pojave u polju Metadata Label, oni se automatski uklanjaju u polju Metadata Key. Maksimalni broj znakova = 39.

Polje	Opis
Oznaka metapodataka	Ime povezano sa poljem metapodataka koje se pojavljuje u pretrazi Rezultati i kontakt informacije.
Tip metapodataka	Vrsta informacija sadržanih u polju metapodataka: datum, hiperveza, broj ili tekst.
ACD podaci	Ovo polje je primenljivo samo za on-premise raspoređivanje Webex VFO. Identifikuje metapodatke uvezene iz ACD-a. Webex VFO usklađuje ACD podatke podudaranjem kontakt informacije u Webex VFO sa informacijama o pozivu koji se nalaze u ACD i menja kontakt informacije u Webex VFO. Podaci se periodično ažuriraju. Kada mapirate metapodatke na ACD podatke, morate da izaberete Tekst u polju Tip.
Ključ Data Ekplorer	(Opciono) Jedinstveni identifikator za mapiranje metapodataka pomoću Data Ekplorera. Možete mapirati do 20 polja metapodataka pomoću Data Ekplorer-a.
Šifrovano polje za potvrdu	(Opciono) Izaberite ovu opciju ako želite da izveštavate o kontaktima Na osnovu prilagođenih polja metapodataka. Ako izaberete ovo polje, Webex VFO šifrira metapodatke kada se čuvaju. Polje za potvrdu Šifrovano je omogućeno samo ako je polje za potvrdu "Izvoz" obrisano. **NAPOMENA** Ne možete tražiti šifrovane metapodatke.
Polje za potvrdu koje se može izvoziti	Ako je izabrano, možete da izvezete metapodatke preko Webex VFO ili API. Ovo polje za potvrdu je podrazumevano izabrano.
Samo za čitanje	Ako je izabran, metatdata je samo za čitanje. Ne možete dodati ili urediti metapodatke kontaktu putem Webex VFO-a. **NAPOMENA** Ako su metapodaci ACD podaci, ovo polje za potvrdu je podrazumevano izabrano i onemogućeno.

Srodne teme

- Izvoz metapodataka kontakata
- Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom
- Pogledaj podatke povezane sa kontaktom
- Dodajte oznake metapodataka u skupove podataka i kolekcije
- Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom

Cisco polja metapodataka

Sledeća polja metapodataka su dostupna sa Cisco ACD-ovima.

Polje	Opis
AgentPeriferniBroj	Periferni broj agenta koji je rukovao pozivom. **NAPOMENA** Može biti null kada je izvor ili odredište stranka nije nadgledana ili ako agent nije prijavljen.
AgentSkillTargetID	Identifikuje koji agent je obradio poziv. Ova vrednost je jedinstvena među svima Veština ciljeva u preduzeću. Preuzet je iz tabele Agent u centralnoj bazi podataka Unified ICM. 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.
Datum i vreme	Datum i vreme kada je zapis Termination_Call_Detail tabele generisan od strane perifernog gatevai-a (PG). Zapis tabele Termination_Call_ detalja generiše PG kada je poziv fizički napustio PG (na primer, IVR usmerava poziv agentu) ili kada se završi za poziv nakon što je poziv napustio uređaj agenta (bilo isključivanjem ili završetkom prenosa).

Polje	Opis
CifreBirani	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 prevođen usmeren, primalac PG takođe izveštava ovo polje 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**
PeripheralCallKei	Identifikator dodeljen pozivu od strane perifernog (ACD, IVR). Priključak Opseg i vrsta vrednosti koja se koristi u ovoj oblasti varira u zavisnosti od vrste periferije. Ovo može biti jedno od sledećeg: ▪ Originalni poziv, prenos i konsultativni poziv kao tri odvojena poziva (npr. Poziv ID-a 1001, 1002, 1003) ▪ Sva tri poziva kao nastavak istog poziva (npr. ID poziva 1001, 1001, 1001) ▪ Original i prenos kao isti poziv, ali konsultativni poziv kao drugi poziv (npr. Poziv ID 1001, 1002, 1001) ▪ Originalni poziv kao jedan poziv i original i prenos kao drugi poziv (npr. ID poziva 1001, 1002, 1002) Ove vrednosti koje se koriste možda nisu jedinstvene, u zavisnosti od implementacije periferije. Na primer, Aspekt CallCenter i DEFINITI ECS ACD-ovi ponovo koriste identifikatore u ovom polju.

Polje	Opis
Oporavak	Jedinstveni ID dodeljen svakom zapisu i interno korišćen od strane Unified ICM / Unified CCE za praćenje zapisa.
Vreme zvonjenja	Broj sekundi koje je poziv proveo zvoneći na telesetu agenta pre nego što je odgovoreno. Vreme zvona se javlja nakon bilo kog 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 zvoni 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 stanja agenta. Kumulativno vreme, u sekundama, da je poziv bio u stanju razgovora na odredišnom uređaju. TalkTime je završeno vreme poziva, a ne vreme stanja agenta. **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.
Promenljiva 1	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Može da sadrži podatke unesene tokom završetka poziva. Ovo polje mapira na Aspekt promenljiva A.
Promenljiva2	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na promenljivu aspekta B.
Promenljiva3	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na promenljivu Aspect C.
Promenljiva4	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na promenljivu aspekta D.

Polje	Opis
Promenljiva5	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na promenljivu Aspect E.
Promenljiva6	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Promenljiva7	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Promenljiva8	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Promenljiva9	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Promenljiva10	Promenljiva koja se koristi za segmentaciju poziva.
Preuzmite WrapupData	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 korenski pozivi i pomirenje funkcionišu

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 celog poziva od trenutka kada uđe u gatevai do trenutka kada napusti gatevai, uključujući transfere i konsultacije koje mogu uključivati više ljudi.

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

Pomirenje je proces povezivanja root pozive sa agentima i snimke ekrana gledajući PBKS / ACD Call Detail Records (CDR), Webex VFO agent-to-device udruženja, i krajnji korisnik prijavljivanje događaja. Proces pomirenja traje 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 VFO automatski pokreće pomirenje.

Možete da vidite root pozive u prozoru Kontakt za snimanje (pogledajte Pronađi kontakte).

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

Konfigurišite telefonske grupe

Telefonske grupe su okosnica infrastrukture za snimanje organizacije. Koristite stranicu Telefonske grupe da biste kreirali, uređivali i brisali telefonske grupe, signalne grupe i grupe 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 ga preporučujemo u svrhu otpornosti.

NAPOMENA Neke vrste telefonskih grupa ne podržavaju rezervni izvor signalizacije.

Različite konfiguracije telefonskih grupa, signalnih grupa i grupa za snimanje podržane su na osnovu tipa telefonske grupe. Donje tabele opisuju konfiguraciju telefonske grupe i detalje o CTI usluzi na osnovu tipa telefonske grupe.

Avaya Aura CM

Telefonske grupe	1 ili više
Signalne grupe po telefonskoj grupi	1 ili više
grupa za snimanje po signalnoj grupi	1 ili više
CTI servisne beleške	Svakoj CTI usluzi u signalnoj grupi može se dodeliti jedan AES DMCC server.

Avaya SBC

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

Cisco Unified Communications Manager (nastavak)

CTI servisne beleške	Svaka CTI usluga u signalnoj grupi može imati odvojeno administriranu listu Unified CM CTI menadžera za povezivanje 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**. Dodatna polja se pojavljuju na stranici.
4. Kompletna konfiguracija na kartici Telefonija u skladu sa navedenim tipom telefonije grupe.
   - Avaya Aura CM—Pogledajte Konfigurišite Avaya Communication Manager.
   - Avaya SBC SIPREC—Vidi Konfigurišite Avaya SBCE za SIPREC snimanje.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—Pogledajte Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager .
   - Genesys—Pogledajte Configure Genesys .

5. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste nastavili sa konfiguracijom grupe za signalizaciju.

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 **Sledeći** da biste nastavili sa konfiguracijom grupe za snimanje.

Konfiguracija signalne grupe

Polje	Opis
Primarni QM signalni server podataka	
Primarni QM signalni server podataka	Server podataka primarne signalne službe. Padajuća lista je popunjena serverima podataka konfigurisanim sa CTI ili SIPREC signalizacijom (u zavisnosti od tipa telefonske grupe). Ova signalna usluga može pripadati samo jednoj signalnoj grupi.
Osnovno JTAPI CTI Manager primarni signalni server	(Samo Unified CM) Server podataka primarnog CTI Manager-a za primarni QM signalni server podataka. CTI Manager je usluga koja radi na Unified CM-u i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru. Padajuća lista je popunjena Unified CM serverima konfigurisanim na kartici Telefonija.
Rezervna kopija JTAPI CTI Manager primarni signalni server	(Samo Unified CM) Server podataka rezervnog CTI Manager-a za primarni QM signalni server podataka. Padajuća lista je popunjena Unified CM serverima konfigurisanim na kartici Telefonija.
Backup QM signalni server	
Backup QM signalni server podataka	(Opciono) Server podataka rezervne signalizacijske službe. Padajuća lista je popunjena serverima podataka konfigurisanim sa

Polje	Opis
	CTI ili SIPREC signalizacija (u zavisnosti od tipa telefonske grupe). Ova signalna usluga može pripadati samo jednoj signalnoj grupi. Usluga signalizacije ostaje na rezervnom serveru sve dok ručno ne pokrenete preklapanje na primarni server.
Osnovno JTAPI CTI Manager rezervni signalni server	(Samo Unified CM) (Kada konfigurišete samo rezervni signalni server) Server podataka servera za primarni CTI Manager za rezervni QM signalni server podataka. CTI Manager je usluga koja radi na Unified CM-u i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru. Padajuća lista je popunjena Unified CM serverima konfigurisanim na kartici Telefonija.
Rezervne kopije JTAPI CTI Manager rezervni signalni server	(Samo Unified CM) Dostupno samo kada konfigurišete rezervni signalni server. Ime CTI Manager-a za rezervni QM signalni server podataka. Padajuća lista je popunjena Unified CM serverima konfigurisanim na kartici Telefonija.

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 svako ime domaćina i IP adresu servera zapisa.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NOTA

Prilikom konfigurisanja grupa za snimanje, zapamtite sledeće tačke:

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

- 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.

- Server za snimanje može pripadati samo jednoj grupi za snimanje.
- Možete da pomerate Record servere između grupa za snimanje.

Promenite postavke za telefonsku grupu

- Izaberite grupu telefonije, uredite po potrebi, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**. Donja tabela prikazuje kada vaše promene stupaju na snagu.

Telefonija Grupa Tip	Usluga	Da biste primenili podešavanja konfiguracije
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Ponovo pokrenite uslugu.
	Servis za mrežno snimanje	Nije potrebno ponovno pokretanje. Sledeći period glasanja primenjuje postavke konfiguracije.
Avaya Aura CM	CTI servis	Ponovo pokrenite uslugu.
	Webex VFO (VoIP uređaji)	Ponovo učitajte prozor VoIP uređaja.
	Servis za mrežno snimanje	Nije potrebno ponovno pokretanje. Sledeći period glasanja primenjuje postavke konfiguracije.
	Servis sinhronizacije	Nije potrebno ponovno pokretanje. Sledeća sinhronizacija primenjuje postavke konfiguracije.
Unified CM	Snimanje CTI	Ponovo pokrenite uslugu.

Telefonija Grupa Tip	Usluga	Da biste primenili podešavanja
	Usluga	
	Webex VFO (VoIP uređaji)	Ponovo učitajte prozor VoIP uređaja.
	Desktop Snimanje servis	Ponovo pokrenite uslugu.
	Servis za snimanje mreže	Ponovo pokrenite uslugu. Ako dodate rezervnu uslugu snimanja CTI sa postinstall.exe dok je u režimu ažuriranja, morate ponovo pokrenuti uslugu mrežnog snimanja.

Omogućite sigurnu AES vezu

Da biste koristili AES enkripciju, morate osigurati da je AES veza sigurna.

1. Prijavite se na AES server (na primer, http://10.192.252.186).
2. Idite na bezbednost > Certificate Management > CA pouzdanih sertifikata i izvozite koren Avaya HDTG proizvoda.
3. Kopirajte Avaya HDTG Product Root sertifikat i nalepite ga u datoteku. Nazovite fie aes.cer.
4. Premestite aes.cer datoteku u <data server>\bin\resources direktorijum.
5. Ponovo pokrenite CTI uslugu.
6. CTI servis će proveriti aes.cer, a zatim kreirati Avaia.JKS u istom folderu, koji će onda koristiti za bezbedno povezivanje sa AES.

   Nakon što sistem kreira datoteku Avaia.JKS, prijavite se na Webex VFO i idite na Application Management > QM Configuration > telefonskih grupa.
7. Otvorite Avaya telefonsku grupu, izaberite Use Secure Connection i promenite port na 4722.
8. Ponovo pokrenite CTI servis.

Srodne teme

- Konfigurišite Avaya Communication Manager
- Konfigurišite Avaya SBCE za SIPREC snimanje
- Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager
- Konfigurišite Genesis

Konfigurišite Avaya Communication Manager

U Avaya Communication Manager (CM) okruženju, 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 podesite lozinke za Avaya DMCC uređaje. Avaya lozinke mogu biti od tri do sedam cifara u dužini. Ako koristite više od sedam cifara u svojim ekstenzijama, moraćete da podesite lozinke da budu kompatibilne sa Avaya standardima.

- Kliknite na dugme **Koristi ekstenziju** uređaja 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 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 polje Prilagođeni obrazac.

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

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

Takođe možete da ubacite 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.

Polje	Opis
	NAPOMENA Ako promenite lozinku, morate ponovo pokrenuti sve povezane usluge signalizacije.
Pridruženi Avaya ACD	ACD sa kojim je povezana ova telefonska grupa.
Omogućite slobodno sedenje ID-u	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste zabeležili agente po korisničkom imenu ili agent-ID-u umesto fizičkog broja kanala.
Snimanje Veština Hunt Grupa	Proširenje povezano sa Hunt grupom. Hunt Group je skup korisnika koji se bave sličnim vrstama poziva. **NAPOMENA** Ako koristite slobodno sedenje, Hunt grupa mora da sadrži sve ekstenzije koje želite da snimite.
Server podataka za sinhronizaciju uređaja	Server podataka koji se koristi za sinhronizaciju Avaya CM uređaja.
Prebaci 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 AE Services Device, Media, and Call Control (DMCC). DMCC kontroliše medije (to jest, upravlja RTP-om). Monitoring i snimanje CTI servis se povezuje sa njim. **NAJBOLJA PRAKSA** - Koristite ime domaćina u svim slučajevima u kojima se od vas traži da navedete ime domaćina 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 CT User atribut postavljen na Da. **NAPOMENA** Ako promenite korisničko ime ili lozinku, morate ponovo pokrenuti sve povezane usluge signalizacije.

Polje	Opis
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 produženje uređaja	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste koristili ekstenziju uređaja kao lozinku za DMCC konfiguracije. Ako ne označite polje za potvrdu, 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 kontakata (CDR) za postojeću ACD integraciju sa CTI serverom. Webex VFO ne koristi ove CDR-ove za pomirenje, osim ako ne izaberete i polje za potvrdu Koristi CDR-ove za pomirenje.
Koristite CDR za pomirenje	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste koristili CDR-ove koje je generisao CTI server za pomirenje umesto CDR-ova uvezenih iz ACD-a. Ovo polje za potvrdu se prikazuje nakon što potvrdite polje Generiši CDR-ove iz signalnih događaja.

Konfigurišite Avaya SBCE za SIPREC snimanje

Da biste konfigurisali Avaya SBCE za SIPREC snimanje u Webex VFO, 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 ga preporučujemo u svrhu otpornosti.

Različite konfiguracije telefonskih grupa, signalnih grupa i grupa za snimanje podržane su na osnovu tipa telefonske grupe. Za Avaya SBCE, sledeća tabela detaljno opisuje minimalni broj grupa koje se mogu konfigurisati. SIPREC servis 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

Prilikom konfigurisanja grupa za snimanje zapamtite sledeće tačke:

- Ako imate korisnike u okruženju za snimanje gatevai-a koji zahtevaju snimanje ekrana, morate kreirati grupu za snimanje koja se povezuje sa CTI serverom i nema Record (Audio Capture) servere koji su mu 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.
- Server za snimanje može pripadati samo jednoj grupi za snimanje.
- Možete da pomerate Record servere između grupa za snimanje.

Preduslovi

- Imate dozvole za administriranje stanara i konfigurisanje telefonskih grupa. Za više informacija o Webex VFO dozvolama, pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .
- Napravili ste najmanje dva Webex VFO 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) Napravili 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 *AvayaSession Border Controller za preduzeća za više* informacija.

Lokacije stranica

- Upravljanje aplikacijama > konfiguracija globalnog 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 **Podešavanja** sinhronizacije ACD regionalnog servera podataka izaberite **Omogući sinhronizaciju** i premestite konfigurisani Avaya ACD od **Dostupno** do **Dodeljeno**.
3. U odeljku **Podešavanja** pomirenja regionalnog servera podataka izaberite **Omogući pomirenje** i premestite konfigurisani Avaya ACD od **Dostupno** do **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 sa **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 Podešavanja servera **za snimanje snimanja izaberite** Omogući snimanje **zvuka.** Pojavljuju se dva prazna tekstualna polja.

5. Unesite IP adresu ili ime hosta servera podataka 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 CTI server podataka 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 CTI server podataka koji je posvećen snimanju ekrana sa **padajuće liste Izaberite konfiguraciju servera** podataka.
2. U odeljku **Podešavanja** servera za snimanje CTI signalizacije izaberite **Omogući CTI signalizaciju**. Pojavljuje se prazno tekstualno polje.
3. Unesite IP adresu ili ime hosta za server koji je posvećen pomirenju u tekstualno polje.
4. **Kliknite na dugme Sačuvaj.**

Kreirajte telefonsku grupu za SIPREC i snimanje glasa

1. Na stranici Telefonske grupe, unesite ime grupe u polje Ime telefonske grupe.
2. IzaberiteAvaya **SBC SIPREC** sa **padajuće liste Tip platforme Telefonske** grupe.
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 i snimanje glasa sa padajuće liste Primarni **QM Signaling Data Server** .
7. Kliknite na dugme **Sledeći**.
8. Unesite ime za grupu snimanja u **polje Ime** grupe za snimanje.
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 sa **padajuće liste Grupa** za snimanje pored tog servera.
11. Izaberite **Primarni** iz **Prioritet** padajuće liste.

12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
13. Ponovo pokrenite server koji je posvećen SIPREC i snimanje glasa.

Kreirajte telefonsku grupu 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 Ime telefonske grupe.
2. IzaberiteAvaya **Communication Manager** sa **padajuće liste Tip** platforme grupe telefonija.
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 Server** za sinhronizaciju podataka.
8. U **Application Enablement Services Information** sekciji, unesite ime AES prekidača u **Prebaci polje Ime** veze.
9. Unesite AES ime hosta ili IP adresu u **polje Ime domaćina / IP adresa** .
10. Unesite broj porta koji koristi AES u **polje Port** .
11. (Opciono) Ako ste omogućili enkripciju na AES priključak, izaberite **Koristi sigurnu vezu**.
12. U odeljku **Korisnički akreditivi** unesite **korisničko ime** i **lozinku** za AES korisnički nalog.
13. Kliknite na dugme **Dodaj**.
14. Kliknite na dugme **Sledeći**.
15. Unesite ime za signalnu grupu u **polje Ime** signalnih grupa.
16. Kliknite na dugme **Dodaj**. Pojavljuju se dodatna polja.
17. Izaberite CTI server podataka sa padajuće liste Primarni **QM signalni server** .
18. Izaberite Avaya AES server iz AES **Server** padajuće liste.
19. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Povezane teme

- Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i tipovima snimanja— Nakon sinhronizacije uređaja, možete koristiti ovu stranicu za povezivanje uređaja iz vašeg ACD-a 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 CUCM telefonske platforme 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 Telefonija Aplikacija Programiranje Interfejs (JTAPI) korisnik

Ovi korisnici se koriste od strane Computer Telephoni 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-u i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru (pogledajte Konfigurišite telefonske grupe).

Možete odrediti jednu ili više Unified CM telefonskih grupa. Unified CM telefonska grupa zahteva najmanje jednog CTI menadžera.

Instaliranje JTAPI

Tokom procesa instalacije, Webex VFO instalira JTAPI. JAR fajl iz JTAPI klijenta in C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Kliknite **na dugme 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 folder.

Opisi polja

Polje	Opis
Omogućite mrežno snimanje	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili mrežno snimanje za Unified CM telefonija grupa. Kada je polje za potvrdu izabrano, Snimanje CTI servis će slušati SIP poruke. **NAPOMENA** Snimanje CTI servis i CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC, ili Acme SIPREC servis će ometati jedni druge Dok slušate SIP poruke ako je izabrano polje za potvrdu Omogući mrežno snimanje. **PRIMER** - Snimate glas preko Gatevai Recording (koristeći CUBE SIP CTI ili Acme SIPREC servis) i Ekran za snimanje sa jednog servera. **NAPOMENA** Snimanje CUBE ne snima pravac poziva. Kontakt Smer za CUBE snimke će biti prikazan kao "Odlazni."
SOAP AXL pristupa Korisničko ime	Korisničko ime za autentifikaciju AXL (Administrative XML Laier) na izdavaču za ovaj klaster koristi se 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	AXL provera identiteta lozinka na izdavača. Ova lozinka se kreira kada konfigurišete Unified CM.
Verzija	Unified CM verzija na izdavaču. **NAPOMENA** : Ne možete konfigurisati nove telefonske grupe za nepodržane verzije Unified CM-a. Ako vaša organizacija koristi Unified CM verziju KSNUMKS, izaberite **KSNUMKS** iz **padajućeg menija Verzija** Liste.

Polje	Opis
JTAPI Korisničko ime	JTAPI korisničko ime za CTI. Svi telefonski uređaji, koji se koriste za snimanje ili praćenje, povezani su sa ovom aplikacijom korisnika (krajnji korisnik). Servis za snimanje CTI se prijavljuje u Unified CM sa ovim korisnikom. Korisničko ime mora biti između jednog i 32 alfanumeričkih znakova. **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.
Bezbedno SIP podešavanje	Generišite sertifikat i spremište ključeva ako koristite sigurnu sesiju protokol inicijacije (SIP). Pogledajte Generisanje sertifikata za siguran SIP.
Serveri telefonske grupe	
Izdavač i pretplatnici	Lista dostupnih imena domaćina servera / IP adresa. Možete da unesete jedan izdavač Unified CM, i jedan ili više pretplatnika Unified CMs. Izaberite koje ime domaćina / IP adresa je povezana sa uslugom CTI Manager izdavača. 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 domaćina ne može rešiti, Snimanje CTI servis ne može da se prijavi.

Generišite sertifikat za siguran SIP

1. Kliknite na dugme **Generate SIP Trunk Certificate**. Pojavljuje se dijalog Generate Certificate For Secure SIP.
2. U Naziv predmeta, unesite jedinstveno ime i čuvajte ga na lako dostupnoj lokaciji. Kada konfigurišete SIP Trunk Securiti Profile u CUCM, morate da unesete ovo ime u Ks.509 Naziv predmeta polje.
3. Kliknite na dugme **Generiši sertifikat**. ZIP datoteka koja sadrži dva fajla za preuzimanje:
   - sip.keystore—Ovaj fajl sadrži spremište ključeva. Kopirajte spremište ključeva, a zatim ga nalepite na sledeću lokaciju na Signalnom Serveru:

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

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

Konfigurišite Genesis

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

NAPOMENA Moraćete da kopirate JAR datoteke biblioteke Genesis u sledeću fasciklu:

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 klijenta	(Opciono) Ime klijenta za okruženje poziva. Lozinka
klijenta	(Opciono) Lozinka klijenta za okruženje poziva.
Korisnički podaci Ključ	Ključ korisničkih podataka definisan u sistemu Genesis.
Ime metapodataka	Polje metapodataka sa kojim se povezuju korisničke podatke Genesis-a Ključ. Morate kreirati prilagođeno polje metapodataka za ovu funkciju. Za

Polje	Opis
	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 kontakata (CDR) za postojeću ACD integraciju sa CTI serverom. Webex VFO ne koristi ove CDR-ove za pomirenje, osim ako ne izaberete i polje za potvrdu Koristi CDR-ove za pomirenje.
Koristite CDR za pomirenje	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste koristili CDR-ove koje je generisao CTI server za pomirenje umesto CDR-ova uvezenih iz ACD-a. Ovo polje za potvrdu se prikazuje nakon što potvrdite polje Generiši CDR-ove iz signalnih događaja.

Dodajte ankete nakon poziva u kontakte

Možete integrisati Webex VFO sa jednim ili više eksternih provajdera istraživanja kako biste distribuirali ankete kupaca nakon završetka kontakta i prikupili odgovore. Odgovori na anketu mogu pružiti dragocene informacije o iskustvima kontakata vaših klijenata i opštim percepcijama o vašoj organizaciji, kao i pomoći vam da ciljate kontakte za evaluaciju. Odgovori se mogu pregledati na kartici Post-Call Survei u media playeru i vidžetu Nedavne ankete. Rezultat ankete i druga polja vezana za anketu takođe se pojavljuju na Interakcije i vaš red kontakata. Pogledajte "Uvoz Post Call Survei IVR podataka" u *Webex VFO Data Import / Export Referentni vodič* za više informacija o uvozu pomoću CSV datoteka.

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

- Qualtrics (Online)
- SurveiMonkei (Online)

Konfigurisanje provajdera online anketa

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

NOTA

Morate podesiti lokaciju GIS datoteke regionalnog servera podataka na stranici Konfiguracija servera podataka pre nego što uvezete svoj generički IVR (pogledajte Konfigurišite server podataka). Koristite ovu lokaciju datoteke za uvoz datoteka:

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

Nakon što su datoteke uspešno uvezene, oni će biti premešteni u ovu fasciklu:

...\GIS\NewImport\archives\<arhiva datum>\<ime datoteke>

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

- Svako istraživanje 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 za isporuku ankete

Da biste konfigurisali Webex VFO sa nalogom Survei Monkei, morate imati sledeće:

- Konfigurisani nalog programera i korisničko ime SurveiMonkei
- API token za programere
- API ključ za programere
- API za programere deli tajni kod

Generičke veze IVR provajdera se automatski kreiraju kada se IVR uvozi. Administrator ankete nakon poziva može odrediti koji identifikator ankete koristi obrazac. Sledeća tabela navodi polja identifikatora ankete:

Polje	Opis
Pretraživanje	ID broj kontakta.
Omiljeno	ID broj povezanog poziva. Ovo je podrazumevano.

Takođe morate kreirati prilagođeno polje metapodataka e-pošte u Metadata Manager-u (pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka) sa kojim ćete označiti pozive za distribuciju ankete (pogledajte Obeležavanje kontakata za distribuciju online ankete ispod).

Kreirajte prilagođeno polje metapodataka e-pošte

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > QM Configuration > Metadata Manager.
2. Unesite jedinstvenu vrednost za ključ u polje Metadata Kei (na primer, "SurveiEmail").
3. Unesite jedinstvenu vrednost za oznaku u polje Metadata Label. Ovo može biti, ali ne mora biti, isto kao i ključ metapodataka.
4. Izaberite **Tekst** iz Vrsta metapodataka padajuće liste.
5. Izaberite **Nijedan** iz ACD podataka padajuće liste.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

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

Konfigurišite svog online provajdera ankete sa Webex VFO

1. Izaberite **Kreirajte novi obrazac** ankete iz Šta želite da uradite? sekcija.
2. Izaberite svog online provajdera ankete (Kualtrics ili SurveiMonkei) sa padajuće liste.
3. Podesite raspored zahteva za distribuciju ankete / pronalaženja odgovora, za nekoliko minuta. Ova vrednost određuje koliko često Webex VFO proverava kontakte koji zahtevaju anketu i da li su dostupni 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 provajdera ankete.
6. Unesite informacije o nalogu provajdera ankete. 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 API ključ i zajedničku tajnu.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Testirajte vezu sa provajderom ankete i pregledajte ankete

1. Izaberite **Izmenite postojeći obrazac** istraživanja iz Šta želite da uradite? sekcija.
2. Kliknite na dugme **Test Connection & Viev Ankete**. 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 tok posla da biste odredili koji pregled treba tražiti 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 koristiti tok posla da biste identifikovali anketno pitanje kao pitanje Glas 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 svakog dana.
3. Izaberite pravilo toka posla na koje želite da primenite akciju obrasca za istraživanje. 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 istraživanja koji želite da distribuirate.
5. Izaberite polje za potvrdu "Podesite obrazac ankete na <obrazac za istraživanje>" u odeljku Akcije.
    a. Izaberite anketu sa padajuće liste.
    b. Izaberite pitanje Glas kupca (VoC). Možete odabrati samo pitanja koja su u formatu numeričkog odgovora.
    c. Podesite prag za označavanje za evaluaciju. Ako odgovor kupca na VoC pitanje ispunjava ovaj prag, povezani kontakt je označen za procenu.
6. Unesite podatke e-pošte za isporuku ankete.
    a. Unesite adresu za slanje e-pošte. Ovo je adresa e-pošte sa koje se isporučuje anketa.

b. Unesite adresu e-pošte za odgovor. Ovo je adresa e-pošte na koju odgovara primalac ankete. Ovo je generalno isto kao i adresa za slanje, ali ne mora biti.

c. Unesite ime pošiljaoca. Ovo je ime koje se čini da je e-pošta od primaoca.

d. Unesite liniju predmeta za e-poštu.

7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Za više informacija o konfigurisanju tokova posla, pogledajte Automatizacija QM tokova posla.

Obeležavanje kontakata za distribuciju online ankete

Kada kreirate prilagođeno polje metapodataka e-pošte, konfigurišete jednog ili više provajdera istraživanja sa Webex VFO-om i podesite radni tok distribucije ankete, možete označiti kontakt za distribuciju online ankete tako što ćete uneti adresu e-pošte klijenta u prilagođeno polje metapodataka e-pošte. To može da uradi agent koristeći komandu Metapodaci u aplikaciji Recording Controls ili bilo koji korisnik sa pristupom prilagođenim poljima metapodataka na kartici Detalji Media Plaier-a.

Kada unesete adresu e-pošte kupca u ovo polje, taj kontakt je označen za distribuciju ankete. Prema korisnički definisanom rasporedu zahteva za distribuciju, Webex VFO 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, može doći do kašnjenja između vremena kada je primljen zahtev za distribuciju ankete i kada se anketa distribuira.

Srodne teme

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

Konfigurišite upravljanje radnom snagom

WFM meniji u upravljanju aplikacijama koriste se za konfigurisanje WFM aplikacije Webex VFO. Imate pristup WFM aplikaciji ako imate licencu za to.

> **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-u
> VFO.

Konfigurišite redove usluga 186
Konfigurišite skupljanje 203
Upravljajte rasporedom agenata 207
Rad sa istorijskim podacima 216

Kreirajte opise za kodove razloga 225
Prilagodite mapiranje stanja pridržavanja 227
Konfigurišite WFM postavke širom sistema 230
Definišite period zadržavanja WFM-a 233
Upravljajte vrednostima metapodataka aktivnosti 234
Konfigurišite Teleopti 238

Konfigurišite redove usluga

Stranice u odeljku Redoslijed usluga u Upravljanje aplikacijama omogućavaju vam da konfigurišete redove usluga u vašem kontakt centru.

Upravljajte brojevima direktorijuma

NAPOMENA Brojevi direktorijuma se koriste samo u Avaya ACD-ovima. Ako nemate podešen 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 određeni red usluga.

Možete kreirati DN u WFM-u da biste postigli sledeće rezultate:

- Duplicirajte DN koji se koriste u ACD-u 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.
- Usmjerite DN da biste otišli na određene redove usluga kada su svi agenti u prvom redu usluga zauzeti.

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

- Ponuđeni kontakti
- Kontakti prihvaćeni
- 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 prelivanjem reda usluga, svaki
Kontakt je povezan sa servisnim redom na kojem je završio, za razliku od servisnog reda za koji je prvobitno bio namenjen. To može imati negativan uticaj na predviđanje. Ovu situaciju možete izbeći korišćenjem DN-ova.

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, uređivali i brisali DN.

NAJBOLJA PRAKSA Ne brišite DN. Ako izbrišete DN, svi istorijski podaci povezani sa njim su izgubljeni.

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 Generički.
Broj direktorijuma	The DN. Mora biti identičan DN u ACD-u.
Opis	Opis DN.
Servisni redovi	Jedan ili više servisnih redova povezanih sa ovim DN-om. Jednom kada imate Dodeljen servis red, unesite vreme početka i vreme završetka i dane u nedelji da servis red obrađuje pozive iz DN. Najmanje jedan dan mora biti izabran.

Upravljajte tipovima reda usluga

Tip reda usluga opisuje vrstu kontakta servis red ručke.

- Interaktivni kontakti – kontakti agenta/klijenta koji se javljaju u realnom vremenu, kao što su pozivi i ćaskanja.
- Neinteraktivni kontakti – kontakti agenta/klijenta 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 redove usluga zajedno u grupe reda usluga i virtuelne redove usluga i da generišete prognoze za slične redove usluga.

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

Postoje ograničenja u tome šta možete da uradite sa tipom reda usluga nakon što je kreiran.

- Ne možete da promenite njegov tip kontakta.
- Ako je tip reda servisa dodeljen redu servisa, ne možete ga obrisati.
- Ne možete da izmenite ili izbrišete tipove reda sistemskih usluga (Glas i E-mail).

Kreiranje, uređivanje i brisanje tipova reda usluga

Koristite stranicu Tipovi reda usluga da biste konfigurisali i održavali tipove reda usluga.

Kreirajte novi tip reda

1. Izaberite Kreiraj **novi tip** reda usluga.
2. Unesite jedinstveno ime za tip reda usluga koji opisuje vrstu kontakta servis red ručke. Maksimalni broj znakova = 50.
3. Izaberite tip kontakta: interaktivni ili neinteraktivni.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite postojeći tip reda servisa

1. Izaberite **Uredi ili obrišite postojeći tip** reda usluga.
2. Izaberite željeni tip reda usluga iz padajuće liste.
3. Izmenite ime tipa reda servisa po želji. Ako je tip reda servisa dodeljen redovima usluga, promena imena tipa reda usluga će biti primenjena na te redove usluga. Ne možete da promenite tip kontakta.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite postojeći tip reda usluga

1. Izaberite **Uredi ili obrišite postojeći tip** reda usluga.
2. Izaberite željeni tip reda usluga iz padajuće liste.
3. Kliknite na dugme **Izbriši**.

Upravljajte redovima usluga

Red usluga je grupa agenata na koje su preusmereni kontakti. Obično je povezan sa određenom veštinom. U WFM-u 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-u ili sinhronizovati sa vašeg ACD-a.

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

Virtuelni servisni redovi

Virtuelni servis red je zbirka servisnih redova sa istim tipom servisa reda. Redovi virtuelnih usluga postoje samo u WFM-u.

> **NAPOMENA** : Nemojte praviti sinhronizovani servisni red virtuelni servis. Izaberite ovo polje za potvrdu samo ako ste kreirali red usluga u WFM-u.

Virtuelni servisni red počinje da prikuplja istorijske podatke iz redova servisa komponenti nakon što ga kreirate. Ako istorijski podaci već postoje za redove servisa komponenti, i želite da povežete njihove kumulativne istorijske podatke sa virtuelnim servisnim redom, možete da pošaljete zahtev za spajanje istorijskih podataka (pogledajte Stopi istorijske podatke).

> **NOTA**
> Takođe možete da pošaljete zahtev za stapanje istorijskih podataka ako želite da ponovo izračunate istorijske podatke za virtuelni servis red jer ste uradili bilo šta od sledećeg u virtuelnom redu servisa:

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

Kreirajte virtuelni servisni red 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 servisni red za premium kupce i drugi za redovne kupce. Premium kupci brže dođu do agenta i primaju usluge veće vrednosti. Agenti
Koji se bave pozivima kupaca su članovi oba servisa redova. Kreiranje virtuelnog reda usluga koji se sastoji od premijum i redovnih redova za korisničke usluge pojednostavljuje zakazivanje.

PRIMER Organizacija ima IT help deskove na više lokacija? Kontakt centar koristi servisni red za svaku lokaciju kako bi se objasnilo više vremenskih zona i omogućilo izveštavanje po lokaciji. Kontakt centar rutiranje objedinjuje agente sa svake lokacije u jedan bazen i distribuira pozive sledećem raspoloživom agentu bez obzira na lokaciju. Grupisanjem 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 precizni red je detaljniji način rutiranja kontakata od onog koji koristi servisni red. Zasnovan je na višestrukim atributima agenta i stručnostima koje su konfigurisane 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 usluga i mapiranje veština za svaku Unified ICM grupu veština i precizni red. Izuzetak od ovoga je ako postoji više perifernih gatevai-a Unified Communications Manager (Unified CM) postavljenih u Unified ICM-u. U ovoj situaciji, za svaki precizni red i periferni gatevai, WFM kreira red usluga. To je:

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

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

<PG ID>.<preciznost ime reda>

WFM snima precizne istorijske podatke reda na isti način na koji snima istorijske podatke reda usluga.

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

Opisi polja

Koristite stranicu Service Queues za kreiranje, uređivanje i brisanje redova usluga.

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

- To je u virtuelnom servisnom redu
- To je u toku posla
- To se pominje u rasporedu agenata
- To je glavni servisni red
- Upućuje se na zahtev za raspored

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

Polja na stranici Redoslijed servisa kada uređujete ili brišete postojeći red usluga, ili kada kreirate novi red usluga, opisana su ispod.

Servis Queue Informacije

Polje	Opis
Ime reda usluga	Ime reda usluga. U sinhronizovanim sistemima, ime se kreira i Održava u ACD.
Izvor ACD	ACD koji je izvor podataka o redu usluga. U sinhronizovanom sistemu, Ovo polje se automatski popunjava. U nesinhronizovanom sistemu, ACD mora biti izabran ručno. Podrazumevano u nesinhronizovanom sistemu je Generički.
ID reda usluga	Jedinstveni ID koji identifikuje red usluga. U sinhronizovanim sistemima, ID je kreiran u ACD. Kada se ID dodeli redu usluga, ne može se promeniti.
Ne generišite prognoze ili rasporede za ovu uslugu reda za potvrdu	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste deaktivirali red usluga. Više neće biti dostupan prilikom generisanja distribucija, prognoza, strateških prognoza i rasporeda. Međutim, i dalje možete da vidite svoje istorijske podatke.

Polje	Opis
	NAPOMENA Ako izaberete ovaj čekboks, obavezno uklonite red servisa iz svih multiskill grupa sa kojima je povezan. Ako to učinite Ne, zahtev za raspored za te multiskill grupe neće uspeti.

Servis Tip reda

Tip reda usluga opisuje vrstu kontakata koje ovaj servis reda rukuje. Pogledajte Upravljanje tipovima reda usluga.

Vremenska zona

Izaberite vremensku zonu koju ćete 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 Konfigurišite globalna podešavanja).

Tip preraspodele

(Samo redovi neinteraktivnih usluga) Tip preraspodele koji određuje kako se neinteraktivni kontakti koji stižu tokom zatvorenih sati reda usluga preraspodeljuju između ciljnih intervala u svrhu predviđanja. Ciljni intervali su određeni pragom rukovanja. Vaše opcije su sledeće:

- Ništa—Kontakti koji stignu tokom zatvorenog radnog vremena se ignorišu i ne distribuiraju (podrazumevano).
- Proporcionalno—Kontakti se preraspoređuju proporcionalno među ciljnim intervalima na osnovu odnosa distribucije ciljnih intervala.
- Čak i - kontakti se ravnomerno raspoređuju između ciljnih intervala.

U polju Prag rukovanja unesite količinu vremena u kojem se kontakti moraju rukovati, u minutama. Važeće vrednosti su od 0 do 4,320 minuta (72 sata).

Parametri

Polje	Opis
Prioritet reda usluga	Prioritet reda usluga: bilo koji broj od 0 do 999, sa 0 je Najviši prioritet. Prioritet reda usluga omogućava WFM-u da reši konflikte zakazivanja kada su agenti dodeljeni višestrukim redovima usluga. **PRIMER** Odredite neke od svojih agenata da podrže dva servisna reda. Ako WFM generiše rasporede za dva Servis redove i otkriva da nema dovoljno agenata za

Polje	Opis
	Podržava sve zahteve za prognozu za oba, upoređuje vrednost prioriteta svakog reda usluga i raspoređuje agente za red usluga sa najvišim prioritetom.
Prosečno vreme razgovora	Prosečna količina vremena, u sekundama, da kontakt traje za ovo Red usluga. WFM koristi ove informacije da odredi broj agenata potrebnih za ispunjavanje zahteva kada generiše distribuciju za ovaj red usluga. Možete se odlučiti da dozvolite WFM-u da izračuna ovu vrednost za vas automatski kada generiše distribuciju tako što ćete odabrati polje za potvrdu u odeljku Standardno vreme standardnog vremena servisa na stranici Zahtev za distribuciju.
Prosečno radno vreme nakon kontakta	Prosečna količina vremena, u sekundama, koje agent provede nakon kontaktnog rada za ovaj red usluga. WFM koristi ove informacije da odredi broj agenata potrebnih za ispunjavanje zahteva kada generiše distribuciju za ovaj red usluga. Možete se odlučiti da dozvolite WFM-u da izračuna ovu vrednost za vas automatski kada generiše distribuciju tako što ćete odabrati polje za potvrdu u odeljku Standardno vreme standardnog vremena servisa 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 Procenat nivoa preciznosti	(Samo za čitanje) Vrednost izračunata kada pokrenete zahtev za izračunavanje tačnosti prognoze za red usluga. Ako to niste uradili, onda je prikazana vrednost nula procenata. Nivo preciznosti prognoze je mera koliko je tačna prognoza bila. Ova vrednost se izračunava upoređivanjem predviđene zapremine kontakta sa stvarnim volumenom kontakta. **PRIMER** Ako je nivo preciznosti prognoze 105 procenata, predviđeni obim kontakta je 5 odsto veći od stvarnog Kontakt zapremina.

Radno i završno 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-satnom 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 za zakazivanje

Izaberite polje za potvrdu "Sprovedi minimalno trajanje bloka zakazivanja" da biste podesili minimalni blok vremena za koji se može zakazati ovaj red usluga. 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 servisnih redova i ne želite da se prečesto prebacuju između redova usluga. Ne morate da koristite ovu postavku ako vaši agenti podržavaju jednu uslugu red ili ako mogu lako da se prebacuju napred i nazad između servisnih redova koje podržavaju.

Minimalno trajanje bloka zakazivanja odnosi se samo na rasporede koji se pokreću metodom uravnoteženog raspoređivanja. Ako pokrenete raspored koristeći metodu prioritetnog raspoređivanja, ova postavka se zanemaruje. Ostali slučajevi u kojima se minimalno trajanje bloka zakazivanja ignoriše prilikom promene rasporeda uključuju:

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

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 se minimum ne može ispuniti. 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 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).

> **NAPOMENA** Ako je ovaj red usluga deo multiskill grupe, a redovi usluga u toj grupi imaju različita minimalna trajanja bloka rasporeda, onda se najduže trajanje konfigurisano koristi za
> Multiskill grupa.

Maksimalni procenat zakazivanja po smeni

Izaberite polje za potvrdu "Sprovedi maksimalni procenat zakazivanja" da biste podesili maksimalni procenat vremena u smeni agenta koji se može dodeliti za podršku ovom redu usluga. Važeće vrednosti se kreću od 1–99 procenata.

Ova postavka nije obavezna. Razmislite o tome da ga koristite ako imate agente koji podržavaju više servisnih redova i želite da odredite koliko njihove radne smene može biti zakazano da podrži ovaj red 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 dostupne opcije krše konfigurisani maksimalni procenat zakazivanja.

Maksimalni procenat raspoređivanja odnosi se samo na rasporede koji se pokreću metodom uravnoteženog raspoređivanja. Ako pokrenete raspored koristeći metodu prioritetnog raspoređivanja, ova postavka se zanemaruje. Ostali slučajevi u kojima se maksimalni procenat zakazivanja ignoriše prilikom promene rasporeda uključuju:

- Izmene rasporeda agenata
- Kopiranje aktivnosti rasporeda
- Promene kao rezultat odobrenih rasporeda trgovina i ponuda
- Ažuriranje rasporeda pomoću istorije rasporeda i vraćanja
- Optimizacija rasporeda

Multiskill grupe

Ovaj odeljak prikazuje ime svake multiskill grupe čiji je deo ovaj servisni red. Dodelite prioritet (od 0 do 999, pri čemu je 0 najviši) svakoj multiskill grupi. Prioritet koji ovde dodeljujete 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 servisa i postavlja njihove prioritete (0–999, pri čemu je 0 najviši). Možete dodeliti jedan, više ili sve mapiranja veština u red usluga.

Mapiranje veština povezuje agente sa redovima usluga. Da bi agenti bili zakazani da podrže ovaj red usluga, i agenti i servisni red moraju biti dodeljeni istom mapiranju veština. Dodeljivanje prioriteta svakom mapiranju veština omogućava WFM-u da reši konflikte u raspoređivanju kada agenti sa više veština pripadaju višestrukim redovima usluga.

Virtuelni servisni red

Označite polje za potvrdu ako je ovaj servis red virtuelni servis red (pogledajte Virtuelni servis redovi). Kada to uradite, otvori se okno za izbor reda servisa tako da možete dodeliti redove usluga da budu članovi virtuelnog reda usluga. Dostupni servisni redovi imaju isti tip reda usluga.

> **NAPOMENA** : Nemojte praviti sinhronizovani servisni red virtuelni servis. Izaberite ovo polje za potvrdu samo ako ste kreirali red usluga u WFM-u.

> **NAPOMENA** Da bi se izvršile izmene u virtuelnom redu usluga, svi izvorni servisni redovi u virtuelnom servisnom redu moraju biti u vašem pogledu i obimu. Ako nisu, oni se ne pojavljuju u Lista redova izvornih servisa i blokirani ste od bilo kakvih promena u virtuelnom redu usluga.

Glavni servis red

Čini ovu uslugu 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 redu usluga automatski uklanja sve prethodne zadatke glavnog reda usluga za tog agenta.

Redosled zakazivanja

Redosled u kojem su agenti zakazani za red usluga. WFM upoređuje agente na osnovu ovog redosleda i prvo zakazuje agente najvišeg prioriteta. Ako želite da resetujete redosled na podrazumevani sistem, kliknite na dugme Restore Default.

Kriterijumi koji se koriste su sledeći:

- Maksimalni raspoloživi sati—Zbir maksimalnog broja sati koje agent može zakazati svakog dana u nedelji
- Minimalni raspoloživi sati—Zbir minimalnog broja sati koje agent može zakazati svakog dana 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 u određenom redu usluga. (Imajte na umu da se ovo razlikuje od efikasnosti zbog multi-veština.)

- Primer situacije koja zahteva faktor prilagođavanja manji od 1 – red usluga za ćaskanje koji omogućava agentima da odgovaraju na istovremene razgovore. Agenti na ovom servisnom redu su efikasniji. Ako mogu da odgovore na dvostruko više razgovora od telefonskih poziva, onda odgovarajući faktor prilagođavanja može biti 0,5.
- Primer situacije koja zahteva faktor prilagođavanja veći od 1 - red dolaznih poziva koji generiše naknadni rad (kao što su odlazni pozivi, istraživanje i e-pošta) od slučaja do slučaja. Agenti koji rade na ovom redu usluga 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 servisni red i prekovremeni rad planirane aktivnosti za servisni red koriste standardne boje koje se ne mogu uređivati.

Upravljajte grupama reda usluga

Grupa reda usluga je zbirka pojedinačnih redova usluga istog tipa reda usluga. Kada se redovi servisa kombinuju u jednu grupu redova usluga, svi podaci za pojedinačne redove usluga se skupljaju u ukupan broj za svaku metriku.

Opisi polja

Koristite stranicu Grupe reda usluga za kreiranje, uređivanje i brisanje grupa reda usluga.

Polja na stranici Grupe reda servisa kada uređujete ili brišete postojeću grupu reda usluga, ili kada kreirate novu grupu reda usluga, opisana su ispod.

Polje	Opis
U boji	Boja koja predstavlja ovu grupu reda usluga u rasporedu. Izaberite
Tip reda usluga	Tip reda usluga za grupu reda usluga.
Ime grupe reda usluga	Ime grupe reda usluga.
Servisni redovi	Redovi usluga koje možete dodeliti grupi reda usluga. Vi Može dodeliti jedan, više ili sve servisne redove grupi servisnih redova. Navedeni redovi usluga pripadaju istom tipu reda usluga kao i tip koji ste izabrali.

Upravljajte mapiranjem veština

Mapiranje veština obezbeđuje veze između redova usluga i agenata. Agenti dodeljeni mapiranju veština uglavnom imaju iste veštine.

Da biste zakazali agenta da podrži red usluga, morate dodeliti agenta mapiranju veština ili multiskill grupi povezanoj sa redom usluga. Možete dodeliti agenta za 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, on automatski kreira mapiranje veština za svaki red usluga na osnovu jedan-na-jedan. Mapiranje veština ima isto ime
Kao servisni red, a servisni red se automatski dodeljuje njemu. 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-u da reši konflikte zakazivanja kada su agenti dodeljeni višestrukim redovima usluga. Agenti će prvo biti zakazani za red usluga najvišeg prioriteta.

PRIMER : Odredite neke od svojih agenata da podrže dva servisna reda i dodelite prioritet svakom redu usluga. Kada WFM generiše rasporede za dva servisna reda i otkriva
Nema dovoljno agenata koji bi podržali sve zahteve za prognozu za svaki red usluga, upoređuje vrednost prioriteta dodeljenu redovima usluga. WFM zatim zakazuje agente za red usluga sa najvišim prioritetom. Ako red usluga ima više od jedne mape veština ili multiskill grupe, agenti povezani sa višim mapiranjem veština ili multiskill grupom prioriteta će biti zakazani pre agenata povezanih sa nižim mapiranjem veština ili multiskill grupom prioriteta.

Opisi polja

Koristite stranicu Mapiranje veština da biste kreirali, uređivali i brisali mapiranja veština.

NAPOMENA - U okruženjima koja se sinhronizuju sa ACD-om, bilo koja nova mapiranja veština koje kreirate u WFM-u 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 mapiranje veština. Ako izbrišete mapiranje veština, sve istorijske
Podaci povezani sa njim su izgubljeni.

Polja na stranici Mapiranje veština su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime mapiranja veština	Jedinstveno ime mapiranja veština.
Servisni redovi	Redovi usluga dodeljeni mapiranju veština.
Prioritet	Prioritet izabranog servisnog reda, od 0 do 999, pri čemu je 0 najviši prioritet. Ovaj prioritet omogućava WFM-u da reši konflikte zakazivanja kada su agenti dodeljeni više redova usluga.
Agenti	Agenti dodeljeni za mapiranje veština. Dodeljeni agenti mogu biti zakazani za dodeljene redove usluga.

Upravljajte multiskill grupama

Multiskill grupe se koriste za zakazivanje agenata da podrže više servisnih redova u istom vremenskom periodu. Multiskill grupa se sastoji od brojnih servisnih redova. Svaki servisni red je ponderisan procentima kako bi se naznačilo koliko vremena agenta se troši na podršku tom redu usluga unutar multiskill grupe.

Agenti za raspoređivanje za grupe sa više veština ogleda se u proračunima kao što su planirani agenti i planirani nivo usluga. Budući da su agenti podelili svoje vreme između više redova usluga, njihov doprinos svakom redu usluga po procentima se ogleda u ovim proračunima.

Opisi polja

Koristite stranicu Multiskill grupe za kreiranje, uređivanje i brisanje multiskill grupa.

NAJBOLJA PRAKSA Ne brišite multiskill grupe. Ako izbrišete multiskill grupu, svi rasporedi agenata povezani sa njom se takođe brišu.

Polja na stranici Multiskill grupe kada uređujete ili brišete postojeću multiskill grupu, ili kada kreirate novu multiskill grupu, su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Metapodaci aktivnosti vrednosti	(Opciono) Dodeljuje podrazumevane vrednosti metapodataka ili uklanja podrazumevane Vrednosti metapodataka iz, bilo koje ili sve sledeće aktivnosti: ▪ U službi ▪ Prekovremeno ▪ Zatvorena služba Za više informacija o konfigurisanju vrednosti metapodataka, pogledajte Upravljanje vrednostima metapodataka aktivnosti.
Agenti	Agenti koje možete dodeliti grupi multiskill. Možete tražiti agente sa osnovnim ili naprednim filterom, a možete dodeliti jednu, višestruku ili sve agente grupi multiskill. **NAPOMENA** Agent može pripadati samo jednoj multiskill grupi. Dodeljivanje agenta grupi multiskill automatski uklanja bilo koji prethodni multiskill grupni zadaci za tog agenta. Niste upozoreni ako agent pripada drugoj multiskill grupi ili ako su uklonjeni iz multiskill grupe kojoj su prethodno dodeljeni.
U boji	Boja koja predstavlja ovu multiskill grupu u rasporedu.
Multiskill grupa Ime	Ime multiskill grupe.

Polje	Opis
Servisni redovi	Redovi usluga 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 multiskill grupi troši podržavajući tu uslugu red. Težine moraju dodati do 100 posto. **NAPOMENA** Ako je red servisa izbrisan ili ima polje za potvrdu "Ne generiši prognoze ili rasporede za ovaj red usluga", To je ponderisanje nije automatski preraspoređeno na druge redove usluga u Multiskill grupi.

Upravljanje datumima zatvaranja reda usluga

Koristite stranicu Zatvoreni datumi redosleda usluga da biste odredili datume na koje je red usluga zatvoren i stoga nije u mogućnosti da rukuje kontaktima sa klijentima. Tipični zatvoreni datumi su državni praznici.

Zatvoreni datumi ne bi trebalo da se koriste za dane kada je red usluga rutinski zatvoren. Na primer, red za usluge može biti otvoren od ponedeljka do petka i zatvoren u subotu i nedelju. Ovo je prikladnije konfigurisano na stranici Redoslijed usluga u odeljku Radno vreme i zatvaranje (pogledajte Upravljanje redovima usluga).

U WFM-u, pretpostavlja se da su svi redovi usluga otvoreni svakog dana u godini, osim ako nisu drugačije konfigurisani.

Ako su zatvoreni datumi isti iz godine u godinu za red servisa, ili isti za više redova usluga, možete ih konfigurisati za jedan red usluga, a zatim ih kopirati u druge godine i druge redove usluga.

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 su agenti zakazani da rade na
Dan koji je označen kao zatvoren, oni ostaju zakazani za taj dan. Rešenje za ovu situaciju je da se napravi izuzetak i dodeli ga servisnom redu za taj dan. Ako je datum označen kao zatvoren nakon što je generisana prognoza, usluga rasporeda 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 zatvorene datume za red usluga i sačuvali zapis, možete kopirati te zatvorene datume u drugu godinu za istu uslugu red ili na bilo koju godinu za drugu uslugu red.

Kopirajte zatvorene datume reda usluga u drugu godinu

1. Izaberite **Kopiraj zatvorene datume u red** usluga.
2. Izaberite red usluga i godinu sa zatvorenim datumima koje želite da kopirate. Datumi koji će biti kopirani pojavljuju se u oknu Dodeljeni **zatvoreni datumi** .
3. U **Kopiraj u** odeljak, izaberite isti red usluga koji ste izabrali u koraku jedan, a zatim izaberite ciljnu godinu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kopirajte zatvorene datume reda usluga u drugi red usluga

1. Izaberite **Kopiraj zatvorene datume u red** usluga.
2. Izaberite red usluga i godinu sa zatvorenim datumima koje želite da kopirate.
3. Izaberite ciljnu uslugu red i ciljnu godinu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Opisi polja

Koristite stranicu Zatvoreni datumi redosleda usluga da biste kreirali, uredili, uklonili i

kopirali zatvorene datume. Polja na stranici kada dodeljujete zatvorene datume redu servisa

Polje	Opis
Dodeljeni zatvoreni datumi	Kalendar koji možete koristiti za dodeljivanje zatvorenih
datuma. Servisni red	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 usluga su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Dodeljeni zatvoreni datumi	(Samo za čitanje) Zatvoreni datumi koji će biti kopirani.
Kopiraj u red čekanja	Red usluga u koji želite da kopirate zatvorene datume.
Kopiraj na godinu	Godina u koju želite da kopirate zatvorene datume.

Polje	Opis
Servisni red	Red usluga čije zatvorene datume želite da kopirate.
Godine	Godina čije zatvorene datume želite da kopirate.

Konfigurišite skupljanje

Kontakt centar skupljanje je koliko vremena se gubi u kontakt centru zbog neplaniranih aktivnosti. Razlozi za skupljanje uključuju širok spektar događaja koji dovode do toga da agenti 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 premašuje red usluga za procente skupljanja koje konfigurišete za svaki interval.

Broj agenata koji su na raspolaganju za rad kada se pokrene raspored obično nije isti kao 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 nisu 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 odsustvo za 23. septembar. Samo zahtev agenta A je odobren na 1. septembra 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 trebali da rade 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 intervalima za tekuću nedelju i do 11 nedelja u budućnosti (za 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 dostupnih 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 procenata skupljanja po intervalu po danu u nedelji. Možete kreirati neograničen broj nedelja skupljanja. Zatim možete nastaviti da kreirate scenarije 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 smene. Koristite stranicu Kategorije skupljanja da biste kreirali, uredili i izbrisali neograničen broj kategorija skupljanja.

Do 10 kategorija skupljanja može se povezati sa nedeljom skupljanja (vidi Upravljanje nedeljama skupljanja) i do 12 nedelja skupljanja može se dodeliti scenariju skupljanja (vidi 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 **Uredi ili obriši postojeću kategoriju** skupljanja.
2. Izaberite kategoriju skupljanja koju želite da izmenite ili izbrišete iz **Izaberite kategoriju skupljanja** Padajuća lista.
3. Uredite kategoriju skupljanja po potrebi, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**, ili kliknite **na dugme Obriši** da biste je izbrisali.

Upravljajte nedeljama skupljanja

Nedelja skupljanja određuje 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 Nedelja skupljanja da biste kreirali, uredili i izbrisali 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 gotovo 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 **Kreirajte novu nedelju** skupljanja.
2. Unesite jedinstveno ime za nedelju skupljanja.
3. Izaberite dan u nedelji u odeljku Izbor dana u nedelji.

> **NAPOMENA** Ako je skupljanje u 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 Kategorije skupljanja Dostupne panel 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 99 procenata, a nijedan ukupan interval redova ne može preći 99 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 izbrišite postojeću nedelju skupljanja

1. Izaberite opciju **Izmenite ili obrišite postojeću nedelju** skupljanja.
2. Izaberite nedelju skupljanja koju želite da izmenite ili izbrišete sa **padajuće liste Ime** .
3. Uredite nedelju skupljanja po potrebi, a zatim kliknite na **dugme Sačuvaj**, ili kliknite **na dugme Obriši** da biste ga izbrisali.

Kopirajte postojeću nedelju skupljanja

1. Izaberite opciju **Kopiraj nedelju** skupljanja.
2. Izaberite postojeću nedelju skupljanja koju želite da kopirate sa **padajuće liste Nedelja** skupljanja.
3. Unesite jedinstveno ime za novu nedelju skupljanja u polje Ime .
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 nedelje broj 11) koji se primenjuju na odabrane redove usluga kada se pokreće prognoza.

Koristite stranicu Scenariji skupljanja da biste kreirali, uredili ili izbrisali scenarije skupljanja.

Kreirajte novi scenario skupljanja

1. Izaberite opciju **Kreirajte novi scenario** skupljanja.
2. Unesite jedinstveno ime za scenario u polje Ime .
3. Izaberite nedelje skupljanja za ovaj scenario tako što ćete ih premestiti iz okna Dostupno u okno Dodeljeno. Možete dodeliti maksimalno 12 nedelja (numerisanih 0–11), sa nedeljom 0 koja je trenutna nedelja. Možete dodeliti istu nedelju skupljanja više puta, sa nedeljom koja zauzima različite pozicije na numerisanoj listi. Ako nedelja nema očekivanog skupljanja, dodelite nedelju **bez skupljanja** .

NAPOMENA Ako je vaša prognoza za period duži od 12 nedelja, smanjenje 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 Nedelja F	2
Skupljanje Nedelja G	3
Skupljanje Nedelja A	4
Skupljanje Nedelja C	5
Skupljanje Nedelja N	6
Skupljanje Nedelja M	7

Dodeljen	Broj nedelje
Skupljanje Nedelja Z	8
Skupljanje Nedelja K	9
Skupljanje Nedelja A	10
Skupljanje Nedelja D	11

4. Izaberite redove usluga koji će koristiti ovaj scenario skupljanja kada se predviđa.

> **NAPOMENA** Ovaj scenario skupljanja je podrazumevani scenario za redove usluga koje izaberete, iako se podrazumevani može premostiti sa drugim scenarijem kada tražite prognozu.
> A
> Servisni red se može dodeliti samo jednom scenariju skupljanja. Ako dodelite red usluga drugom scenariju skupljanja, red usluga se automatski poništava iz prvog scenarija skupljanja.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite ili izbrišite postojeći scenario skupljanja

1. Izaberite opciju **Uredi ili obriši postojeći scenario** skupljanja.
2. Izaberite scenario skupljanja koji želite da izmenite ili izbrišete sa **padajuće liste Scenario** skupljanja.
3. Uredite scenario skupljanja po potrebi, a zatim kliknite na **dugme Sačuvaj**, ili kliknite **na dugme Obriši** da biste ga izbrisali.

Upravljajte rasporedom agenata

Stranice u odeljku Upravljanje rasporedom aplikacija 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-a i da biste izabrali doba dana kada želite da se podaci o odmoru korisnika izvoze iz WFM-a u vaš HRMS.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Konsultujte Referentni *vodič* za uvoz podataka pre integracije HRMS-a sa WFM-om.

Kada integrišete svoj HRMS sa WFM-om, podaci se razmenjuju na sledeći način. Na ovaj način, informacije o odmoru sadrže trenutne informacije za svaku vrstu odmora.

- Planovi odmora se uvoze iz HRMS-a u WFM tokom dana, kad god je GIS datoteka dostupna Webex VFO-u. Za više informacija o tome kada se HRMS podaci uvoze u Webex VFO, konsultujte *Webex VFO Data Import / Export Reference Guide*.
- Broj sati odmora koje koriste agenti izvoze se iz WFM-a u HRMS jednom dnevno, u vreme konfigurisano na ovoj stranici. Višestruki izvozi istog dana nisu podržani.

NAPOMENA : Svim agentima mora biti dodeljen Full Time Equivalent (FTE) profil kako bi se njihovi planovi za odmor uvezli iz HRMS-a. Pogledajte Upravljanje profilima ekvivalenta punog radnog vremena za više informacija.

NAPOMENA - Ako datoteka za uvoz uključuje agente i tipove odmora koji ne postoje u Webex VFO, ti zapisi će biti preskočeni tokom uvoza. Preskočeni zapisi su navedeni u dnevniku uvoza.

Za sisteme koji koriste HRMS integraciju, informacije o planovima odmora su konfigurisane sa HRMS-om. Sistemi koji nemaju HRMS integraciju koriste planove odmora kreirane na stranici Planovi odmora (pogledajte Upravljanje planovima odmora).

Procedure

Omogućite HRMS integraciju

- Izaberite Omogući **HRMS integraciju sa WFM** polje za potvrdu.

Konfigurišite kada se podaci o WFM odmoru izvoze u vaš HRMS

- U **polje Vreme** izvoza unesite vreme kada će podaci o odmoru korisnika biti izvezeni iz WFM-a u vaš HRMS.

  NAPOMENA Ako se ovo vreme promeni nakon početne konfiguracije, ono ne stupa na snagu 24 sata.

Uvoz detalja datoteke

Sledeća tabela prikazuje detalje uvozne datoteke poslate iz HRMS-a u WFM.

VAŽNO Svako zaglavlje kolone mora biti prisutno u datoteci 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

Element	Opis
	Server\gis\vacationreports\<tenant>
Ime datoteke	VacationHours_From_HRMS
Zaglavlje datoteke	ODMOR OD HRMS-A DATUM: <datum>
Zaglavlja kolona	Prijavljivanje Podaci nisu obavezni. Ovo je adresa e-pošte koju korisnici unose kada se prijave na Webex VFO. 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.
	vacationTypeLabel Potrebni podaci. Vrednost podataka unesena za vacationTipeLabel u svim redovima mora tačno odgovarati nazivu tipa odmora kao što je konfigurisano u Webex VFO (Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora > Tipovi odmora). Ova vrednost ne može da sadrži zareze.
	dostupnoRadno vreme Potrebni podaci. Ovo je broj sati odmora na raspolaganju agentu.
	Ukupan broj zarađenih sati Podaci nisu obavezni. Ovo je ukupan broj sati odmora koje je agent zaradio za godinu. Ako opciono totalEarnedHours polje nije uključeno u datoteku, Webex VFO podrazumeva svoje vrednosti na nulu i zamenjuje postojeće vrednosti. To može dovesti do negativne vrednosti prilikom izračunavanja sati koji se koriste za agenta. Ako je polje uključeno u fajl, unesena vrednost ne može biti veća od 9999.
	OMILjENO Podaci nisu obavezni. 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 uvoznog fajla.

ODMOR OD HRMS DATUM: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId

smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith

smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith

jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones

adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams

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.

Zarezi koji su deo podataka o uvozu HRMS-a moraju se izvući sa obrnutom kosom crtom (na primer, "3\,000") kako bi se tretirali kao literali, a ne kao razdjelnici datoteka.

Izvoz detalja datoteke

Sledeća tabela prikazuje detalje izvozne datoteke poslate sa WFM-a u HRMS.

Element	Opis
Lokacija datoteke	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<ime stanara>
Ime datoteke	vacation_<Datum>_WFM
Zaglavlje datoteke	ODMOR OD WFM DATUMA: <datum>
Zaglavlja kolona	Datu m prija vljiv anja odmorTipOznaka korišćenaTraženo radno vremeOdobreno radno vremeSati zaposlenogId udeo

- Svi agenti koji imaju plan odmora preko datoteke za uvoz (pogledajte Detalje o uvozu datoteke) uključeni su u datoteku za izvoz.

- Samo datumi sa usedHours u proteklih 7 dana su uključeni u izvoz za svakog agenta.

- Ako je datum useHours 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 se pojavljuju 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 za juče ubacuje red datuma za svaku vrstu odmora i tamo se prijavljuju requestedHours i approvedHours.

Izlazna datoteka za izvoz 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 tipova 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: Ukupni odobreni sati. Za delimične dnevne zahteve koristi se trajanje zahteva. Za celodnevne zahteve, trajanje se izračunava kao minimalni sati nedeljno ÷ 5 kao što je definisano u profilu ekvivalenta punog radnog vremena agenta, konfigurisanom na stranici Webex VFO Full Time Equivalents Profiles (Application Management > Vacation Planning > Full Time Equivalents Profiles).

Sledi primer izvoznog fajla.

ODMOR OD WFM DATUMA: 2018-04-20

```
login,date,vacationTipeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Floating Holiday, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,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
OMILjENO	▪ Polovni 8 sati plutajućeg odmora 13. aprila. ▪ Koristi 8 sati odmora 15. aprila. ▪ Ima 16 sati zahteva za odmor koji čekaju odobrenje na ili posle aprila 20. ▪ Ima 8 sati zahteva za odmor koji su odobreni na ili posle aprila 20. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahtjeva za plutajući odmor na ili nakon 20. aprila.
Omiljeno	▪ Koristi 4 sata odmora 14. aprila. ▪ Koristi 8 sati odmora 15. aprila. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahtjeva za plutajući odmor na ili nakon 20. aprila.
OMILjENO	▪ Nema korišćenih sati u periodu od 7 dana počev od 13. aprila. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahtjeva 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 agenata. Koristite stranicu Raspored Release Profiles da biste prilagodili ciklus izdavanja rasporeda za pojedinačne datumske opsege i agente.

Raspored izdanja profili prepisuju podrazumevani raspored izdanje i može se koristiti za odlaganje i / ili obezbeđivanje unapred vidljivosti rasporeda za jedan ili više datumskih opsega. Rasporedi za datume koji nisu navedeni u profilu izdanja rasporeda i dalje postaju vidljivi prema podrazumevanom globalnom podešavanju: Broj nedelja vidljivih u rasporedu agenata.

Kreirajte i dodelite profil za izdavanje rasporeda

1. Unesite jedinstveno ime za profil izdanja 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 izdavanja na koji želite da objavite raspored za određeni opseg datuma.

> **NAPOMENA** : Profil izdanja rasporeda može uključivati više datumskih opsega sa odvojenim datumima izlaska.

3. U odjeljku Dodeli agente, izaberite jednog ili više agenata koji će se 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 novembar 1–12. decembar je
> Podrazumevano vidljivo. Ako želite da obezbedite agentima unapred vidljivost rasporeda za decembar 18–31, kreirajte profil rasporeda sa datumom početka 2016-12-18 i datumom završetka
> 2016-12-31. Podesite datum izdavanja na koji želite da objavite raspored za ove datume. Rasporedi za sve ostale datume i dalje postaju vidljivi prema šestonedeljnom defaultu.

Agentu se može dodeliti samo jedan profil izdavanja rasporeda, koji može uključivati više datumskih opsega sa pojedinačnim datumima objavljivanja. Možete videti koji profil izdanja rasporeda je dodeljen agentu (ako postoji) ili dodeliti novi profil izdanja rasporeda na stranici Korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima).

Ako želite da automatski dodelite određeni profil izdavanja rasporeda novim agentima, možete ga odabrati u WFM Globalnim podešavanjima: Raspored Profil izdanja (pogledajte Konfigurišite sistemske WFM postavke).

> **NAPOMENA** - Prilagođavanje vidljivosti rasporeda može uticati na sposobnost agenta da zatraži raspored trgovine, raspored ponuda ili zahtev za mentorstvo. Za agenta da podnese zahtev ovih vrsta, raspored datum
> (ili datumi, ako trgovinski raspored za različite dane) mora biti vidljiv i agentu koji traži i agenta koji odgovara.

Opisi polja

Polje	Opis
Raspored Release Profili	
Izaberite Raspored Release Profile	("Izmena ili brisanje postojećeg profila za izdavanje rasporeda") Naziv profila za izdavanje rasporeda koji želite da izmenite.
Izmeni ime	Jedinstveno ime za ovaj profil izdavanja rasporeda.

Polje	Opis
Upravljajte datumima izdavanja rasporeda	
Datum početka	Prvi dan u nizu datuma za koje želite da odredite raspored izdanje.
Datum završetka	Poslednji dan u nizu datuma za koje želite da odredite raspored izdanja.
Datum izlaska	Datum na koji želite da oslobodite raspored za naznačeni opseg datuma. Ovaj datum može biti različit za svaki opseg u tabeli.
Dodaj datum	Kreirajte dodatni raspon datuma za ovaj profil izdavanja rasporeda.
Obriši izabrani	Uklonite izabrane datumske opsege iz tabele. Da biste izabrali sve redove, izaberite Polje za potvrdu na vrhu tabele.
Dodelite agente	
Dostupno / Dodeljeno	Spisak dostupnih i dodeljenih agenata za ovo izdanje rasporeda Profil. Agent se može dodeliti samo jednom profilu izdavanja rasporeda u isto vreme.

Ograničite sposobnost supervizora da uređuje rasporede

Administrator će možda želeti da ograniči sposobnost supervizora da uređuje raspored 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 da sprečite supervizore iz sledećih radnji:

- 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, ručkovi ili pauze) za više od određenog broja minuta
- Promena rasporeda pomoću funkcije Optimize Schedules

- 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 uređivanja rasporeda zamenjuje dozvole Administrirati WFM i Administrirati rasporede. Na primer, ove dozvole daju pristup funkciji Schedule History i Restore, ali ako Primenite pravilo koje ograničava pristup, supervizor ne može pristupiti toj funkciji iz bilo upravljanja aplikacijama ili 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 od premeštanja aktivnosti za više od određenog vremena. Međutim, možete kreirati radni tok koji će omogućiti supervizoru da izvrši zadatak, ali će odložiti nastale promene rasporeda dok se ručno ne odobre. Ovo se radi pomoću toka posla.

NAPOMENA : Supervizor koji je predmet radnog toka ručnog odobrenja ne može da sačuva promene u rasporedu ako supervizor koristi prilagođeno filtriranje (Prilagođena opcija na dnu liste filtera koja vam omogućava da
Izaberite kombinaciju timova, redova usluga, grupa reda usluga i mapiranja veština da biste filtrirali stranicu Raspored agenata). Akcija čuvanja će raditi ako supervizor filtrira stranicu samo jednim timom, redom usluga ili mapiranjem veština.

NAPOMENA Ako supervizor koji podleže pravilu uređivanja rasporeda uređuje izuzetak ili projekat i istovremeno uređuje ili dodaje napomenu o aktivnosti, napomena o aktivnosti neće biti prikazana kada
Odobravanje supervizora pregledava uređivanje 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, supervizoru koji je ograničen na pomeranje pauze ne više od 30 minuta dozvoljeno je da pomeri pauzu 15 minuta), Međutim, postavljanje toka posla omogućava WFM-u da proveri pokrivenost i osoblje. Ako je to važno u vašem kontakt centru, podesite tokove posla zajedno sa pravilima uređivanja rasporeda.

Kreiranje toka posla

Možete podesiti radni tok za uređivanje rasporeda na stranici Radni tokovi (Upravljanje aplikacijama > Aktivnosti > Radni tokovi) koji može odobriti, odbiti ili prisiliti ručno rukovanje promenama rasporeda. Za više informacija o tome kako da konfigurišete tok posla, pogledajte Automatizujte rukovanje zahtevima agenta.

Prilikom kreiranja toka posla za uređivanje rasporeda, koristite sledeće opcije:

- Izaberite događaj Raspored uređivanja.
- Dodelite odgovarajuće supervizore u odeljku Dodeli korisnike.
- Izaberite radnju Ručno rukovanje, Odobri ili Odbij.

Tok posla se pokreće kada supervizor klikne na Sačuvaj nakon uređivanja na stranici Raspored agenata. Ako je akcija izabrana za tok posla ručno rukovanje, promene neće stupiti na snagu sve dok ih ručno ne odobri administrator ili planer na stranici Upravljanje izmenama rasporeda (pogledajte Odobravanje ili odbijanje promena rasporeda koje su izvršili 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 Kreirajte novo pravilo **za uređivanje rasporeda** opcija.
2. Unesite jedinstveno ime za pravilo.
3. Izaberite aktivnosti koje želite da sprečite supervizore da obavljaju u oknu "Spreči korisnika da rade". 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 za više od" i unesite **15** u polje minuta da biste ograničili supervizora da pomera pauzu više od 15 minuta ranije ili kasnije u rasporedu. Da biste sprečili supervizora da pomera pauze uopšte, unesite **0** u polje minuta.
5. Dodelite supervizore pravilu tako što ćete ih izabrati u Dostupno okno i premestite ih u Dodeljeno okno. Samo supervizori su navedeni u oknu Dostupno.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite ili izbrišite postojeće pravilo za uređivanje rasporeda

1. Izaberite Izmeni ili izbriši postojeće pravilo **uređivanja rasporeda** opcija.
2. Izaberite željeno pravilo iz Pravilo uređivanja rasporeda padajuće liste i uradite jedno od sledećeg:
    a. Uredite pravilo po želji, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.
    b. Da biste izbrisali pravilo, kliknite na dugme **Izbriši**, a zatim kliknite na dugme **Da** da potvrdite brisanje.

Rad sa istorijskim podacima

Stranice u odeljku Istorijski podaci u Upravljanju aplikacijama omogućavaju vam da snimate, spajate i uređujete istorijske podatke.

Pregledajte i uredite istorijske podatke

Koristite stranicu Pogledaj i uredi istorijske podatke da biste prikazali, unijeli i uredili istorijske podatke za određeni red i datum servisa.

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 usluga.

Webex VFOpretvara 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 istorijski podaci za red usluga su nepotpuni, netačni, ili nedostaje 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 ispravite 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
- Da biste uneli podatke koji nedostaju kada je jačina kontakta normalna, ali nema podataka koji su zarobljeni 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 raspoređivanje 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-a u WFM bazu podataka. GIS API je deo WFM-a 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 (DN). Međutim, ne možete uređivati DN podatke u WFM-u.

Kada završite parametre istorijskih podataka, prikazuje se tabela sa traženim podacima, ako ih ima. Ako ne postoji za red usluga, možete uneti podatke za taj red usluga i određeni dan na nivou zumiranja intervala.

Možete kopirati i nalepiti podatke u tabeli pomoću standardnih Vindovs prečica.

- Kliknite i povucite 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 kopirate izabrane ćelije u ostavu u vrednosti odvojenoj jezičcima (TSV) ili vrednosti odvojene zarezom (CSV) formatu. Ova akcija kopira i izmenjene i samo za čitanje kolone ako kopirate podatke iz tabele.
- Koristite Ctrl + V da nalepite sadržaj ostave u ćelije tabele. Možete da nalepite u posebno izabranu grupu ćelija ili samo izaberite ćeliju koja postaje gornji levi ugao vaših nalepljenih podataka. Podaci se nalepe u izabrane ćelije, osim ako je izabrana kolona 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, lepljenje proširuje izbor na veličinu podataka u ostavi. Na primer, ako izaberete područje KSNUMKS × KSNUMKS, ali podaci u ostavi su KSNUMKS × KSNUMKS, onda će nalepiti KSNUMKS × KSNUMKS. Nalepljeni podaci su istaknuti u tabeli.

Opisi polja

Polje	Opis
Servisni red	Red usluga za koji želite da vidite i/ili izmenite istorijske podatke.
Broj direktorijuma	(samo Avaya ACD) Broj direktorijuma za koji želite da vidite Podataka.
Nivo zumiranja	Nivo detalja koji želite da koristite za pregled podataka. Vaši izbori su: ▪ Ja — Po intervalu ▪ D — Danju ▪ W — Po nedeljama ▪ M — Po mesecu ▪ Y — Po godini **NAPOMENA** Podaci se mogu uređivati samo na nivou zumiranja intervala.
Datum	Dan za koji želite da vidite i / ili izmenite istorijske podatke. Pojavljuje se samo kada je izabran nivo zumiranja intervala.
Datum početka / Datum završetka	Datum početka / završetka perioda za koji želite da vidite i / ili izmenite Istorijski podaci.

Polje	Opis
	Pojavljuje se samo kada je izabran nivo zumiranja dana, nedelje, meseca ili godine. **NAPOMENA** - Kada pogledate valjane podatke na nedeljnom ili mesečnom nivou, prikazani podaci se zasnivaju na konfigurisanom danu početka Nedelja u koju spada datum koji ste izabrali. Dakle, ako je konfigurisani početni dan u nedelji ponedeljak i izaberete vremenski opseg od srede do srede, prikazani podaci su 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 neinteraktivne servisne redove.

Za više informacija o interaktivnim i neinteraktivnim redovima usluga, pogledajte Upravljanje tipovima redausluga.

Polje	Opis
Ponuđeni kontakti	Broj ACD poziva / kontakata usmerenih u servisni red tokom Interval.
Obrađenih kontakata	Broj ACD poziva / kontakata koje su agenti završili tokom Interval.
Kontakti napušteni	Broj ACD poziva usmerenih na servisni red tokom intervala koji su napušteni (pozivalac je spustio slušalicu dok je bio u redu ili dok je zvonio na telefon agenta). Pozivi se računaju za interval kada pozivalac prekine vezu.
Kontakti su odgovorili	Broj ACD poziva / kontakata odgovorio u redu usluga 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 odgovorili
	U međuvremenu.
Prosečno vreme razgovora	▪ Redovi interaktivnih usluga - prosečna količina utrošenog vremena

Polje	Opis
	Razgovor i na čekanju za sve pozive koji se obrađuju u intervalu. ▪ Neinteraktivni redovi servisa – prosečna količina vremena provedenog u radu na svakom kontaktu za sve kontakte koji se obrađuju u intervalu.
Prosečno radno vreme	Prosečan iznos posle kontakta rada za svaki kontakt za sve kontakte Rukovao u intervalu.
Procenat nivoa usluge	Procenat kontakata koji su ispunili cilj nivoa usluge za Interval.
Maksimalni broj kontakata u redu	Maksimalan broj kontakata u redu usluga za taj dan.

Spajanje istorijskih podataka

Koristite stranicu Zahtev za spajanje istorijskih podataka da biste spojili istorijske podatke koje su redovi usluga u virtuelnom redu usluga pojedinačno prikupili pre nego što su dodani u virtuelni red usluga.

Virtuelni servisni red počinje da prikuplja istorijske podatke iz redova servisa komponenti nakon što ga kreirate, tako da je potrebno samo da pošaljete zahtev za istorijske podatke u sledećim situacijama:

- Redovi komponenti servisa su pojedinačno prikupljeni istorijski podaci pre nego što ste ih dodali u virtuelni red usluga, a vi želite da povežete svoje kumulativne istorijske podatke sa njihovim virtuelnim servisnim redom.
- Ili dodate redove usluga sa istorijskim podacima, ili izbrišete redove usluga sa istorijskim podacima iz, virtuelni servis red, i želite da preračunate istorijske podatke za pogođene virtuelne servisne redove.

Istorijski podaci za pojedinačne redove servisa se čuvaju nakon spajanja, tako da ako izbrišete red servisa iz virtuelnog reda servisa, on je i dalje dostupan za upotrebu.

Opisi polja

Polje	Opis
Datum početka	Datum početka zahteva za spajanje istorijskih podataka.
Datum završetka	Krajnji datum za zahtev za spajanje istorijskih podataka.

Polje	Opis
Virtuelni servisni red	Spisak dostupnih i dodeljenih komponenti servisnih redova iz kojih da spojite istorijske podatke. Dodeljeni servisni redovi moraju imati istorijske podatke za izabrani vremenski opseg.
Datum pokretanja	Datum kada želite da pokrenete zahtev.
Vreme trčanja	Vreme kada želite da pokrenete zahtev.

Izračunajte tačnost prošlih prognoza

Tačnost prognoze je odnos predviđenog volumena kontakta prema stvarnom volumenu kontakta. Zahtev za kompilaciju tačnosti prognoze izračunava ovaj odnos za jedan ili više redova usluga 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 usluga 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 Redosledi usluga u procenatu 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 zahteva za kompilaciju tačnosti prognoze.
Datum završetka	Krajnji datum za zahtev za kompilaciju tačnosti prognoze.
Servisni redovi	Redovi usluga 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 trčanja	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-a i uvezli ga u WFM. Ovo može postati neophodno u određenim okolnostima, kao što su, želite da uvezete istorijske podatke iz vašeg ACD-a za period pre nego što ste instalirali WFM, ili želite da popunite praznine u istorijskim podacima koji su se desili zbog prekida u vezi sa vašim ACD-om nakon što ste instalirali WFM.

NAPOMENA : Ova funkcija nije dostupna za Avaya ACD-ove ili ACD-ove koji su klasifikovani kao "generički" tokom WFM instalacije.

NAPOMENA Prilikom snimanja istorijskih podataka, prošlost poštovanje i usaglašenost (ACC) podaci se preračunati samo ako raspored ili podaci u realnom vremenu su se promenili od poslednjeg puta ACC podaci su izračunati.

NAJBOLJA PRAKSA - Hvatanje podataka iz ACD-a može staviti veliko opterećenje na sistem. Ako tražite veliku količinu podataka, pokrenite ovaj zahtev kada je kontakt centar zatvoren ili tokom tišine
menstruacija.

Preduslovi

- WFM licenca
- Administrirajte WFM dozvolu
- Dozvola za upravljanje rasporedom
- Pristup administratora sistema
- Konfigurisan ACD

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > istorijskim podacima > 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 CSV datoteke na izabrani ACD. Ova stranica je alternativa korišćenju WFM Historical Import Template (VHIT) izvršni za uvoz istorijskih podataka (pogledajteWebex *VFO 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 hostovan od strane Webex VFO 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 CSV datoteka. Kliknite na dugme **Otvori** da biste učitali datoteku na stranicu.
2. Iz Izaberite **odredište ACD** polje padajuće liste, izaberite ACD želite da uvezete istorijske podatke.
3. Od **Vremenska zona** padajuće liste izaberite vremensku zonu koju želite primeniti 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 vašoj CSV datoteci treba da sadrže sledeće podatke. Polje se može nazvati bilo šta, jer će biti mapirano u polje za uvoz pre uvoza. Polja mogu biti u bilo kom redosledu u CSV datoteci.

VAŽNO Fajl mora da sadrži ili serviceName ili serviceNumber, ali ne i oboje.

Ime polja za uvoz	Opis
abandonedPozivi	(Obavezno) Ukupan broj napuštenih poziva u redu usluga Tokom perioda.

Ime polja za uvoz	Opis
ASA	(Opciono) Prosečna brzina odgovora u sekundi u redu usluga tokom perioda.
OMILjENO	(Obavezno) Prosečno vreme rada posle poziva u sekundama za sve pozive rukuje u redu usluga tokom perioda. To uključuje sve vreme provedeno na pozivima koji se obrađuju u ovom periodu, uključujući i vreme
	provedeno u drugim periodima.
avgTalkTime	(Obavezno) Prosečno vreme razgovora u sekundama za sve pozive koji se obrađuju u servis red tokom perioda. Ova vrednost uključuje sve vreme provedeno na pozivima koji se obrađuju 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.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	(Opciono) Maksimalan broj kontakata u redu u službi red tokom perioda. Ovo se odnosi samo na neinteraktivne redove usluga.
Datum	(Obavezno) Datum podataka.
Pozivi	(Obavezno) Ukupan broj poziva obrađenih u redu usluga Tokom perioda.
popunjenostOdnos	(Opciono) Odnos popunjenosti za red usluga tokom perioda. Ova vrednost je izražena kao ceo broj od 1 do 100.
menstruacija	(Obavezno) 30-minutni interval u toku dana za podatke, u HH: MM formatu.
Sortiraj	(Opciono) Broj agenata u službi u servisu u redu za vreme period.
primljeniPozivi	(Obavezno) Ukupan broj poziva primljenih u redu usluga tokom period.
servisNivo	(Opciono) Procenat nivoa usluge za red usluga tokom menstruacija. Ova vrednost je izražena kao ceo broj od 1 do 100.
servisIme	Ime reda usluga. Ovo polje je obavezno ako je serviceNumber

Ime polja za uvoz	Opis
	Nije uključen u datoteku.
servisBroj	ID reda usluga u ACD-u. Ovo polje je obavezno ako je serviceName nije uključen u fajl. **NAPOMENA** Ako ovaj ID sadrži vodeće nule (na primer, 00005), to može dovesti do neuspeha uvoza. Ove lične karte ne bi trebalo da sadrže Vodeće nule kako bi se sprečilo pojavljivanje problema.
prenesenPozivi	(Opciono) Ukupan broj poziva prebačenih u redu usluga Tokom perioda.

Kreirajte opise za kodove razloga

Koristite stranicu Opis 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 "auk kodovi" ili "NR kodovi") potiču iz vašeg ACD-a. Ako imate više ACD-a, potrebno je da podesite različite skupove opisa razloga za redove usluga u svakom od tih ACD-ova.

Kada konfigurišete opisni tekst za svoje kodove razloga, ti opisi će se pojaviti u fioci za pridržavanje rasporeda agenta i u vidžetu kontrolne table u realnom vremenu umesto numeričkih kodova razloga.

NAPOMENA : Opisi koda razloga prikazani za agenta su oni iz reda usluga koji je glavni red usluga tog agenta. Ako agent nema glavni servis red, onda nema razloga kod
Opisi su prikazani.

NAPOMENA Ako je skup opisa koda razloga modifikovan, promene se odražavaju u trenutnim i istorijskim podacima. Starije verzije skupa se ne arhiviraju.

Vaša uloga zahteva dozvolu za administraciju WFM-a 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 Kreirajte **novi skup** opisa koda razloga.
2. Unesite jedinstveno ime za novi skup opisa koda razloga.

3. Kliknite na dugme **Dodaj red**. U novom redu u tabeli unesite ID koda razloga i tekstualni opis. Opis može biti dugačak maksimalno 20 znakova, i sadrži posebne znakove osim zareza (,) ili znaka funte (#).

   NAPOMENA Opis nije potreban—možete dodati red sa samo ID 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 **Izmeni ili obriši skup** opisa koda razloga.
2. Izaberite skup koji želite da izmenite iz razloga Kod Opis Set Name padajuće liste.
3. Možete da uradite sledeće izmene:
   - Izmenite red tabele da biste promenili broj ili opis razloga.
   - Izbrišite red tako što ćete izabrati red i kliknuti **Obriši red**.
   - Preimenujte skup opisa koda razloga.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite postojeći skup opisa koda razloga

1. Izaberite **Izmeni ili obriši skup** opisa koda razloga.
2. Izaberite skup koji želite da izmenite iz razloga Kod Opis Set Name padajuće liste.
3. Kliknite na dugme **Izbriši**.

   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 postavljen na jedan ili više servisnih redova

1. Izaberite opciju **Dodeli opis koda razloga koji je postavljen na jedan ili više redova** usluga.
2. Izaberite opis koda razloga postavljen iz padajuće liste.
3. Izaberite ACD iz ACD padajuće liste.
4. Redovi usluga prikazani u oknu Dostupno su oni unutar vašeg glavnog prikaza i koji su povezani sa ACD-om koji ste izabrali. Premestite servisne redove kojima želite da dodelite ovaj skup iz okna Dostupno u Dodeljeno okno. Servisni redovi koji su već dodeljeni skupu

Su prikazani u Dodeljeno okno.

> **NAPOMENA** Skup opisa koda razloga može biti dodeljen višestrukim redovima usluga, ali red usluga može imati samo jedan skup opisa koda razloga koji mu je dodeljen.

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 se agent pridržava planirane aktivnosti i koje se aktivnosti rasporeda koriste za izračunavanje procenata pridržavanja agenata.

Podrazumevana podešavanja su najčešći metod za izračunavanje pridržavanja i nije neophodno da ih menjate. Međutim, podešavanja se po želji mogu prilagoditi za vaš kontakt centar.

Agenti su prikazani kao u pridržavanju ako su u jednoj od država agenta mapiranih na određenu planiranu aktivnost. Ako su u stanju agenta koji nije mapiran na planiranu aktivnost, oni su prikazani kao van poštovanja.

Preduslovi

Uverite se da je ACD veza konfigurisana i da isporučuje podatke u realnom vremenu sa kodovima razloga za WFM.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > WFM > WFM konfiguracija > mapiranje stanja pridržavanja

Procedura

Izvršite sledeću proceduru za upravljanje mapiranjem stanja pridržavanja.

Upravljajte mapiranjem stanja pridržavanja

1. Za svaku aktivnost rasporeda, konfigurišite najmanje jedno stanje agenta za koje želite da se smatra da se pridržava. Stanje 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 **Izbriši**.
2. Konfigurišite kodove razloga koje želite da smatrate da su u skladu sa aktivnostima rasporeda koje koriste kodove razloga. Važeće vrednosti su bilo koji abecedni znakovi, brojevi 1–65535 i simboli osim zareza.

- Prazno polje označava da se razmatraju svi kodovi razloga.
- 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-mail, @chat" znači da se razmatraju kodovi razloga 1, 3, 5, e-pošta i @chat.
- Možete koristiti kombinaciju opsega brojeva i specifičnih brojeva i nizova znakova (na primer, "1–5,7,9,12,email,follov-up rad").
- (Opciono) Prepend kod razloga sa ACD ID i znak funte da biste razlikovali kodove razloga koji potiču iz različitih ACD-a (pogledajte dole za više informacija).

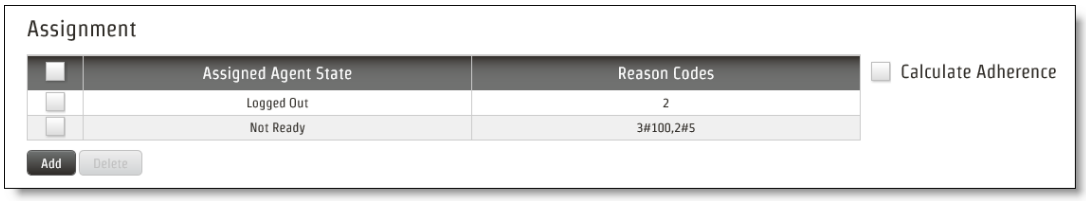
3. Izaberite polje za potvrdu Izračunajte pridržavanje pored aktivnosti da biste uključili podatke o vremenskom pridržavanju za tu aktivnost rasporeda kada se izračunavaju procenti pridržavanja agenta.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali promene.

NAPOMENA Da biste vratili podešavanja mapiranja stanja pridržavanja na podrazumevanu konfiguraciju, kliknite na dugme **Reset.**

Primer

NAJBOLJA PRAKSA

Na sledećoj slici, administrator je mapirao dva stanja ACD agenta, Odjavljeni (sa kodom razloga 2) i Nisu spremni (sa kodovima razloga 3#100 i 2#5), na aktivnost rasporeda zadataka. To znači da kada je agent zakazan sa aktivnošću zadatka, taj agent mora biti u stanju odjavljenog agenta sa kodom razloga KSNUMKS ili stanju agenta koji nije spreman sa kodom razloga KSNUMKS (u ACD KSNUMKS) ili KSNUMKS (u ACD KSNUMKS) da bi se pridržavao. Bilo koji drugi agent stanje ili razlog kod tokom zakazanog vremena će dovesti do agenta koji se ne pridržava.



Administrator nije izabrao polje za potvrdu Izračunaj pridržavanje. To znači da bez obzira da li se korisnici pridržavaju aktivnosti rasporeda zadataka ili ne, to neće imati uticaja na procenat poštovanja tog agenta.

ACD ID-ovi i kodovi razloga

Ako vaš sistem ima više ACD-a, možda ćete morati da navedete koji ACD pripada kod razloga. Na primer, ako je kod razloga 6 prisutan i u ACD 1 i ACD 2, ali znači nešto drugačije u svakoj, morate ih razlikovati.

Da biste to uradili, prilikom unosa šifre razloga za stanja agenta Not Ready ili Logging Out, koristite ovaj format:

<ACD ID>#<kod razloga>

ACD ID koji se koristi je ID konfigurisan na stranici ACD konfiguracije (pogledajte Konfigurisanje ACD-a).

PRIMER Oba ACD 2 i ACD 3 koriste kod razloga 23, ali oni ne znače istu stvar. Da biste dodelili 23 kod razloga koji je konfigurisan u ACD 2 u stanje 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 u kod razloga. Ako želite da navedete niz kodova razloga unutar određenog ACD-a, dodajte ACD ID i znak funte pre prvog koda razloga u opsegu: **3#1–5**.

NAPOMENA - Kodovi razloga se pojavljuju na drugim mestima u Cisco-u, kao što je fioka 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 neinteraktivne redove usluga

Možete izračunati poštovanje za redove neinteraktivnih usluga (na primer, one koje obrađuju e-poštu korisnika). 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 U službi za red usluga koji podržava neinteraktivne kontakte sa klijentima:

- Spreman Dostupno
- Prihvatamo
- Posle kontaktnog rada
- Drži
- Van službe (šifra razloga 10)
- Nije spreman (kod razloga 20)

Konfigurišite WFM postavke širom sistema

Koristite stranicu Globalno podešavanje 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 podesili i dodelili rotacije radne smene, moraćete da kreirate nove rotacije radnih smena da biste uključili promenu.

Ako su agenti završili dinamičko raspoređivanje, moraćete da promenite sve dinamičko raspoređivanje.

Broj nedelja rasporeda vidljivih agentima

Broj budućih nedelja prikazanih kada agenti pristupe svojim rasporedima.

Mesec početka odmora

(Samo sistemi bez HRMS integracije) Mesec koji je početak godine odmora. Prvog dana ovog meseca, dostupni sati odmora se vraćaju na sate konfigurisane u planovima odmora dodeljenim agentima.

Plaćeni FTE po danu

Podrazumevani broj plaćenih sati dnevno odrađenih u ekvivalentu punog radnog vremena. Ova vrednost se koristi samo za planiranje odmora, strateško planiranje i strateško predviđanje.

Plaćeni FTE nedeljno

Podrazumevani broj plaćenih sati nedeljno odrađenih u ekvivalentu punog radnog vremena. Ova vrednost se koristi samo za strateško planiranje i strateško predviđanje.

U službi FTE po danu

Podrazumevani broj radnih sati dnevno u ekvivalentu punog radnog vremena. Ova vrednost se koristi za rezime agenta ukupnih iznosa u proizvodnji i imenovanih prognoza.

FTE dana nedeljno

Podrazumevani broj radnih sati nedeljno u ekvivalentu punog radnog vremena. Ova vrednost se koristi za rezime agenta ukupnih iznosa u proizvodnji i imenovanih prognoza.

Agent Raspored Konflikt Upozorenje

Kada je odabrano polje za potvrdu "Omogući upozorenja za konflikte uređivanja stranice rasporeda agenta", predložene izmene rasporeda na stranici Raspored agenata koje mogu prepisati sve ili deo postojeće aktivnosti pokreću poruku upozorenja. Osoba koja uređuje raspored agenta ima mogućnost da nastavi sa uređivanjem uprkos mogućim konfliktima, 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

Polje Jedinica za prikaz postavlja format u kojem korisnici vide izdvajanje slobodnog vremena: ili FTE (ekvivalenti punog radnog vremena) ili sati.

Izaberite polje za potvrdu "Dozvoli agentima da vide slobodno vreme" ako želite da dozvolite svojim agentima da vide slobodno vreme koje su dostupne kada zatraže slobodno vreme. Ako je ovo polje za potvrdu izabrano, dugme pod nazivom "Dodela slobodnog vremena" pojavljuje se na dijalogu Zahtev za slobodno vreme.

> **NAPOMENA** : Dodele slobodnog vremena u zahtevu za slobodno vreme uvek se prikazuju kao FTE, čak i ako je jedinica za prikaz postavljena na sate.

Vreme ponovne procene liste čekanja toka posla

Ovo postavlja dnevno vreme u kojem se lista čekanja toka posla preispituje za moguću akciju.

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 dva decimalna mesta. Kada je polje za potvrdu obrisano (podrazumevano), predviđeni kontakti se prikazuju kao celi brojevi.

> **NAPOMENA** Ako je ova funkcija onemogućena nakon što su podaci sa dva decimalna mesta uneseni u distribuciju ili prognozu, te vrednosti se zaokružuju na najbliži ceo broj. Ako je funkcija ponovo omogućena,
> Unete decimale se ponovo prikazuju, osim ako je vrednost ručno izmenjena, u kom slučaju su decimale izgubljene. Proračuni se izvode pomoću 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 za pokrivanje rasporeda agenata. Podrazumevana vrednost je 30 sekundi. Interval koji izaberete ne utiče na snimanje istorijskih podataka u realnom vremenu.

> **NAPOMENA** Ovo može da varira nekoliko sekundi iznad ili ispod konfigurisane brzine osvežavanja zbog faktora okoline kao što su obrada mreže i zahteva, jer se više zahteva može poslati na
> Različita vremena što rezultira različitim stopama osvežavanja u fioci za pridržavanje.

Podešavanja obračuna pridržavanja i usaglašenosti

Obračun pridržavanja i usaglašenosti (ACC) po defaultu se vrši noću u 4:00 AM (vreme kupca) i podrazumeva se za 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 polju Prozor istorijskog obračuna unesite broj dana u prošlosti za koje WFM izračunava istorijske procenate poštovanja i usaglašenosti. Preračunavanje ovih procenata svaki dan omogućava korekcije u rasporedu agenata da se uračunaju u obračun kako bi se osiguralo da su procenti agenta tačni.
Maksimalna vrednost = 45 dana.

> **NAPOMENA** Ako je period zadržavanja detalja pridržavanja vašeg agenta kraći od broja dana koje konfigurišete za istorijski obračun (pogledajte Definisanje perioda zadržavanja WFM-a), dani izvan perioda zadržavanja se ne preračunavaju.

U polju Vreme obračuna izaberite doba dana kada se izračunavaju procenti poštovanja i usaglašenosti.
Default = 4:00 AM.

Ostali detalji rasporeda agenata

Kada je odabrano polje za potvrdu "Ograniči prikaz rasporeda samo za pomeranje vremena početka / zaustavljanja", vreme početka i zaustavljanja za planiranu aktivnost agenta je skriveno od agenata kada pregledavaju rasporede drugih agenata.
Biće vidljiva samo vremena početka i zaustavljanja smene agenta.

Omogućite komentare od agenta do agenta

Izaberite polje za potvrdu "Dozvoli komentare od agenta do agenta" da biste omogućili agentima da unesu komentare u mentorstvo, raspored trgovine i raspored zahteva za ponudom koje mogu pročitati drugi agenti. Komentari su podrazumevano omogućeni.

Kada je polje za potvrdu obrisano, agenti više ne mogu da unose komentare u tim vrstama 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 se ne mogu uređivati.

Divide Precision Kuedo napušteni pozivi

(Primenjuje se samo ako koristite Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Izaberite polje za potvrdu "Podeli precizni red napuštenih poziva" da biste podelili ukupan broj napuštenih poziva između redova usluga WFM stvara 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 izabrano 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 Sinc 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 VFO čini opciju Mobile Calendar dostupnom agentima na traci sa alatkama Moj raspored, koja im pruža jedinstvenu URL adresu koju mogu koristiti za kreiranje pretplate na svoj raspored rada u svojoj aplikaciji kalendara.

Kada obrišete ovo polje za potvrdu, Webex VFO uklanja opciju Mobile Calendar sa stranice Moj kalendar i deaktivira sve URL-ove koje agenti trenutno koriste. Agenti više ne mogu da kreiraju nove pretplate, a Webex VFO više ne ažurira svoje kalendare trećih strana.

Za više informacija o tome kako da konfigurišete Webex VFO tako da agenti mogu da pristupe svojim rasporedima van posla kada je omogućena SAML autentifikacija, pogledajte Pogledaj svoj raspored u drugoj aplikaciji kalendara.

Raspored Izdanje Profil

(Opciono) Profil izdanja rasporeda koji se podrazumevano odnosi na nove agente. Ako je ova postavka ostavljena prazna, svi rasporedi se prikazuju novim agentima u skladu sa globalnim podešavanjem WFM-a Broj nedelja vidljivih u rasporedu agenata. Pogledajte Prilagodite kada se rasporedi objavljuju.

Maksimalni pokušaji optimizacije rasporeda

Unesite maksimalan broj pokušaja koje WFM čini (1–30) za premeštanje aktivnosti kako bi se optimizirali rasporedi. Optimizacija rasporeda se pokreće akcijom Optimize Schedules na stranici Raspored agenata.

Definišite period zadržavanja WFM-a

Koristite stranicu Zadržavanje da biste definisali koliko dugo se čuvaju određene vrste WFM podataka. Imajte na umu da duga vremena zadržavanja, posebno za velike kontakt centre, zahtevaju više prostora za skladištenje sistema. Pogledajte *Webex VFO Vodič* za dizajn za smernice za veličinu.

> **NAPOMENA** : Period zadržavanja od 0 označava da se podaci ne zadržavaju. Postavljanje 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 Pridržavanje Detalj

Podaci o stanju agenta potrebni za izračunavanje pridržavanja. Ovi podaci uključuju svaku telefonsku državu koju je svaki agent unio za svaki dan. Podrazumevani period zadržavanja = 0.

WFM prognoza, raspored, zahtev i istorijski podaci

Ovi podaci uključuju:

- Predviđanja
- Rasporede
- Korisnički zahtevi (na primer, zahtevi za razmenu poruka od agenata)
- Dodeljeni izuzeci
- Istorijski servisni podaci
- Podaci o produktivnosti

agenta Podrazumevani period

zadržavanja = 0.

WFM podaci za rešavanje problema

Ovi podaci uključuju:

- Datoteke sa istorijskim podacima GIS agenta i usluga uvezene u WFM pomoću alata GIS konektora
- Datoteke izveštaja o odmoru uvezene iz

HRMS-a Podrazumevani period zadržavanja =

KSNUMKS.

Raspored Istorija revizija

Istorija promena napravljenih u svim rasporedima agenata, tako da se rasporedi mogu vratiti 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 zatvorene službe.

Metapodaci aktivnosti se pojavljuju kao unapred konfigurisana polja koja analitičari kasnije izaberu sa padajuće liste. Možete izveštavati o metapodacima aktivnosti u Data Ekplorer-u, ali se ne pojavljuju u.

Preduslovi

Imate Administrirajte rasporede i Administrirajte WFM dozvole.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > WFM > aktivnosti > metapodataka aktivnosti

Procedure

Kreirajte novu vrednost metapodataka aktivnosti

1. Izaberite Kreiraj **novu vrednost** metapodataka aktivnosti.
2. Unesite ime metapodataka u **polje Vrednost** .
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prikazuje se poruka za potvrdu.

Izmenite postojeću vrednost metapodataka aktivnosti

1. Izaberite **Uredi ili izbrišite 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 za potvrdu.

> **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, uredite vrednost metapodataka, a zatim uradite bilo šta od sledećeg:
>
> - Pošaljite novi zahtev za raspored
> - Ubacite 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 **Uredi ili izbrišite postojeću vrednost** metapodataka aktivnosti.
2. Izaberite vrednost metapodataka koju želite da izbrišete.
3. Kliknite na dugme **Izbriši**. Prikazuje se dijalog Metapodaci aktivnosti.
4. Kliknite na dugme **Da**. Dijalog Metapodaci aktivnosti se zatvara i prikazuje se poruka za potvrdu.

Dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnosti za ručkove i pauze

1. Izaberite **Dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnosti za ručkove i pauze**.
2. Izaberite podrazumevanu vrednost metapodataka koju želite da dodelite ručkovima i / ili pauzama.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prikazuje se poruka za potvrdu.

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 bilo šta od sledećeg:
>
> - Pošaljite novi zahtev za raspored
> - Ubacite 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 multiskill grupama – Dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnostima u službi, prekovremenom radu ili zatvorenoj službi za svaku grupu sa više veština.
- Upravljanje projektima – dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka projektu.
- Upravljanje redovima servisa – dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnostima u službi, prekovremenom radu ili zatvorenom servisu za svaki red usluga.
- Kreirajte radne smene – dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka radnoj smeni.

O metapodacima aktivnosti

Između mnogih drugih upotreba, vrednosti metapodataka aktivnosti su korisne za integraciju Webex VFO sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).

> **PRIMER** - Kreirate vrednosti metapodataka koje su iste kao i kodovi plaćanja koje koristite u HRMS-u i dodeljujete ove vrednosti metapodataka aktivnostima u rasporedu agenata. Zatim, koristeći smene Od strane Agent API-ja, izvozite ove podatke iz Webex VFO-a i uvozite ih u svoj HRMS, tako da pravilno plaćate agente za posao koji završe.

Dodeljivanje podrazumevanih vrednosti metapodataka aktivnosti

Kada kreirate vrednosti metapodataka, možete dodeliti podrazumevane vrednosti metapodataka pauzama i ručkovima na stranici Metapodaci aktivnosti. Takođe možete dodeliti podrazumevanu vrednost metapodataka svakoj pojedinačnoj aktivnosti koju kreirate:

- Upravljanje izuzecima – Svaka aktivnost izuzetka
- Upravljanje grupama sa više veština – aktivnosti u službi, prekovremenom radu i zatvorenom servisu za svaku grupu sa više veština
- Upravljanje projektima – Svaka projektna aktivnost
- Upravljanje redovima servisa – aktivnosti u servisu, prekovremenom radu i zatvorenom servisu za svaki red servisa
- Kreirajte radne smene – Svaka radna smena tipa zadatka

Za razliku od pauza i ručkova, svaka pojedinačna aktivnost koju kreirate na gore navedenim stranicama može imati drugačiju podrazumevanu vrednost metapodataka.

> **PRIMER** Već ste kreirali dve vrednosti metapodataka na stranici Metapodaci aktivnosti, MeetKSNUMKS i TimeKSNUMKS. Na stranici Izuzeci kreirate dva različita izuzetka, Sastanci i Slobodno vreme.
> Svakome možete dodeliti različitu vrednost metapodataka: MeetKSNUMKS na sastanke i TimeKSNUMKS na Time Off.

Premošćivanje podrazumevanih vrednosti metapodataka

Možete prepisati podrazumevane vrednosti metapodataka tako što ćete ih promeniti ili ukloniti kada uradite sledeće:

- Kada ubacite bilo koju aktivnost na stranicu Raspored agenta (pogledajte Ubacite aktivnost).
- Kada dodate aktivnost tipa pauze ili ručka na stranici Uslovi rada (pogledajte Upravljanje uslovima rada).

Vrednost metapodataka dodeljena aktivnosti kada ubacite aktivnost na stranicu Rasporedi 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 Upravljanju aplikacijama.

Ako ne dodelite podrazumevanu vrednost metapodataka aktivnosti, polje vrednosti metapodataka je prazno ako ubacite tu aktivnost na stranicu Rasporedi agenta ili ako dodate tu aktivnost na stranici 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	Podrazumevana vrednost metapodataka za pauze.
Ruиak	Podrazumevana vrednost metapodataka za ručkove.
Vrednost	Ime vrednosti metapodataka. Maksimalni broj znakova = 50.

Konfigurišite Teleopti

Koristite stranicu Teleopti Configuration da biste dodali **Teleopti WFM** vezu u Webex WFO gornjem meniju. Kada agenti ili supervizori kliknu na ovaj link, oni idu na svoj Teleopti sajt.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima implementaciju oblaka.
- Vaša organizacija koristi Teleopti za agente ili supervizore.
- Imate dozvolu za ažuriranje stanara u Webex VFO.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija sistema > > Teleopti konfiguracija

Procedure

Dozvolite agentima i supervizorima da se povežu sa Teleopti preko Webex VFO

1. Izaberite Webex VFO klijenta sa **padajuće liste Izaberite klijenta** .
2. Izaberite polje za potvrdu Omogući **Teleopti navigaciju** .
3. Unesite Teleopti URL stanara u **polje Teleopti URL** .
4. Kliknite na dugme **Test URL**. Sajt se otvara u novoj kartici.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uklonite Teleopti WFM vezu

1. Izaberite Webex VFO klijenta sa **padajuće liste Izaberite klijenta** .
2. Poništite izbor potvrdnog polja **"Omogući Teleopti navigaciju** ". **Polje Teleopti URL nestaje** .
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite analitiku

Koristite stranicu Konfiguracija analitike da biste postavili parametre analitike na celom nalogu.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Administriranje govorne analitike
  - Administrirajte analitiku govora u tekst
  - Administrirajte Desktop Analitiku
  - Administrirajte tekstualnu analitiku
- Potrebne su vam kontrolne table analitike ako odlučite da ih delite.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Analitika > Analitika Konfiguracija

Procedure

Delite kontrolne table

Kontrolne table koje se dele mogu da vide svi korisnici.

1. U sekciji **Share Dashboard** 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 Analitics podatke.

Kada se pokrene zadatak održavanja indeksa, Webex VFO briše podatke analitike koji su stariji od perioda zadržavanja koji ste postavili.

> **NAPOMENA** - Podrazumevano, zadatak Indeks Održavanje radi u 2:00 AM. Administrator sistema može da reprogramira zadatak održavanja indeksa da se pokrene u različito 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 meseca. Međutim, vaš sistemski administrator može podići ili smanjiti ovu podrazumevanu vrednost prema potrebi za vašu kompaniju.

Podesite interval snimanja radne površine

Koristite **polje Minuta** pod Desktop Capture Data Upload da biste izabrali interval, u minutama, u kojem se prenose podaci o snimanju radne površine. Podrazumevani interval je 10 minuta.

> **NAPOMENA** : Podaci o snimanju radne površine se otpremaju u određenom intervalu, čak i ako korisnik nije prijavljen.

Srodne teme

- Pregled kontrolnih tabli analitike
- Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti analitika

Administriranje i održavanje Webex VFO

Administriranje i održavanje Webex VFO podrazumeva sledeće:

- Pratite status konfigurisanih servera podataka.
- Konfigurišite funkciju gamifikacije.
- Uspostavite ciljeve za ključne indikatore učinka (KPI) koje želite da učinite dostupnim za praćenje u izveštaju ili kontrolnoj tabli Data Ekplorer-a.
- Pretražite, pregledajte i identifikujte promene koje su napravili korisnici ili sistem u Webex VFO, formirajući "revizijski trag".
- Pratite klijentske veze sa Webex VFO serverom.
- Pratite status planiranih masovnih izvoza kontakata.
- Obavestite korisnike o sistemskim događajima putem obaveštenja.

Nadgledajte status servera podataka

Stranica Data Server Status vam omogućava da pratite status konfigurisanih servera podataka. Možete da vidite da li je status veze trenutno povezan ili isključen, i 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.
- **Enabled Features** — Lista konfigurisanih funkcija konfiguracije Data Servera koje se nalaze na stranici Konfigurisanje Data Servera .
- **Data Server** — Prikazuje deljeni ID servera iz baze podataka.
- **Akcije** — Kliknite **na Uredi** da biste otišli na stranicu Konfiguracija servera podataka.

Srodne teme

- Konfigurišite server podataka – saznajte kako da konfigurišete servere podataka za stanare.

Preuzimanje dnevnika 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 budu 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 VFO završi obradu vašeg zahteva.

Možete zatražiti dnevnike samo za jedan server podataka u isto vreme.

Preduslovi

Imate dozvolu za nadgledanje agenta.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Global > Monitoring > Data Server Logs

Procedure

Preuzimanje dnevnika servera podataka

Stranica Data Server Logs ima tri sekcije: Data Server Logs, Log Filter, i Log Rekuests.

1. U tabeli Data Server Logs, izaberite Data Server sa evidencijama koje želite da preuzmete.

   Evidencije mogu imati **status** Povezano **Tačno** ili **Lažno**. *True* 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 ranija od 10.3.4, Webex WFO ne dodaje vaš zahtev u tabelu Zahtevi dnevnika. Umesto toga, dobijate obaveštenje kada su evidencije spremne za preuzimanje. Da biste bili obavešteni, morate biti omogućeni da primite Preuzmite grešku dnevnika servera podataka i obaveštenja o uspehu 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 Tip datoteke su sledeće:

- **ctiService.dbg** — Datoteke dnevnika otklanjanja grešaka za CTI servis.
- **ctiService.log** — Datoteke dnevnika za CTI servis.
- **dataGathering.dbg** — Datoteke dnevnika otklanjanja grešaka za uslugu prikupljanja podataka.
- **dataGathering.log** — Datoteke dnevnika za uslugu prikupljanja podataka.
- **siprec.dbg** — Datoteke dnevnika za otklanjanje 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 evidenciju**. Webex WFO dodaje vaš zahtev u tabelu Zahtevi za dnevnik. Evidencije mogu imati sledeće statuse: Uspeh, Vremensko ograničenje i U toku . Takođe možete dobiti poruku o grešci. Proverite da li je server podataka povezan ako primite poruku o grešci.

4. Kada vaš zahtev ima status uspeha, kliknite na ikonu Preuzimanje . Evidencije se preuzimaju kao ZIP datoteka 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 za upravljanje aplikacijama koriste administratori za konfigurisanje funkcija performansi proizvoda. Upravljanje performansama vam omogućava da konfigurišete funkciju gamifikacije.

Prikupite podatke o performansama za gamifikaciju

Možete koristiti podatke o pridržavanju agenta iz WFM-a i podatke o performansama agenta iz QM procena u gamifikaciji.

Preduslovi

Imate dozvolu Administrirajte gamifikaciju i / ili Administrirajte rasporede.

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 koju želite prikupiti sa padajuće liste Izaberite **metriku** performansi.

   NAPOMENA : Kvalitet prikuplja podatke iz agenta QM evaluacije. Pridržavanje prikuplja podatke o pridržavanju agenta iz WFM-a.

3. Unesite datum početka i završetka perioda prikupljanja.
4. Izaberite grupu, tim ili agente za koje želite da snimite podatke. Koristite Ctrl + Kliknite da biste izabrali više agenata ili Ctrl + Shift da biste izabrali niz agenata.
5. Kliknite na dugme **Preuzmi podatke** o performansama. Otvori **se dijalog Zahtev u redu.**
6. Kliknite na dugme **Zatvori**.

Podesite ponavljajuće prikupljanje podataka

Pratite ove korake da biste podesili vreme svakog dana kada se podaci o performansama automatski snimaju.

1. Izaberite opciju **Raspored prikupljanja** podataka.
2. Izaberite metriku performansi koju želite prikupiti sa padajuće liste Izaberite **metriku** performansi.
3. Izaberite doba dana za prikupljanje podataka o performansama.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prikazuje se poruka za potvrdu.

Srodne teme

- Konfigurišite tačke gamifikacije – kreirajte i upravljajte tačkama gamifikacije
- Konfigurišite nivoe gamifikacije – kreirajte i upravljajte nivoima bedževa gamifikacije
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije – navedite podatke koje ponavljajuće prikupljanje podataka snima

Konfigurišite nivoe gamifikacije

Agenti mogu biti nagrađeni novim značkama kada dostignu određenu vrednost poena 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 > Upravljanje performansama > nivoima

Možete definisati najmanje tri nivoa i najviše deset nivoa. Imajte na umu da su nivoi numerisani od nule do devet. Vrednost tačke za nivo 0 je uvek definisana kao "- -", što označava sve vrednosti poena niže od nivoa 1, uključujući i negativne vrednosti poena.

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 **polje Tačke** .
6. Izaberite značku koju ćete dodeliti za ovaj nivo.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Opisi polja

Polje	Opise
Izaberi nivo	("Izmena ili brisanje postojećeg nivoa značke") Postojeća značka nivo koji želite da uredite.
Libela	Naziv ovog skupa nivoa značke.
Definicija opsega nivoa	
Unesite opseg perioda za ovaj nivo	Broj dana od kojih želite da prikupite podatke o bodovanju.

Polje	Opise
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 ponavljajuće prikupljanje podataka snima
- Prikupite podatke o performansama za gamifikaciju

Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije

Stranica Kategorije performansi vam omogućava da definišete grupu performansi gamifikacije i dodelite agente toj grupi performansi.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalni > Upravljanje performansama > 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 za filtriranje** za pretraživanje po imenu. Koristite Ctrl + klik da biste izabrali više agenata.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Opisi polja

Polje	Opis
Izaberite grupu performansi	("Izmena ili brisanje postojeće grupe performansi") U grupa performansi koju želite da uredite.
Naziv grupe performansi	Naziv za ovu grupu performansi.
Podešavanja grupe	
Izaberite metriku performansi	Metrika koju želite da koristite za ocenjivanje agenata. ▪ Adherence—Podaci o pridržavanju agenta iz WFM-a ▪ Kvalitet—Podaci o performansama agenta iz QM evaluacija
Izaberi nivo	Postavljeni nivoi gamifikacije značke za ovu grupu performansi.
Izaberite opseg tačaka	Opsezi rezultata i dodeljene vrednosti poena za ovo grupa performansi.
Učesnici grupe performansi	
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 bedževa gamifikacije
- Prikupite podatke o performansama za gamifikaciju

Konfigurišite tačke gamifikacije

Gamifikacija se zasniva na dostignućima agenata mereno bodovima. Koristite stranicu Tačke za upravljanje vrednostima tačaka. Agenti mogu biti nagrađeni različitim brojevima bodova za njihovo pridržavanje i / ili evaluaciju rezultata koji spadaju u određene opsege.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalno upravljanje > performansama > tačke

Morate definisati dva ili više opsega sa pridruženim tačkastim vrednostima. Možete definisati tačke do 10 opsega.

Konfigurišite tačke vrednosti

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 **polje Kraj** . Početne i krajnje vrednosti mogu biti pozitivne ili negativne i inkluzivne su.

   NAPOMENA Vrednost u polju za početak je samo za čitanje. Za prvi unos u tabeli, početna vrednost "--" označava bilo šta ispod prve krajnje vrednosti. Za naredne opsege, početna vrednost je
   Određen prethodnom krajnjom vrednošću. Za poslednji unos u tabeli, krajnja vrednost "--" označava bilo šta iznad poslednje početne vrednosti.

5. Unesite vrednost tačke za dodeljivanje za ovaj opseg rezultata. Tačke vrednosti mogu biti pozitivne ili negativne. Vrednost tačke opsega mora biti između vrednosti tačaka prethodnog i sledećeg 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.

Početak opsega	Opseg Kraj	Poena
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Opisi polja

Polje	Opis
Izaberite opseg tačaka	("Izmena ili brisanje postojećih vrednosti opsega tačaka" samo opcija) U postojeći skup opsega tačaka koje želite da izmenite.
Naziv opsega tačaka	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 je.
Završi	Numerička vrednost na kraju izabranog opsega rezultata. Ovaj broj može biti pozitivan ili negativan i inkluzivan je. Mora biti veća od početne vrednosti tog opsega.
Poena	Vrednost poena 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 "nema bodova" znači da nije bilo metričkih podataka za agenta na 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 bedževa gamifikacije
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije – navedite podatke koje ponavljajuće prikupljanje podataka snima
- 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 ili kontrolnoj tabli Data Ekplorer-a.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administraciju stanara.

Lokacija stranice

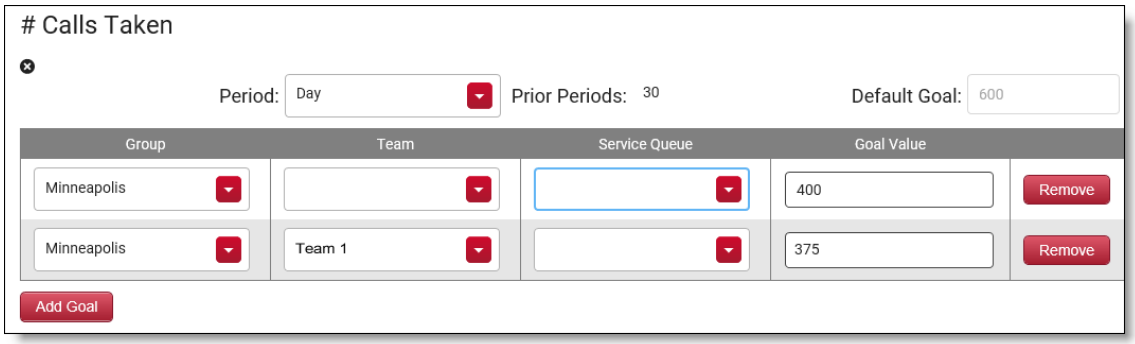
Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > ključni pokazatelji učinka (KPI)

Svi KPI imaju podrazumevani cilj, ali taj cilj može biti veoma širok, tako da možda neće dodati vrednost u izveštavanju bez preciziranja dodavanjem specifičnih ciljeva koji su prikladniji za vaš kontakt centar. Kada dodate cilj KPI-u, možete dodatno poboljšati ciljeve za određene oblasti vašeg kontakt centra, kao što je grupa ili tim. Na primer, cilj pridržavanja % za tim A može biti drugačiji 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 navedete grupu ili tim, cilj se odnosi na sve grupe i timove u celom kontakt centru. Ako odredite 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 nadjačava manje specifičan cilj.

PRIMER

Grupa Mineapolis 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-ovi dostupni za konfiguraciju ugrađeni su u Data Ekplorer kao vrstu mere. Pogledajte Kreiraj izveštaj i Konfigurišite KPI preduzeća 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 koje je potrebno je **Goal Value**. 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 periodi koji su uneseni 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 KPI u Data Ekplorer-u. Podrazumevani cilj može biti veoma širok, tako da možda neće dodati vrednost u izveštavanju bez usavršavanja dodavanjem specifičnih ciljeva.
Grupa	(Opciono) Izaberite grupu za cilj. Dostupne grupe su one koje su konfigurisane na stranici Grupe (pogledajte Upravljanje grupama .
Tim	(Opciono) Izaberite tim za cilj. Dostupni timovi su oni koji su konfigurisani na stranici Timovi (pogledajte Upravljanje timovima).
Servisni red	(Opciono) Izaberite red usluga za cilj. Na raspolaganju redovi usluga su oni koji su konfigurisani na stranici Redosledi usluga (pogledajte Upravljanje redovima usluga).
Obrasca	(Opciono) Izaberite obrazac za evaluaciju za cilj. Dostupni obrasci su oni koji su konfigurisani na obrascu za evaluaciju

Polje	Opis
	Stranica menadžera (pogledajte Upravljanje formularima za evaluaciju).
Cilj Vrednost	(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 **X** ispod imena KPI da biste uklonili KPI sa stranice. Kada uklonite KPI, on se vraća na korišćenje podrazumevanog cilja u izveštavanju.

> **NAPOMENA** - Ako uklonite svaki red cilja iz KPI-a, KPI se automatski uklanja sa stranice. KPI mora imati najmanje jedan red cilja 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 VFO-u, formirajući "revizijski trag". Kada korisnik izvrši promenu u Webex VFO, Webex VFO dodaje unos u tabelu Audit Trail. Ovaj unos beleži ko je napravio promenu (korisnik) i šta je korisnik promenio (objekat). Webex VFO zadržava informacije o tabeli revizijskog traga na neodređeno vreme.

> **NAPOMENA"** Korisnici" uključuju sistemske zadatke (na primer, sinhronizaciju sa ACD), kao i prijavljene Webex VFO korisnike. "Objekti" uključuju sve što možete da kreirate ili izmenite u Webex VFO (za
> Primer, uloge).

> **NAPOMENA** - Nisu svi objekti u Webex VFO revidirani, a revizijski trag isključuje promene koje su izvršili sistemski zadaci. Možete da izaberete **Uključi sistemske događaje** da biste uključili promene koje su izvršili sistemski zadaci.

Preduslovi

Morate imati dozvole supervizora ili stanara da biste videli revizijske tragove.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalno praćenje > reviziju >

Procedure

Možete koristiti Filter revizije da uključite samo izmene koje ispunjavaju specifične kriterijume na osnovu promena koje su određeni korisnici napravili ili izmene koje su napravljene na određenim objektima. Filter revizije vam omogućava da ograničite koje unose Webex VFO prikazuje u tabeli Audit Trail. Tabela sadrži unos za svaku revidiranu promenu u Webex VFO.

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 koji ili sve od sledećeg:
   - Korisnici koji su napravili izmene. Možete filtrirati po imenu, prezimenu, nazivu grupe i adresi e-pošte.
   - API-ji koji su pozvani da naprave promene. Revizijski trag uključuje sve promene koje su API pozivi napravili na ovoj krajnjoj tački.
   - Datumi kada su napravljene promene.
   - 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 da odgovaraju 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 u tabelu revizijskog traga, kliknite ponovo na unos.

Najbolje prakse

- Džoker znakovi ne rade unutar polja. Morate znati vrednost polja koju želite da izvršite reviziju i unesete kompletno ime vrednosti i budite sigurni da pravilno napišete ime vrednosti. Skraćeni oblici imena vrednosti ne funkcioniše.
- Koristite polja Oznaka entiteta, Oznaka polja i Vrednost polja da biste pronašli određene objekte koji su promenjeni tako da se korisnik koji ih je promenio može identifikovati. Morate koristiti ova polja zajedno. Ne možete ih koristiti odvojeno.
  - Oznaka entiteta—Tip promenjenog objekta.
  - Oznaka polja – Metod identifikacije koji želite da koristite za pronalaženje izmenjenog objekta.
  - Field Value—Jedinstveni identifikator izmenjenog

  objekta. PRIMER

  Želite da pronađete ko je dodao dozvolu za ulogu pod nazivom "Agent" i želite da potražite ovu ulogu po imenu. Preduzimate sledeće akcije:

  - U padajućem meniju Oznaka entiteta izaberite **Uloga**.
  - U padajućem meniju Oznaka polja izaberite **Ime**.
  - U polje Vrednost polja upišite **Agent**.

  Sledeći primeri pokazuju kako konfigurisati ova polja da biste pronašli specifičnu konfiguraciju jezgra, WFM i QM objekte.

  - Primer osnovne konfiguracije pokazuje kako pronaći korisnika koji je promenio zajednički objekat konfiguracije jezgra.
    - Oznaka entiteta: Izaberite **osobu**.
    - Oznaka polja: Izaberite **Prijava.**
    - Vrednost polja: Unesite korisničko ime korisnika koji je promenjen.
  - Da biste pronašli koji korisnik je promenio zajednički WFM objekat kao što su radne smene.
    - Oznaka entiteta: Izaberite **Fiksna radna smena** ili **Promenljiva radna smene**, 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 korisnik je promenio zajedničke QM objekte, kao što su zadržavanje ili ACD konfiguracija. Zadržavanja:
  - Oznaka entiteta: Izaberite **Politika** 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 Unesite ID ACD-a.

    > **NAPOMENA** Da biste pronašli ID ACD, idite na **Application Management** > **ACD Configuration**. ID ACD-a je uključen iza njegovog imena u tabeli Izaberi **ACD** .

- Kada pregledate dodatne detalje o objektu u revizijskom tragu, detalji se odnose na objekte u Webex VFO 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.

Uobičajena fraza	Opis
"Osoba identifikovana id of <ID>"	Na stranici Korisnici izvozite korisnike. U izvezenoj CSV datoteci, ovaj ID se pojavljuje u koloni User ID. **NAPOMENA** - Ovaj ID je interni Webex VFO ID, a ne ACD ID korisnika ili ID zaposlenih.
"Grupa / tim identifikovan ID <ID> je ažuriran"	Na stranici Grupe izvozite grupe. U izvezenoj CSV datoteci, ovaj ID se pojavljuje u koloni ID grupe.
"Grupa / tim identifikovan ID <ID> je ažuriran"	Na stranici Timovi izvozite timove. U izvezenoj CSV datoteci, ovaj ID se pojavljuje u koloni ID tima.

Pratite veze sa Webex VFO serverom

Koristite stranicu Desktop Monitoring da biste nadgledali veze klijenata sa Webex VFO serverom. Na stranici Desktop Monitoring možete otkriti status veze više stanara, preuzeti dnevnike vaše Smart Desktop instance i pregledati druge detalje o vezi za rešavanje problema sa klijentima.

NAPOMENA Stranica Desktop Monitoring ne pruža funkcionalnost nadgledanja ekrana.

Preduslovi

- Imate dozvolu Pogledaj Desktop Monitoring.
- Jedan ili više stanara su konfigurisani.
- Obaveštenja o uspehu Desktop Client Asinc Logs i Desktop Client Asinc Logs Success su konfigurisana za preuzimanje dnevnika.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno nadgledanje > > nadgledanje radne površine

Procedure

Filterske veze

Možete filtrirati informacije prikazane u tabeli po stanaru i status veze i aktivacije instaliranih instanci Smart Desktop-a stanara. Takođe možete sortirati informacije prikazane klikom na zaglavlje kolone u tabeli.

1. Kliknite na dugme **Prikaži filtere**.
2. Izaberite ili obrišite 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 VFO serverom vašeg stanara.

1. Pronađite Smart Desktop instancu koju želite logove iz, a zatim kliknite na dugme **Get Logs**. Dobićete obaveštenje kada je ZIP datoteka dnevnika spremna za preuzimanje.

> **NAPOMENA** Da biste bili obavešteni, morate biti omogućeni da primate Desktop Client Async Logs Error i Desktop Client Async Logs Success obaveštenja (pogledajte Konfigurisanje obaveštenja). Ako su ova obaveštenja onemogućena, dobićete sledeću poruku o grešci:
> Moraćete da se pretplatite na obaveštenja "desktop klijent asincon logs success" i "desktop client asinc logs error" 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
Izaberi stanara	(Samo sistemski administratori) Izaberite stanara čije veze ste Želim da pogledam. 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.
Izvezi	Izvoz prikazane podatke za praćenje radne površine kao CSV datoteku pod nazivom MachineDetails.csv. Imate mogućnost da otvorite datoteku ili da je sačuvate u fasciklu Preuzimanja.
Status	Status određene instalacije Smart Desktop. ▪ Zelena—Povezana i instalirana verzija je aktivna verzija. ▪ Žuta—Povezana i instalirana verzija nije aktivna verzija. ▪ Crvena - Povezana i postoji upozorenje. ▪ Grei — Isključen.
Ime stanara	Ime stanara.
Ime mašine	Ime mreže za klijenta.
Mašina ID	Univerzalno jedinstveni identifikator (UUID) korisničke mašine.

Polje	Opis
IP adresa	IP adresa korisnikove mašine.
Aktivirana verzija klijenta	Smart Desktop verzija koja 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-a.
Spojen	Označava da je Smart Desktop trenutno povezan sa Webex VFO serverom.
Zapisi	Dugme Get Log generiše zahtev za dnevnike Smart Desktop instance.
Pretraživanje	Dugme **Edit Config** vam omogućava da vidite i izmenite nivo prijavljivanja, broj datoteka za otklanjanje grešaka i veličinu tih datoteka za otklanjanje grešaka za ovu instancu Smart Desktop-a.

Srodne teme

- Konfigurišite obaveštenja

Nadgledajte planirani izvoz masovnih kontakata

Koristite stranicu Bulk Contact Export Audit da biste pratili status planiranih izvoza masovnih kontakata.

> **VAŽNOWebex** VFO je objavio ažuriranu verziju stranice za nadgledanje revizije izvoza masovnih kontakata. Tabela praćenja koju vidite na stranici varira u zavisnosti od toga da li je ažuriran Verzija je uvedena u vašu organizaciju.

Masovni izvoz kontakata ima dve faze: *zadatak (opciono) i otpremanje* . Tokom faze *zadatka* , Webex VFO pretvara datoteke iz formata u kojem su snimljene u format u kojem će biti pohranjene na lokaciji za spoljno skladištenje.

Ako ne podesite izvoz za konvertovanje datoteka, Webex VFO preskače ovaj korak. Tokom faze otpremanja , Webex VFO premešta datoteke na spoljnu lokaciju za skladištenje.

Preduslovi

- Konfigurisali ste spoljnu lokaciju za skladištenje izvezenih kontakata da idu u.
- Kreirali ste ponavljajući ili ad hoc masovni izvoz kontakata. (Kreirajte ih na stranici Interakcije.)
- (Da biste videli izvoz kreiran od strane drugih ljudi u vašoj organizaciji) Imate dozvolu za izvoz Pogledaj Bulk Kontakt.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalno praćenje > > Bulk Kontakt Izvoz Revizija

Procedura

Pristupite izvezenim datotekama

Izvezene datoteke se nalaze u fascikli Izvozi na konfigurisanoj lokaciji spoljnog skladištenja. Fajlovi su ZIP fajlovi u CSV formatu. Imena fajlova koriste sledeću konvenciju imenovanja: <"neposredno" ili "planirano">-<sačuvano ime za pretragu>-<datestamp>-<timestamp>

Ažurirana tabela za praćenje revizije izvoza masovnih kontakata

Kolona	Opis
Datum	Datum i vreme izvoza je kreiran.
Ime	Ime koje je izvozu dala osoba koja ga je kreirala.
Status	Trenutno stanje izvoznog posla.
Kontakti Ocenjeno	Ukupan broj kontakata koje je Webex VFO obradio. Webex VFO procenjuje rezultate pretrage kako bi utvrdio koji su kontakti validni, što znači da kontakti imaju zvuk za izvoz. Broj kontakata koji se procenjuju može se razlikovati od broja izvezenih kontakata ako rezultati imaju važeće i nevažeće kontakte.
Nevažeći kontakti	Broj kontakata koji su smatrani nevažećim nakon evaluacije i da su ne podnosi na obradu. Primer nevažećeg kontakta je kontakt koji nema medije za izvoz.
Dostavljeni kontakti	Ukupan broj kontakata dostavljenih za masovni izvoz kontakata.

Kolona	Opis
Kontakti Izvezeni	Broj datoteka koje je Webex VFO uspešno izvezao u spoljnu SKSNUMKS kantu vaše organizacije.
Vlasnik posla	Ime osobe koja je kreirala posao izvoza masovnog kontakta.

Klasična tabela revizije za nadgledanje izvoza u rasutom kontaktu

Kolona	Opis
Datum	Kada je napravljen izvoz.
Ime	Ime koje je izvozu dala osoba koja ga je kreirala.
Izvoz Status	Status izvoza. **NAPOMENA** Ako je status neuspešan, najčešći razlog su problemi u komunikaciji sa spoljnom lokacijom za skladištenje. Proverite da je moguće preneti datoteke na osnovu akreditiva koji su dobili sa alatom treće strane (na primer, Filezilla).
Broj zadataka	Broj audio ili video fajlova koje Webex VFO je pokušao da konvertujete, uključujući i neuspele konverzije.
Zadaci u redu čekanja	Broj fajlova koji čekaju da budu konvertovani u izvoznu datoteku Format.
Zadaci u toku	Broj fajlova koji se trenutno konvertuju u izvoznu datoteku Format.
Zadaci završeni	Datoteke koje su uspešno konvertovane u format izvozne datoteke.
Uploads Queued	Datoteke koje čekaju da budu premeštene u spoljnu memoriju Lokaciju.
Učitavanje je uspelo	Fajlovi koji su uspešno premešteni u spoljnu memoriju Lokaciju.
Učitavanje nije uspelo	Datoteke koje Webex VFO nije mogao da se preseli na spoljni lokacija skladištenja.

Srodne teme

- Dodajte lokacije za spoljno skladištenje—Kreirajte lokacije za izvezene datoteke na koje ćete ići.
- Izvoz kontakata u velikoj meri – kreirajte masovne izvoze kontakata.
- Konfigurišite postavke QM arhive
- Konfigurišite profile skladištenja
- Upravljanje ulogama i dozvolama – saznajte više o dozvolama za masovni izvoz kontakata i pregled masovnog izvoza kontakata.

Konfigurišite obaveštenja

Webex VFO može informisati korisnike o sistemskim događajima putem poruka koje se nazivaju obaveštenja.

Obaveštenja mogu biti u realnom vremenu ili isporučena u sažetom obliku po rasporedu koji ste postavili.

Primaoci obaveštenja su organizovani u grupama 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 vašeg prijavljivanja i dozvola konfigurisanih za vašu ulogu. Te dozvole definišu o kojim sistemskim događajima možete biti obavešteni.

Tip prijavljivanja	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. (Mobilna obaveštenja su samo za primene oblaka.)
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 koja želite da primate. Vrste koji su vam dostupni su 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 ste 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, potrebna vam je dozvola "Calabrio ONE pristup mobilnoj aplikaciji".
Lista za distribuciju e-pošte	("Ova obaveštenja se šalju samo na više korisnika") U polje ispod okna liste, unesite adresu e-pošte, a zatim kliknite na dugme **Dodaj**. Kada ste u oknu liste, možete kliknuti na ikonu olovke da biste uredili adresu ili ikonu Ks da biste izbrisali adresu.
Broj obaveštenja	Definiše koliko obaveštenja Webex VFO 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.
Rezime Konfiguracija	Izaberite uslove pod kojima želite da primate rezime Izveštaj.

Polje	Opis
Raspored	Koristite ovaj odeljak da biste konfigurisali isporuku rezimea obaveštenja.
Pošalji rezimee svaki < vremensko razdoblje>	Unesite koliko često vam Webex VFO šalje rezime. Podrazumevani vremenski period je svakih 24 sata.
Početni datum i vreme	Datum i vreme početka perioda rezimea.

Vrste obaveštenja

Postoje tri vrste obaveštenja:

- Informativno—Očekivani događaj se dogodio
- Upozorenje—Postoji uslov koji će dovesti do toga da Webex WFO prestane da radi ako se ne ispravi
- Greška—Trenutno postoji uslov koji bi mogao da prouzrokuje 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 za raspoređivanje oblaka)

Administratorska i korisnička obaveštenja stanara

Ova tabela navodi tipove obaveštenja koji su dostupni kada se prijavite u Webex VFO kao administrator stanara ili drugi korisnik.

Obaveštenje	Opis i rešenje
Prijava agenta (podrška)	**Informativni:** Agent je prijavljen na Webex VFO. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Agent Odjava (Podrška)	**Informacioni:** Agent je odjavljen iz Webex VFO. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.

Obaveštenj	Opis i rešenje
Greška servera podataka analitike (podrška)	**Greška:** Analitički server podataka nije komunicira sa mrežnim serverom Analitike. **Rešenje:** Proverite dnevnike servera podataka analitike 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 zapisa.
Greška izvoza masovnih kontakata (posao)	**Greška:** Webex VFO nije uspeo da prenese većinu Kontakt Izvoz datoteka. **Rešenje:** Proverite postavke ciljne lokacije izvoza u rasutom kontaktu.
Bulk Kontakt Izvoz Uspeh (Posao)	**Informacioni:** Vaš Webex VFO bulk kontakt Zahtev za izvoz je bio uspešan. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Greška servera podataka za snimanje plugina (podrška)	**Greška:** Server podataka za hvatanje ne komunicira sa Webex VFO aplikativnim serverom. **Rešenje:** Proverite dnevnike servera podataka za snimanje i potvrdite njegovu povezanost. Proverite da li je baza podataka dostupna.
Zahtev za snimanje (posao)	**Informacioni:** Vaš zahtev za snimanje Webex VFO za WFM istorijski podaci su bili uspešni. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.

Obaveštenje	Opis i rešenje
Cisco JTAPI Neuspeh instalacije (podrška)	**Greška:** Vaša Cisco JTAPI instalacija nije uspela. **Rešenje:** Pregledajte procedure instalacije Cisco JTAPI i pokušajte ponovo instalaciju.
Uspeh instalacije Cisco JTAPI (podrška)	**Informacioni:** Uspešno ste instalirali Cisco JTAPI. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Greška u instalaciji klijenta (podrška)	**Greška:** Webex VFO nije ispravno instaliran na radnoj površini. **Rešenje:** Proverite instalaciju Smart Desktop. Pogledajte Vodič *za instalaciju za Cloud Raspoređivanje 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 akcija.
Kontakt Cilj završen (posao)	**Informativni:** Agent je uspešno završio njegovi ili njeni Webex VFO QM kontakt ciljevi. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Kontakt Kreiran cilj (posao)	**Informativni:** Uspešno ste kreirali Webex VFO kontakt cilj. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Greška servera podataka CTI Plugin (podrška)	**Greška:** CTI Data Server ne komunicira sa Webex VFO aplikativnim serverom.

Obaveštenj	Opis i rešenje
	Rešenje: Proverite dnevnike CTI Data Servera i potvrdite njegovu povezanost. Proverite da li je baza podataka dostupna.
Server podataka povezan (podrška)	**Informacioni:** Server podataka je povezan sa Webex VFO. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Server podataka isključen (podrška)	**Greška:** Server podataka ne komunicira sa Webex VFO aplikativni server. **Rešenje:** Proverite dnevnike servera podataka i potvrdite njegovu povezanost. Proverite da li je baza podataka dostupna.
Server podataka je propustio otkucaje srca (podrška)	**Greška:** CTI server, SIPREC signalni server, ili Server za snimanje je isključen sa vfoadapter servera najmanje deset minuta. Zadatak stanara proverava vezu sa serverom svakih pet minuta. Ako veza ne uspe dve od ovih provera, Webex VFO šalje ovo upozorenje i nastavlja da šalje upozorenje svakih pet minuta dok se server ponovo ne poveže. **Rešenje:** Proverite da li je računar servera pokrenut. Proverite da li je servis servera pokrenut. Proverite da li je računar servera povezan na mrežu i da može da pristupi vfoadapter serveru preko mreže.
Odloženo pronalaženje skladištenja Završeno (posao)	**Informacioni:** Vaši podaci u skladištu su uspešno preuzeti. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Desktop klijent Asinc Logs Trupci Complete (podrška)	

Obaveštenje	Opis i rešenje
Desktop klijent Asinc Logs Greška (Podrška)	
Zahtev za distribuciju (posao)	**Informacioni:** Webex VFO WFM korisnik je napravio zahtev za distribuciju. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Evaluacija Žalba Zahtev (Posao)	**Informativni:** Došlo je do bilo kog od sledećeg: ▪ Korisnik se žalio na procenu koju ste završili. ▪ Korisnik se žalio na procenu koju je završio neko drugi, ali imate i opseg nad ocenjenim kontaktom i dozvolu za uređivanje bilo koje evaluacije. **Rešenje:** Pregledajte evaluaciju 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. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Evaluacija Potrebno odobrenje (Biznis)	**Informativni:** A Webex VFO QM korisnik ima završio evaluaciju. **Rešenje:** Sačuvajte evaluaciju.
Prekoračen mali prostor na disku (Podrška)	**Rešenje:** Oslobodite korišćeni prostor na disku ili dodajte dodatni prostor za skladištenje.
Prekoračen kapacitet snimanja (Podrška)	**Rešenje:** Dodajte još jedan Record server.

Obaveštenj	Opis i rešenje
ekternalStorageLocationError (podrška)	**Greška:** Tokom pokretanja arhive kontakt rukovaoca zadatak, Webex VFO je naišao na grešku pri 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:** Webex VFO QM korisnik ne može da snima na radnoj površini. **Rešenje:** Proverite Webex VFO Smart Desktop konfiguraciju.
Nije uspelo da snimite ekran (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. **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.
Nije uspelo da snimi glas (podrška)	Ovo obaveštenje je uzrokovano greškom poreklom iz Smart Desktop-a ili iz CTI signalizacije.

Obaveštenj	Opis i rešenje
	Pametna radna površina **Greška:** Ako je Smart Desktop uzrok greške, upozorenje glasi na sledeći način: **PRIMER** Desktop Event: <broj verzije> - Snimanje glasa nije uspelo da se pokrene. Ovo obaveštenje se javlja 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 okruženju za snimanje servera, proverite da li usluga ne radi blizu kapaciteta i da li je konfiguracija tačna. Obratite se podršci ako se problem nastavi. **CTI signalizacija** **Greška:** Ako je CTI signalizacija uzrok greške, upozorenje glasi na sledeći način: **PRIMER** Događaj signalnog servera: Snimanje glasa nije uspelo da se pokrene. Ovo obaveštenje se dešava kada CTI signalni server

Obaveštenj	Opis i rešenje
	nije mogao da pokrene poziv sa pridruženim serverom za snimanje. Linija "Detalji" poruke događaja označava 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 CTI servera podataka kako biste bili sigurni da CTI server podataka prima SIP signalne poruke iz CTI signalnog izvora. "Detalji: Nema povezanog klijenta"—Ova greška se javlja kada signalni server nije povezan sa bilo kojim serverom za snimanje povezanim sa uređajem. ▪ **Rešenje**: Proverite dnevnike CTI servera podataka da biste saznali koji serveri za snimanje su povezani sa ovim uređajem. Uverite se da se pokreću, a signalni server i serveri za snimanje su povezani.
Zahtev za tačnost prognoze (posao)	**Informacioni:** Webex VFO WFM korisnik je napravio zahtev za tačnost prognoze. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Zahtev za prognozu (posao)	**Informacioni:** Webex VFO WFM korisnik je napravio zahtev za prognozu. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
FTP Plugin Greška servera podataka (podrška)	**Greška:** Webex VFO nije mogao da prenese podatke iz server podataka.

Obaveštenj	Opis i rešenje
	Rešenje: Proverite dnevnike grešaka servera podataka. Proverite komunikaciju sa serverom podataka.
Greška u uvozu istorijskih podataka (podrška)	**Greška:**Webex VFO otkrio grešku pokušava da Učitajte istorijske podatke. **Rešenje:** Proverite evidenciju grešaka servera podataka, konsultujte administratora sistema i ponovo pokrenite uslugu.
Istorijski zahtev za spajanje (posao)	**Informacioni:** Webex VFO WFM korisnik je napravio zahtev za spajanje istorijskih podataka. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Glavni zapis servera preopterećenja (podrška)	**Rešenje:** Dodajte još jedan zapisni server ili kontakt Webex VFO podrška.
Glavni snimak upload backup (podrška)	**Rešenje:** Dodajte još jedan server zapisa ili kontaktirajte Webex VFO podršku.
Zahtev za razmenu poruka (posao)	**Informacioni:** Zahtev za razmenu poruka koji ste dostavljen je odobren ili odbijen. Ovo uključuje kada je odobren izbor događaja Intradai Dinamic Scheduling. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Metrička statistika (podrška)	**Informacioni:** Webex VFO WFM korisnik je napravio zahtev za metričku statistiku. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Manje preopterećenje servera zapisa (podrška)	**Rešenje:** Ako često primate ovo obaveštenje, dodajte još jedan Record server ili kontaktirajte Webex VFO podršku.

Obaveštenj	Opis i rešenje
Manji snimak upload backup (podrška)	**Rešenje:** Ako često primate ovo obaveštenje, dodajte još jedan server za snimanje ili kontaktirajte Webex VFO podršku.
Moj Scored Evaluation (Posao)	**Informativni:** Evaluacija kontakta koji ste Obrađeno je završeno ili izmenjeno. **NAPOMENA** Ako je za evaluaciju potrebno odobrenje, dobijate ovo obaveštenje kada je evaluacija odobren. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Nije otkriven telefon (podrška)	**Greška:** Smart Desktop je slušao tratinčicu-Lančani telefon, ali nije našao jedan posle šest minuta. To rezultira u servisu ne snimanje. 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 stalno povezani sa računarima koji ih snimaju. Ako su računari rutinski isključeni sa telefona, možda ćete želeti da razmislite o onemogućavanju ovog problema. **Rešenje:** Isključite ovaj problem ako su računari isključeni sa telefona. U suprotnom, proverite konfiguraciju uređaja u Unified CM-u i proverite da li je "SPAN to PC Port" podešen na "Enabled". Proverite fizičku vezu između računara i telefona da biste proverili da li su pravilno lančani. Pogledajte Webex VFO*Vodič za instalaciju za Cloud Deploiment* za informacije o konfigurisanju hardvera za snimanje na radnoj površini.

Obaveštenj	Opis i rešenje
QM obrada glasa (posao)	**Informacioni:** Agent je prijavljen na Webex VFO. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Pomirenje završeno (posao)	**Informacioni:** Ovo obaveštenje vas upozorava svaki put posao pomirenja uspešno se završava. To uključuje broj posla i vreme početka i završetka posla. **NAPOMENA** Da biste dodelili ovo obaveštenje, morate imati Administrirati QM i Primite posao Obaveštenja dozvole. Dodelite ovo obaveštenje samo ako vaš kontakt centar ima arhitekturu snimanja koja zahteva pomirenje. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Snimanje izvoza (posao)	**Informacioni:** Vaš kontakt zahtev za izvoz Uspešno završen, a vaš kontakt je spreman za preuzimanje. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Greška maksimalne dužine snimanja (podrška)	**Greška:** Snimak je dostigao maksimalnu dužinu poziva vaše organizacije kao što je konfigurisano na stranici QM Global Settings. **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 se zaustavi ranije. Ako je dužina snimanja greška, to obično znači da Webex VFO nije primio događaj na kraju poziva od vašeg provajdera signalizacije. Ako dobijete ovo obaveštenje

Obaveštenj	Opis i rešenje
	Više puta može doći do problema sa vašim provajderom signalizacije.
Preuzmite grešku dnevnika servera podataka (podrška)	**Greška:** Vaš zahtev za Webex VFO Data Server dnevnike 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)	**Informativni:** Vaš zahtev za Webex VFO Data Server dnevnike uspešno završen. **Rešenje:** Nije potrebna 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 akcija.
Podsetnik za raspored (posao)	**Informativni:** Ovo je podsetnik o predstojećem planirana aktivnost. Podsetnici se šalju samo Webex VFO korisnicima koji su trenutno prijavljeni. Šalju se 15 minuta pre nego što aktivnost počne. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Zahtev za raspored (posao)	**Informacioni:** Ovo je obaveštenje o Webex-u VFO korisnik koji je podnio zahtev za raspored da je zahtev odobren ili odbijen. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Zahtev za analizu budžeta smene	**Informacioni:** Webex VFO WFM korisnik je napravio

Obaveštenj	Opis i rešenje
(Posao)	Zahtev za analizu budžeta smene. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Signalni server je aktivan (podrška)	**Informacioni:** Signalni server je postao aktivan. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Prisilno stanje pripravnosti signalnog servera (podrška)	**greška:** Signalni server je ušao u prinudno stanje pripravnosti i neaktivan. **Rešenje:** Proverite dnevnike signalnog servera za više informacija.
Nekontrolisano preklapanje signalnog servera (podrška)	**Greška:** Aktivni signalni server nije uspeo, a server za signalizaciju u stanju pripravnosti je sada aktivan. **Rešenje:** Proverite dnevnike signalnog servera za više informacija.
Signalizacija Održavanje servera Failover (podrška)	**Greška:** Aktivni signalni server je ušao u režim održavanja, a server za signalizaciju u stanju pripravnosti je sada aktivan. **Rešenje:** Proverite dnevnike signalnog servera za više informacija.
Provajder telefonije signalnog servera nije uspeo (podrška)	**Greška:** Signalni server je izgubio vezu sa provajderom telefonije i neaktivan. **Rešenje:** Proverite dnevnike signalnog servera za više informacija.
stagedUploadServerConnectionFailure (podrška)	
Zahtev za stratešku prognozu (posao)	**Informacioni:** Webex VFO WFM korisnik je napravio

Obaveštenj	Opis i rešenje
	zahtev za stratešku prognozu. **Rešenje:** Nije potrebna akcija.
Sinhronizacija greške servera podataka (podrška)	**Greška:** Usluga sinhronizacije nije uspela. **Rešenje:** Izvršite sledeće korake: 1. Proverite da li je servis Sinhronizacija pokrenut. 2. Proverite da li možete da komunicirate sa serverom na kojem je instalirana usluga Sinhronizacija. 3. Proverite dnevnike servisa Sinhronizacija.
Greška servera podataka sa dve faze (podrška)	**Greška:** Došlo je do greške u procesu otpremanja podataka u dve faze. **Rešenje:** Proverite dnevnike servera podataka. Ako se problem nastavi, obratite se podršci.
Neočekivana greška na radnoj površini (podrška)	**Greška:** Došlo je do neočekivane greške u izvršavanju zadatka. **Rešenje:** Proverite desktop debug fajl za razlog povezan sa ovom greškom. Ponovo pokrenite radnu površinu agenta. Ako se problem nastavi, obratite se podršci.
Glasovni paketi nisu primljeni (Podrška)	**Greška:** Webex VFO 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:

Obaveštenj	Opis i rešenje
	▪ PЦ port ▪ PK Glas VLAN pristup ▪ Raspon na PC Port ▪ 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 u isto vreme umesto da radite sa kontaktima jedan po jedan na stranici Interakcije.

> **NAPOMENA** Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup ovoj funkciji, obratite se svom Cisco Account Manager-u.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex VFO Cloud. Bulk Contact Operations nije dostupan za lokalne raspoređivanja.
- Stranica Bulk Contact Operations je omogućena za vašu organizaciju.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Masovno brisanje
  - Masovno zadržavanje ažuriranja
  - Metapodaci za masovno ažuriranje
- Imate CSV datoteku koja sadrži listu ID kontakata sa kojima želite da radite. U najmanju ruku, ova datoteka mora da sadrži zaglavlje kolone ID kontakta. Može uključivati i druga zaglavlja kolona, ali ona nisu potrebna. Jedan od načina da kreirate ovu datoteku je da izvezete listu kontakata sa kojima želite da radite sa stranice Interakcije. Pogledajte Izvoz metapodataka za kontakt za uputstva. Vaš izvoz mora da sadrži kolonu ID kontakta.

- (Da biste ažurirali politiku zadržavanja za kontakte) Vaša organizacija je kreirala najmanje jednu politiku zadržavanja na stranici Zadržavanje. Pogledajte Upravljanje politikama zadržavanja podataka za QM i analitiku za više informacija.
- (Za ažuriranje ili brisanje prilagođenih metapodataka za kontakte) Vaša organizacija je kreirala prilagođene metapodatke na stranici Metadata Manager. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka za više informacija.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tokovima kontakata > operacijama masovnih kontakata

Procedure

Izbrišite više kontakata

VAŽNO: Brisanje kontakata je trajno. Ne možete poništiti ovu akciju.

1. Izaberite **Bulk delete kontakte**.
2. Kliknite **Izaberi datoteku** i otpremite tabelu kontakata koje želite da izbrišete. Lista kontakata se pojavljuje na desnoj strani stranice.
3. U polju **Razlog** unesite zašto brišete kontakte. Ovaj razlog će biti vidljiv svakome ko vodi izveštaj o masovnim zadatcima.
4. Kliknite na dugme **Pošalji**. Izbriši **kontakte?** prozor se otvara.
5. Kliknite na dugme **Potvrdi**. Prozor se zatvara i pojavljuje se poruka za potvrdu.

Ažurirajte politiku zadržavanja za više kontakata

1. Izaberite **Masovno ažuriranje politike** zadržavanja kontakata.
2. Kliknite na dugme **Izaberi 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 polju **Razlog** unesite zašto dodeljujete politiku zadržavanja kontaktima. Ovaj razlog će biti vidljiv svakome ko vodi izveštaj o masovnim zadatcima.
5. Kliknite na dugme **Pošalji**. Ažuriranje **politike zadržavanja kontakata?** prozor se otvara.
6. Kliknite na dugme **Potvrdi**. Prozor se zatvara i pojavljuje se poruka za potvrdu.

Ažurirajte prilagođene metapodatke za više kontakata

VAŽNO: Ažuriranje prilagođenih metapodataka je trajno. Ne možete poništiti ovu akciju.

1. Izaberite **Masovno ažuriranje metapodataka** kontakata.
2. Kliknite na dugme **Izaberi 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 **Metadata Polje padajuće** liste. Opcije na ovoj listi dolaze sa stranice Metadata Manager.
4. Unesite vrednost koju želite da dodelite u **polje Vrednost** metapodataka.

   PRIMER - Vaša organizacija koristi prilagođeno polje metapodataka pod nazivom "Customer Loyalty Tier" koje pomaže u dodeljivanju kupaca koji imaju najviši nivo lojalnosti podršci za concierge. Potrebno je da dodelite nivo lojalnosti Silver skupu kontakata. U odeljku Ažuriranje **metapodataka** , vi
   Izaberite nivo lojalnosti kupaca iz **padajuće liste Metadata Field** i unesite Silver u **Polje Vrednost** 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 svakome ko vodi izveštaj o masovnim zadatcima.
7. Kliknite na dugme **Pošalji**. Ažuriranje **kontakt metapodataka?** prozor se otvara.
8. Kliknite na dugme **Potvrdi**. Prozor se zatvara i pojavljuje se poruka za potvrdu.

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 **Masovno ažuriranje metapodataka** kontakata.
2. Kliknite na dugme **Izaberi 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 obrišete iz **Polje metapodataka padajuća** lista. Opcije na ovoj listi dolaze sa stranice Metadata Manager.

   PRIMER - Vaša organizacija koristi prilagođeno polje metapodataka pod nazivom "Customer Loyalty Tier" koje pomaže u dodeljivanju kupaca koji imaju najviši nivo lojalnosti podršci za concierge. Ti trebaš

da biste uklonili nivo lojalnosti iz skupa kontakata. U odeljku **Obriši metapodatke** , izaberete nivo lojalnosti kupaca iz **padajuće liste Polje** metapodataka. Kada se ovaj posao završi sa radom, polje Nivo lojalnosti kupaca za ove kontakte je prazno.

4. U polju **Razlog** unesite zašto brišete polje metapodataka za ove kontakte. Ovaj razlog će biti vidljiv svakome ko vodi izveštaj o masovnim zadatcima.
5. Kliknite na dugme **Pošalji**. Ažuriranje **kontakt metapodataka?** prozor se otvara.
6. Kliknite na dugme **Potvrdi**. Prozor se zatvara i pojavljuje se poruka za potvrdu.

Pogledaj zapis masovnih zadataka

Pokrenite izveštaj koji navodi ažuriranja masovnih kontakata, ko ih je vodio i zašto.

1. Izaberite Izveštaj **o masovnim poslovima**.
2. U **poljima Opseg** datuma izaberite datum početka i završetka za vremenski period o kojem želite da izveštate.
3. Kliknite na dugme **Pokreni**. Lista masovnih poslova se pojavljuje 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 velikoj meri.
- Upravljajte politikama zadržavanja podataka za QM i Analitiku—Kreirajte pravila koja regulišu kako se čuvaju podaci o kontaktima.
- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka – Kreirajte informacije koje ćete priložiti kontaktima.

Upravljajte korisnicima

Kako funkcionišu licence

Licence vam daju pravni pristup za korišćenje Webex VFO. Koristite licence za povezivanje funkcionalnosti Webex VFO sa svojim ulogama i dozvolama.

Model licenciranja

Cisco ima model licenciranja sa naplatom pretplate i neobavezujućim licencama za Webex VFO-hostovane primene.

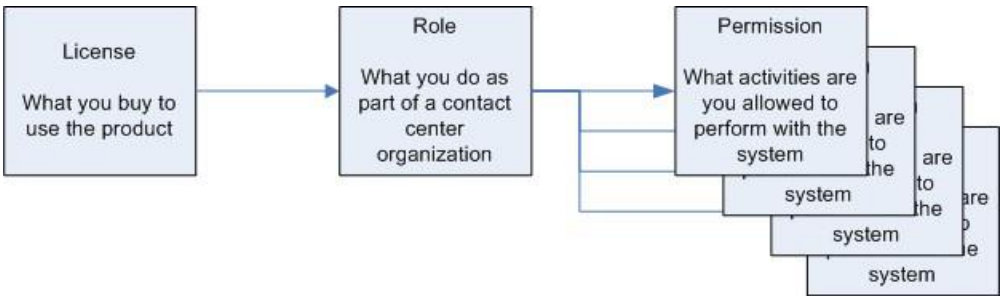
Kada kupite pretplatu na Webex VFO, slažete se sa onim što Cisco naziva "minimalnom mesečnom obavezom": minimalni broj mesta kupljenih po određenoj ceni. Ako koristite više mesta nego što se slažete u vašoj mesečnoj obavezi, Cisco vam naplaćuje za svako od njih. To se zove "neobavezna dozvola".

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 zauzetiji tokom sezone praznika (Novembar do januara). Tokom ovog perioda, koristite 150 QM mesta, a za ova tri meseca vam se naplaćuje 100 mesta po izvršenoj stopi licence i za 50 mesta po stopi neobavezne licence.

Licenciranje, uloge i dozvole

Licence su povezane sa ulogama koje korisnici imaju u sistemu. Pristup koji korisnici imaju Webex VFO 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 VFO korisnik je povezan sa jednom ili više licenci i može imati jednu ili više uloga. Svaka pojedinačna dozvola se zove sedište. Licencna mesta se računaju po broju aktivnih korisnika sa tom licenciranom ulogom. Svi korisnici moraju imati određeni broj sedišta i licenci za svakog aktivnog korisnika.

Aktivni korisnici mogu biti licencirani i imati pristup Webex VFO. Neaktivni korisnici ne mogu biti licencirani ili imati pristup Webex VFO. Kada prebacite aktivnog korisnika na neaktivan, njihova licenca postaje dostupna, a vi je možete ponovo dodeliti drugim korisnicima.

Dostupne 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 VFO korisnici koji imaju funkcije snimanja (prvenstveno agenti kontakt centra) povezani su sa licencom za podatke. Podrazumevana uloga agenta je automatski povezana sa ovim tipom licence. Licence za podatke uključuju sledeće:

- Snimanje usklađenosti (CR) - Korisnici mogu biti snimljeni audio i mogu pregledati svoje kontakte.
- Upravljanje kvalitetom (QM)—Korisnici mogu biti zabeleženi i procenjeni i mogu pregledati svoje kontakte i procene (QM Data licence 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 stvorili njihovi kontakti. Audio kontakti korisnika se transkribuju i automatski sumiraju sa rezimeom interakcije. Korisnici mogu da vide raspoloženje agenta i kupaca i AI obrazloženje.
- Analytics Enterprise—Uključuje sve osnove analitike, a korisnici takođe imaju pristup Auto QM-u i trendovskim temama. Pored toga, korisnici imaju analizu trendova, koja vam omogućava da pratite promene u raspoloženju tokom interakcije.
- 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), Upravljanje kvalitetom (QM) ili Upravljanje radnom snagom (WFM).
- Monitoring – 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 podatke imaju ograničen pristup Webex VFO funkcionalnosti. Oni su ograničeni na pregled sopstvenih podataka.

Webex WFO pristupne licence

Za svaki sistem, Cisco obezbeđuje do pet Webex VFO pristupnih licenci. Webex VFO pristupna licenca pruža većinu dozvola koje omogućavaju ovim ulogama da imaju pristup punoj aplikaciji.

Licenca za bot analitiku

Sa licencom Bot Analitics, korisnici mogu pratiti i poboljšavati performanse i kvalitet svojih konverzacionih AI proizvoda.

Uvid u licence

Insights je Cisco-ov premijerni proizvod za poslovnu inteligenciju. 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.

- Čitač uvida – Korisnici mogu da vide kontrolne table uvida koje je kreirao i deli sa njima neko sa licencom autora uvida.
- Autor uvida – Korisnici mogu da kreiraju i dele analize i kontrolne table uvida.

Primeri korisnika sa više uloga

Slede primeri licenciranja za korisnike koji imaju više od jedne uloge.

Primer KSNUMKS: QM agent koji je takođe evaluator

Korisnik ima ulogu evaluatora povezanu sa Webex VFO pristupnom licencom i ulogom agenta povezanom 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 VFO pristup. U ovom slučaju, broj mesta dostupnih za licencu za upravljanje kvalitetom i broj sedišta za Webex VFO pristupnu licencu se smanjuju za jedan. Ako ovaj korisnik zahteva samo snimanje glasa, licenca za snimanje poziva može se koristiti umesto licence za upravljanje kvalitetom.

Primer KSNUMKS: QM agent koji je takođe zakazan pomoću WFM-a

Korisnik ima ulogu agenta u vezi sa licencom za upravljanje kvalitetom i licencom za upravljanje radnom snagom. Ovo omogućava da se kontakti agenta zarobe i omogućava da se rasporedi radno vreme agenta. Takođe omogućava agentu da pregleda svoje kontakte i procene ili da izvrši izmene u rasporedu. Ovaj korisnik troši dve licence.

Funkcije dostupne sa QM i Analitics licencama

Donja tabela navodi funkcije koje su dostupne sa različitim licencama.

Funkcija	Usaglašenost Snimanje (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnovno	Analitika Poslovni	Radne površine Analitika	Radne površine Nadgledanje
Snimanje zvuka ili uvoz Zvuk iz ACD	X	X				
Uvoz interakcije Iz digitalnog Kanale	X	X	X	X		
Ekran Snimanje		X				
Evaluacije		X				
Izveštavanje u ili podaці Ekplorer ili	X	X	X	X	X	

Funkcija	Usaglašenost Snimanje (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnovno	Analitika Poslovni	Radne površine Analitika	Nadgledanje
Uvid						
Ekran uživo Nadgledanje		X				X
Radne površine Nadgledanje	X	X			X	X
Kontakt Red za čekanje		X				
Automatski pauza i rezime Snimanje		X				
Kreirajte i Uredi prilagođeno metapodaці Povezani sa kontaktima		X				
Kreirajte i Izmena evaluacije Obrasce		X				
Pogledaj standard Evaluacije		X				
Kreirajte i Pogledaj posle poziva Ankete		X				
Izvezi Kontakti	X	X				

Funkcija	Usaglašenost Snimanje (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnovno	Analitika Poslovni	Radne površine Analitika	Radne površine Nadgledanje
QM pregledi	X	X				
QM radni tokovi	X	X				
Kontakt orgazam	X	X				
Agent Explorer			X	X	X	
Transkripcija			X	X		
Osežanja Analize						
Osežanja Analize-Agent i Klijent			X	X		
Analiza raspoloženja - Trend Analize*				X		
Interakcija Rezime			X	X		
Radne površine Aktivnosti praćenje i Analitika			X	X	X	
Aplikacija Korišćenje			X	X	X	

Funkcija	Usaglašenost Snimanje (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnovno	Analitika Poslovni	Radne površine Analitika	Radne površine Nadgledanje
Menadžer radne površine			X	X	X	
Auto QM				X		
Pretraživanje Teme				X		

* Analiza trenda vam omogućava da pratite promene u osećanju tokom interakcije.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama - Kreirajte uloge i podesite dozvole za pristup Webex WFO

Kreirajte i izmenite korisnike

Izaberite "Kreiraj novog korisnika" da biste kreirali novog korisnika u Webex VFO. Takođe možete da izaberete "Uredi postojećeg korisnika" da biste uredili ili deaktivirali bilo kog korisnika koji je već u sistemu. Polja na Kreiraj/Izmeni korisničke stranice su opisana u nastavku.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija korisnika > korisnika > korisnika

NAPOMENA U sinhronizovanim sistemima, ako želite da deaktivirate korisnika, morate prvo izbrisati korisnika u ACD, a zatim deaktivirati korisnika u Webex VFO. Sinhronizacija servis ne deaktivira korisnike iz
Webex VFO kada se brišu u ACD, tako da se mora uraditi ručno.

VAŽNO: Adrese e-pošte korisnika moraju biti važeće i konfigurisane na SMTP-u kupca pre dodavanja novog korisnika u Webex VFO ili ažuriranja adrese e-pošte postojećeg korisnika u Webex VFO.
U suprotnom, Webex VFO ne može slati e-poštu na adresu e-pošte korisnika. Ova poruka se primenjuje samo na organizacije koje su konfigurisale korisnike da primaju e-poštu za aktivaciju i dobrodošlicu kako bi postavili svoje lozinke.

Polje	Opis
Izaberite korisnika	(samo opcija "Izmeni postojećeg korisnika") Korisnik koga želite da uredite. Od strane podrazumevano, lista prikazuje samo aktivne korisnike. Da biste videli i aktivne i neaktivne korisnike, izaberite polje za potvrdu "Prikaži neaktivne korisnike".
Prezime	Ime korisnika.
Prezime	Prezime korisnika.
Korisničko ime	Adresa e-pošte korisnika.
Vindovs Prijava	Korisničko ime za Microsoft Windows. Ako koristite Active Directori, uključite ime domena: <ime domena>\<ime za prijavljivanje>
ID zaposlenog	(Opciono) ID zaposlenog korisnika. Ako je potrebno da se integrišu sa HRMS-om koji ne koristi ACD ID ili adresu e-pošte kao jedinstveni identifikator, možete identifikovati korisnike dodavanjem njihovog ID-a zaposlenog u ovo polje.
Status naloga	Otključajte korisnički nalog. Korisnički nalog je zaključan kada taj korisnik prevazilazi maksimalan broj dozvoljenih pokušaja prijavljivanja. Pogledajte Konfigurisanje politike lozinke.
Lozinka	Kreirajte lozinku za korisnika. Kada je ova lozinka postavljena, korisnik može da je resetuje da bude personalizovana ili nezaboravna, koristeći dugme "prijavljeni" na traci sa alatkama. Kao što podesite lozinku, Webex VFO prikazuje traku jačine lozinke ispod ovog polja. Lozinke treba da budu najmanje "jake". Za više informacija o zahtevima složenosti lozinki i kako da podesite pravila za lozinke, pogledajte Konfigurisanje politike lozinke.

Polje	Opis
Potvrdi lozinku	Ponovo unesite lozinku tačno onako kako ste je uneli u lozinku Polje.
Korisnički profili	(Samo za čitanje) Ova tabela sumira identitet korisnika u spoljnim izvorima. Pogledajte Upravljanje korisničkim profilima .
Aktivirajte ovog korisnika	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste aktivirali korisnika. Korisnik se ne može prijaviti dok se korisnički nalog ne aktivira. Obrišite polje za potvrdu da biste deaktivirali korisnika. Korisnik se ne može prijaviti kada je korisnički nalog deaktiviran.
Promenite ACD ID	(Avaya ACD-sinhronizovani korisnici samo) Kliknite na ovo dugme da biste uklonili ACD ID asocijacija od neaktivnog korisnika. Ovo vam omogućava da ponovo dodelite ACD ID novom korisniku.
Prekinite vezu agenta	(Samo AD-sinhronizovani korisnici) Ako više ne želite Webex VFO korisnika da biste bili povezani sa AD korisnikom, možete ih prekinuti. Kada je Webex VFO korisnik je nepovezan sa AD korisnika, Webex VFO zaustavlja ažuriranje korisnika i korisničkog profila za snimanje kada se svojstva menjaju u AD, i omogućava Vindovs prijavljivanje korisnika za uređivanje. Pogledajte Povezivanje sa Active Directori serverom.
Datum izrade	(Samo za čitanje) Datum kreiranja korisničkog zapisa.
Datum deaktivacije	(Samo za čitanje) Datum kada je korisnički zapis deaktiviran. Dokle god je Zapis je aktivan, ovo polje nije vidljivo. Kada je ovo polje vidljivo, prikazuje datum najnovije deaktivacije. Ovo polje se pojavljuje samo kada obrišete polje za potvrdu "Aktiviraj ovog korisnika".
Uloge	Da biste dodelili uloge, morate imati dozvolu Dodeli korisničke uloge. Ako ste

Polje	Opis
	Nemaju dozvolu za dodeljivanje korisničkih uloga i kreirate novog korisnika, Webex VFO automatski daje novom korisniku podrazumevanu ulogu agenta. Samo korisnici sa dozvolom dodeljivanja korisničkih uloga mogu da promene ovaj zadatak. Izaberite jednu ili više uloga za ovog korisnika. U sinhronizovanom sistemu, korisniku se automatski dodeljuje uloga agenta. Administrator stanara može dodeliti administratorsku ulogu postojećem ili novom korisniku. Obim tog korisnika ne može premašiti opseg administratora stanara. Administrator može dodeliti samo opseg koji oni sami imaju. Ovo se odnosi na sve nivoe, bez obzira da li je uloga administrator stanara, administrator grupe ili administrator tima. Ako izaberete polje za potvrdu "Omogući zakazivanje za ovog korisnika" (samo WFM), možete konfigurisati ove dodatne stavke. Ako je korisnik aktivan agent, a zatim mu je dodeljena dodatna uloga (na primer, unapređen je u supervizora), a taj korisnik više nije obavezan da radi kao agent, trebalo bi da deaktivirate zapis agenta korisnika i poništite dodeljivanje uloge agenta korisnika. U suprotnom, Webex VFO možda neće ispravno funkcionisati.
Tim	Dodelite korisnika timu.
Pridružene grupe i timovi	(Samo QM i Analitika) Izaberite grupe i timove koji su u okviru korisnika. Morate odabrati najmanje jednu grupu i jedan tim. Korisnik mora pripadati toj grupi i timu. Obim definiše grupe i timove u okviru kontrole uloge. Za WFM, opseg je takođe definisan prikazom dodeljenim korisniku. Pogledajte Upravljanje grupama , Upravljanje timovima i Upravljanje prikazima . **PRIMER** Ako je supervizor dodeljen grupama A i B,

Polje	Opis
	Obim supervizora obuhvata sve agente u obe grupe. Grupe i timovi su hijerarhijski. Ako je grupa u opsegu korisnika, svi timovi pod tom grupom su tada u njihovom opsegu. Grupa 1 se sastoji od timova 1 i 2. Ako dodelite grupu KSNUMKS korisniku, timovi KSNUMKS i KSNUMKS su automatski u opsegu korisnika. Ako eksplicitno dodelite tim KSNUMKS i tim KSNUMKS korisniku pod pridruženim timovima, to ništa ne menja jer su timovi već u opsegu korisnika. Pored toga, ako uklonite tim KSNUMKS iz pridruženih timova, tim KSNUMKS ostaje u opsegu korisnika jer tim KSNUMKS pripada grupi KSNUMKS. Ako je tim određen kao tim korisnika, onda taj korisnik ima pristup za čitanje rasporeda u aplikaciji Raspored agenata. Takođe, ako je tim agenta deo tima supervizora, onda supervizor ima pristup zahtevima tog agenta u aplikaciji za razmenu poruka.
WFM Pregledi	Da biste dodelili WFM prikaze na stranici Korisnici, morate imati Izmeni WFM Prikazi dozvola. WFM prikazi se koriste za upravljanje vidljivošću u WFM aktivnostima. Ako koristite WFM funkcije, korisniku mora biti dodeljen jedan prikaz, a jedan prikaz mora biti označen kao glavni prikaz. U suprotnom, ovo polje je opciono.
QM Pregledi	Da biste dodelili QM prikaze, morate imati dozvolu Izmeni QM prikaze. QM prikazi se koriste za upravljanje opsegom kontakata koji se filtriraju prikazom (pored kontakata koje vraća korisnikova grupa ili opseg tima).
Pozivi agenta zahtevaju	Izaberite ovo polje za potvrdu ako:

Polje	Opis
Pomirenje	▪ Agent koristi gatevai snimanje, a ne snimanje krajnje tačke ili Smart Desktop, za sve audio snimke ▪ Agent nije povezan sa uređajem koji je naveden na stranici Udruženja uređaja. U ovoj konfiguraciji, svi pozivi agenta moraju biti pomireni kako bi se povezali metapodaci poziva sa snimkom.
Prikaz vremenske zone	Izaberite vremensku zonu za ovog korisnika sa padajuće liste. Korisnik videće sledeće stranice u ovoj vremenskoj zoni: ▪ Raspored agenata ▪ Predviđanja ▪ Kopiraj raspored aktivnosti ▪ Messaging Izaberite lokalnu vremensku zonu korisnika. Vremenska zona prikaza podrazumevano je vremenska zona organizacije, koja je konfigurisana na stranici Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurisanje globalnih podešavanja). Ako je izabrano polje za potvrdu Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika, korisnik će takođe videti polja Datum, Vreme i Vremenska zona na stranicama Interakcije i Rekue kontakata u ovoj vremenskoj zoni.
Omogućite zakazivanje za ovog korisnika	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili ovom korisniku za zakazivanje. Korisnici ne mogu biti zakazani osim ako im nije omogućeno zakazivanje.
ACD ID	ID agenta kao dodeljen u ACD. Ovaj broj se koristi za povezivanje sinhronizovanih zapisa agenta između ACD i WFM, a WFM koristi ovaj broj za identifikaciju agenta. U sinhronizovanim sistemima, ova vrednost dolazi iz ACD-a i ne treba je menjati.

Polje	Opis
	U nesinhronizovanom sistemu, ako je agent ACD agent, unesite ID agenta kao što je dodeljeno u ACD-u. Ako agent nije ACD agent, unesite jedinstveni broj u opsegu koji nikada neće biti u sukobu sa bilo kojim ID-om dodeljenim ACD agentu.
ACD server	ACD server u kojem je korisnik podešen.
Zakazivanje vremenske zone zona	Vremenska zona koja se koristi za zakazivanje agenta. Ako nije podešen, vremenska koristi se za zakazivanje je vremenska zona kupca, koja je konfigurisana na stranici Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurišite sistemska WFM podešavanja). Za više informacija o zakazivanju vremenskih zona, pogledajte O vremenskim zonama. Vremenska zona zakazivanja korisnika treba da bude postavljena što je pre moguće, jer promena kasnije može imati uticaj na rasporede. Ako promenite vremensku zonu zakazivanja nakon što je prvobitno konfigurisana, korisnik treba da ponovo pošalje dinamičku dostupnost, dinamičko raspoređivanje, intradnevno dinamičko raspoređivanje i zahteve koji još nisu odobreni. Takođe, svi dodeljeni izuzeci treba da budu obrisani i preraspoređeni.
Datum početka kompanije	Datum kada je agent započeo zaposlenje u kompaniji. WFM koristi ovu vrednost za definisanje prioriteta raspoređivanja. Agent neće biti zakazan pre ovog datuma.
Datum završetka kompanije	(Opciono) Datum kada će agent završiti radni odnos sa Kompanija. Agent neće biti zakazan nakon ovog datuma. Koristite ovo polje kada znate datum prestanka agenta.
Odeljenje Datum početka	Datum kada je agent počeo da radi u kontakt centru. WFM koristi Ova vrednost za definisanje prioriteta raspoređivanja.
Иin	(Opciono) Čitav broj od 0 do 99999 koristi se za rangiranje agenata

Polje	Opis
	na osnovu njihovog radnog staža i stručnosti. WFM koristi ovu vrednost za definisanje prioriteta raspoređivanja. Tačno značenje ranga zavisi od usluge koju pruža vaš kontakt centar. Ako ne unesete čin, WFM ga tretira kao 99999.
Glavni servis red	Primarni red usluga agenta.
Profil stanja rada	Profil uslova rada koji određuje koji uslovi rada može se primeniti na raspored ovog agenta.
Mapiranje veština	Dodelite agenta jednom ili više mapiranja veština. Mapiranje veština koje ste izabrali odredite koje servisne redove agent može biti zakazan. I agent i servisni red moraju biti dodeljeni istom mapiranju veština kako bi agent bio zakazan za taj servisni red. Mapiranja veština se ne koriste ako je agent dodeljen grupi sa više veština.
Standardni Rad Shift Rotacija	Dodelite rotacije radne smene agentu. Prilikom kreiranja rotacije radne smene, prva radna smena premeštena u Dodeljeno okno je datirana sa datumom početka tekuće nedelje. Svaka naredna radna smena dodeljena je sa datumom sledeće nedelje. Ne može biti razmaka u nedeljama od jedne radne smene do druge. WFM ignoriše dinamičke radne smene agenta kada se vrše rotacije radnih smena. Ako automatska rotacija radne smene nije omogućena prilikom pokretanja rasporeda, mora postojati radna smena konfigurisana za određenu nedelju rasporeda kako bi ovaj agent bio zakazan. Koristite strelice gore i dole da biste promenili redosled radnih smena u rotaciji. Radne smene se kreću gore-dole za pola koraka. Jedan

Polje	Opis
	Kliknite gore, a izabrana radna smena je istovremeno sa radnom smenom iznad, što ga čini podeljenom smenom. Kliknite ponovo gore, a radna smena se pomera na nedelju dana pre radne smene iznad i pretpostavlja datum te radne smene, a sve radne smene ispod se redatiraju u skladu s tim. Isto važi i za korišćenje strelice nadole. Ako je agent završio dinamičko raspoređivanje za određenu nedelju, za tu nedelju se koristi dinamička radna smena za raspoređivanje umesto ovih dodeljenih / rotiranih radnih smena. Pogledajte primer rotacije radne smene.
Kopirajte rotacije radne smene	Kopirajte rotaciju radne smene ovog agenta na jedan ili više izabranih Agenti. Ovo će zameniti prethodne rotacije radnih smena tih agenata. Prvo morate da sačuvate ovaj zapis agenta pre nego što možete da izvršite kopiju.
Ostale radne smene	Druge vrste radnih smena dodeljenih agentu koji doprinose stvaranju rasporeda agenta.
Dodeljeni izuzeci	Ova tabela prikazuje sve izuzetke dodeljene agentu. Ako je dodeljeni izuzetak se uređuje ili briše na stranici Raspored agenata, te promene (sa izuzetkom mentorskih aktivnosti) se odražavaju u ovoj tabeli. Podrazumevano, tabela je sortirana po datumu u opadajućem redosledu, tako da je najnoviji datum na vrhu. Tabela se može sortirati po bilo kojoj koloni. Izuzeci koji imaju beleške povezane sa njima imaju osenčeni trougao u gornjem desnom uglu polja za ime izuzetka. Pređite mišem preko imena da biste pročitali belešku. Možete obrisati izuzetke iz tabele tako što ćete izabrati polje za potvrdu pored izuzetka i kliknuti na dugme Izbrisati. Brisanje nije omogućeno

Polje	Opis
	dok ne izaberete bar jedan izuzetak. Izbrišite dodeljene izuzetke sa stranice Raspored agenata, jer brisanje dodeljenog izuzetka ovde briše izuzetak iz trenutnog rasporeda agenata, kao i iz budućih rasporeda. Međutim, kada se izbriše iz trenutnog rasporeda, agent ostaje sa prazninom u kojoj je dodeljen izuzetak. Da bi agent bio kontinuirano zakazan, morate ponovo pokrenuti raspored ili popuniti prazninu drugom aktivnošću na stranici Raspored agenata. Dodeljeni izuzeci se ne ažuriraju u ovoj tabeli ako je raspored vraćen iz istorije (pogledajte Poništi promenu rasporeda).
Radno vreme za odmor	Ova tabela prikazuje trenutni status odmora agenta. Ako Webex VFO je integrisan sa HRMS-om, ukupni iznosi su od poslednjeg uvoza podataka o odmoru iz HRMS-a. ▪ Zarađeni sati—Dolazi iz plana odmora dodeljenog agentu, ili ako je omogućena integracija HRMS-a, iz HRMS-a (pogledajte Integracija sa sistemom za upravljanje ljudskim resursima). ▪ Sati korišćenja—Izračunato iz izuzetaka mapiranih na tipove odmora koji su korišćeni i odobreni za agenta. ▪ Sati odobreni, ali još nisu uzeti—Izračunato iz izuzetaka mapiranih na tipove odmora koji su korišćeni i odobreni za agenta. FTE se koristi kada je zahtev celodnevni zahtev i pada na dan koji još nije zakazan (to jest, raspored još nije bio za nedelju dana i agenta). Kada se to dogodi, sati su minimalni sati za nedelju dana iz FTE profila agenta, podeljeni sa 5. ▪ Preostali sati - izračunati oduzimanjem utrošenih sati i sati odobrenih, ali još neoduzetih od zarađenih sati. Ako Webex VFO je integrisan sa HRMS, To ne oduzima

Polje	Opis
	izuzeci koji su ručno ubačeni u prošle rasporede iz preostalih sati.
Raspored Izdanje Profil	(Opciono) Raspored release profil na koji je ovaj agent
	Dodeljen. Ako je ova postavka ostavljena prazna, svi rasporedi se prikazuju ovom agentu u skladu sa ovim globalnim podešavanjem WFM-a: Broj nedelja vidljivih u rasporedu agenata. Pogledajte Prilagodite kada se rasporedi objavljuju.
Maksimalna kadrovska grupa	(Opciono) Maksimalna kadrovska grupa na koju ovaj agent Pripada. Pogledajte Ograničite broj agenata za zakazivanje za više informacija.

Kreirajte API korisnika

Ako planirate da koristite Webex VFO API-je za integracije trećih strana, Cisco preporučuje da kreirate API korisnički nalog. Konfigurišete API korisnika isto kao i sistemski administrator, ali svrha ovog korisnika je da omogući aplikacijama nezavisnih proizvođača da se autentifikuju pomoću Webex VFO-a.

> **NAPOMENA** Da kreirate ovog korisnika, morate imati podrazumevanu ulogu administratora sistema ili ulogu sa ekvivalentnim dozvolama. Ova uloga troši jednu licencu administratora sistema.

Za više informacija o autorizaciji i autentifikaciji korisnika pomoću Webex VFO-a, pogledajte Authorize API u API referentnom vodiču.

Ako naiđete na bilo kakve probleme, obratite se podršci za pomoć.

Kreirajte API korisnički nalog

1. Pokrenite Webex VFO i prijavite se kao administrator sistema.

   > **NAPOMENA** Ako se prvi put prijavljujete na proizvod, kreirajte dodatni administrativni nalog.

2. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija korisnika > > korisnike.
3. Izaberite Kreiraj **novog korisnika** opciju i popunite sledeća polja u Informacije o korisniku sekcija.

- **Ime i prezime –**Unesite ime i prezime koje identifikuje svrhu korisnika. Na primer, unesite **APIas** ime i **korisnika** kao prezime.
- **Korisničko ime**—Unesite važeću adresu e-pošte. Ovo je korisničko Webex VFO korisničko ime koje će se koristiti za prijavljivanje.

4. Unesite lozinku koja ispunjava zahteve složenosti lozinke vašeg stanara u **polje Lozinka** .
5. U polju **Uloge** , dodelite korisniku podrazumevanu ulogu administratora sistema.
6. Podesite **polje Tim** na Podrazumevani tim. Ovu vrednost možete podesiti na alternativni tim koji vam je draži.
7. Izaberite pridružene grupe i timove za koje bi ovaj nalog trebalo da ima opseg. Možete odabrati pojedinačne timove, ime grupe ili ime stanara kao grupu. Odabir imena stanara ističe sve timove unutar te grupe.

11. U polju WFM Pogledi, dodelite **EnterpriseViev** kao glavni prikaz. Ovo omogućava korisniku da vidi sve korisnike.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj** u gornjem, desnom uglu korisničkog interfejsa.

Srodne teme

Pogledaj *Webex VFO API Referentni vodič.*

Uvoz i izvoz korisnika

Izaberite opciju "Uvoz i izvoz korisnika" da biste uvezli nove ili uređene korisnike ili izvozili postojeće korisnike. Podaci o uvozu i izvozu su u CSV formatu.

> **NOTA**
> Format datuma u CSV datotekama može biti promenjen od strane aplikacije 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.
> Podržani formati datuma su:
>
> - DD/MM/GGGG
> - MM/DD/GGGG
> - GGGG-MM-DD
> - GGGG/MM/DD

Kada konfigurišete kako su vaša polja datoteke za uvoz mapirana na Webex VFO polja, možete sačuvati to mapiranje za ponovnu upotrebu.

Preduslovi

- Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu za dodeljivanje korisničkih uloga.
- Ako datoteka za uvoz sadrži bilo kakve vrednosti u koloni Pogledi, morate imati dozvolu Izmeni WFM prikaze.
- Ako datoteka sadrži bilo kakve vrednosti u koloni QM Prikazi, morate imati dozvolu Izmeni QM Vievs.

Procedure

Izvoz korisničkih podataka

- Kliknite na dugme **Izvoz**. Webex VFO preuzima datoteku na vaš računar. Podrazumevano, fajl se zove **people.csv**.

Uvoz korisničkih podataka

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite do CSV datoteke koja sadrži podatke o uvozu, a zatim kliknite na dugme **Otvori** da biste prikazali zaglavlja kolone datoteka. Pogledajte CSV format datoteke za detalje o zahtevima CSV datoteke.
2. Mapirajte potrebna Webex VFO polja za uvoz u odgovarajuće polje u CSV datoteci, 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 uvozne datoteke, svi postojeći podaci u toj koloni se brišu
> U Webex VFO.

Sačuvajte mapiranje šemu za ponovnu upotrebu

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite do CSV datoteke, a zatim kliknite na dugme **Otvori** da biste prikazali zaglavlja kolone datoteke.
2. Mapirajte potrebna Webex VFO polja za uvoz u odgovarajuće polje u CSV datoteci, a zatim konfigurišite tip podataka tog polja.
3. Unesite ime za mapiranje u **polje Ime** mapiranja.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Ova mapiranje šema će tada biti dostupna za ponovnu upotrebu u budućem uvozu.

CSV format datoteke

CSV datoteka može uključivati kolone za sledeće podatke u bilo kom redosledu. Potrebne su kolone E-pošta, Ime i Prezime; svi ostali su opcioni. Kolone su navedene po abecednom redu u ovoj tabeli.

Kolone u CSV datoteci mogu koristiti 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 Webex VFO bazi podataka. Ako koristite različita imena kolona, morate mapirati svako prilagođeno ime na odgovarajuće Webex VFO ime.

VAŽNO: Adrese e-pošte korisnika moraju biti važeće i konfigurisane na SMTP-u kupca pre dodavanja novog korisnika u Webex VFO ili ažuriranja adrese e-pošte postojećeg korisnika u Webex VFO.
U suprotnom, Webex VFO ne može slati e-poštu na adresu e-pošte korisnika. Ova poruka se primenjuje samo na organizacije koje su konfigurisale korisnike da primaju e-poštu za aktivaciju i dobrodošlicu kako bi postavili svoje lozinke.

Zaglavlje kolone	Opis
ACD ID	ID korisnika u okviru ACD.
ACD ID servera	ID ACD-a koji je izvor podataka za korisnika. Aktiviran
	Datum kada je korisnik aktiviran.
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**.
Odeljenje Datum početka	Datum kada je korisnik počeo sa odeljenjem.
Prikaz vremenske zone	Vremenska zona prikaza korisnika. Za listu važećih imena koja se koriste prilikom uvoza korisnika, pogledajte Imena vremenskih zona.
E-pošta	(Obavezno) Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	ID zaposlenog korisnika.

Zaglavlje kolone	Opis
Omogućite zakazivanje	Označava da li korisnik može biti zakazan. Tačno
/ netačno. Prezime	(Obavezno) Ime korisnika.
Pun opseg	Kada je podešen na TRUE, korisnik ima opseg nad svim grupama, timovima i Korisnici. Kada je podešen na FALSE, obim korisnika je konfigurisan u poljima Timovi obima i Obim grupe.
Prezime	(Obavezno) Prezime korisnika.
Lokalne	Jezik koji koristi korisnik.
Prijavljivanje	ID za prijavljivanje korisnika.
Glavni pogled	Glavni prikaz korisnika u WFM-u.
Mak Kadrovska grupa	Maksimalna kadrovska grupa kojoj je korisnik dodeljen.
Grupa članova	Grupa kojoj korisnik pripada.
QM Pregledi	Prikazi dodeljeni korisniku u QM.
Иin	Rang korisnika u kontakt centru.
Uloge	Uloge dodeljene korisniku. Višestruke uloge su razdvojene tačkom i zarezom.
Raspored Izdanje Profil	Raspored release profil dodeljen ovom korisniku.
Zakazivanje vremenske zone	Vremenska zona koja se koristi za zakazivanje agenta.
Obim Grupe	Grupe u okviru opsega korisnika. Više grupa je razdvojeno tačkom i zarezom.
Obim timova	Timovi u okviru opsega korisnika. Više timova je razdvojeno tačka-zarez.
Mapiranje veština	Mapiranja veština dodeljena ovom korisniku.

Zaglavlje kolone	Opis
Tim	Dodeljeni tim korisnika.
Korisničko ime	ID korisnika u Webex VFO. ID broj možete identifikovati izvozom korisničkih podataka i pregledom u rezultirajućoj CSV datoteci. Ako je korisnik novi korisnik, ID korisnika mora biti podešen na 0 (nula) ili uvoz neće uspeti.
Pregledi	Prikazi koji su korisniku dodeljeni u WFM-u.
Profil stanja rada	Profil radnih uslova dodeljen ovom korisniku.

Imena vremenskih zona

Sledi lista dozvoljenih imena vremenskih zona koja se mogu uneti u CSV datoteku za uvoz / izvoz korisnika.

AKT	Bilten	Afrika/Abidjan
Afrika/Akra	Afrika/Addis_Ababa	Afrika/Alžir
Afrika/Asmara	Afrika/Asmera	Afrika/Bamako
Srbija / Srbija	Afrika/Banjul	Afrika/Bisao
Afrika/Blantyre	Afrika/Brazzaville	Afrika/Bujumbura
Afrika/Kairo	Afrika/Kazablanka	Afrika/Ceuta
Srbija / Srbija	Afrika/Dakar	Afrika/Dar_es_Salaam
Afrika/Džibuti	Afrika/Douala	Afrika/El_Aaiun
Afrika/Slobodni grad	Afrika/Gaborone	Afrika/Harare
Afrika/Johanesburg	Afrika/Džuba	Srbija / Kampala
Afrika/Kartum	Afrika/Kigali	Afrika/Kinšasa
Afrika/Lagos	Afrika/Libreville	Afrika/Lome
Afrika/Luanda	Afrika/Lubumbashi	Afrika/Lusaka
Afrika/Malabo	Afrika/Maputo	Afrika/Maseru

Afrika/Mbabane	Afrika/Mogadiš	Afrika/Monrovija
Afrika/Najrobi	Afrika/Ndjamena	Srbija / Srbija
Afrika/Nouakchott	Afrika/Ouagadougou	Afrika/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Afrika/Timbuktu	Afrika/Tripoli
Afrika/Tunis	Afrika/Vindhuk	AGT
Srbija/Adak	Srbija / Ankoridž	Srbija / Angvila
Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana-San-Francisko	Srbija / Srbija / Buenos_ Aires
Santa-Ana-San-Francisko	Srbija / Srbija / ComodRivadavi a	Santa-Ana-San-Francisko
Srbija / Argentina / Jujui	Amerika/Argentina/La_Rioja	Srbija / Argentina / Mendoza
Srbija / Argentina / Rio_ Gallegos	Santa-Ana-San-Francisko	Srbija/Srbija/San_Juan
Srbija/Srbija/San_Luis	Srbija / Argentina / Tucuman	Srbija / Argentina / Ushuaia
Santa-Ana-San-Francisko	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija/Atka	Srbija / Bahia	Bahia_Banderas Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija/Barbados	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Beliz
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Boa_Vista Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija/Bogota
Srbija/Srbija	Buenos_Aires Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Cambridge_Bay Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Campo_Grande Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija/Kankun	Srbija/Karakas
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Kajman
Srbija/Čikago	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Coral_Harbour Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija / Kordoba	Costa_Rica Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija / Cuiaba	Srbija / Kurakao	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Dawson_Creek Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika/Denver

Amerika/Detroit	Santa-Ana-San-Francisko	Amerika/Edmonton
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	El_Salvador Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Fort_Wayne Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Glace_Bay Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Goose_Bay Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Grand_Turk Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika/Grenada	Santa-Ana-San-Francisko
Srbija/Gvatemala	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija/Gvajana
Amerika/Halifaks	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika / Indijana / Peterburg	Srbija / Indijana / Tell_City	Srbija / Indijana / Vevaj
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija / Inuvik	Srbija / Ikaluit	Srbija/Jamajka
Srbija/Jujui	Srbija/Džuno	Amerika / Kentaki / Louisville
Amerika / Kentaki / Montičelo	Knox_IN Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
La_Paz Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Los_Angeles Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Lower_Princes Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija/Managua	Srbija/Manaus	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika/Mendoza	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika/Metlakatla	Mexico_City Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija/Monkton	Srbija / Monterrej	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija/Montreal	Srbija / Monserat	Srbija / Nasao
New_York Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / North_Dakota / Beulah	Srbija / North_ Dakota / Centar
Srbija/North_Dakota/New_	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Srbija

Salem

San-Tome i Prinsipi	Srbija / Paramaribo	Amerika/Feniks
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Port_of_Spain Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Porto_Acre Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Porto_Velho Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Puerto_Rico Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Rainy_River Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Rankin_Inlet Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Regina
Amerika / Odlučan	Rio_Branco Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija/Rozario
Santa_Isabel Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Santarem	Srbija/Santijago
Santo_Domingo Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Sao_Paulo Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Amerika/Šibrok	Srbija/Sitka	St_Barthelemy Srpskohrvatski / srpskohrvatski
St_Johns Srpskohrvatski / srpskohrvatski	St_Kitts Srpskohrvatski / srpskohrvatski	St_Lucia Srpskohrvatski / srpskohrvatski
St_Thomas Srpskohrvatski / srpskohrvatski	St_Vincent Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Swift_Current Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Thunder_Bay Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija/Tihuana	Amerika / Toronto	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija/Vankuver	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Amerika / Iellovknife
Antarktik/Kejsi	Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana-San-Francisko
Santa-Ana-San-Francisko	Antarktik / Mavson	Antarktik / Mekmurdo
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Antarktik/Rothera	South_Pole Santa-Ana-San-Francisko
Santa-Ana-San-Francisko	Santa-Ana-San-Francisko	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
UMETNOST	Azija/Aden	Azija/Almati
Azija/Aman	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Aktau
Srbija / Aktobe	Srbija / Ašgabat	Azija/Ašhabad

Azija/Bagdad	Azija/Bahrein	Azija/Baku
Azija/Bangkok	Azija/Bejrut	Srbija / Srbija

Srbija / Srbija	Srbija / Srbija	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Azija / Čongking	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Azija/Kolombo	Azija/Daka	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Azija/Daka	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Azija/Dubai
Azija/Dušanbe	Azija/Gaza	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Azija/Hebron	Azija/Ho_Chi_Minh	Azija/Hong_Kong
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Azija/Irkutsk	Azija/Istanbul
Azija/Džakarta	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Azija/Jerusalim
Azija/Kabul	Azija/Kamčatka	Azija/Karači
Srbija / Kašgar	Azija/Katmandu	Azija/Katmandu
Srbija / Kalkuta	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Azija/Kuala_Lumpur
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Azija/Kuvajt	Azija/Makao
Azija/Makao	Azija/Magadan	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Azija/Manila	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Azija/Nikozija
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Srbija
Azija/Oralno	Azija/Phnom_Penh	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija / Pjongjang	Azija/Katar	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Srbija	Azija/Rijad
Azija/Rijad87	Azija/Rijad88	Azija/Rijad89
Azija/Sajgon	Srbija / Sahalin	Azija/Samarkand
Azija/Seul	Azija / Šangaj	Azija/Singapur
Azija/Tajpej	Azija/Taškent	Azija/Tbilisi
Srbija / Srbija	Azija/Tel_Aviv	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Azija/Tokio	Azija/Ujung_Pandang

Las-Vegas/Ulan Bator	Azija/Ulan_Bator	Srbija / Srbija
Azija/Vientiane	Azija/Vladivostok	Azija/Jakutsk
Srbija / Jekaterinburg	Azija/Erevan	OMILjENO
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Atlantik/Cape_Verde	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Atlantik/Jan_Mayen	Santa-Ana-San-Francisko	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Atlantik/South_Georgia	Atlantik/St_Helena	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Australija/ACT	Australija/Adelaida	Australija/Brizbejn
Australija/Broken_Hill	Australija/Kanbera	Australija/Kari
Australija/Darvin	Australija/Lindeman	Srbija / Hobart
Srbija / LHI	Australija/Severna	Australija/Lord_How e
Australija/Melburn	Australija/Kvinslend	Australija / NSV
Australija/Pert	Australija/Tasmanija	Australija/Južna
Australija/Sidnej	Australija/Yancowinna	Srbija / Srbija
Australija/Zapad	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OPKLADU
San-Tome i Prinsipi	BST	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija / Srbija	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Kanada / Atlantik
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Kanada / Njufaundlend	Kanada / Istočna
Srbija / Planina	Srbija / Srbija	Kanada / Pacifik
Srbija / Srbija	Čile/Kontinentalni	MAČKA
Bilten	CST	Čile/EasterIsland
Bilten	Kuba	CST6CDT
Bilten	EET	JESTI
Itd	EST	Egipat

El Salvador	Itd / GMT + 0	EST5EDT
Etc / GMT	Etc / GMT + 11	Etc / GMT + 1
Etc / GMT + 10	Etc / GMT + 3	Itd / GMT + 12
Etc/GMT+2	Itd / GMT + 6	Etc / GMT + 4
Itd / GMT + 5	Etc / 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	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Etc / Greenwich	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Itd / Univerzalni
Itd / UTC	Evropa/Atina	Santa-Ana-San-Francisko
Evropa/Andora	Evropa/Berlin	Srbija / Srbija
Evropa/Beograd	Evropa/Bukurešt	Srbija / Bratislava
Evropa/Brisel	Evropa/Kopenhagen	Santa-Ana-San-Francisko
Evropa/Kišinjev	Srbija / Srbija	Evropa/Dablin
Evropa/Gibraltar	Evropa/Istanbul	Santa-Ana-San-Francisko
Evropa/Isle_of_Man	Evropa/Kijev	Srbija / Srbija
Srbija / Kalinjingrad	Evropa / London	Srbija / Srbija
Evropa/Ljubljana	Srbija / Srbija	Evropa/Luksemburg
Srbija / Srbija	Srbija / Srbija	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srbija / Srbija	Evropa/Oslo	Evropa/Moskva
Santa-Ana-San-Francisko	Evropa/Praga	Evropa/Pariz

Srbija / Podgorica	Evropa/Samara	Srbija / Srbija
Evropa/Rim	Srbija / Simferopolj	Evropa/San_Marino
Evropa/Sarajevo	Evropa/Stokholm	Santa-Ana-San-Francisko
Evropa/Sofija	Srbija / Tiraspol	Srbija / Talin
Srbija / Beograd	Evropa/Vatikan	Evropa/Užgorod
Srbija / Srbija	Srbija / Volgograd	Evropa/Beč
Evropa/Viljnus	Evropa/Zaporožje	Evropa/Varšava
Evropa/Zagreb	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Srbija
GB	Grinиr	GMT
GMT0	Island	San-Tome i Prinsipi
HST	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OMILjENO
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Indijski / Božić
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Indijski/Okupljanje	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	IST	Iran
Izrael	JST	Jamajka
Japan	UPOZNAO	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Libija	Meksiko/Opšte	Meksika/BajaNorte
Meksika/BajaSur	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srednji Istok / Rijad87
Srednji Istok / Rijad88	MST7MDT	Bilten
Sortiraj	NST	Navaho
NETO	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	NZ
NZ-ĆASKANJE	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik/Okland
Pacifik/Chatham	Pacifik/Enderburi	Pacifik / Uskrs

Pacifik/Efate	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Pacifik/Fidži	Pacifik / Gvadalkanal	Pacifik/Galapagos
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik/Džonston	Pacifik/Guam
Pacifik/Honolulu	Pacifik/Kwajalein	Pacifik/Kiritimati
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik/Midvai	Pacifik/Majuro
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik/Norfolk	Pacifik/Nauru
Pacifik/Niue	San-Tome i Prinsipi	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Pacifik/Pago_Pago	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik/Pitkern
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik/Saipan	Pacifik/Port_Moresby
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pacifik/Samoa
Pacifik/Tahiti	Pacifik/Bdenje	Pacifik/Tongatapu
Pacifik/Truk	Bilten	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Portugal	Bilten
Poljska	PST	PRC
PRT	Singapur	PST8PDT
ROK	SistemV/AST4ADT	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	Bilten
Univerzalni	SAD / Centralna	SAD / Aleutski
SAD / Arizona	SAD / Havaji	SAD / Istočna Indijana
SAD / Istočna	SAD / Planina	SAD / Indijana-Starke

SAD / Mičigen	Srbija/Srbija	SAD / Pacifik
SAD / Pacifik-Novi	U-SU	UTC
VST		VLAЋNA
Zulu		

Upravljajte više korisnika

Koristite opciju "Upravljanje više korisnika" da biste promenili status aktivacije i dodelili uloge više korisnika odjednom.

Upravljanje statusom aktivacije više korisnika

1. Iz polja Akcija izaberite **Upravljanje statusom** aktivacije.
2. Premestite korisnike između neaktivnih i aktivnih panela po želji da biste promenili svoj status aktivacije.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodelite uloge više korisnika

NAPOMENA Da biste dodelili uloge više korisnika, morate imati dozvolu dodeljivanja korisničkih uloga.

1. Iz polja Akcija izaberite **Dodeli uloge**.
2. Iz polja Dodeli uloge, izaberite ulogu koju želite da dodelite korisnicima.
3. Premestite korisnike iz okna Dostupno u Dodeljeno okno po želji da dodelite tim korisnicima ulogu koju ste izabrali.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Upravljajte korisničkim profilima

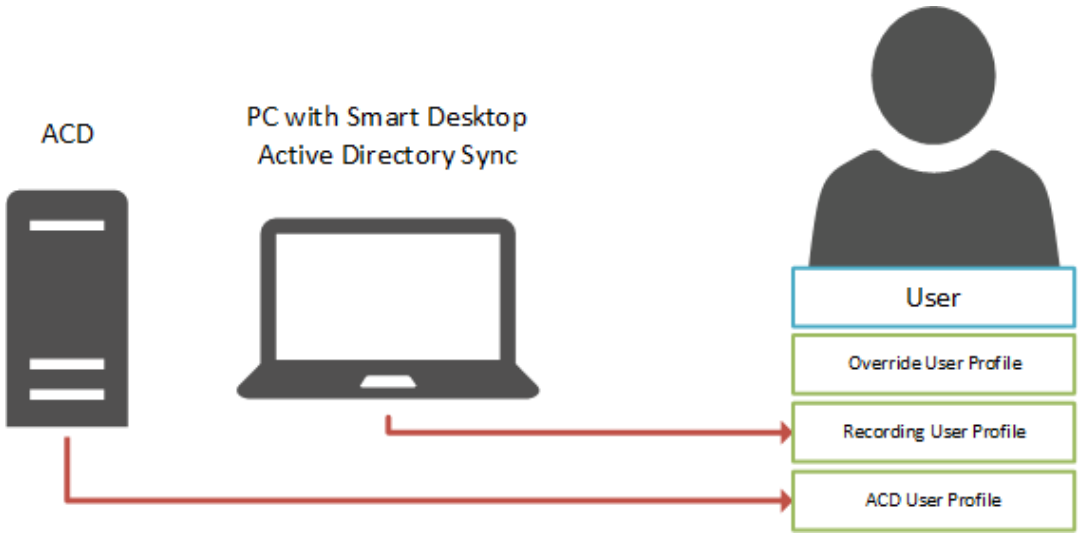
Korisnički profili sadrže nekoliko polja (uključujući ime, prezime i spoljni ID) koji sumiraju identitet korisnika u spoljnim izvorima kao što su ACD, računar sa Smart Desktop, ili Active Directori. Kada se Webex VFO korisnik doda iz spoljnog izvora, Webex VFO bira vrednosti iz ovih polja i prenosi taj identitet novom Webex VFO korisniku.

Postoje tri kategorije korisničkih profila:

- ACD korisnički profili
- Snimanje korisničkih profila
- Premosti korisničke profile

Jedan Webex VFO 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 (vidi Spajanje korisnika).

Korisnički profili imaju "prednost". Njihov značaj je rangiran u tabeli korisničkog profila od najvišeg (gore) do najnižeg (dno). Kada korisnik ima više od jednog korisničkog profila, a ti korisnički profili sadrže konfliktne vrednosti u istom polju, ovo prvenstvo određuje koje vrednosti Webex VFO bira da identifikuje tog korisnika u Webex WFO (pogledajte primer korisničkih profila).



ACD korisnički profili

Korisnici koji se dodaju sinhronizacijom sa ACD-om imaju ACD korisničke profile. ACD korisnički profil sumira identitet korisnika u ACD-u i prenosi taj identitet na pridruženog Webex VFO korisnika.

Kada se izvrše promene na korisniku u ACD-u, vrednosti u ACD korisničkom profilu povezanog Webex VFO korisnika se ažuriraju sledeći put kada dođe do sinhronizacije. Ove promene se takođe prenose na Webex VFO korisnika, osim ako Webex VFO korisnik ima drugi korisnički profil (Snimanje ili Premostiti) koji ima veći prioritet i sadrži konfliktne vrednosti u jednom ili više polja.

Webex VFO kreira poseban ACD korisnički profil za svaki ACD koji uvozi korisnike. Razlikuje više ACD korisničkih profila dodavanjem imena ACD-a (kao što je uneseno na stranici ACD konfiguracije) na izvor korisničkog profila.

PRIMER

Webex VFO uvozi korisnike iz Amazon Connect ACD koji se zove "Amazon" i Cisco Webex Contact Center ACD koji se zove "Cisco". To rezultira u dva korisnička profila koji imaju sledeće izvore:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

ACD korisnički profil 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 Globalno podešavanje (pogledajte Konfigurišite globalno podešavanje). ACD korisnički profili ne mogu imati veći prioritet od Premosti korisničke profile.

Snimanje korisničkih profila

Korisnički profil za snimanje sumira identitet korisnika u Active Directori i prenosi taj identitet na pridruženog Webex VFO korisnika.

Korisnički profili za snimanje se dodaju u sledećim situacijama:

- Novi korisnik se dodaje prijavljivanjem na računar sa Smart Desktop
- Postojeći korisnik je sinhronizovan sa Active Directori
- Novi ili postojeći korisnik dobija Vindovs prijavu

Korisnički profil za snimanje može imati veći ili niži prioritet od korisničkog profila ACD-a. Ovaj prioritet se može promeniti u tabeli Prioritet korisničkog profila na stranici Globalno podešavanje (pogledajte Konfigurišite globalno podešavanje). Snimanje korisničkih profila ne može imati veći prioritet od Override korisničkih profila.

Premosti korisničke profile

Premosti korisnički profil čuva sve promene koje ste napravili korisnicima čiji identiteti su kreirani iz ACD ili snimanje korisničkih profila, osiguravajući da su vrednosti koje unesete u Webex VFO zameniti (ili "premostiti") one uvezene iz ACD, PC sa Smart Desktop, ili Active Directori.

Korisnik ima Override korisnički profil nakon što se dogodi bilo šta 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 izmenite ime ili prezime korisnika koji je sinhronizovan sa ACD-om. Ako ACD sinhronizuje odnos između korisnika i timova, ne možete ni da uređujete tim.

- Spojite korisnika koji ste ručno kreirali u Webex VFO sa korisnikom koji ima Snimanje ili ACD korisnički profil.

  > **NAPOMENAWebex** WFO uklanja sve postojeće prepisivanje korisničkih profila i od primarnog korisnika i od sekundarnog korisnika pre nego što se spajaju. Za više informacija o spajanju korisnika,
  >
  > pogledajte Spajanje korisnika .

- Ažurirate postojećeg korisnika putem uvoza korisnika.

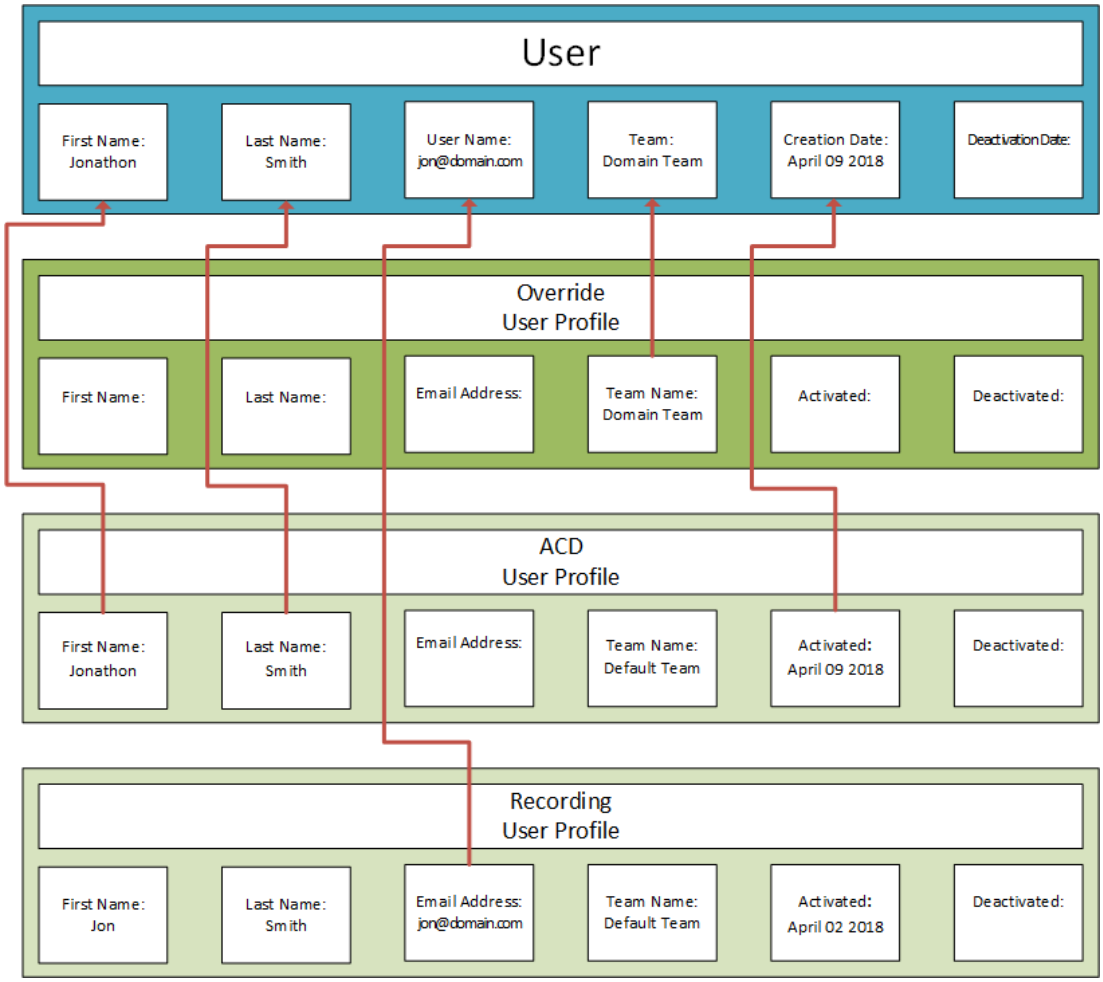
Korisnik ne može imati samo profil korisnika za premostiti.

Premostiti korisničke profile imaju najviši prioritet po defaultu. Ne možete smanjiti ovaj presedan. Ako želite da identifikujete korisnika sa vrednostima koje se čuvaju u korisničkom profilu ACD-a ili snimanja umesto vrednosti sačuvanih u profilu korišćenja za premostivanje, morate ručno izbrisati korisnički profil za premostivanje.

Primer korisničkih profila

Sledeća slika prikazuje kako se identitet Webex VFO korisnika kreira iz vrednosti sadržanih u tri korisnička profila. Korisnički profili su rangirani prema njihovom prvenstvu, kao što su u tabeli korisničkih profila: od najvišeg (Override) do najnižeg (Snimanje). Da biste kreirali identitet Webex VFO korisnika, Webex VFO bira prvu ne-praznu vrednost za svako polje iz profila sa najvećim prioritetom.

> **NAPOMENA** Prioritet korisničkih profila ne utiče na to koja vrednost je izabrana iz polja Spoljni korisnički ID, čak i ako korisnik ima i profil korisnika za snimanje i ACD korisnički profil. Webex WFO
>
> Mapira ID spoljnog korisnika iz korisničkog profila snimanja na Vindovs prijavu korisnika, 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 Globalno podešavanje (pogledajte Konfigurišite globalna podešavanja).

NAJBOLJA PRAKSA Preuređivanje prioriteta korisničkih profila utiče na svakog korisnika koji ima te korisničke profile. Podesite prednost korisničkih profila jednom, kada prvi put konfigurišete Webex VFO.

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-a. Nisu svi ACD korisnički profili sadrže 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 nije dodat iz spoljnog izvora.
Prezime	ACD i snimanje – prezime korisnika u spoljnom izvoru. Override—Prezime korisnika koji je kreiran u Webex WFO, a nije dodat iz spoljnog izvora.
Adresa e-pošte	ACD and Recording—Adresa e-pošte korisnika u spoljnom Izvor. Override—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. Override—Ime tima koji je izabran i sačuvan za korisnika na stranici Korisnici.
Aktiviran	ACD i snimanje — Datum kada je korisnik dodan u Webex WFO iz spoljnog izvora. Override—Datum kada je korisnik koji je kreiran u Webex WFO, a nije dodan iz spoljnog izvora, aktiviran.
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-u. Snimanje—Korisnikovi akreditivi za prijavljivanje na Windows. Override—ACD ID korisnika koji je kreiran u Webex WFO, ne

Polje	Opis
	Dodat iz spoljnog izvora.
Извор	Poreklo korisničkog profila: ACD, snimanje ili premostiti.

Spajanje korisnika

Možete spojiti korisnike kada želite da uradite sledeće:

- Povežite korisnike sa PC prijavljivanja korisnicima kreiranim od strane ACD ili kreiran ručno u Webex VFO
- Povežite korisnike kreirane ručno u Webex VFO korisnicima kreiranim od strane ACD-a
- Link ACD-sinhronizovani korisnici koji su izbrisani ili deaktivirani sa ACD-sinhronizovanim korisnicima koji su nedavno dodani

U svakom slučaju, nakon spajanja, jedan od korisnika će ostati aktivan, a drugi će biti neaktivan.

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Ako računar ima instaliran Webex VFO Smart Desktop, odgovarajući korisnik se kreira u Webex VFO sa ulogom agenta kada se neko prijavi na taj računar ako već ne Postoje u Webex VFO. 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 svojim ACD nalogom, tako da spajanje nije potrebno kasnije.

Preduslovi

- Imate Administriranje stanara i Administriranje Org. Dozvole za strukturu

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija korisnika > > spajanje korisnika

Procedure

Webex VFO podržava sledeće vrste spajanja:

- Spojite jedan aktivni ACD-sinhronizovani korisnik sa drugim aktivnim ne-ACD-sinhronizovani korisnik u jednog korisnika
- Spojite jedan aktivni ACD-sinhronizovani korisnik sa drugim deaktiviranim ACD-sinhronizovanim korisnikom u jednog korisnika
- Spojite mnoge aktivne, pojedinačne ACD-sinhronizovane korisnike, svaki sa srodnim aktivnim ne-ACD-sinhronizovan korisnik, u isto vreme

Spajanje dva korisnika

Ako su oba korisnika aktivna, ne *sme* se sinhronizovati sa ACD-a. Možete spojiti dva ACD-sinhronizovana korisnika ako je jedan aktivan, a drugi je deaktiviran.

1. Izaberite **Spoji duplirane korisnike u jednog korisnika**.
2. U polju **Primarni korisnik** kliknite na ikonu osobe i izaberite korisnika koji će ostati aktivan.
3. U polju **Dupli korisnik** kliknite na ikonu osobe i izaberite dupliranog korisnika koji će se spojiti u primarnog korisnika.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Otvara se dijalog za potvrdu.
5. Kliknite na dugme **Da**.

Spajanje više dupliranih korisnika

Oba skupa korisnika moraju biti aktivna. Jedan skup korisnika ne *sme* biti sinhronizovan sa ACD-a.

1. Izaberite **Spoji više dupliranih korisnika odjednom**. Webex WFO traži moguće utakmice 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 podebljano.
2. (Opciono) Da biste uklonili skup duplikata iz stapanja, obrišite polje za potvrdu 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**. Otvara se dijalog za potvrdu.
5. Kliknite na dugme **Da**.

Spojite dva ACD-sinhronizovana korisnika

Možete spojiti dva ACD-sinhronizovana korisnika samo ako prvo uradite jedno od sledećeg:

- Deaktivirajte duplirani korisnik na stranici Korisnici (Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija korisnika > > korisnicima)
- Izbrišite duplikat korisnika u ACD

NAJBOLJA PRAKSA - Izbrišite duplirane korisnike u ACD-u umesto da ih deaktivirate na stranici Korisnici. Deaktiviranje korisnika ih ne briše u ACD. Ako spojite duplikat korisnika koji ste Su deaktivirani u Webex VFO, ali ne i izbrisani u ACD, taj korisnik će se ponovo pojaviti u Webex VFO sledeći put kada se ACD sinhronizuje sa Webex VFO.

Ako su i primarni i duplirani korisnici aktivni i sinhronizovani sa ACD-a, Webex WFO prikazuje poruku o grešci i sprečava spajanje.

1. Izaberite **Spoji 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 **Dupli korisnik** kliknite na ikonu osobe i izaberite dupliranog korisnika koji će se spojiti u primarnog korisnika.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Otvara se dijalog za potvrdu.
6. Kliknite na dugme **Da**.

Kako funkcioniše spajanje korisnika

Sledeći odeljci opisuju šta se dešava sa korisničkim informacijama i korisničkim podacima kada spojite korisnike.

Informacije o korisniku

Ako korisnici koje izaberete imaju konfliktne informacije o korisniku, informacije o dupliranom korisniku prepisuju i brišu informacije o primarnom korisniku osim ACD ID-a. Sve informacije osim ACD ID-a se uklanjaju iz duplikata korisnika, koji je takođe deaktiviran.

> **NAPOMENA** Ako su i primarni korisnik i dupli korisnik sinhronizovani sa ACD-om, oba korisnika zadržavaju svoje originalne ACD ID-ove. ACD ID primarnog korisnika nije prepisan i izbrisan, a duplikat
> ACD ID korisnika nije uklonjen.

Sledeća tabela opisuje šta se dešava sa informacijama o primarnim i dupliranim korisnicima kada se spajaju.

Informacije o korisniku	Primarni korisnik Pre spajanja	Duplikat korisnika Pre spajanja	Primarni korisnik posle Spajanje (Aktivan)	Duplikat korisnika nakon 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 spojite korisnike, podaci dupliranog 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 je kombinovano sa dupliranim korisničkim podacima. Udruženja uređaja duplikata korisnika prepisuju i brišu asocijacije uređaja primarnog korisnika.
- WFM—Sve osim zahteva primarnog korisnika, upozorenja, prikaza, rasporeda ponuda i rasporeda trgovina je prebrisano i izbrisano dupliranim korisničkim podacima. Korisnički zahtevi, upozorenja, prikazi, raspored ponuda i raspored trgovina primarnog korisnika se kombinuju sa dupliranim korisničkim podacima.

Sledeći primer ilustruje šta se dešava kada se QM podaci duplikata korisnika spajaju u QM podatke primarnog korisnika.

QM korisnički podaci	Primarni korisnik Pre spajanja	Duplikat korisnika Pre spajanja	Primarni korisnik posle Spajanje (Aktivan)	Duplikat korisnika nakon spajanja (Neaktivan)
Snimci poziva	Primarni korisnik Poziv Snimci	Duplikat korisnika Poziv Snimci	Primarni korisnik i duplikat Poziv korisnika Snimke	—
Obrasci za evaluaciju	Primarni korisnik Obrasci za evaluaciju	Duplikat korisnika Obrasci za evaluaciju	Primarni korisnik i duplikat Процена korisnika Obrasce	—
Uređaj Udruženja	Primarni korisnik Uređaj Udruženja	Duplikat korisnika Uređaj Udruženja	Duplikat korisnika Uređaj Udruženja	—

Sledeći primer ilustruje šta se dešava kada se WFM podaci dupliranog korisnika spoje sa WFM podacima primarnog korisnika.

WFM korisnički podaci	Primarni korisnik Pre spajanja	Duplikat korisnika Pre spajanja	Primarni korisnik posle Spajanje (Aktivan)	Duplikat korisnika nakon spajanja (Neaktivan)
Radne smene	Radne smene primarnog korisnika	Duplikat radnih smena korisnika	Duplikat radnih smena korisnika	—
Mapiranje veština	Mapiranje veština primarnog korisnika	Duplikat mapiranja veština korisnika	Duplikat mapiranja veština korisnika	—
Obaveštenja	Upozorenja primarnog korisnika	Duplikat korisničkih upozorenja	Upozorenja primarnog korisnika i duplirana korisnička upozorenja	—

NAPOMENA - Ako je dupli korisnik konfigurisan u realnom vremenu Adherence Vidget, promene stanja agenta prestanu da se ažuriraju u vidžetu nakon spajanja. Morate zameniti duplikat korisnika sa primarnim

korisnika kako bi se videla ažurirana stanja agenta u vidžetu za tog korisnika. (Vidi Dostupni 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 Poseduje izveštaje ili kontrolne table u Data Ekplorer-u sa korisnikom koji to ne čini, Webex VFO ne prenosi vlasništvo nad izveštajima ili kontrolnim tablama sa deaktiviranog korisnika na aktivnog korisnika.

Premosti korisničke profile

Webex VFO uklanja sve postojeće profile korisnika za prepisivanje i od primarnog korisnika i od sekundarnog korisnika pre nego što se spajaju.

Srodne teme

- Kreirajte i izmenite korisnike
- Uvoz i izvoz korisnika

- Konfigurišite ACD

Upravljajte korisnicima hotelinga

Korisnik hotelinga je generički profil koji je dodeljen uređaju (pogledajte Pridruženi telefoni sa agentima, grupama za snimanje i tipovima snimanja) u slučaju da se nijedan korisnik ne prijavi. Ako odlučite da ne dodelite uređaj određenom agentu, možete ga dodeliti korisniku hotelinga.

Polje	Opis
Izaberite korisnika	("Izmena ili brisanje postojećeg korisnika") Korisnik hotelinga koji želite za uređivanje.
Prezime	Ime korisnika hotelinga.
Prezime	Prezime korisnika hotelinga.
Korisničko ime	Adresa e-pošte korisnika. Ovo postaje korisnikov Webex VFO korisničko ime i koristi se za prijavljivanje.
Vindovs Prijava	Korisnikovi za prijavljivanje na Vindovs. U Aktivnom direktorijumu okruženje, ovo je korisničko ime Active Directori korisnika.
Status naloga	Status korisničkog naloga (zaključan ili otključan). Koristite ovo polje da biste Promenite status korisničkog naloga ako je nalog postao zaključan zbog neuspešnih pokušaja prijavljivanja.
Tim	Tim za korisnika hotelinga.

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 i uloga supervizora uključuje dozvolu za kreiranje kontakta, onda taj korisnik može da kreira kontakte. Korisnicima se može dodeliti jedna ili više uloga i, kao rezultat, mogu pristupiti svim funkcijama povezanim sa tim ulogama i dozvolama.

Webex VFO uključuje tri podrazumevane uloge: administratora, agenta i supervizora. Ne možete obrisati podrazumevane uloge, ali ih možete preimenovati i promeniti opcionalne dozvole povezane sa njima.

NAPOMENA Neke dozvole su potrebne za podrazumevane uloge. To se ne može promeniti.

Preduslov

- Imate dozvolu za administriranje uloga

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > uloge

Webex VFO licenciranje

Licenca definiše koje uloge imaju pravo da koriste određenu Webex VFO funkcionalnost. Na primer, ako je licenca za pristup dodeljena ulozi supervizora, onda supervizori mogu da prate i procenjuju 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 tip licence. Svaki aktivni Webex VFO korisnik je povezan sa jednom ili više licenci, a svaki aktivni korisnik može imati jednu ili više uloga. Licencna mesta se računaju po broju aktivnih korisnika navedenih sa tom licenciranom ulogom.

NAPOMENA - Počevši od Webex VFO verzije KSNUMKS, 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 upotrebu
- Licenca za treniranje performansi

  VAŽNO Trening performansi trenutno nije dostupan za kupovinu.

- Licenca za bot analitiku
- Uvid u licence

Pogledajte Kako licence rade 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 se dodaju 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**.

Izbrišite ulogu

- Izaberite ulogu iz tabele Uloge, a zatim kliknite na dugme **Delete** (ikona X).

> **NAPOMENA** Podrazumevane uloge ne mogu biti obrisane.

Povežite ulogu sa tipom licence

- U tabeli Licence, izaberite ili obrišite polje za potvrdu za svaki tip licence u koloni za određenu ulogu koju želite da povežete sa tim tipom licence.

> **NAPOMENA** U **poljima "Korišćeno** i **Dostupno** " naznačen je broj mesta koja ste iskoristili i ukupan broj mesta na koja imate pravo.

> **NAPOMENA** Ako vaša organizacija ima licencu za sažetak interakcije, **Sažetak** interakcije se pojavljuje u ovoj tabeli. Ne morate da dodelite ovu licencu bilo kojoj ulozi da biste koristili Sažetak interakcije.

Izmenite dozvole uloge

- U tabeli Dozvole, izaberite (dodeliti) ili obrišite (poništite) polje za potvrdu za svaku dozvolu ispod kolone za određenu ulogu.

Ako izaberete dozvolu koja zahteva druge dozvole, potrebne dozvole se automatski izaberu.

Dozvole

Tabela dozvola vam omogućava da dodelite specifične dozvole podrazumevanim i prilagođenim ulogama.

Tabela Dozvole razdvaja dozvole po kategorijama. Naslovi ispod odgovaraju kategorijama tabele dozvola.

Upravljanje aplikacijama

Dozvolu	Detalji	
Administrirati QM	Opis	Omogućava vam da upravljate QM aplikacijama.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > globalnim podešavanjima Upravljanje aplikacijama > QM tokovi kontakata > zadržavanje
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Agent Monitoring	Opis	Omogućava vam da pratite ekran i / ili zvuk aktivnog agenta, kao i prikupljanje evidencije agenata.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > nadgledanje agenata
	Licence	Webex VFO pristup, monitoring
	Srodne dozvole i napomene	Da biste pratili agente u realnom vremenu, potrebna vam je i dozvola Live Audio Monitoring (za audio monitoring) i / ili dozvola Live Screen Monitoring (za nadgledanje ekrana).

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte WFM	Opis	Omogućava vam da upravljate WFM aplikacijama.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > konfiguracija korisnika > prikazi Upravljanje aplikacijama > redovima usluga Prognoze > za upravljanje aplikacijama Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija rasporeda Upravljanje aplikacijama > Upravljanje rasporedom Upravljanje aplikacijama > Dinamičko raspoređivanje Upravljanje aplikacijama > aktivnosti Upravljanje aplikacijama > Istorijski podaci Upravljanje aplikacijama > WFM konfiguracija Upravljanje aplikacijama > planiranje odmora Upravljanje aplikacijama > strateško planiranje Raspored i planiranje > planiranje Upravljanje uređivanjem rasporeda
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirajte WFM Radni tokovi	Opis	Omogućava vam da pristupite stranici Radni tokovi i odobrava prikaz preduzeća samo za tu stranicu, tako da administratori koji obično nemaju prikaz preduzeća mogu da upravljaju WFM tokovima posla.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > konfiguracija korisnika > aktivnosti > tokovi posla
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Ova dozvola je nezavisna od dozvole Administrirati WFM, ali bi trebalo da dodelite ovu dozvolu zajedno sa Administrirati WFM ili Administrirati rasporede

Dozvolu	Detalji	
		Dozvolu.
Administrirajte uloge	Opis	Omogućava vam da kreirate uloge i modifikujete dozvole povezane sa tim ulogama.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > uloge > konfiguracije korisnika
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	—
Administrirate Zakupac	Opis	Omogućava vam da obavljate administrativne poslove za
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > konfiguracija korisnika > spajanje korisnika Upravljanje aplikacijama > Administracija > Globalna podešavanja Upravljanje aplikacijama > Administracija > Preuzimanja Upravljanje aplikacijama > Administracija > Ključni pokazatelji učinka (KPI) Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sistema > konfiguracija servera podataka Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sistema > eksterna memorija Upravljanje aplikacijama > Analitika > Analitika Konfiguracija
	Licence	—
	Srodne dozvole i napomene	Da biste pristupili stranici Konfiguracija analitike, potrebna vam je i dozvola Administrirajte analitiku.
Administrirajte org.	Opis	Omogućava vam da upravljate grupama, timovima i korisnicima koji su

Dozvolu	Detalji
Struktura	U okviru vašeg opsega.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija korisnika > grupe Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija korisnika > Timovi Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija korisnika > Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija korisnika > spajanje korisnika
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Morate imati nekoliko dodatnih dozvola da preduzmete sledeće akcije na stranici Korisnici: ▪ Da biste dodelili uloge, morate imati dozvolu Dodeli korisničke uloge. Ako nemate dozvolu za dodeljivanje korisničkih uloga i kreirate novog korisnika, Webex VFO automatski daje novom korisniku podrazumevanu ulogu agenta. Samo korisnici sa dozvolom dodeljivanja korisničkih uloga mogu da promene ovaj zadatak. ▪ Da biste dodelili WFM prikaze na stranici Korisnici, morate imati dozvolu Izmeni WFM prikaze ▪ Da biste dodelili QM prikaze, morate imati dozvolu Izmeni QM prikaze ▪ Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu za dodeljivanje korisničkih uloga. Ako datoteka za uvoz sadrži bilo kakve vrednosti u koloni Pogledi, morate imati dozvolu Izmeni WFM prikaze. Ako datoteka sadrži bilo kakve vrednosti u koloni QM Prikazi, morate imati dozvolu Izmeni QM Vievs. ▪ Da biste dodelili uloge više korisnika, morate imati dozvolu za dodeljivanje korisničkih uloga Ako je korisniku dodeljena Administracija Org. Struktura dozvola pre nego što je Webex VFO nadograđen na Webex VFO verziju 10.4.3 ili kasnije, Dodeljivanje korisničkih uloga, Uređivanje WFM pregleda i Uređivanje QM prikaza ovlašćenja su takođe dodeljena tom korisniku

Dozvolu	Detalji	
		Podrazumevani.
Primajte poslovna obaveštenja	Opis	Omogućava vam da se pretplatite na poslovna obaveštenja. Ova obaveštenja se odnose na svakodnevne operacije unutar kontakt centra.
	Pristup stranici	(samo poslovna obaveštenja) Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > obaveštenja
	Licence	Usaglašenost snimanja, Upravljanje kvalitetom, Upravljanje radnom snagom, Analitika, Desktop analitika, Monitoring, Webex VFO pristup
	Srodna dozvola i napomene	Pogledajte Konfigurisanje 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) Upravljanje aplikacijama > praćenje > obaveštenja
	Licence	Administrativna licenca: Sistemski administrator
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj API dokumentaciju	Opis	Omogućava vam da vidite API dokumentaciju.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirajte ACD konfiguraciju	Opis	Omogućava vam da podesite vezu između Webex VFO i ACD.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > konfiguracija > ACD konfiguracija sistema
	Licence	—
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirajte listu distribucije	Opis	Omogućava vam da upravljate listama distribucije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Administrativna licenca: Sistemski administrator
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj informacije o reviziji	Opis	Omogućava vam da vidite status servera i obaveštenja.
	Pristup stranici	—
	Dozvole	—
	Srodne Dozvole i napomene	—
Bulk Uvoz	Opis	Omogućava vam da uvezete podatke koristeći različite API za uvoz.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Pogledajte *Webex VFO API Referentni vodič* za više detalja.
Administrirajte politiku lozinke	Opis	Omogućava vam da upravljate postavkama politike lozinke i da otključate korisničke naloge.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > administracija > lozinka Politika
	Licence	—
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj Desktop Monitoring	Opis	Omogućava vam da vidite stranicu Desktop Monitoring.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > nadgledanje radne površine
	Licence	Monitoring, Desktop analitika, Analitika
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirajte ključeve za šifrovanje	Opis	Omogućava vam da generišete nove ključeve za šifrovanje datoteka za skladištenje.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > administracija > licence za globalna podešavanja
	Licence	—
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirajte autentifikaciju Active Directori-a	Opis	Omogućava vam da kreirate i izmenite Active Directori veze.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Licence za konfiguraciju Active Directori
	Licence	—
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte gamifikaciju	Opis	Omogućava vam da upravljate gamifikacijom za agente.
	Pristup stranici	Licence za upravljanje aplikacijama > upravljanje
	performansama	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj gamifikaciju	Opis	Omogućava vam da vidite gamifikaciju.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pristup mobilnom uređaju	Opis	Omogućava vam da omogućite pristup ograničenoj mobilnoj verziji Webex VFO sajta. Ova dozvola ne utiče na mobilnu aplikaciju (pogledajte Pristup mobilnoj aplikaciji).
	Pristup stranici	—
	Licence	Poziv za snimanje, Upravljanje kvalitetom, Upravljanje radnom snagom, Desktop analitika, Analitika, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj / ažuriraj korisnike hotelinga	Opis	Omogućava vam da vidite, izmenite i kreirate hoteling korisnike
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj Evaluator Detalji	Opis	Omogućava vam da vidite sledeće detalje o evaluatoru kontakta: ▪ Ime evaluatora ▪ Evaluator Prezime ▪ Datum evaluacije ▪ Evaluaciju je odobrio
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne Dozvole i napomene	—
Dodelite korisničke uloge	Opis	Omogućava vam da dodelite uloge korisnicima na stranici Korisnici na bilo koji od sledećih načina: ▪ Uređivanje postojećeg korisnika ▪ Kreiranje novog korisnika ▪ Dodeljivanje uloga više korisnika ▪ Uvoz korisnika

Dozvolu	Detalji	
		NAPOMENA Ako datoteka za uvoz sadrži bilo kakve vrednosti u koloni Pogledi, morate imati Izmeni WFM prikaze Dozvolu. Ako datoteka sadrži bilo kakve vrednosti u koloni QM Prikazi, morate imati dozvolu Izmeni QM Vievs.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > konfiguracija korisnika > odredišna stranica **NAPOMENA** Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup ovoj funkciji, Kontaktirajte svog Cisco menadžera naloga.
	Licence	—
	Srodne dozvole i napomene	Da biste pristupili stranici Korisnici, morate imati dozvolu Administrirati Org. Struktura
Uredi WFM prikaze	Opis	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	—
	Dozvole	—
	Srodne dozvole i napomene	Da biste pristupili stranici Korisnici, morate imati dozvolu Administrirati Org. Struktura Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu za dodeljivanje korisničkih uloga. Ako datoteka za uvoz sadrži bilo kakve vrednosti u koloni Pogledi, morate imati dozvolu Izmeni WFM prikaze.

Dozvolu	Detalji	
		Da biste videli stranicu Pogledi i izabrali WFM prikaz za uređivanje, morate imati dozvolu Administrirati WFM.
Uredi QM preglede Korisnici		Opis Omogućava vam da dodelite QM prikaze korisnicima na stranici bilo koji od sledećih načina: ▪ Uređivanje postojećeg korisnika ▪ Kreiranje novog korisnika ▪ Uvoz korisnika
	Pristup stranici	—
	Dozvole	—
	Srodne dozvole i napomene	Da biste pristupili stranici Korisnici, morate imati dozvolu Administrirati Org. Struktura Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu za dodeljivanje korisničkih uloga. Ako uvoz datoteka sadrži bilo kakve vrednosti u koloni Pogledi, morate imati dozvolu Izmeni QM prikaza.
Pristup aplikaciji za mobilne uređaje	Opis	Omogućava vam da se prijavite i koristite Webex VFO mobilnu aplikaciju. Ova dozvola ne utiče na mobilnu verziju Webex VFO sajta (vidi Pristup mobilnom uređaju).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti, upravljanje kvalitetom, upravljanje radnom snagom i analitika Webex VFO pristup Administrativna licenca: Administrator stanara
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte WFM agente	Opis	Omogućava vam da izmenite atribute raspoređivanja WFM agenta na stranici Korisnici ako je korisnik omogućen za raspoređivanje i nije neaktivan. Atributi koje možete da menjate su: ▪ Zakazivanje vremenske zone ▪ Radni staž ▪ Glavni servis red ▪ Profil stanja rada ▪ Mapiranje veština ▪ Standardni Rad Shift Rotacija ▪ Kopirajte rotacije radne smene ▪ Ostale radne smene ▪ Dodeljeni izuzeci ▪ Radno vreme za odmor ▪ Raspored Izdanje Profil ▪ 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 > korisnika
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje radnom snagom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Ova dozvola nije automatski omogućena ni u jednoj od podrazumevanih uloga. Ako uloga uključuje dozvolu Administriranje strukture organizacije, ne morate da omogućite ovu dozvolu jer dozvola Administriranje strukture organizacije daje puni pristup stranici Korisnici. Dozvole koje vam omogućavaju da uređujete opšte, QM ili WFM korisnika

Dozvolu	Detalji	
		atributi (Edit WFM Views, Edit QM Views, Administrirajte politiku lozinke i Administrirajte strukturu organizacije) zamenjuju ovu dozvolu. Ova dozvola vam ne dozvoljava da kreirate novog korisnika, izaberete ili izmenite neaktivnog korisnika, izmenite ili kreirate novog korisnika hotelinga, upravljate više korisnika ili uvoz/izvoz korisnika.

Kontrolna tabla

Dozvolu	Detalji	
Prikaz QM kontrolna tabla	Opis	Omogućava vam da vidite QM vidžete na kontrolnim tablama Data Ekplorer.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Da biste videli neke QM vidžete, takođe vam je potreban Pogledaj rezultate evaluacije i Pogledaj kontakt Goal dozvole.
Administrirajte kontrolne table	Opis	Omogućava vam da konfigurišete kontrolne table Analitics, QM i WFM.
	Pristup stranici	—
	Licence	—
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati Pogledaj QM Dashboard i Pogledaj WFM Dashboard dozvole.
Pogledaj WFM	Opis	Omogućava vam da vidite WFM vidžete u Data Ekplorer

Dozvolu	Detalji	
Kontrolna tabla		Kontrolne table. Takođe možete da izmenite Raspored dozvola potrebna za dva WFM vidžeta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje radnom snagom Webex VFO Access
	Srodne Dozvole i napomene	—

Snimci Administrator

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj korpu za otpatke	Opis	Omogućava vam da pretražujete sadržaj korpe za otpatke iz Interakcije strana i vraćanje kontakata tako da se snimci mogu reprodukovati.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Izbriši kontakt	Opis	Omogućava vam da izbrišete kontakte.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj korpu za otpatke.

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte tok posla	Opis	Omogućava vam da pristupite i konfigurišete tokove posla za QM
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > administracija toka posla
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administriranje polja metapodataka	Opis	Omogućava vam da pristupite i konfigurišete metapodatke.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Menadžer konfiguracije > metapodataka
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirajte obrasce za evaluaciju	Opis	Omogućava vam da podesite obrasce evaluacije.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM menadžer obrazaca za konfiguraciju > evaluaciju
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirajte sajtove za snimanje	Opis	Omogućava vam da izaberete sajt za snimanje za tim, ako korisnik ima više lokacija.
	Pristup stranici	—

Dozvolu	Detalji	
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirajte ciljeve kontakta	Opis	Omogućava vam da vidite ciljeve kontakta na stranici Administracija cilja kontakta.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tokovima kontakata > administracija ciljeva kontakta
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Da biste kreirali ili uredili ciljeve kontakta, također su vam potrebne dozvole za kreiranje cilja kontakta.
Konfigurišite telefonske grupe	Opis	Omogućava vam da podesite telefonske grupe, signalne grupe i grupe za snimanje.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > telefonskih grupa
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Konfigurišite udruženja uređaja	Opis	Omogućava vam da podesite uređaje u vašem pozivnom centru.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > udruženja uređaja
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
AdminReconTasks	Ova dozvola se trenutno ne koristi.	

Desktop klijent

Dozvolu	Detalji	
Snimanje Desktop analitike	Opis	Omogućava da se aktivnost na radnoj površini agenata automatski zabeleži.
	Pristup stranici	—
	Licence	Usaglašenost snimanja, Upravljanje kvalitetom, Desktop analitika, Analitika Essential, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	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 za upravljanje kvalitetom Essential, Analitics Enterprise
	Srodne dozvole i napomene	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 - Potrebno kada želite da automatski snimite i glas i ekran tokom poziva ▪ Snimanje Start Stop Screen – Potrebno kada želite da korisnik kontroliše kada snimanje ekrana počinje i prestaje da koristi kontrole snimanja
Snimanje glasa	Opis	Automatski snima zvuk. Ova dozvola je potrebna za sve arhitekture za snimanje 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 napomene	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 pratite ekran korisnika. Omogućava da se ekrani agenata prate preko stranice Agent Monitoring. I agent i monitor moraju imati ovu dozvolu za praćenje ekrana uživo.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom, praćenje Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i beleške	Monitorima je takođe potrebna dozvola za nadgledanje agenta.
Živi audio Nadgledanje	Opis	Omogućava vam da uživo audio prati pozive korisnika. Dozvoljava agentima " audio koji će se pratiti preko stranice Agent Monitoring. Oboje agent i monitor moraju imati ovu dozvolu za live audio nadgledanje na rad.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO 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 Radne površine. Ovaj režim omogućava agentu da snima samo segmenti poziva koji su eksplicitno navedeni kada se koristi Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole	—

Dozvolu	Detalji	
	i beleške	
Snimanje događaja na radnoj površini	Opis snimaju.	Omogućava da se događaji na radnoj površini na radnim površinama agenata automatski
	Pristup stranici	—
	Licence	Usaglašenost snimanja, Upravljanje kvalitetom, Desktop analitika, Analitika Essential, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Agenti takođe moraju imati dozvolu Capture Desktop Analitics.

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 VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj Scored Kontakti	Opis	Omogućava vam da pretražujete samo kontakte koji su bili postigao (procenjen) sa stranice Interakcije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i napomene	—
Izvoz snimaka	Opis	Omogućava vam da izvezete snimke sa stranice Interakcije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte.
Pogledaj prilagođene metapodatke	Opis	Omogućava vam da vidite prilagođene metapodatke na stranici Interakcije i Media Plaier.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte.
Uredi prilagođene metapodatke	Opis	Omogućava vam da izmenite prilagođene metapodatke na stranici Interakcije i Media Plaier.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom

Dozvolu	Detalji	
		Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i beleške	Takođe morate imati Pogledaj kontakte i Pogledaj Prilagođene dozvole za metapodatke.
Oznaka Kontakt	Opis	Omogućava vam da označite kontakt pomoću snimanja Kontrole.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i kvalitet Upravljanje Webex VFO 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 Interakcije strana.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i kvalitet Upravljanje Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i beleške	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte.
Pogledaj analitičke podatke za Kontakti	Opis	Omogućava vam da vidite rezultate analitike Net Promoter (NPS) i Eval Predictive Scores (EPS) podaci za kontakti u okviru vašeg opsega na stranici Interakcije.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	—
Pogledaj koren snimaka	Opis	Omogućava vam da vidite root snimke.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	—
Untag Kontakt	Opis	Omogućava vam da poništite označeni kontakt.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Oznaka za obuku	Opis	Omogućava vam da označite kontakt za pregled u obuci.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Po defaultu, svi korisnici mogu označiti kontakt za obuku. Ako ne zahtevate od svih korisnika da označe kontakte za obuku, obrišite ovo polje za potvrdu. Takođe morate imati dozvole Pogledaj kontakte i Oznaka kontakata ili Untag Kontakti.
Pogledaj sve kontakte za obuku	Opis	Omogućava vam da vidite sve kontakte označene za obuku preko stanara.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte.
Bulk Kontakt Izvoz	Opis	Omogućava vam da izvezete audio datoteke, kontakt detalje, 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 VFO pristup

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i napomene	Podrazumevano onemogućeno. Upareni zajedno, dozvole za izvoz masovnih kontakata i pregled izvoza kontakata omogućavaju vam da kreirate sopstveni izvoz kontakata i pregledate sve izvoze kontakata za vašu organizaciju.
Pogledaj Unreconciled Root Recordings	Opis	Omogućava vam da vidite sve root snimke Bezuslovno.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Podrazumevano onemogućeno. Takođe morate imati dozvolu Pogledaj koren snimaka.
Pogledaj Bulk Kontakt Izvoz	Opis	Omogućava vam da vidite izvoz masovnih kontakata svih u vašoj organizaciji. Ne možete kreirati masovne izvoze kontakata sa ovom dozvolom.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Podrazumevano onemogućeno. Upareni zajedno, dozvole za izvoz masovnih kontakata i pregled izvoza kontakata omogućavaju vam da kreirate sopstveni izvoz kontakata i pregledate sve izvoze kontakata za vašu organizaciju.

Dozvolu	Detalji	
Masovno brisanje	Opis	Omogućava vam da izbrišete kontakte u rasutom stanju.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tokovima kontakata > operacijama masovnih kontakata **NAPOMENA** Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup na ovu funkciju obratite se svom Cisco menadžeru naloga.
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	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 kontakte agenata bilo koje vrste da se uvoze u Webex VFO. Ova dozvola je potrebna za bilo koju vrstu snimanja ili snimanja kontakata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	Ova dozvola je preduslov za dozvole za snimanje glasa i snimanje 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 VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte.

Dozvolu	Detalji	
Oznaka za HR	Opis	Omogućava vam da označite kontakt za pregled u HR.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access **NAPOMENA** Zahteva najmanje jednu od ovih licenci.
	Srodne dozvole i napomene	Omogućava administratorima da definišu koje uloge imaju mogućnost da označe kontakt za pregled u HR-u. Ako ne zahtevate od svih korisnika da označe kontakte za HR, izbrišite polje za potvrdu Označi za HR. Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakt.
VievNotProcessedReason	Opis	Ova dozvola se trenutno ne koristi.
Uključite sopstveni opseg u QM prikaze	Opis	Ako vaš pristup Webex VFO upravlja QM Vievs, ova dozvola vam omogućava da vidite i igrate svoje kontakte, plus sve kontakte koji ispunjavaju kriterijume QM Viev. Pogledajte Upravljanje pogledima .
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte. Podrazumevano, ova dozvola nije dodeljena nijednoj ulozi.
Masovno zadržavanje ažuriranja	Opis	Omogućava vam da ažurirate politiku zadržavanja za više Kontakti odjednom.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tokovima kontakata > operacijama masovnih kontakata **NAPOMENA** Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup

Dozvolu	Detalji	
		na ovu funkciju obratite se svom Cisco menadžeru naloga.
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	Da biste koristili sve funkcije na stranici Bulk Contact Operations, kombinujte ovu dozvolu sa dozvolama za masovno brisanje i masovno ažuriranje metapodataka.
Metapodaci za masovno ažuriranje	Opis	Omogućava vam da ažurirate prilagođene metapodatke koji je Povezan sa više kontakata odjednom.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tokovima kontakata > operacijama masovnih kontakata **NAPOMENA** Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup na ovu funkciju obratite se svom Cisco menadžeru naloga.
	Licence	Licence za podatke: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	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 evaluacije	Opis	Omogućava vam da kreirate komentare u prozoru Obrazac za evaluaciju u Media Plaier.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne	Takođe morate imati Pogledaj kontakte i Pogledaj evaluacije

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i napomene	Dozvole.
Odobri evaluaciju kontakta	Opis	Omogućava vam da odobrite procenu za kontakt sa Media Plaier-a.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvole Pogledaj kontakte i Pogledaj evaluacije.
Procenite kontakt	Opis	Omogućava vam da procenite kontakt u Media Plaier i da vidite Evaluacija panel za nebodovane kontakte.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvole Pogledaj kontakte i Pogledaj evaluacije.
Izmeni Komentar o evaluaciji	Opis	Omogućava vam da izmenite komentare u prozoru obrasca za evaluaciju u Media Plaier.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne	Takođe morate imati dozvole Pogledaj kontakte, Kreiraj komentar evaluacije i Pogledaj evaluacije.

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i napomene	
Pogledaj evaluacije	Opis	Omogućava vam da vidite kontakt procene u Media Plaier.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte
Samoprocena Kontakt	Opis	Omogućava vam da procenite svoje kontakte.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvole za pregled kontakata i procenu kontakata.
Samoodobre nje Kontakt Evaluacija	Opis	Omogućava vam da odobrite sopstvenu procenu kontakata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvole Pogledaj kontakte i Pogledaj evaluacije.
Uređivanje Svaka evaluacija	Opis	Omogućava vam da izmenite evaluaciju koju ste završili i da vidite sledeće detalje o evaluatoru kontakta:

Dozvolu	Detalji	
		▪ Ime evaluatora ▪ Evaluaciju je odobrio
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne Dozvole i napomene	—

Snimanje Kontakt Kalibracije

Dozvolu	Detalji	
Kalibracija 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 VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte.
Samo-Kalibracija Kontakt	Opis	Omogućava vam da kalibrirate svoje kontakte.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvole za prikaz kontakata i kalibraciju kontakta

Kontakt Ciljevi

Dozvolu	Detalji	
Kreirajte cilj evaluacije	Opis	Omogućava vam da kreirate i dodelite zadatke evaluacije (ad-hoc) i kontakt ciljeve.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Da biste kreirali ciljeve kontakta, potrebna vam je i dozvola za administriranje ciljeva kontakta.
Kreirajte cilj kalibracije	Opis	Omogućava vam da kreirate i dodelite zadatke kalibracije (ad hoc) i kontaktne ciljeve.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Da biste kreirali ciljeve kontakta, potrebna vam je i dozvola za administriranje ciljeva kontakta.
Kreiraj cilj pregleda	Opis	Omogućava vam da kreirate i dodelite zadatke pregleda (ad-hoc) i kontaktne ciljeve.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Da biste kreirali ciljeve kontakta, potrebna vam je i dozvola za administriranje ciljeva kontakta.

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj kontakt cilj	Opis	Omogućava vam da pristupite Kontakt Kuekue i vidite Kontakt Cilj Napredak vidžet.
	Pristup stranici	Kontakt red Kontrolna tabla > Kontakt Cilj Napredak vidžet
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	—

Ankete

Dozvolu	Detalji	
Administrirate QM Ankete	Opis	Omogućava vam da konfigurišete eksterne provajdere ankete nakon poziva.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tokovi kontakata > anketa o pozivima
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	—
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 VFO Access
	Srodne	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte.

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i napomene	

Zakaži

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj raspored	Opis	Omogućava korisnicima da pregledaju stranice Moj raspored i Moja dostupnost.
	Pristup stranici	Rasporedi i planiranje > raspored rasporeda i planiranje > mojoj dostupnosti
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje radnom snagom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	—
Uređivanje rasporeda	Opis	Omogućava korisnicima da vidite raspored agenata i preduzmu sledeće radnje: Ubacite aktivnost, Raspored trgovina, Pronađi optimalno vreme i Optimizacija rasporeda. Omogućava korisnicima da vide kodove razloga u fioci za pridržavanje.
	Pristup stranici	Raspored i planiranje > raspored agenata
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj rasporede.
Planirajte raspored	Opis	Omogućava korisniku da pristupi stranici Planiranje (uključujući stranice Prognoza, Distribucija i Raspored) i da kreira događaj Intradai Dinamic Scheduling.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	Raspored i planiranje > planiranje Raspored i planiranje > Intradai dinamičko raspoređivanje
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj rasporede. Da bi konfigurisali elemente rasporeda (uključujući radne smene, izuzetke, kategorije skupljanja, nedelje skupljanja i scenarije skupljanja), korisnicima su potrebne dozvole Administrirati WFM i Administrirati rasporede.
Administrirajte raspored	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 > monitoring aplikacija Upravljanje aplikacijama > servisnim redovima (osim stranice za tipove servisnih redova) Prognoze > za upravljanje aplikacijama Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija rasporeda Upravljanje aplikacijama > Upravljanje rasporedom Upravljanje aplikacijama > Dinamičko raspoređivanje Upravljanje aplikacijama > aktivnosti (osim stranica Tipovi izuzetaka i Radni tokovi) Upravljanje aplikacijama > istorijski podaci Upravljanje aplikacijama > WFM konfiguracija (osim za globalna podešavanja, konfiguraciju HRMS-a i stranice zadržavanja; pristup samo za čitanje stranici Adherence State Mappings) Upravljanje aplikacijama > planiranje odmora (osim stranice Vrste odmora)

Dozvolu	Detalji	
		Upravljanje aplikacijama > Rasporedi strateškog planiranja i planiranje > upravljanje uređivanjem rasporeda Dozvola za administriranje rasporeda odobrava pristup samo za čitanje stranici za mapiranje države. Upravljanje aplikacijama > Strateško planiranje Upravljanje aplikacijama > planiranje odmora (osim stranice Vrste odmora) Raspored i planiranje > upravljanje uređivanjem rasporeda
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Ova dozvola se može kombinovati sa drugim dozvolama (na primer, Administrirajte poruke, Planirajte rasporede i Administrirajte org. Struktura) da biste kreirali prilagođenu ulogu 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 razmenu poruka.
	Pristup stranici	Messaging
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje radnom snagom Webex VFO Access
	Srodne dozvole i napomene	Zahtevi za ažuriranje poruka je neophodan za interakciju sa porukama.

Dozvolu	Detalji	
Administriranje poruka	Opis	Omogućava vam da odobrite i administrirate zahteve.
	Pristup stranici	Messaging
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Analitika

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj sistemsku analitiku	Opis	Omogućava vam da kreirate i upravljate skupovima podataka na kontrolnim tablama Analitike.
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Desktop analitika, analitika Osnove, analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	—
Administrirajt Analitika	Opis	Omogućava vam da kreirate, pregledate, izmenite i izbrišete
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Menadžer zadataka Upravljanje aplikacijama > Analitika > Desktop Manager Upravljanje aplikacijama > Analitika > Field Manager Upravljanje aplikacijama > Analitika > Analitika Konfiguracija
	Licence	Desktop analitika, analitika Osnove, analitika preduzeća,

Dozvolu	Detalji	
		Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administriranje govorne analitike	Opis	Omogućava vam da vidite i izbrišete zadatke Fonetske analitike na stranici Analitika Task Manager. **NAPOMENA** - Pošto je Phonetics Analitics penzionisan, ne možete kreirati ili uređivati zadatke Phonetics Analitics čak i ako imate ovu dozvolu.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Menadžer zadataka Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija analitike > analitike
	Licence	Analitika, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirajte analitiku govora u tekst	Opis	Omogućava vam da kreirate, pregledate, uređujete i brišete zadatke govora u tekst (transkripcija) na stranici Menadžer zadataka analitike.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > menadžer zadataka Licence za konfiguraciju za upravljanje aplikacijama > analitiku
	> analitiku	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Administrirate	Opis	Omogućava vam da kreirate, pregledate, izmenite i izbrišete zadatke tekstualne analitike

Dozvolu	Detalji	
Tekstual na analitika		na stranici Analitika Task Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Menadžer zadataka Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija analitike > analitike
	Licence	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj Desktop Analitiku	Opis	Omogućava vam da vidite funkcije Desktop
	Analitics. Pristup stranici	Agent Ekplorer Analitička kontrolna tabla
	Licence	Desktop analitika, analitika Osnove, analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj analitiku govora	Opis	Omogućava vam da vidite funkcije Speech Analitics.
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
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	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj trending teme	Opis	Omogućava vam da vidite sve Trending Teme stranice.
	Pristup stranici	Analitika > trendovske teme
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Uređivanje trendovskih tema	Opis	Omogućava vam da uređujete (na primer, grupisanje i razdvajanje tema) u alatu Trending Topics.
	Pristup stranici	Analitika > trendovske teme
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj obaveštenje o trendovskim temama	Opis	Omogućava vam da podesite uslove koji pokreću dnevna obaveštenja.
	Pristup stranici	Analitika > trendovske teme
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Izmeni obaveštenje o trendovskim temama	Opis	Omogućava vam da izmenite uslove koji pokreću dnevna obaveštenja.
	Pristup stranici	Analitika > trendovske teme
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj tekstualnu analitiku	Opis	Omogućava vam da vidite funkcije Tekstualne analitike.
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Prikaz Analitika	Opis	Omogućava vam da vidite sve aspekte funkcija analitike.
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i beleške	—
Administrirate Analitika	Opis	Omogućava vam pristup nekim API-jima analitike. U kombinaciji sa Administrirajte dozvolu stanara, omogućava vam da konfigurišete analitiku.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Analitika Konfiguracija
	Licence	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i beleške	Da biste pristupili stranici Konfiguracija analitike, potreban vam je i Administrirajte dozvolu stanara.
Administrirajte prediktivnu analitiku	Opis	Omogućava vam da kreirate, pregledate, izmenite i izbrišete zadatke Predictive Evaluation Score (PES) i Predictive Net Promoter Score (PNPS) na stranici Analitics Task Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > menadžer zadataka
	Licence	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	—
Administrirajte analitičke fraze	Opis	Omogućava vam da kreirate i uređujete fraze i kategorije fraza na stranici Phrase Manager.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	Licence za upravljanje aplikacijama > analitiku > Phrase
	Manager	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Izveštavanje

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj QM izveštaje	Opis	Omogućava vam da vidite QM izveštaje.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu za prikaz organizacije.
Administrirajte QM izveštaje	Opis	Omogućava vam da administrirate QM izveštaje.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Prikaz WFM Izveštaji	Opis	Omogućava vam da vidite WFM izveštaje.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje radnom snagom Webex VFO Access
	Srodne Dozvole i napomene	—
Prikaz WFM Admin Izveštaji	Opis	Omogućava vam da vidite WFM izveštaje o strateškom planiranju.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj izveštaje supervizora	Opis	Omogućava vam da vidite izveštaje WFM supervizora.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Prikaz QM Evaluacija Izveštaji	Opis	Omogućava vam da vidite izveštaje QM evaluacije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Prikaz QM sistem Izveštaji	Opis	Omogućava vam da vidite izveštaje QM sistema.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj QM Survei Reports	Opis	Omogućava vam da vidite izveštaje QM ankete.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Napredni API za izveštavanje	Opis	Omogućava vam pristup API-ju potrebnom za Data Ekplorer.
	Pristup stranici	—
	Dozvole	—
	Srodne Dozvole	—

Dozvolu	Detalji	
	i beleške	
Mapa sajta	Opis	Omogućava vam pristup samo za čitanje kontrolnoj tabli vaše početne stranice i njenom sadržaju.
	Pristup stranici	Mapa sajta
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom i upravljanje radnom snagom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Ova dozvola je kompatibilna sa nasleđenim dozvolama koje zamenjuje: Pogledaj QM kontrolnu tablu, pogledaj WFM kontrolnu tablu i administrirajte kontrolne table.
Data Ekplorer	Opis	Daje vam pristup samo za čitanje stranici pretraživača sredstava Data Ekplorer-a.
	Pristup stranici	Data Ekplorer
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	—
Kreiranje sadržaja	Opis	Omogućava vam da kreirate, ažurirate i izbrišete izveštaje i kontrolne table Data Ekplorer-a.
	Pristup stranici	Data Ekplorer > Izveštaji
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Data Ekplorer

Dozvolu	Detalji	
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 VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	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, i automatizovane i ručne (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pošalji Prijava / Komanda za odjavljivanje	Opis	Povezuje i un-povezuje korisnika sa ekstenzijom uređaja za mrežno snimanje. Ova dozvola je korisna za situacije kao što su hot-desking gde agent ne može da koristi isti telefon svaki dan.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Praćenje usklađenosti i upravljanje
	kvalitetom	—

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i napomene	
Pošalji komandu metapodataka	Opis	Dodaje metapodatke korisnikovom snimanju poziva. Ova dozvola je potrebna za bilo koju arhitekturu snimanja koja dodaje metapodatke pozivima, i automatizovanim i ručnim (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	—
Pošalji oznaku komandu	Opis	Oznake: snimci 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 napomene	—
Pošalji segment i Izbriši / Komandu	Opis	Pokreće i zaustavlja snimanje segmenata poziva (i čuva i briše segmente poziva). Ova dozvola je potrebna za bilo koju arhitekturu snimanja koja koristi ove akcije, i automatizovane i
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i napomene	—
Pošalji početni ekran / Stop ekran Komandu	Opis	Pokreće i zaustavlja snimanje samo na ekranu. Ova dozvola je potrebna za bilo koju arhitekturu snimanja koja koristi ove akcije, i automatizovane i ručne (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	—
Pauza / Dugmad	Opis	Omogućava vam da koristite dugmad Pause i Resume na stranici
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu za slanje pauze / nastavi komandu.
Dugme za prijavljivanje / odjavljivanje	Opis	Omogućava vam da koristite dugmad za prijavljivanje i odjavljivanje na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati Dozvolu za slanje prijavljivanja / odjavljivanja.

Dozvolu	Detalji	
Dodaj dugme 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 napomene	Takođe morate imati dozvolu za slanje metapodataka komande.
Oznaka 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 napomene	Takođe morate imati dozvolu Pošalji oznaku komande.
Segmentirajte i izbrišite / sačuvajte dugmad	Opis	Omogućava vam da koristite dugmad "Segment i Delete" i "Segment i sačuvaj" na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati Dozvolu za slanje segmenta i brisanje / čuvanje komande.
Start / Stop tasteri ekrana	Opis	Omogućava vam da koristite dugmad Start Screen i Stop Screen na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—

Dozvolu	Detalji	
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati Dozvolu za slanje Start Screen / Stop Screen Command.

Analitika botova

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj Iskustvo Automatizacija	Opis	Pogledajte metrike najvišeg nivoa kao što su BES / BAS / $ po automatizovanom razgovoru
	Pristup stranici	Iskustvo i automatizacija
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Konfigurišite automatizaciju iskustva
Konfigurišite automatizaciju iskustva	Opis	Konfigurišite ciljeve za BES / BAS / $ po automatizovanom razgovoru, Teme
	Pristup stranici	Konfiguracija > iskustvo i automatizacija
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj Iskustvo Automatizacija
Pogledaj distribuciju razgovora	Opis	Pogledajte ukupne razgovore i kako su raspoređeni između digitalnog asistenta i živih agenata
	Pristup stranici	Distribucija razgovora
	Licence	Analitika botova

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i napomene	
Pogledaj teme razgovora	Opis	Pogledaj sav sadržaj na stranici Teme razgovora
	Pristup stranici	Teme razgovora
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Uređivanje tema razgovora
Uređivanje tema razgovora	Opis	Teme na crnoj listi, spajanju i preimenovanju
	Pristup stranici	Konfiguracija > teme razgovora
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj teme razgovora Analiza metrike	Opis	Pogledajte raščlambu BES i BAS signala za svaku temu
	Pristup stranici	Teme razgovora > kartica Analiza metrike
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj teme razgovora

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj Teme razgovora Transkripti	Opis	Pogledaj transkripte unutar tema
	Pristup stranici	Teme razgovora > kartica Transkripti
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj teme razgovora Srodne teme	Opis	Pogledajte dodatne teme razgovora koje su identifikovane nakon glavne teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > srodnim temama
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj teme razgovora Grupisane teme	Opis	Pogledaj teme koje su spojene zajedno i definisati jednu glavnu temu
	Pristup stranici	Teme razgovora > grupisane teme
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj teme razgovora

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj teme razgovora Entiteti	Opis	Pregledajte entitete (ključne reči) koji su se pojavili u transkriptima unutar teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > entiteta
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj teme razgovora Namere	Opis	Pogledajte namere koje su pokrenute u okviru teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > namere
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj analizu uticaja	Opis	Pogledajte upoređivanje nekoliko metrika za jednu ili više tema između dva datumska opsega
	Pristup stranici	Analiza uticaja
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	

Dozvolu	Detalji	
Prikaz Ukupan Metrika	Opis	Prikaz zajedničkih agregiranih metrika
	Pristup stranici	Agregirane metrike
	Licence	Analitika botova
	Srodne Dozvole i beleške	
Pogledaj transkript Pretraži	Opis	Pogledaj pretragu transkripta
	Pristup stranici	Pretraga transkripta
	Licence	Analitika botova
	Srodne Dozvole i beleške	
Pogledaj VAA Pregled	Opis	Pogledajte pregled Virtual Agent Analitics sa svim nivoima poruka Metrika
	Pristup stranici	Pregled
	Licence	Analitika botova
	Srodne Dozvole i beleške	Konfigurišite VAA

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj VAA Poređenje performansi	Opis	Prikaz metrike nivoa poruke dnevno, mesečno, kvartalno ili godišnje
	Pristup stranici	Poređenje performansi
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Konfigurišite VAA
Pogledaj VAA Performanse odgovora	Opis	Pogledaj odgovore i sledeće akcije nakon što je prikazan odgovor
	Pristup stranici	Performanse odgovora
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Konfigurišite VAA
Pogledaj VAA neklasifikovane poruke	Opis	Pogledaj poruke koje izazivaju nepodudaranje sa namerom, kategorisane po temama
	Pristup stranici	Neklasifikovane poruke
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Konfigurišite VAA, uredite VAA neklasifikovane poruke
Uredi VAA neklasifikovane poruke	Opis	Kategorizujte poruke bez podudaranja sa namerama u postojeće namere ili nove namere
	Pristup stranici	Neklasifikovane poruke
	Licence	Analitika botova
	Srodne	Konfigurišite VAA, Pogledaj VAA neklasifikovane poruke

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i napomene	
Pogledaj VAA Namera Performanse	Opis	Pogledaj metrike nivoa namere
	Pristup stranici	Namera Performanse
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Konfigurišite VAA
Pogledaj izveštaj o upravljanju botovima	Opis	Pogledaj učitane izveštaje o upravljanju botovima
	Pristup stranici	Izveštaj o upravljanju botovima
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	
Pogledaj izveštaj o performansama bota	Opis	Pogledaj otpremljene izveštaje o performansama bota
	Pristup stranici	Izveštaj o performansama bota
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	

Dozvolu	Detalji	
Konfigurišite VAA	Opis	Konfigurišite ciljeve unutar VAA
	Pristup stranici	Konfiguracija > Analitika virtuelnog agenta
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	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	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Izmenite konfiguracije kompanije
Izmenite konfiguracije kompanije	Opis	Konfigurišite pragove specifične za kompaniju
	Pristup stranici	Konfiguracije kompanije
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj konfiguracije kompanije

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj obaveštenje o upozorenju	Opis	Pogledaj karticu upozorenja kada se aktivira prag signala
	Pristup stranici	Kartica Obaveštenja o upozorenjima
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Konfigurišite obaveštenje o upozorenju
Konfigurišite obaveštenje o upozorenju	Opis	Konfigurišite pragove za upozorenja
	Pristup stranici	Konfiguracija > Ukupna metrika bota, konfiguracija > metrika teme
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Pogledaj obaveštenje o upozorenju
Pogledaj sažetak transkripta	Opis	Pogledaj sažete transkripte
	Pristup stranici	Pretraga transkripta
	Licence	Analitika botova
	Srodne dozvole i napomene	Konfigurišite rezime transkripta

Dozvolu	Detalji	
Konfigurišite transkript Rezime	Opis	Konfigurišite prompt koji generiše sažete transkripte
	Pristup stranici	Konfiguracija > Rezime Generisanje Prompt
	Licence	Analitika botova
	Srodne Dozvole i beleške	Pogledaj sažetak transkripta
Pogledaj obaveštenja o aktivnostima	Opis	Pregledajte obaveštenja o aktivnostima, kao što je kada se preduzme akcija kao što je crna lista, spajanje, preimenovanje
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika botova
	Srodne Dozvole i beleške	

Uvid

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj sadržaj	Opis	Omogućava vam da vidite kontrolne table uvida koje dele drugi ljudi u vaša organizacija.
	Pristup stranici	Uvid > Omiljene Uvid > nedavne Uvid > Moje fascikle Uvid > deljene fascikle Uvid > kontrolne table
	Licence	Uvid Autor, Insights Reader

Dozvolu	Detalji	
	Srodne dozvole i napomene	Morate imati licencu Insights Reader i najmanje jednu dozvolu "Pogledaj [proizvod] podatke".
Pogledaj analitičke podatke	Opis	Omogućava vam da pregledate kontrolne table i analize kreirane pomoću podataka analitike. U kombinaciji sa dozvolom za kreiranje sadržaja, omogućava vam da koristite skupove podataka analitike za kreiranje analiza.
	Pristup stranici	Uvid > Omiljene Uvid > nedavne Uvid > Moje fascikle Uvid > deljene fascikle Uvid > kontrolne table
	Licence	Uvid Autor, Insights Reader
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati licencu Cisco analitike.
Pogledaj klasične WFM podatke	Opis	Omogućava vam da vidite kontrolne table i analize kreirane pomoću klasičnih WFM podataka. U kombinaciji sa dozvolom za kreiranje sadržaja, omogućava vam da koristite klasične WFM skupove podataka za kreiranje analiza.
	Pristup stranici	Uvid > Omiljene Uvid > nedavne Uvid > Moje fascikle Uvid > deljene fascikle Uvid > kontrolne table
	Licence	Uvid Autor, Insights Reader
	Povezane dozvole	Takođe morate imati dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati Cisco Classic WFM licencu.

Dozvolu	Detalji	
	I beleške	
Pogledaj QM podatke	Opis	Omogućava vam da vidite kontrolne table i analize kreirane sa QM podacima. U kombinaciji sa dozvolom za kreiranje sadržaja, omogućava vam da koristite QM skupove podataka za kreiranje analiza.
	Pristup stranici	Uvid > Omiljene Uvid > nedavne uvide > Moje fascikle Uvid > deljene fascikle Uvid > kontrolne table
	Licence	Uvid Autor, Insights Reader
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati Cisco QM licencu.
Pogledaj WFM podatke	Opis	Omogućava vam da vidite kontrolne table i analize kreirane pomoću WFM podataka. U kombinaciji sa dozvolom za kreiranje sadržaja, omogućava vam da koristite WFM skupove podataka za kreiranje analiza.
	Pristup stranici	Uvid > Omiljene Uvid > nedavne uvide > Moje fascikle Uvid > deljene fascikle Uvid > kontrolne table
	Licence	Uvid Autor, Insights Reader
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati Cisco WFM licencu.

Dozvolu	Detalji	
Kreirajte sadržaj	Opis	Omogućava vam da kreirate analize i kontrolne table.
	Pristup stranici	Uvid > Omiljene Uvid > nedavne Uvid > Moje fascikle Uvid > Zajedničke fascikle Uvid > kontrolne table Uvid > analize Uvid > skupove podataka
	Licence	Uvid Autor
	Srodne dozvole i napomene	Morate imati licencu za autora uvida i najmanje jednu dozvolu "Pogledaj podatke o proizvodu". Kada dodate ovu dozvolu ulozi, uloga automatski dobija i dozvolu za prikaz sadržaja.
Podeli opis sadržaja		Omogućava vam da delite analize i kontrolne table koje kreirate sa drugim Ljudi u vašoj organizaciji.
	Pristup stranici	Uvid > Omiljene Uvid > nedavne uvide > Moje fascikle Uvid > deljene fascikle Uvid > kontrolne table
	Licence	Uvid Autor
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu za kreiranje sadržaja i najmanje jednu dozvolu "Pogledaj podatke o proizvodu".

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte uvid	Opis	Ova dozvola se trenutno ne koristi.
	Pristup stranici	—
	Licence	Uvid Autor
	Srodne Dozvole i napomene	—

Upravljanje podacima

Dozvolu	Detalji	
Upravljanje isporukama	Opis	Omogućava vam da vidite informacije o trenutnom informacionom prostoru i da se odjavite i isključite primanje zakazanih izveštaja putem e-pošte od drugih korisnika.
	Pristup stranici	Data Ekplorer > podešavanja
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	
Izveštaj o isporuci	Opis	Omogućava vam da konfigurišete i upravljate kada i kome se šalje e-poštom izveštaj koji posedujete.
	Pristup stranici	Share opcija u kontekstnom meniju koji se pojavljuje kada desnim tasterom miša kliknete na izveštaj koji posedujete na Data Ekplorer > Izveštaji strana.
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	
Biblioteka podataka	Opis	Omogućava vam pristup samo za čitanje stranici biblioteke podataka za prikaz

Dozvolu	Detalji	
		detalji o kolekcijama 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	
Izdavaštvo biblioteke podataka	Opis	Omogućava vam da delite zbirke podataka sa grupama za deljenje u kojima ste 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

Dozvolu	Detalji	
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	
Deljenje grupa Administracija	Opis	Omogućava vam da kreirate i upravljate grupama korisnika kreiranih za svrhe deljenja sadržaja.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > grupe za deljenje
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	
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 Unified Data Mart.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > Unified Data Mart
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne Dozvole i beleške	

Dozvolu	Detalji	
Upravljajte Infospace-om	Opis	Odobrava pristup funkcijama upravljanja životnim ciklusom poslovne inteligencije.
	Pristup stranici	Podešavanja
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne dozvole i napomene	Razmenite Infospace
Razmenite Infospace	Opis	Daje korisnicima koji mogu da upravljaju infoprostorima pravo da primene informacione prostore na druge korisničke naloge.
	Pristup stranici	Podešavanja
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne dozvole i napomene	Upravljajte Infospace-om

Auto QM

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj Auto QM	Opis	Omogućava vam da vidite Auto QM panele u Media Plaier.
	Pristup stranici	Analitika > Auto QM
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Edit Auto QM	Opis	Omogućava vam da pokrenete Auto QM zadatke i zamenite AI rezultat.
	Pristup stranici	Analitika > Auto QM
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Pogledaj Auto QM Kontrolne table	Opis	Omogućava vam da vidite Auto QM kontrolne table.
	Pristup stranici	Analitika > Auto QM
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Edit Auto QM kontrolne table	Opis	Omogućava vam da izmenite Auto QM kontrolne table.
	Pristup stranici	Analitika > Auto QM
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Pogledaj Auto QM Obaveštenje	Opis	Omogućava vam da vidite sve dnevne obaveštenja u Auto QM kontrolnoj tabli.
	Pristup stranici	Analitika > Auto QM
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Edit Auto QM Obaveštenje	Opis	Omogućava vam da podesite uslove koji pokreću dnevna obaveštenja.
	Pristup stranici	Analitika > Auto QM
	Licence	Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dodelite odredišne stranice korisnicima

Izaberite stranicu koju ljudi vide kada se prvi put prijave na Webex VFO. Ova stranica može biti Webex VFO stranica ili kontrolna tabla Insights.

NAPOMENA Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup ovoj funkciji, obratite se svom Cisco Account Manager-u.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Webex VFO Cloud. Ova stranica nije dostupna za on-premise raspoređivanje.
- Imate dozvolu za dodeljivanje korisničkih uloga.
- Da biste videli Webex VFO 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 Omogućite korisnicima pristup uvidima.
- Da biste pogledali kontrolnu tablu Insights kao svoju odredišnu stranicu:
  - Korisnici moraju imati pristup Insights-u. Pogledajte Omogućite korisnicima pristup uvidima.
  - 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 uvida pristup kontrolnoj tabli u Insights-u.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > odredišna stranica

Procedure

Dodelite Webex VFO 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 VFO 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 VFO, oni će sleteti 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 Insights Dashboards**. 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 na novoj kartici.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kada se ljudi sa ovom ulogom sledeći put prijave na Webex VFO, oni će sleteti 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 gornjem meniju Webex WFO (s leva na desno) koju imaju dozvolu da vide.

1. Kliknite na ikonu kante za smeće pored imena uloge u tabeli **Uloge** .
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – kreiranje uloga
- Kreiranje i uređivanje korisnika – dodeljivanje uloga korisnicima
- Omogućite korisnicima pristup Insights
- Odobrite pojedinačnim korisnicima i grupama Insights pristup kontrolnoj tabli u Insights

Omogućite korisnicima pristup Data Ekplorer-u

Sa pristupom Cisco Data Ekplorer-u, ljudi mogu pregledati izveštaje i kontrolne table koje su im dodeljene, pregledati zajedničke izveštaje i kontrolne table koje su kreirali drugi i kreirati sopstvene izveštaje i kontrolne table. Možete da menjate nivo pristupa ljudi po ulozi.

Preduslovi

- Kreirani su korisnici i uloge.
- imate dozvolu za administriranje uloga.

Lokacija stranice

Razni. Pogledajte procedure ispod za lokacije stranica.

Procedure

Dodelite dozvole Data Ekplorer korisničkim ulogama

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija > uloge korisnika.
2. Izaberite sledeće dozvole da dodelite ulogama po želji:

Dozvolu	Opis
Data Ekplorer	Daje ljudima pristup samo za čitanje imovini Data Ekplorer 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 VFO, 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-a: Na upravljanju aplikacijama > Global > Global Settings > administraciji kontrolne table, premestite ulogu u **Data Ekplorer**.
- Vi ste vlasnik kontrolne table. Da biste napravili kontrolnu tablu koju ne posedujete u podrazumevanu početnu stranicu, kopirajte kontrolnu tablu.

1. Na stranici Data Ekplorer kliknite desnim tasterom miša na kontrolnu tablu i izaberite **Tag** sa padajuće liste. Priključak **Otvara se prozor sa oznakama** .
2. Unesite **c1_role_** a zatim naziv uloge.

VAŽNO Ime uloge mora da odgovara 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 Vođa tima obale"

Da biste dodali više uloga u isto vreme, unesite ih jednu za drugom razdvojenu razmakom.

PRIMER c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Kliknite na dugme **Dodaj oznaku**.
4. Kliknite na dugme **OK.** **Prozor Oznaka** 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.

Isključite Data Ekplorer

Ako je vaša organizacija prešla na Insights i spremna je da ukloni Data Ekplorer pre nego što ga Cisco automatski povuče iz upotrebe, sledite korake ispod.

Preduslovi

- Da biste isključili Data Ekplorer za korisnike snimanja poziva, QM-a, analitike i klasičnog WFM-a, imate dozvolu Administrirajte uloge.

Lokacija stranice

Razni. Pogledajte procedure ispod za lokacije stranica.

Procedure

Isključite Data Ekplorer za snimanje poziva, QM, analitiku i klasične WFM korisnike

1. Idite na **Application Management** > **Global** > **User Configuration** > **Roles**.
2. U tabeli **Dozvole** izbrišite polja za potvrdu za sledeće dozvole za svaku ulogu:
   - U odeljku **Kontrolne** table:
   - Pogledaj QM kontrolnu tablu
     - Administrirajte kontrolne table
     - Pogledaj WFM kontrolnu tablu
   - U odeljku **Izveštavanje** :
     - Napredni API za izveštavanje
     - Data Ekplorer
     - Kreiranje sadržaja
     - Objavljivanje sadržaja
   - U odeljku Upravljanje podacima: Obrišite sve dozvole u ovom odeljku.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kada se korisnici sledeći put prijave, oni će sleteti na prvu stranicu u gornjem meniju (s leva na desno) da imaju dozvolu za pristup. Za većinu ljudi, ovo je stranica Interakcije. Oni neće videti **Data Ekplorer** u gornjem meniju.

> **NAPOMENA** Ne možete ukloniti nijednu dozvolu iz uloge superadministratora. Ova uloga je ugrađena u WFM i ne može se uređivati.

Srodne teme

- Omogućite korisnicima pristup Insights
- Upravljajte ulogama i dozvolama

Upravljanje timovima

Tim je skup jednog ili više agenata.

Stranica Timovi vam omogućava da upravljate timovima za sinhronizovane i nesinhronizovane sisteme. Takođe možete uvoziti i izvoziti timove.

U sinhronizovanom sistemu, timovi se kreiraju u ACD-u i sinhronizuju sa Webex VFO. Sinhronizacija je jedan od načina od ACD-a do Webex VFO-a. Ako tim ima agente koji su mu dodeljeni u ACD-u, onda su ti agenti dodeljeni tom timu u Webex VFO. Za ove timove ne možete promeniti ime tima ili agente dodeljene timu.

NAJBOLJA PRAKSA - Kada je ACD sinhronizovan sa Webex VFO, nemojte kreirati timove u Webex VFO jer ovi timovi neće biti sinhronizovani sa ACD-om.

U nesinhronizovanom sistemu, možete kreirati i upravljati timovima u Webex VFO po želji.

Definicije polja

Koristite stranicu Timovi za kreiranje, uređivanje, uvoz ili izvoz timova. Ako vaš ACD sinhronizuje podatke tima sa Webex VFO, konsultujte 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 postojeća grupa, postojeći tim ili ime stanara čiji je ovaj tim deo. Sinhronizovana imena timova su samo za čitanje.
Izaberite tim	Izaberite postojeći tim. Lista podrazumevano prikazuje aktivne timove.
Prikaži 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 obrišete, 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 Podrazumevani. Obrišite ovo polje za potvrdu da biste deaktivirali tim.
Datum izrade	(Samo za čitanje) Datum kada je kreiran zapis tima.
Datum deaktivacije	(Samo za čitanje) Datum kada je timski zapis deaktiviran. Sve dok Zapis tima je aktivan, ovo polje nije vidljivo. Kada je ovo polje vidljivo, prikazuje datum najnovijeg zapisa tima

Polje	Opis
	deaktivacija. Ovo polje se pojavljuje samo kada obrišete polje za potvrdu "Aktiviraj ovaj tim".
Grupa	Izaberite grupu u kojoj ovaj tim treba da bude smešten.
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 VFO snimanje servis kompilira statistiku produktivnosti.
Lokacija za otpremanje faze	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste povezali tim i podatke o otpremi 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 Vorkflov Daili Event. Za više informacija o dvostepenom otpremanju, pogledajte "Konfigurisanje komponente za učitavanje u fazama" u Vodiču *za dizajn za primene u oblaku*.
Profili skladištenja	Izaberite profil za skladištenje da biste se povezali sa ovim timom. Podrazumevano Profil skladištenja za ovo polje je podrazumevani set u Profili skladištenja (Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > Profili skladištenja). 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 izvozili 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 Webex VFO bazi podataka. Ako koristite različita imena kolona, morate mapirati svako prilagođeno ime na odgovarajuće Webex VFO ime.

Kada konfigurišete kako su vaša polja datoteke za uvoz mapirana na Webex VFO polja, možete sačuvati to mapiranje za ponovnu upotrebu.

Izvoz podataka tima

- Kliknite na dugme **Izvoz**. Webex WFO preuzima datoteku (pod nazivom teams.csv) na vaš računar u CSV formatu.

Uvoz podataka tima

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite do CSV datoteke tima, a zatim kliknite na dugme **Otvori** da biste prikazali zaglavlja kolone datoteka. Datoteka može koristiti podrazumevane nazive zaglavlja kolone 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 Webex VFO ime.

Zaglavlje kolone	Opis
ID tima	ID tima u ACD-u. Možete identifikovati ID broj izvozom podataka tima i gledanjem 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 aktivacije	Datum kada je tim aktiviran.

Zaglavlje kolone	Opis
Datum deaktiviranja	Datum kada je tim deaktiviran. ID
matične grupe	Grupa kojoj tim pripada.
Kompilacija produktivnosti	(Lažno / Istina) Označava da li će statistika tima biti uključena kada servis Capture sastavlja statistiku produktivnosti.

2. Mapirajte potrebna Webex VFO polja za uvoz u odgovarajuće polje u CSV datoteci, a zatim konfigurišite tip podataka tog polja.
3. Kliknite na dugme **Uvoz**.

Sačuvajte mapiranje šemu za ponovnu upotrebu

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite do CSV datoteke tima, a zatim kliknite na dugme **Otvori** da biste prikazali zaglavlja kolone datoteka.
2. Mapirajte potrebna Webex VFO polja za uvoz u odgovarajuće polje u CSV datoteci, a zatim konfigurišite tip podataka tog polja.
3. Unesite ime mapiranja u **polje Ime** mapiranja, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**. Ova mapiranje šema 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 se mogu deaktivirati, ali ne i ukloniti. Oni se zadržavaju 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 ovo

Polje	Opis
	grupa je deo.
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 se obrišete, samo aktivne grupe se pojavljuju u polju Izaberi grupu. Ovo polje se pojavljuje samo kada uređujete postojeću grupu.
Aktivirajte ovu grupu	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste aktivirali grupu. Grupe se aktiviraju Podrazumevani. Obrišite ovo polje za potvrdu da biste deaktivirali grupu.
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 najnovije deaktivacije grupe. Ovo polje se pojavljuje samo kada obrišete polje za potvrdu "Aktiviraj ovu grupu".
Timovi	Dodelite jedan ili više timova ovoj grupi tako što ćete premestiti timove iz okna Dostupno u okno Dodeljeno.

Grupe za uvoz i izvoz

Izaberite opciju "Uvoz i izvoz grupa" da biste uvezli nove ili uređene grupe ili izvozili postojeće grupe. Podaci o uvozu i izvozu su u CSV formatu.

Izvoz podataka grupe

- Kliknite na dugme **Izvoz**. Webex VFO preuzima datoteku (pod nazivom groups.csv) na vaš računar.

Uvoz podataka grupe

1. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**, idite do CSV datoteke grupe, a zatim kliknite na dugme **Otvori** da biste prikazali zaglavlja kolone datoteka. 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
VFO ime.

Zaglavlje kolone	Opis
Grupa ID	ID grupe u ACD-u. Možete identifikovati ID broj izvozom podataka grupe i gledanjem u rezultirajućoj CSV datoteci. Ako je grupa nova grupa, ID mora biti podešen na 0 (nula) ili uvoz neće uspeti.
Ime	Ime grupe.
Datum aktivacije	Datum kada je grupa aktivirana.
Datum deaktiviranja	Datum kada je grupa deaktivirana.

2. Mapirajte potrebna polja za uvoz Webex VFO u odgovarajuće polje u CSV datoteci 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 vaša polja datoteka za uvoz mapirana na Webex VFO polja, možete imenovati mapiranje, a 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.

Upravljajte prikazima

Prikaz kontroliše obim pristupa koji korisnik ima u WFM i QM. U WFM-u, korisnik dodeljen prikazu ima pristup samo entitetima (kao što su kontakti, timovi, redovi usluga, grupe reda usluga, grupe za više veština, mapiranja veština, uslovi rada, radne smene, izuzeci i projekti) dodeljeni tom prikazu u skladu sa

Dozvole njihove uloge.

Obim korisnika se određuje prilikom prijavljivanja. Ako su novi entiteti kreirani nakon prijavljivanja (na primer, korisnici ili timovi dodani sinhronizacijom sa ACD), opseg korisnika će uključivati te entitete tek nakon odjavljivanja i ponovnog prijavljivanja.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > prikazi

NAPOMENA : Kontakti koji su prethodno snimljeni i označeni metapodacima koji se koriste za QM prikaz će biti uključeni u vraćene rezultate za prikaz. Prvi put kada pristupite kontaktima pomoću QM prikaza, vi ćete
Doživite kašnjenje, jer aplikacija vrši početnu pretragu baze podataka za taj prikaz.

NOTA
Ako vaša organizacija koristi QM prikaze umesto konfigurisanja korisničkog opsega preko stranice Korisnici, filter organizacije na stranici Interakcije funkcioniše ovako za korisnike koji imaju dodeljen QM prikaz, ali nema dodeljenog opsega:

- Padajuće menije grupe i tima su postavljene 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 Viev, dodelite im dozvolu Uključi samoobuhvat u QM Vievs. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvole.

Entitet može biti uključen u više prikaza, a korisniku se može dodijeliti više prikaza.

Prikaz WFM sistema se zove EnterpriseViev. Ovaj prikaz se ne može preimenovati ili obrisati. Ovo možete koristiti kao primarni prikaz ili kreirati nove prikaze koji odgovaraju vašim potrebama. QM nema sistemski prikaz.

Opisi polja

Koristite stranicu Prikazi da biste kreirali, uređivali i brisali WFM ili QM prikaze. Polja na stranici Pregledi su opisana u nastavku.

Polja za WFM prikaze

Polje	Opis
Pogledaj ime	Izaberite jedinstveno ime za prikaz ili izaberite postojeći prikaz. EnterpriseView 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.
Korisnici	Izaberite korisnike koje želite dodeliti prikazu.
Timovi	Izaberite timove koje želite dodeliti prikazu.
Multiskill grupe	Izaberite multiskill grupe koje ćete dodeliti
prikazu. Servisni redovi	Izaberite redove usluga da biste dodelili prikazu.
Grupe redosleda usluga	Izaberite grupe reda usluga da biste dodelili prikazu.
Mapiranje veština prikazu.	Izaberite mapiranja veština da biste ih dodelili
Uslovi rada	Izaberite uslove rada koje želite dodeliti prikazu.
Radne smene	Izaberite radne smene da biste dodelili prikazu.
Izuzetaka	Izaberite izuzetke za dodeljivanje prikazu.
Tipovi izuzetaka	Izaberite tipove izuzetaka da biste dodelili prikazu. Tipovi izuzetaka su potrebni tako da agenti mogu da podnesu zahteve (vidi Zahtevi).
Projekte	Izaberite projekte koje želite dodeliti prikazu.
Vrste odmora	Izaberite tipove odmora koje želite dodeliti prikazu. Agenti moraju imati svi tipovi odmora po njihovom mišljenju koji su u njihovom planu odmora. U suprotnom, oni ne mogu da izaberu vrstu odmora koji nedostaje prilikom podnošenja zahteva za slobodno vreme.
Dinamička pravila rada	Izaberite dinamička pravila rada da biste dodelili prikazu.

Polje	Opis
Događaji dinamičkog raspoređivanja	Izaberite dinamičke događaje raspoređivanja koje ćete dodeliti prikazu.
Uslovi za utvrđivanje opsega	Koristite polja u ovom odeljku da biste kreirali pravila za definisanje metapodaci za ograničavanje opsega za ovaj pogled.
Podudaranje bilo koji ili Odgovaranje svima	Označava da li je pravilo logičko OR (Podudaranje bilo kojeg) ili logičko I (Odgovara svima).
Dodaj pravilo	Dodaje liniju uslova za definisanje pravila.
Polje metapodataka	Izaberite polje metapodataka sa padajuće liste. Možete koristiti ovo polje da odredite obim izvan vašeg tima i grupe.
Uslov	Izaberite operaciju koja će se primeniti na uslov iz padajuće liste.
Vrednost	Unesite vrednost sa kojom želite da filtrirate metapodatke. Ne možete koristiti džokere prilikom ulaska u ovaj prikaz.

Polja za QM prikaze

Polje	Opis
Pogledaj ime	Izaberite jedinstveno ime za prikaz ili izaberite postojeći prikaz. **NAPOMENA** EnterpriseView 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 utvrđivanje opsega	Koristite polja u ovom odeljku da biste kreirali pravila za definisanje metapodataka za Ograničavajući opseg za ovo gledište. ▪ Odgovaraj bilo kojem ili Odgovaraj svim padajućoj listi—Označava da li je pravilo logički OR (Odgovara bilo kojemu) ili logički AND (Odgovara svima).

Polje	Opis
	▪ 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 odredite obim izvan vašeg tima i grupe. ▪ Uslov—Izaberite operaciju koja će se primeniti na uslov sa padajuće liste. ▪ Vrednost – Unesite vrednost sa kojom želite da filtrirate metapodatke. Imajte na umu da ne možete koristiti džoker karte prilikom unosa ove vrednosti. Da biste izbrisali pravilo, kliknite na X pored željenog pravila.

Snimanje i procena kontakata

Snimanje i evaluacija kontakata podrazumeva sledeće:

- Pronađite kontakte u okviru svog opsega pomoću jednog ili više filtera.
- Igrajte kontakte sa Media Plaier
- Dodelite i delite kontakte.
- Procenite razgovore sa klijentima (i audio snimanje i kontakte bez poziva).
- Analizirajte podatke evaluacije
- Pogledajte status agenta, slušajte poziv i pregledajte ekran agenta u realnom vremenu.
- Kreirajte kontakte ručno.

Snimanje kontakata

Snimanje kontakata podrazumeva sledeće:

- Odredite koje snimke treba zadržati i izbrisati, na osnovu pravila toka posla, i navedite koliko dugo se snimci čuvaju.
- Uklonite snimke sa računara agenta odmah nakon završetka kontakta i čuvajte ih na serveru podataka u vašem kontakt centru do zakazanog vremena, kada se QM Vorkflov događaj pokrene i otpremi ih u oblak.
- Proaktivno upravljajte koji se kontakti automatski snimaju, a koji se kontakti automatski isključuju iz snimanja.
- Ručno snimite kontakt.

NAPOMENA - Korišćenje više metoda aktiviranja pauze i nastavka (kao što su kontrole snimanja, veb događaji, API-ji i signalizacija treće strane) u isto vreme može dovesti do nepredvidivog ponašanja. Da

Izbegavajte ove probleme upotrebe, samo jedan metod na poziv u isto vreme.

Automatizujte QM radne tokove

Koristite stranicu Administracija toka posla da biste odredili koje snimke treba čuvati, a koje snimke izbrisati na osnovu pravila toka posla, i da odredite koliko dugo se snimci čuvaju. Takođe možete koristiti tokove posla za obavljanje drugih zadataka, kao što je dodeljivanje procena.

Kraj interakcije i dnevni su dva tipa događaja koji određuju kada je tok posla podešen za pokretanje. Kada izaberete tip događaja, zatim dalje konfigurišete pravila toka posla. Pravila se procenjuju i prate redosledom 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 modifikovati, ali se ne može obrisati.

Kada su pravila postavljena, kreirate jedan ili više uslova koje pravilo mora pratiti. Kada su ispunjeni uslovi za pravilo, slede se akcije konfigurisane za taj uslov. Ove akcije mogu da variraju od umetanja metapodataka, recikliranja kontakata, čuvanja procenta snimaka i još mnogo toga.

Preduslovi

- Imate dozvolu za administriranje toka posla
- Kreirajte aktivan obrazac evaluacije ako želite da dodelite podrazumevani obrazac evaluacije kao akciju toka posla

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tokovima kontakata > administraciji tokova 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 tok posla.

1. Izaberite **Kraj događaja interakcije** ili **Dnevni događaj**.

   Kraj događaja interakcije – tok posla obrađuje snimak na kraju poziva.

   Dnevni događaj—Tok posla obrađuje sve snimke jednom dnevno. Ako postoje pozivi koji se i dalje snimaju 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 polju **Vreme.**

Vreme —Vreme kada počinje obrada toka rada. Ovo je takođe 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** : Odabirom **Save Rule** ne čuva se ceo radni proces. Sačuvajte tokove posla klikom na dugme Sačuvaj .

5. Izaberite pravilo sa liste **Pravila** .
6. (Opciono) Koristite strelice na tastaturi da biste promenili redosled pravila. Pravila se obično poštuju redosledom kojim se pojavljuju na stranici Administracija toka posla.

Izbrišite pravilo

Možete izbrisati jedno po jedno pravilo.

1. Izaberite pravilo sa liste **Pravila** .
2. Kliknite na dugme **Ukloni pravilo**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kreirajte uslove za pravilo

Svako pravilo prati skup uslova.

1. U odeljku Uslovi **izaberite Sve ili Bilo koji** iz padajuće liste **Meč** . Kada je jedan ili više uslova postavljeno **na bilo koju** ili **sve podudaranje** kategorije, 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 sekcija, izaberite opciju iz **Stanje** padajuće liste.

   - **Agent**, **Grupa** ili **Tim** - Možete da izaberete ime agenta, grupe ili tima kao vrednost. Uslov se odnosi samo na snimke poziva ovog specifičnog agenta, grupe ili tima. Ako se menja ime agenta, grupe ili tima, Webex VFO 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 uneti string kao vrednost. Uslov se odnosi na sve snimke poziva koji sadrže navedeni string u svojim metapodacima.

3. Izaberite opciju iz **Operator** padajuće liste.

   - **Contains**—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 (?) Džokeri su dozvoljeni.
   - **Sadržano u listi**—Učitava vrednosti iz datoteke u jednoj koloni vrednosti (ili CSV). Ovo automatski stvara bilo koji uslov grupu sa vrednostima. Svaka vrednost dozvoljava zvezdicu (*) i upitnik (?) džokeri.
   - **Da li je** — Potražite tačno podudaranje. Zvezdica (*) i upitnik (?) Džokeri su dozvoljeni.
   - **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 vezi sa velikim i velikim brojem string u polju Vrednost, koristite operator "Sadrži".

   - **Počinje sa**— Potražite vrednosti koje počinju sa stringom u polju Vrednost.
   - **Manje od**—Potražite vrednosti rezultata koje su manje od navedene vrednosti.
   - **Veće od**— Potražite vrednosti rezultata koje su veće od 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 vrednosti padajuće liste. Možete ili da izaberete opciju ili unesete string, u zavisnosti od uslova.

   Džokeri se mogu koristiti i za operatore "Is" i "Sadrži". "Sadrži" ima implicitne džokere sa zvezdicom na početku i na kraju teksta.

   - Džoker zvezdica (*) može predstavljati bilo koju količinu bilo kog karaktera, sve dok se ostali znakovi u nizu poklapaju.

     PRIMER 61* odgovara bilo kom broju koji počinje sa 61, kao što su 6124, 61555 i 613.

- Džoker upitnika (?) može zameniti jedan znak 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) Kliknite + da dodate uslov, – da obrišete uslov, ili Da kreirate 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 od 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 čuvaju snimci. 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 određenoj vrsti kontakta.
   - **Držite <n> % nasumičnih 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**— Neuporedivi ekran se snima bez zvuka za kontakte samo na ekranu. Ova akcija zadržava određeni procenat neuporedivih snimaka ekrana koji odgovaraju određenom 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 (upareni ili neuporedivi) povezani sa ovim radnim procesom se odmah otpremaju nakon završetka toka posla. U toku posla na kraju interakcije, snimak se otprema odmah nakon završetka snimanja. U dnevnom toku posla, snimak se otprema kada je planirano pokretanje dnevnog toka posla. Ako ova opcija nije izabrana, na snazi su normalna pravila podešavanja otpremanja. Ova opcija se odnosi na sve tipove 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 servera za učitavanje, 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 smeće i ne obrađuju se bilo kojim drugim događajem.

  Tipičan primer je za Ne čuvajte telefonske brojeve na kraju interakcije. Kontakti koji imaju ove brojeve telefona kao Calling / Called ne bi trebalo da se snimaju. Odabir Recikliraj odmah ih šalje u korpu za otpatke, a oni se ne obrađuju ponovo u dnevnom događaju. Ovo sprečava da se lista Ne čuvaj održava i na kraju interakcije i u dnevnim događajima.

- **Insert Metadata** — Omogućava vam da ubacite tekst naveden u polju u korisnički definisano polje metapodataka za kontakte koji ispunjavaju tok posla. Možete upravljati prilagođenim poljima metapodataka sa stranice Metadata Manager.
- **Podesite obrazac za evaluaciju na <Naziv evaluacije>** — Izaberite obrazac za evaluaciju koji želite da povežete sa kontaktima koji ispunjavaju tok posla.
- **Podesite razlog za interakciju na <Razlog>** — Izaberite razlog koji će biti povezan sa ovim snimkom. Ako ne izaberete razlog, Arhiva je podrazumevano dodeljena.
- **Podesite obrazac ankete na <Naziv ankete>** — Izaberite obrazac ankete koji želite da povežete sa kontaktima koji ispunjavaju uslove toka posla.

Takođe morate da izaberete Glas klijenta (VoC) pitanje i prag evaluacije za to pitanje. VoC pitanje mora imati numerički format odgovora. Ako odgovor kupca za VoC ispunjava prag evaluacije koji ste definisali, povezani kontakt je označen za evaluaciju.

Obrasci ankete se šalju putem e-pošte. Unesite Pošalji iz e-pošte, odgovori na e-poštu, ime pošiljaoca i predmet e-pošte. Za više informacija o slanju obrazaca ankete, pogledajte Konfigurisanje online provajdera anketa.

> **NAPOMENA** Ako je vrednost ovog polja postavljena na IVR, **polja Pošalji iz 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 odeljak.

Konfigurisanje uslova

Konfigurišite uslove za tok posla. Uslovi određuju koji kontakt ispunjava pravilo.

Polje	Opis
Uvoz	Potražite 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.
CSV	(Izvoz podataka tabele u CSV) Izvozite izabrane podatke u CSV.

Sledeći uslovi su dostupni po defaultu. Takođe možete da izaberete bilo koje prilagođene metapodatke koje dodate.

Uslov	Opis
Agent	Odnosi se samo na određenog agenta koji ste izabrali kao vrednost. Operator je Jednako po defaultu i ne može se promeniti.
Grupa	Odnosi 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	Odnosi se na imena svih korisnika koja odgovaraju operatoru koji ste izabrali i vrednost koju unesete.
Agent Prezime	Odnosi se na prezimena svih korisnika koja odgovaraju operatoru koji ste izabrali i vrednost koju unesete.
Korisničko ime agenta	Odnosi se na Vindovs prijave svih korisnika koji odgovaraju operateru koji Izaberite i vrednost koju unesete. U okruženju Active Directori, ovaj uslov je prijava vaših korisnika u Active Directori.
E-pošta agenta	Odnosi se na sva korisnička imena korisnika koja odgovaraju operateru koji ste izabrali i vrednost koju unesete. U Webex VFO, ovaj uslov je adresa e-pošte vaših korisnika.
Ime tima	Odnosi se na sve timove koji odgovaraju operateru koji ste izabrali i vrednost koju unesete.
Ime grupe	Odnosi se na sve grupe koje odgovaraju operatoru koji ste izabrali i vrednost koju unesete.
Smer poziva	Odnosi se na sve pozive koji odgovaraju pravcu koji ste izabrali: dolazni ili Izlazni.
Trajanje poziva (sekunde)	Odnosi se na sve pozive čija dužina odgovara operateru koji ste izabrali i vrednost koju unesete.

Uslov	Opis
Pozivni broj	Odnosi se na sve pozive čiji pozivni broj odgovara operateru koji ste Izaberite i vrednost koju unesete.
Pozvani broj	Važi za sve pozive čiji je pozvani broj odgovara operateru koji ste Izaberite i vrednost koju unesete.
Broj telefona	Odnosi se na sve pozive čiji je pozivni broj ili pozvani broj odgovara operatoru koji ste izabrali i vrednosti koju unesete.
Dužina zaposlenja agenta (dana)	Odnosi se na sve agente čija dužina zaposlenja odgovara operateru koji ste izabrali i vrednosti koju unesete.
Tip kontakta	Odnosi se na sve kontakte čiji tip odgovara vrednosti koju ste izabrali.

Konfigurisanje akcija

Konfigurišite akcije za tok posla. Akcije definišu šta se dešava sa kontaktima koji zadovoljavaju pravila.

Polje ili dugme	Opis
Pretvori na otpremanje	Opcija za Keep <n> % slučajnog glasa, odgovarajući ekran, i neuporedivi snimci ekrana. Server pretvara otpremljene snimke iz formata snimanja u format skladištenja. Ako ne izaberete ovu opciju, snimak se ne pretvara dok se ne reprodukuje. Formati snimanja i skladištenja ekrana su po defaultu isti (VebM Video - VPKSNUMKS). Za audio snimke, format snimanja je kodiran 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 VFO obrađuje konfliktne tokove posla.

Vrste događaja

Tipovi događaja EOI i Dnevni određuju u kojoj tački nakon kontakta odvija se proces radnog procesa. Nakon što izaberete tip događaja, možete konfigurisati tokove posla da preduzmete različite akcije. Pogledajte Automatizujte QMvorkflov za kompletnu listu radnji 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 radni tok obrađuje sve snimke jednom dnevno. Ako postoje pozivi koji se i dalje snimaju kada se izvršava dnevni tok posla, ti pozivi se otpremaju kada se pokrene sledeći dnevni radni tok. Dnevni radni tokovi mogu se konfigurisati za akcije koje vam omogućavaju da zadržite određeni procenat glasa ili snimaka ekrana. Webex VFO 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 proces rada.

Kraj događaja interakcije

Događaji na kraju interakcije (EOI) su kada tok posla obrađuje snimak na kraju svakog pojedinačnog poziva. Za razliku od dnevnih radnih procesa, EOI tokovi posla se izračunavaju na kraju svakog kontakta koristeći izračunati približni procenat. Webex VFO procenjuje procenat za sve kontakte, jer su samo podaci za trenutni kontakt i ranije kontakte dostupni u vreme obrade. Da bi se procenio ovaj procenat, sistem koristi logiku sličnu modelu mešanja palube da odluči šta se dešava sa kontaktom.

U modelu mešanja palube, teoretski špil je dodeljen svakom agentu. Ovaj špil se sastoji od kartica za zadržavanje i kartica za odbacivanje u srazmeri sa konfigurisanim zadržati <n> % medijske akcije, kao što su zadržati <n> % glasovnih snimaka. Gde <n> označava tekstualno polje, polje za potvrdu ili padajuću listu gde se može podesiti jedinstvena vrednost. Webex VFO meša palubu, a zatim za svaki kontakt Webex VFO izvlači karticu sa vrha

Palubu i zadržava ili odbacuje kontakt na osnovu te kartice. Špil se premeštava kada Webex VFO dostigne kraj palube. Model mešanja palube osigurava da kontakti nisu previše zastupljeni ili nedovoljno zastupljeni u odnosu na procenat kontakata koje ste konfigurisali Webex VFO da zadrži.

VAŽNO - Ako agent uzima manje od 10 poziva u danu, onda stvarni procenat nije garantovano da odgovara procentu koji ste konfigurisali za EOI tok posla.

Konflikti QM 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 konflikte 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
- Reciklirajte 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, koje čuvaju i recikliraju glasovne snimke. Ovo stvara sukob.

Uslovne izjave

Uslovne izjave u nastavku prikazuju sve specifične scenarije koji pokreću konflikte pokazujući konfiguracije dve konfliktne akcije u međusobnim utakmicama i konačni ishod koji od konkurentskih akcija pobeđuje. Kada akcija pobedi, Webex VFO prati pobedničku akciju i zanemaruje gubitničku akciju.

Ako:	Onda:
Postoji EOI Recycle Immediate tok posla i Daily Keep <n>% radnog toka medija.	Prati se radni tok EOI Recycle Instant.
Postoji EOI Recikliraj odmah tok posla i Svakodnevno recikliraj odmah	Prati se radni tok EOI Recycle Instant.

Ako:	Onda:
radni tok.	
Postoji EOI Keep <n>% radnog toka medija i Dnevni reciklirajte odmah radni proces.	Prati se EOI Keep <n>% medijskog radnog procesa. Prate se EOI konfigurisano vreme učitavanja i politika zadržavanja.
Postoji EOI Keep <n>% medijskog toka posla i Daily Keep <n>% radnog toka medija.	Prati se EOI Keep <n>% medijskog radnog procesa. 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 pokrene prvi.

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 konfigurisati 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 Automatizacija QM radnih procesa). Po defaultu, maksimalno vreme zadržavanja za snimanje glasa i ekrana je dve godine. Administrator sistema može podesiti drugačije maksimalno vreme zadržavanja.

Možete odrediti vremena zadržavanja za glasovne snimke, snimke ekrana i tekstualne zapise za ove kategorije kontakata:

- Arhiva kontakt
- Kontakt bez rezultata
- Postigao kontakt
- HR kontakt

- Kontakt za obuku
- Označen kontakt

Svaka komponenta kontakta (audio snimanje, snimanje ekrana ili root snimanje) može imati svoju politiku zadržavanja. Webex VFO 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 Administrirati QM dozvolu

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tokovi kontakata > zadržavanje

Procedure

Kreirajte politiku zadržavanja

1. Izaberite Kreirajte **novu politiku** zadržavanja.
2. Unesite ime politike u **polje Politika** zadržavanja.
3. U odeljku Podešavanja izaberite periode zadržavanja za svaku vrstu kontakta.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Idite na stranicu Administracija tokova posla (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tokovi kontakata > Administracija tokova posla) da biste dodelili politiku zadržavanja toku posla (pogledajte Automatizacija QM tokovi posla).

Izmenite politiku zadržavanja

> **NAPOMENA** : Skraćivanje ili produžavanje perioda zadržavanja ne utiče na postojeće snimke poziva koji su ranije regulisani tom politikom. Nova kraća ili duža dužina odnosi se samo na pozive koji
> Se snimaju nakon promene.

1. Izaberite **Uredi postojeću politiku** zadržavanja.
2. Izaberite politiku sa **padajuće liste Politike** zadržavanja.
3. Izmenite politiku po potrebi, a zatim kliknite na **dugme Sačuvaj**.

Ako je poziv označen, Webex VFO briše svoj ekran i glasovne snimke na kraju Tagged vremena zadržavanja za ekran i glas. Webex VFO briše metapodatke povezane sa pozivom kada se dostigne najduže vreme zadržavanja Taged.

Timovi dodeljeni toku posla dele isti period zadržavanja. Jednom kada Webex VFO dodeli period zadržavanja pozivu, period se ne menja ako se tim premesti iz jednog toka posla u drugi radni tok. Samo pozivi koji su snimljeni 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
- Konfigurišite QM globalna podešavanja—Podesite politiku zadržavanja za root snimke
- Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom – dodelite novu politiku zadržavanja više kontakata odjednom.

Konfigurišite fazno otpremanje

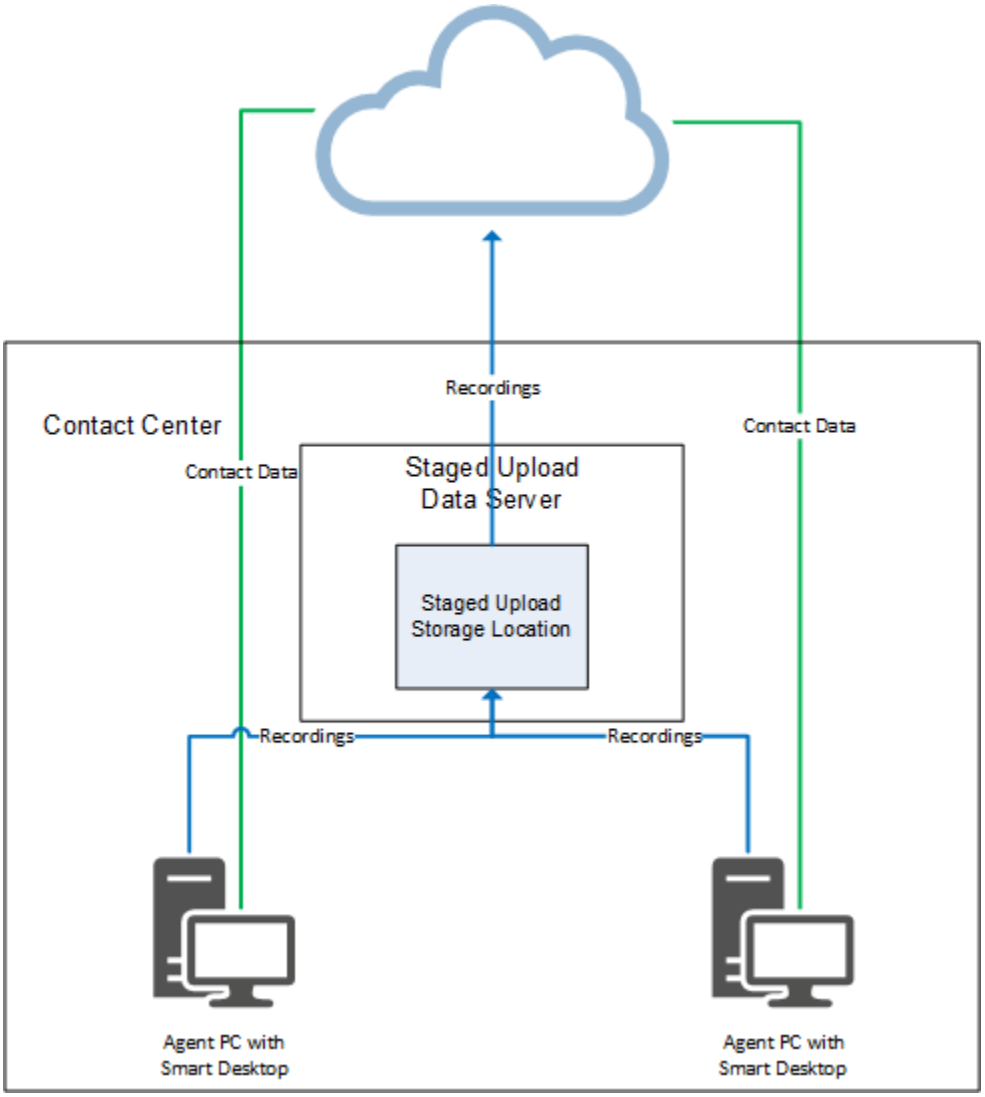
Snimci se mogu premjestiti sa računara agenta u oblak na tri različita načina. Sve tri metode zahtevaju QM događaje toka posla i agentske računare sa Smart Desktop-om.

- Otpremite snimke u oblak odmah nakon završetka kontakta.
- Čuvajte snimke na računaru agenta, a zatim ih otpremite 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 "postepeno otpremanje". Staged upload vam omogućava da svoje snimke držite na sigurnoj lokaciji bez preopterećenja vašeg internet propusnog opsega.

Kontakti koji se obrađuju sa Staged Upload pojavljuju se na stranici Interakcije nakon što su završili snimanje, ali oni imaju "Još nije uploaded" File Upload stanje dok se proces učitavanja ne završi.

Sledeća slika prikazuje protok podataka za osnovnu konfiguraciju učitavanja.



Preduslovi

- Agenti su omogućeni za audio i / ili snimanje ekrana.
- Agent računari imaju instaliran Smart Desktop.
- Imate sve ove dozvole:
  - Administrirati stanara
  - Administrirajte Org. Struktura (potrebna za korišćenje timova za povezivanje agenata sa serverom podataka za učitavanje)
  - Administrirajte tok posla

Lokacija stranice

Varira. Pogledajte procedure u nastavku za detalje.

Procedure

Postoje četiri koraka za podešavanje Staged Upload-a:

- Korak KSNUMKS: (Opciono) identifikujte agente koji će koristiti fazno otpremanje
- Korak KSNUMKS: Konfigurišite komponentu za učitavanje
- Korak KSNUMKS: Povežite agente sa serverom podataka za postepeno otpremanje podataka
- Korak KSNUMKS: Konfigurišite pravilo radnog toka dnevnog događaja za fazno otpremanje

Korak KSNUMKS: (Opciono) identifikujte agente koji će koristiti fazno otpremanje

Korak 1 je korak planiranja, a ne korak konfiguracije. Prvo identifikujte agente koji će koristiti fazno otpremanje kako biste mogli kreirati potrebne konfiguracije sa tim agentima na umu. Svi agenti u vašem kontakt centru mogu da koriste fazno otpremanje ili samo neke od njih.

Korak KSNUMKS: Konfigurišite komponentu za učitavanje

Konfigurišite server za postepeno otpremanje podataka

- Omogućite SMB 1.0 File Sharing Support funkciju na serveru koji ćete koristiti za staged upload.

Kreirajte lokaciju za skladištenje u fazama otpremanja

1. Kreirajte fasciklu na lokaciji na kojoj želite da sačuvate snimke pre nego što se učitaju u oblak. Ova lokacija može biti na serveru podataka ili može biti na drugoj lokaciji (na primer, NAS).
2. Konfigurišite svojstva deljenja fascikle tako da agenti računari 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 komponentu za ukidanje

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Konfiguracija servera podataka.
2. Izaberite Data Server koji će se koristiti za fazno otpremanje iz Izaberite **konfiguraciju servera** podataka padajuće liste.
3. U odjeljku **Regionalni server podataka Staged Upload Settings** izaberite **Enable Staged Upload**. Pojavljuju se dodatna polja.

4. Konfigurišite polja na sledeći način.

Polje	Konfiguracija
Локација	UNC put do postepene lokacije za skladištenje 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 serverom podataka za postepeno otpremanje. **PRIMER** Domen\user.name
Lozinka	Lozinka osobe koja administrira Staged Upload Data Server.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Korak KSNUMKS: Povežite agente sa serverom podataka za postepeno otpremanje podataka

Ovaj korak omogućava agentima računarima da šalju snimke na lokaciju za skladištenje u fazi, gde se snimci čuvaju sve dok se dnevni događaj QM toka posla (konfigurisan u koraku 4) ne pokrene i otpremi ih u oblak.

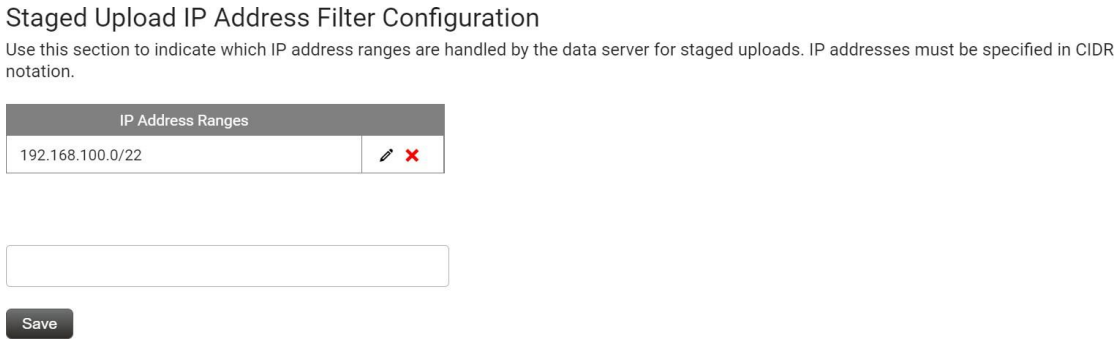
NAPOMENA : Snimci za bilo kog agenta koji nije povezan sa Staged Upload Data Serverom će se otpremiti u skladu sa prvim QM događajem toka posla sa odgovarajućim uslovima. To može dovesti do Trenutno otpremanje u oblak ili odloženo otpremanje u oblak gde snimci ostaju na računaru agenta duže nego što je željeno.

Možete povezati agente sa Staged Upload Data Serverom na jedan od tri načina: IP adrese, timovi ili oba IP adrese i timovi.

Koristite IP adrese da biste povezali agente sa serverom za učitavanje podataka

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Konfiguracija servera podataka.
2. Izaberite server podataka za postepeno otpremanje iz **padajuće liste Izaberite konfiguraciju** servera podataka.
3. U odeljku **Staged Upload IP Address Filter Configuration** , unesite najmanje jedan opseg IP adresa u CIDR notaciji. Svaki agent čiji računar ima IP adresu koja odgovara ovom opsegu povezan je sa serverom za učitavanje podataka.

> **VAŽNO:** Ovaj opseg IP adresa mora da sadrži IP adrese svih računara svih agenata koji će koristiti fazno otpremanje. Adresa mora da identifikuje javnu ili spoljnu mrežu koja je Radne površine agenata komuniciraju iz. Ako vaša organizacija koristi NAT zaštitni zid, nemojte koristiti adresu za lokalnu ili unutrašnju podmrežu.



4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Koristite timove za povezivanje agenata sa serverom podataka za postepeno otpremanje

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 Application Management > Global > User Configuration > Teams.
2. Izaberite tim koji ćete povezati sa serverom podataka za učitavanje postepenih podataka iz padajuće **liste Izaberite tim** .
3. Pod **Korisnici**, premestite agente da dodelite ovom timu od **Dostupno** do **Dodeljeno**.

   > **NAPOMENA** Takođe možete dodeliti pojedinačne korisnike timovima na stranici Korisnici.

4. Pod **Staged Upload Location**, izaberite Staged Upload Data Server.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Koristite i IP adrese i timove da biste povezali agente sa serverom podataka za učitavanje

1. Povežite IP adrese agenata sa serverom za učitavanje podataka 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 fazno otpremanje na osnovu ovih konfiguracija.

Agent tim povezan sa Data Serverom?	PC u IP	PK nije u IP	Ne koristi se IP
Da	Koristi postepeno otpremanje	Ne koristi postepeno otpremanje	Koristi postepeno otpremanje
Ne	Koristi postepeno otpremanje	Ne koristi postepeno otpremanje	Ne koristi postepeno otpremanje

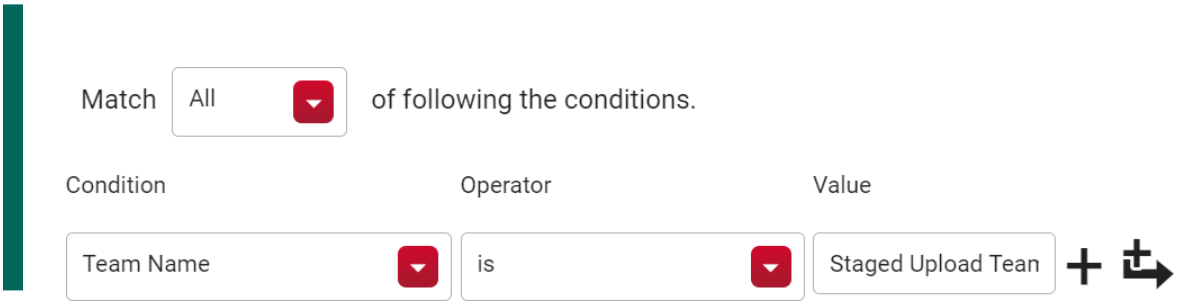
Korak KSNUMKS: Konfigurišite pravilo radnog toka dnevnog događaja za fazno otpremanje

Pravila se sastoje od radnji i uslova. Akcija je ono što Webex VFO 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 skladištenje (konfigurisano u koraku 2) umesto da ih čuva na računarima agenta ili ih odmah otpremi u oblak. Za više informacija o konfigurisanju pravila za QM događaje toka posla, pogledajte Automatizacija QM tokova posla.

Kreirajte pravilo za fazno otpremanje

1. Idite na upravljanje aplikacijama > QM > QM tokove kontakata > administraciju tokova posla.
2. Izaberite **Dnevni događaj**.
3. U odjeljku **Vreme**, izaberite vreme za otpremanje snimaka sa lokacije za skladištenje u oblaku.
4. Unesite jedinstveno ime za pravilo u polje Ime .
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 staged upload.

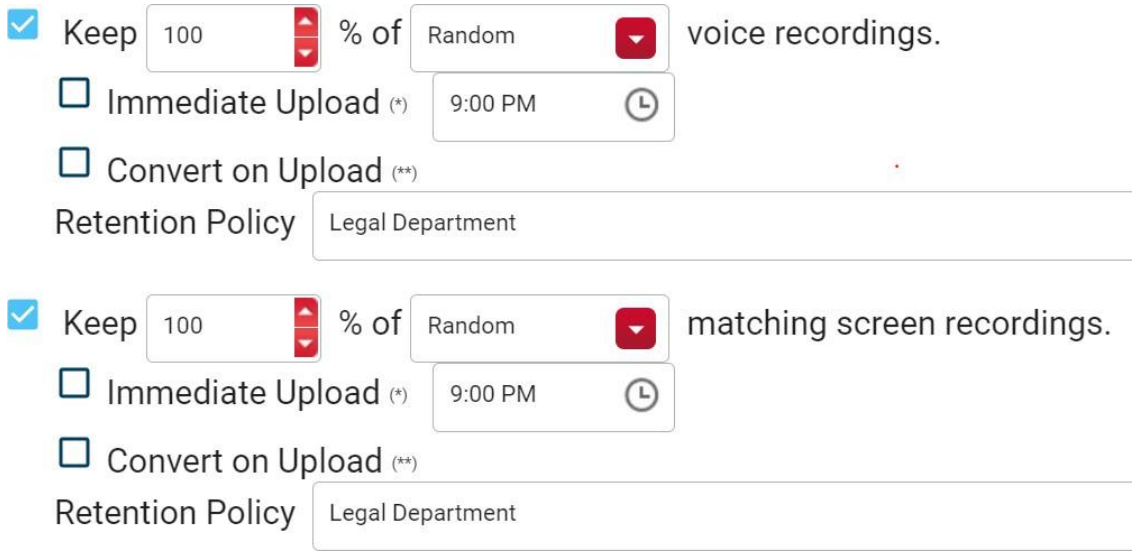
> **PRIMER**
> Svi agenti koji će koristiti Staged upload su dodeljeni Staged Upload timu. Uslov izgleda ovako:



8. U odeljku **Akcije** kreirajte akciju koja sprečava da se snimci glasa i ekrana odmah otpremaju.

VAŽNO - U najmanju ruku, morate izbrisati **polja za potvrdu Immediate Upload** za glasovne snimke i snimke ekrana. Pravilo toka posla koje je konfigurisano sa trenutnim otpremanjem uvek odmah prenosi snimke u oblak, čak i ako je server za postepeno otpremanje podataka
Konfigurisan i agenti su povezani sa njim.

PRIMER
Svi snimci glasa i ekrana koji ispunjavaju kriterijume koje ste naveli u odeljku Uslovi će biti obrađeni postepenim otpremanjem. Akcije izgledaju ovako:



9. (Opciono) Poboljšajte uslove i akcije dalje ako je potrebno. Koraci 7 i 8 pružaju minimalnu konfiguraciju potrebnu.

10. Ako koristite pravila u druge svrhe osim postepenog otpremanja, naručite pravila kako biste sprečili bilo kakve sukobe. Webex VFO obrađuje svaki snimak prema prvom pravilu na listi čiji se uslovi podudaraju

to. Pogledajte Kako funkcioniše administracija toka posla za više informacija o potencijalnim konfliktima između pravila toka posla.

11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – saznajte više o dozvolama potrebnim da bi se omogućilo agentima za snimanje.
- Konfigurišite Data Server —Više informacija o podešavanjima dostupnim za Data Servers.
- Upravljanje timovima – Više informacija o konfigurisanju timova.
- Automatizujte QM tokove posla—Detaljne informacije o automatizaciji načina na koji Webex WFO obrađuje snimke.
- Kako funkcioniše administracija toka posla—Dodatne informacije o tome kako funkcionišu tokovi posla.

Upravljajte onim kontaktima koji se snimaju

Koristite stranicu Uključivanje / Isključenje da proaktivno upravljate koji kontakti Webex VFO automatski snima i koji kontakti se automatski isključuje iz snimanja. Možete imati više pravila za uključivanje i isključivanje.

> **PRIMER Kreirajte** pravila za isključivanje svih odlaznih kontakata iz snimanja, snimanje svih kontakata koji počinju sa "612822" ili snimanje svih poziva iz Ujedinjenog Kraljevstva.

Preduslovi

- Imate Administrirati QM dozvolu.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tokovima kontakata > uključivanje / isključivanje

Procedure

> **VAŽNO** Po defaultu, Webex VFO snima sve pozive. Ako polja u pravilu isključenja (kao što je tip obrazac ili pravac) nedostaju, su nepotpuni, ili koriste džoker znakove netačno, Webex VFO snima ove pozive.

PRIMER Kreirate pravilo uključivanja da biste snimili samo pozive sa pozvanim brojem 1234567. Poziv dolazi, ali ACD ne daje pozvani broj. Niste kreirali pravilo isključenja
Da biste isključili pozive sa praznim pozvanim brojem. Webex VFO 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 primenjuju 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 polja **Pattern Type** .
   - Pozivni broj - ANI
   - Pozvani broj - DNIS
   - Екстензија
   - Telefonski broj—Neki ACD-ovi popunjavaju podatke u polju pod nazivom Telefonski broj ako je pozivni broj ili Pozvani broj prazan. Možete kreirati pravila sa ovim tipom obrasca 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 smer **poziva**.
5. Kliknite na dugme **Dodaj**. Pravilo se pojavljuje na stranici.

Izmenite pravilo

1. Kliknite na ikonu olovke pored pravila.
2. Uredite pravilo po potrebi.

3. Kliknite na dugme **Ažuriraj**.

Izbrišite pravilo

1. Kliknite na ikonu kante za smeće pored pravila. Otvara se **prozor Potvrdi brisanje** .
2. Kliknite na dugme **Izbriši**. Pravilo nestaje sa liste.

Uvezite listu pravila snimanja

NAJBOLJA PRAKSA - Da biste bili sigurni da je vaš uvoz pravilno formatiran, prvo Izvozite listu pravila snimanja, uredite listu po potrebi i uvezite je.

1. Kliknite **Uvoz** u gornjem desnom uglu stranice. **Otvara se prozor Uvoz** .
2. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku**.
3. Izaberite datoteku za otpremanje. **Prozor Uvoz** prikazuje nova i postojeća pravila koja se nalaze u datoteci.
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, konvertujte izvezeno . CSV Datoteka u tekst (.TXT), otvorite datoteku u programu Ekcel i definišite ovo kao tekstualnu formatiranu kolonu.

- Kliknite **izvoz** u gornjem desnom uglu stranice. Datoteka inclusion_exclusion_list.csv preuzima na vaš uređaj.

Srodne teme

- Automatizujte QM tokove posla—Kreirajte pravila koja govore Webex WFO-u šta da radi sa snimcima.

Izvoz metapodataka kontakata

Možete izvoziti metapodatke za sve kontakte u rezultatima filtera kao CSV datoteku.

NAPOMENAWebex VFO administratori određuju koji metapodaci se mogu izvoziti. Webex VFO uključuje samo metapodatke koji se mogu izvoziti u CSV datoteku.

Preduslovi

- Imate dozvolu Pogledaj kontakte.
- Imate snimke u okviru svog opsega.

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Izvoz metapodataka kontakata

1. Filtrirajte kontakte po želji. Pogledajte Pronalaženje kontakata.
2. (Opciono) Dodajte ili uklonite kolone sa stranice. Preuzimanje CSV-a sadrži informacije samo iz kolona koje su vidljive na stranici. Pogledajte Prilagodite kolone na stranici Interakcije.
3. Kliknite na ikonu **Opcije liste** .
4. Kliknite **Izvozi podatke tabele u CSV**. Datoteka se preuzima na vaš uređaj.

Srodne teme

- Prilagodite kolone na stranici Interakcije – Informacije o kolonama koje možete uključiti u izvoz
- Pronađi kontakte – Kako da pronađete kontakte koji sadrže 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 tokom posla. 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 (potrebno za prilaganje metapodataka kontaktu).
- Vaša organizacija je konfigurisala označavanje (potrebno za označavanje poziva za različito 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 Telefonska **ekstenzija** .
3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Snimite svoj ekran

Ovi koraci snimaju samo vaš ekran, a ne zvuk. Možete da snimite svoj ekran čak i ako niste na pozivu, tako da ova funkcija vam omogućava da snimite chat ili e-mail kontakte.

1. Kliknite na dugme **Start Screen**.
2. Kliknite na dugme **Stop Screen** kada završite sa snimanjem.

Pauzirajte snimanje

Možda ćete želeti da pauzirate snimak ako rukujete osetljivim informacijama, kao što su brojevi kreditnih kartica. Ova procedura pauzira i snimanje ekrana i zvuka. 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 Pauziraj snimanje, ali automatski briše deo poziva koji ne želite da snimite umesto da deo snimka ćuti.

1. Dok se poziv snima, kliknite na **Segment i Sačuvaj** pre nego što počne poverljivi deo kontakta.

   PRIMER - Pomažete kupcu da naruči. Kliknete na **Segment i Sačuvaj** neposredno pre nego što vam kupac da broj svoje kreditne kartice.

2. Kliknite **Segment i Izbriši** kada je poverljivi deo poziva završen.

   VAŽNO Kada kliknete **na Segment i Delete**, Webex VFO odmah briše poverljivi deo poziva. Ovaj segment ne ide u korpu za otpatke.

3. Kliknite na dugme **Stop Screen** kada završite sa snimanjem.

Označite segment poziva

Obeležavanje segmenta poziva je kao stavljanje obeleživača unutar poziva. Postoje dve situacije kada biste možda želeli da označite segment poziva:

- Ako ste na pozivu koji se inače ne bi snimao, možete započeti i audio i snimanje ekrana.
- Ako ste na prenosu ili konferencijskom pozivu, možete označiti kada je poziv prebačen ili kada je druga osoba dodata na poziv.

1. Kliknite na dugme **Segment i sačuvaj**.
2. Kliknite na dugme **Stop Screen** kada završite sa snimanjem.

Priložite metapodatke kontaktu

Ako vaša organizacija koristi metapodatke za kontakte, možete da priložite metapodatke kontaktima koje snimate pomoću kontrola snimanja. Možete priložiti metapodatke aktivnom pozivu i najnovijem pozivu. Ne možete priložiti metapodatke pozivima starijim od toga.

1. Kliknite na dugme **Dodaj metapodatke**.
2. Izaberite tip metapodataka iz **Metadata Ključ** padajuće liste.
3. Unesite vrednost metapodataka u **polje Vrednost** metapodataka.

   PRIMER Potrebno je da dodate komentar na kontakt snimak. Izaberete **Komentar** iz **Metapodaci Ključ** padajuće liste i unesite svoj komentar u **Metadata Vrednost** polje.

4. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Označite poziv za različito vreme zadržavanja

Vaš Webex VFO 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.
- Automatizujte QM tokove posla—Podešavanja za koje snimke treba čuvati i brisati.
- Upravljajte kontaktima koji se snimaju—Podešavanja za automatsko snimanje kontakata.
- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka – Pozadinski rad za prilaganje metapodataka kontaktu.
- Označavanje kontakta – 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 rade dugmad za kontrole snimanja.

Prijavljivanje

Klikom **na Prijava** povezuje vas sa specifičnim proširenjem za hoteling i prijavljuje vas u kontrole snimanja.

Početak ekrana

Ako QM trenutno ne snima aktivan poziv, klikom na **Start Screen** počinje snimanje samo na ekranu. Ako primite telefonski poziv ili upućujete poziv tokom ovog vremena, poseban kontakt glasa i ekrana može se kreirati u skladu sa kriterijumima toka posla (ili možete koristiti **Segment i Sačuvaj** i **Segmentirajte i Obrišite** da biste kreirali kontakt). Kada se aktivni poziv završi, kreira se još jedan kontakt samo za ekran i nastavlja se sve dok ne kliknete **na Stop Screen**.

Ako QM trenutno snima aktivan poziv, klik na **Start Screen** ne čini ništa sa trenutnim snimanjem, ali snimanje ekrana samo počinje nakon završetka aktivnog poziva (ako ne kliknete na **Stop Screen**). Snimanje poziva i snimanje ekrana samo se čuvaju kao odvojeni kontaktni snimci.

Zaustavi ekran

Stop Screen radi samo ako ste prethodno kliknuli **na Start Screen**. Ako ne kliknete **na Stop Screen** nakon **Start Screen**, maksimalna dužina snimanja kontakta je četiri sata.

Segmentirajte i sačuvajte

Klikom **na Segment i Sačuvaj** počinje audio i snimanje 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 (konfigurisana u upravljanju aplikacijama > QM tokovima kontakata > Uključivanje / isključivanje) jer koren poziv ne zna identitet agenta prilikom snimanja (pogledajte Kako root pozivi i pomirenje rade).

Ako QM trenutno snima aktivan poziv, Segment i Save ne radi ništa.

Segmentiranje i brisanje

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 o platnim karticama (PCI DSS) za zaštitu podataka potrošača.

Pauza utiče i na glas i snimanje ekrana i radi samo za aktivne pozive. Klikom na **Pauza** za poziv koji je već pauziran ne čini ništa. Morate kliknuti na dugme **Resume** 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 i na glas i snimanje ekrana i radi samo za aktivne pozive. Ako poziv trenutno nije pauziran, Resume ne radi ništa. Ako ne kliknete **na dugme Nastavi**, tačka u kojoj ste pauzirali snimanje je kraj audio snimka.

Tokom obrade nakon poziva, klikom na **dugme Nastavi** ne pojavljuje se kao događaj uzajamne tišine ili razgovor preko događaja.

NAPOMENA - Korišćenje više metoda aktiviranja pauze i nastavka (kao što su kontrole snimanja, veb događaji, API-ji i signalizacija treće strane) u isto vreme može dovesti do nepredvidivog ponašanja. Da Izbegavajte ove probleme, koristite samo jednu metodu na poziv u isto vreme.

Metapodaці

Klikom **na Metapodaci** prilaže metapodatke 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. Možete priložiti metapodatke pozivu samo ako su metapodaci definisani na stranici Menadžer metapodataka (Upravljanje aplikacijama > QM Konfiguracija > Menadžer metapodataka).

Možete povezati maksimalno 100 stavki metapodataka sa pozivom. Možete kliknuti **na Metapodaci** 100 puta, svaki put koristeći jedan par ključ/vrednost, ili kliknite **na Metapodaci** jednom i koristite 100 parova ključ/vrednost. Navođenje 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 da počne sa i sadrži decimalnu tačku ▪ Ne može da se završava decimalnom tačkom ili da sadrži zarez
Текст	Može da sadrži sve alfanumeričke znakove osim znakova & &), manje od (<) ili veće od (>) znakova

Sigurnosne karakteristike za snimke

Svi snimci imaju sledeće sigurnosne funkcije:

- Enkripcija - Svi podaci se šifriraju i prenose putem HTTPS/SSL-a 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 sa industrijom platnih kartica (PCI) - Webex WFO je u skladu sa sveobuhvatnim zahtevima industrijskog standarda za poboljšanje sigurnosti podataka o platnom računu.

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

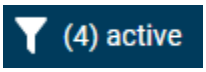
Pogledaj izveštaje o snimanju

Za informacije o standardnim QM i WFM izveštajima koji dolaze sa Webex VFO, i za uputstva o tome kako da pokrenete standardni izveštaj, pogledajte QM standardne izveštaje i WFM standardne izveštaje .

> **NAPOMENA** - Ovi standardni Webex VFO izveštaji pokazuju trenutni tim agenta, a ne tim kojem je agent pripadao u vreme snimanja. Izveštaji kreirani pomoću Data Ekplorera i kontakata Navedene na stranici Interakcije pokazuju tim kojem je agent pripadao u vreme snimanja.

Pronađi kontakte

Možete pronaći kontakte u okviru vašeg opsega pomoću jednog ili više filtera. Na primer, možete koristiti filtere da biste pronašli sve kontakte koje obrađuje određena osoba ili snimljeni u određenom vremenskom opsegu. Ikona Filteri (gornji levi deo stranice) navodi broj filtera koje trenutno koristite.



Svaki filter ima najmanje jedan kriterijum. Na primer, filter Ime evaluatora ima dva kriterijuma: Ime i Prezime. Da bi se pojavio u rezultatima filtera, kontakt mora da ispunjava sve kriterijume svakog filtera koji koristite. Za dostupne filtere i njihove kriterijume, pogledajte Opisi filtera.

Preduslovi

- Imate dozvolu Pogledaj kontakte.
- Imate snimke u okviru svog opsega.
- Neki filteri zahtevaju posebne dozvole. Pogledajte Opisi filtera za više informacija .
- Neki filteri zahtevaju Webex VFO analitiku. Pogledajte Opisi filtera za više informacija .

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Filtriraj kontakte

1. Kliknite na ikonu liste filtera (gornji levi deo stranice). Filter panel se otvara da prikaže ili poslednje filtere koje ste koristili ili podrazumevani skup filtera.

   Donja tabela prikazuje podrazumevani skup filtera. Da biste učitali ovaj skup u bilo kom trenutku, kliknite na dugme **Reset**

Filter	Kriterijume
Vremenski opseg	Prošlog meseca
Organizacija	Grupa: Svi timovi: Svi Agent: Sve (aktivne supstance)
Obim pretrage	Sve ocene

2. Kliknite na dugme **Dodaj filter**. Otvori se dijalog Izaberi filtere.
3. Kliknite na filter u **Dostupno** kolona da ga dodate, ili kliknite na filter u **Izabrano** kolona da ga uklonite.

   NAPOMENA Morate uključiti najmanje jedan od sledećih potrebnih filtera: ID kontakta, Opseg datuma ili Određeni datum. Ako vaš skup filtera sadrži samo jedan potreban filter, ne možete ukloniti
   To je potreban filter, osim ako ne dodate drugi potreban filter.

4. Kliknite na dugme **Ažuriraj filtere**. Dijalog Izaberi filtere se zatvara.
5. Kliknite na svaki filter i izaberite njegove kriterijume.
6. Kliknite na dugme **Primeni**. Snimci koji ispunjavaju sve kriterijume u prikazu skupa filtera. Filter Contacts Snapshot (gornji desni deo stranice) ažurira se sa prosečnim vremenom razgovora (ATT) za prikazane snimke. ATT je prosečno vreme koje je agentu trebalo da obradi poziv. Vreme razgovora počinje kada agent odgovori na poziv i završava se kada agent prekine vezu ili ga prenese, uključujući i vreme čekanja.

   ATT: 00:02:58

Sačuvajte skup filtera

Grupa filtera i kriterijuma koje koristite zajedno se zove "skup filtera". Možete da sačuvate skup filtera i ponovo ga koristite kasnije.

1. Filtrirajte kontakte da biste izabrali filtere i kriterijume koje želite da sačuvate (pogledajte Filtriraj kontakte za detalje).
2. Kliknite na ikonu **Sačuvaj** . Otvori se dijalog Sačuvaj skup filtera.
3. Unesite ime za skup filtera u polje Novo **ime** skupa filtera.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Sačuvaj skup filtera dijalog boks se zatvara, a ime se pojavljuje u Set filtera padajuće liste.

Koristite sačuvani skup filtera

1. Kliknite na ikonu liste filtera (gornji levi deo stranice). Otvara se panel Filteri.
2. Izaberite skup filtera iz **Filter Set** padajuće liste. Filteri i kriterijumi za prikaz skupa.
3. Kliknite na dugme **Primeni**. Snimci koji ispunjavaju sve kriterijume u prikazu skupa filtera.

Izmenite sačuvani skup filtera

1. Izaberite skup filtera iz **Filter Set** padajuće liste.
2. Izmenite skup filtera.
3. Kliknite na dugme **Primeni**.
4. Kliknite na ikonu **Sačuvaj** . Otvori se dijalog Sačuvaj skup filtera.
5. Izaberite **Prepiši skup** filtera. Ime skupa filtera se pojavljuje u Postojeći skup filtera padajuće liste.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Dijalog "Sačuvaj skup filtera" se zatvara.

Promenite format datuma

Po defaultu, Webex VFO prikazuje datume u MM / DD / GGGG formatu.

1. Kliknite na svoje ime u gornjem desnom uglu stranice.
2. Izaberite **Izaberi jezik**. Otvara se **prozor Izaberi jezik** .
3. Izaberite jedan od sledećih jezika:

Da biste videli datume u ovom	Izaberite jedan od ovih
MM/DD/GGGG	Serbian
DD/MM/GGGG	Srpski (Srbija i Srbija)

Da biste videli datume u ovom	Izaberite jedan od ovih
	Serbian (Francuska) Španski Srpski (Srbija) Italijanski
GGGG-MM-DD	Švedski francuski (Kanada)
DD.MM. GGGG	Finski Norveški Danski Nemački Poljski
GGGG/MM/DD	Japansko Kineski (tradicionalni) Kineski (pojednostavljeni)
DD-MM-GGGG	Holandski
YYYY.MM.DD	Korejsko

4. Kliknite na dugme **Promeni jezik**. Prozor **Izaberi jezik** se zatvara.
5. Osvežite stranicu. Format datuma se menja na osnovu jezika koji ste izabrali.

Opisi filtera

Sledeća tabela opisuje filtere i njihove kriterijume.

NOTA

Možete koristiti džokere u kriterijumima za nekoliko filtera. Kombinujte džoker sa najmanje jednim slovom ili brojem.

- Džoker * predstavlja bilo koji broj znakova. Na primer, ako unesete 612* kao kriterijum za filter telefonskog broja, filtrirate sve telefonske brojeve koji počinju sa 612, ali sadrže bilo koji broj znakova nakon toga.
- U? džoker predstavlja jedan karakter. Na primer, ako unesete 612555???? Kao kriterijum za filter telefonskih brojeva, filtrirate sve telefonske brojeve koji sadrže deset znakova i počinju sa 612555.

Filter	Opis
Odobreno od strane	Filtrira kontakte po imenu osobe koja je odobrila njihove procene. Možete koristiti džokers. Ovaj filter je dostupan ako imate dozvolu Pogledaj Evaluator Detalj.
Povezani ID kontakta	Filtrira kontakte po njihovom povezanom ID kontakta. Možete koristiti džokers.
Kalibrisan	Filtrira kontakte na njihovom statusu označen za kalibraciju. Izaberite jedan od sledećih kriterijuma: ▪ Da - kontakti su označeni za kalibraciju. ▪ Ne—Kontakti nisu označeni za kalibraciju.
Kontakt sadržaj	Filtrira kontakte na osnovu tipova sadržaja koje sadrže. Izaberite jedan ili više kriterijuma. Ovaj filter prikazuje sve kontakte koji imaju tipove sadržaja koje ste izabrali, a ne kontakte koji imaju samo ove tipove sadržaja. **NOTA** Jedan od kriterijuma je Ima transkripciju. Broj poziva koje vidite pomoću ovog kriterijuma može se razlikovati od broja poziva koje vidite na kontrolnoj tabli Analitike koja koristi skup podataka Transcribed Call Count, iz različitih razloga: ▪ QM podaci i analitički podaci se ažuriraju u različito vreme. ▪ QM označava poziv sa Has Transcription ako je datoteka za transkripciju

Filter	Opis
	za poziv je otpremljen, ali Analitika označava poziv kao transkribovani nakon što je poziv indeksiran. Indeksiranje se dešava nakon što se datoteka za transkripciju otpremi, tako da izveštaji o transkribovanim pozivima mogu pokazati veći broj u QM-u nego u Analitici ako se indeksiranje još nije dogodilo. ▪ QM i Analitika mogu imati različite politike zadržavanja.
ID kontakta	Filtrira kontakte po njihovom jedinstvenom ID-u. Morate da unesete tačan ID kontakta koji želite da pronađete. Ne možete koristiti džokere.
Tip kontakta	Filtrira kontakte po tipu kontakta. Izaberite jedan od sledećih kriterijuma: ▪ Poziv—Kontakt sa snimkom poziva. ▪ 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. ▪ E-mail—Kontakt e-pošte bez snimanja poziva. Ovaj tip kontakta se pojavljuje samo kada vaša organizacija koristi i upravljanje kvalitetom i analitiku. ▪ Tekst – U zavisnosti od toga kako vaša organizacija uvozi pisane kontakte u Webex WFO, to može uključivati e-poštu, poruke za ćaskanje ili druge tekstualne kontakte. ▪ Ćaskanje – Pismeni kontakt koji se dogodio u okviru programa za ćaskanje vaše organizacije. To može biti sa ljudskim agentom ili sa chat botom. ▪ SMS—Pismeni kontakt koji se dogodio u okviru programa za tekstualne poruke vaše organizacije.
Prilagođeni podaci	Filtrira kontakte čiji prilagođeni metapodaci ispunjavaju kriterijume koje odredite. Dostupni kriterijumi zavise od vrste prilagođenih metapodataka. Ne možete koristiti džoker kao prvi ili poslednji znak.
Datum оценjivanja	Filtrira kontakte koji su procenjeni u vremenskom opsegu koji ste naveli. Oba kriterijuma podrazumevaju trenutni datum. Ovaj filter je dostupan ako

Filter	Opis
	imaju dozvolu za detalje pregleda evaluatora. **NAPOMENA** - Ako ste u potrazi za snimke procenjuje na određeni dan, možda ćete morati da pretražujete snimke za prethodnog dana ili sledećeg dana, u zavisnosti od vremenske zone. Da biste izračunali datum procenjenog, Webex VFO koristi Universal Time Coordinated (UTC) vreme plus ili minus offset vrednost u vezi sa vremenskom zonom. Na primer, 24. mart, 2022 2:00 AM UTC pretvara se u 23. mart, 2022 9:00 PM Centralno letnje računanje vremena (CDT). Poziv procenjen kasno uveče u vremenskoj zoni CDT 23. marta 2022. godine može se filtrirati kao poziv koji je procenjen 24. marta 2022. godine.
Vremenski opseg	Filtrira kontakte koji su snimljeni u unapred definisanom vremenskom opsegu. Izaberite jedan od kriterijuma. Podrazumevano je Prošli mesec. **NAPOMENA** - Ovaj filter uvek traži kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop), čak i ako je izabrano polje za potvrdu Prikaz kontakata u korisničkoj vremenskoj zoni (pogledajte Konfigurišite QM globalna podešavanja). **NOTA** Broj poziva koje vidite kada koristite ovaj filter može da varira od broja poziva koje vidite kada koristite filter Date Range u Analitici, iz različitih razloga: ▪ QM podaci i analitički podaci se ažuriraju u različito vreme. ▪ QM i Analitika mogu imati različite politike zadržavanja.
Pravcu	Filtrira kontakte po njihovom pravcu. Izaberite jedan od kriterijuma.
Трајање:	Filtrira kontakte čije trajanje je veće od, manje od, ili jednako broju sekundi koje odredite.
E-pošta	Filtrira kontakte e-pošte po njihovom pošiljaocu, primaocu ili predmetu. Unesite vrednosti za jedan ili više kriterijuma. Ovi kriterijumi nisu osjetljivi na velika i mala slova. Možete koristiti džokers.

Filter	Opis
	NOTA Filter e-pošte dostupan je samo sa instaliranom analitikom.
Obrazac za evaluaciju	Filtrira kontakte po obliku sa kojim su procenjeni.
Evaluacija Odgovor	Filtrira kontakte po odgovoru agenta na procenu. Izaberite jedan ili više od sledećih kriterijuma: ▪ Čeka se odgovor—Agent još nije odgovorio. ▪ Priznat - Agent je potvrdio procenu. ▪ Žalba - Agent je uložio žalbu na procenu.
Ime evaluatora	Filtrira kontakte po imenu osobe koja ih je procenila. Možete koristiti džokers. Ovaj filter je dostupan ako imate dozvolu Pogledaj Evaluator Detalj.
Spoljne strane	(Chat i SMS kontakti) Filtrira kontakte prema identifikatoru koji koristi osoba sa kojom je agent komunicirao. Ovaj identifikator je obično adresa e-pošte ili broj telefona, ali to varira u zavisnosti od alata za ćaskanje ili razmenu poruka koji vaša organizacija koristi. Možete koristiti džokers.
Linija	Filtrira kontakte po proširenju.
Organizacija	Filtrira kontakte od strane grupe, tima ili agenta koji ih je rukovao. **NOTA** Ako vaša organizacija koristi QM prikaze umesto konfigurisanja korisničkog opsega preko stranice Korisnici, filter organizacije funkcioniše ovako za korisnike koji imaju dodeljen QM prikaz, ali nema dodeljen opseg: ▪ Padajuće menije grupe i tima su postavljene na Sve i ne mogu se promeniti. ▪ Padajući meni Agent prikazuje imena svih agenata.
Broj telefona	Filtrira razgovore po broju telefona. Filter vraća bilo koji kontakt čiji pozivni broj ili pozvani broj odgovara broju koji unesete. Možete da unesete sledeće:

Filter	Opis
	▪ Specifični brojevi ▪ Opseg brojeva pomoću džokera ▪ Džoker * da se vrate sve kontakte sa pozvanim brojem ili pozivnim brojem Brojevi ne mogu da sadrže crtice ili zagrade.
Prediktivna evaluacija Rezultat	Filtrira kontakte čiji je rezultat prediktivne evaluacije veći od, manji ili jednak broju koji navedete. Ovaj filter je dostupan ako imate dozvolu za prikaz analitike. Pogledajte Konfigurišite predviđanja za više informacija o prediktivnom bodovanju.
Prediktivni neto promoter rezultat	Filtrira kontakte čiji je prediktivni rezultat neto promotera veći od, manji ili jednak broju koji odredite. Ovaj filter je dostupan ako imate dozvolu za prikaz analitike. Pogledajte Konfigurišite predviđanja za više informacija o prediktivnom bodovanju.
Snimanje zastava	Filtrira kontakte koji su označeni ili označeni. Izaberite jedan ili više kriterijuma. Za više informacija o označavanju kontakata, pogledajte Označavanje kontakta i Označavanje kontakata za obuku ili HR. **NAPOMENA** - Da biste videli sve kontakte koji su označeni za obuku u vašoj organizaciji, potrebna vam je dozvola Pogledaj sve kontakte za obuku. **NAPOMENA** - Da biste videli sve kontakte koji su označeni za HR u vašoj organizaciji, potrebna vam je dozvola Pogledaj sve HR kontakte.
Vrsta snimanja	Filtrira kontakte po vrsti snimanja.
Rezultat	Filtrira kontakte čiji je rezultat evaluacije veći od, manji ili jednak broju koji odredite.
Obim pretrage	Filtrira kontakte po obimu. Izaberite jedan od sledećih kriterijuma:

Filter	Opis
	▪ Sve evaluacije - Svi kontakti u okviru vašeg opsega. ▪ Moje evaluacije – Svi kontakti koje ste dobili za procenu ili čije ste evaluacije započeli ili završili. ▪ Moje kalibracije na čekanju—Kontakti unutar vašeg opsega koji su označeni za kalibraciju. ▪ Root Calls—Audio root snimci. Snimci korena ekrana nisu dostupni na stranici Interakcije. **NAPOMENA** - Da biste videli root snimke, potrebna vam je dozvola Viev Root Recordings. ▪ Kontakti kante za otpatke—Kontakti u korpi za otpatke.
Osećanja	Filtrira kontakte po njihovom sentimentu. Izaberite jedan od kriterijuma. Ovaj filter je dostupan ako imate dozvolu za prikaz analitike.
Određeni datum	Filtrira kontakte snimljene u određenom vremenskom opsegu. **NAPOMENA** - Ovaj filter uvek traži kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop), čak i ako je izabrano polje za potvrdu Prikaz kontakata u korisničkoj vremenskoj zoni (pogledajte Konfigurišite QM globalna podešavanja).
Govorna energija	Filtrira kontakte po događaju govorne energije. ▪ Da biste filtrirali kontakte prema broju događaja koji sadrže, izaberite Silence Events, Talk Over Events, Pause Events ili Hold Events. ▪ Da biste filtrirali kontakte u kojima je trajanje događaja veće, manje od ili jednako broju sekundi koje odredite, izaberite Trajanje tišine, Razgovor tokom trajanja, Pauza trajanje ili Trajanje čekanja. **NAPOMENA** : Kriterijumi za tišinu događaja i trajanje tišine vraćaju samo kontakte koji imaju markere događaja tišine na audio panelu. Oni to rade ne vraćaju kontakte gde je audio snimak tihi iz drugih razloga (na primer, zato što je kupac na čekanju ili zato što je došlo do pauze / nastavka događaja).

Filter	Opis
	Za više informacija o događajima govorne energije, pogledajte Slušanje audio kontakta i O tišini i razgovoru o događajima.
Status	Filtrira kontakte po stanju njihovog obrasca evaluacije. Izaberite jedan ili više kriterijuma.
Ime istraživanja	Filtrira kontakte po imenu njihove povezane ankete nakon poziva.
Rezultati istraživanja	Filtrira kontakte čiji je rezultat ankete veći od, manji ili jednak broju koji odredite.
Pretraga teksta	Filtrira kontakte na osnovu teksta u kontaktu. Tekst se može pojaviti u transkripciji poziva ili u telu teksta, e-pošte, ćaskanja ili SMS poruke. Pregled rezultata pretrage se pojavljuje u koloni Pregled teksta. Da biste videli rezultate pretrage iz transkripata, potrebna vam je dozvola za prikaz govora u tekstualnu analitiku. Podrazumevano, Webex VFO pretražuje reči i fraze koje su slične terminima za pretragu koje unesete. Da biste pretražili samo tačan tekst termina za pretragu, izaberite **"Tačno podudaranje**". Tačno podudaranje zamenjuje bilo koji jezik koji izaberete sa **padajuće liste Jezik** i pronalazi rezultate na svim jezicima. **PRIMER** Unesete menadžer *reči* u polje za pretragu teksta i ne izaberete tačno podudaranje. Webex VFO pronalazi kontakte koji uključuju *menadžer* i takođe uključuju reči kao što su *upravljali*, *menadžeri*, *menadžment*, i tako dalje. Izaberete Tačno podudaranje. Webex VFO pronalazi samo kontakte koji uključuju *menadžera*. Pored jednostavne tekstualne pretrage, možete izvršiti složenije pretrage pisanjem upita. Za više informacija o tome kako pisati upite za pretragu, pogledajte Kako funkcioniše sintaksa pretrage teksta. **NAPOMENA** : Filter za pretragu teksta je dostupan samo za primenu u oblaku.
Vremenski opseg	Filtrira kontakte koji su zarobljeni u određenom vremenskom opsegu, bez obzira na datum. Ako je vreme početka veće od vremena završetka, filter

Filter	Opis
	Odnosi se na kontakte preko ponoći. **NAPOMENA** - Ovaj filter uvek traži kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop), čak i ako je izabrano polje za potvrdu Prikaz kontakata u korisničkoj vremenskoj zoni (pogledajte Konfigurišite QM globalna podešavanja).
Vremenska zona	Filtrira kontakte po vremenskoj zoni izvora snimanja. **NAPOMENA** - Ovaj filter uvek traži kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop), čak i ako je izabrano polje za potvrdu Prikaz kontakata u korisničkoj vremenskoj zoni (pogledajte Konfigurišite QM globalna podešavanja).

Kada pronađete razgovor sa klijentima za procenu, razmotrite sledeće informacije:

- Agent mora biti povezan sa timom ako želite da se kontakti agenta zabeleže.
- Agent koji trenutno nije u timu može pretraživati i reprodukovati svoje snimke (i sve snimke treninga). Ćelija u koloni Tim povezana sa izabranim razgovorom sa klijentima pojavljuje se prazna.
- Ako je konfigurisan, korisnik može da pretražuje, reprodukuje i postiže kontakte za agenta koji trenutno nije u timu ili grupi. Ako agent ne pripada timu ili grupi, ćelija u koloni Tim ili Grupa povezana sa izabranim snimanjem klijenta pojavljuje se prazna.
- Ako je konfigurisan, korisnik može da pretražuje, reprodukuje i postiže kontakte za agenta koji pripada timu koji nadgleda taj korisnik, kada tim ne pripada grupi. Tim mora biti povezan sa grupom za potrebe upravljanja kvalitetom.

Srodne teme

- Kontakti za reprodukciju
- Izbrišite ili vratite kontakt
- Prilagodite kolone na stranici Interakcije
- Izvozite kontakte u rasutom stanju

- Izvoz metapodataka kontakata
- Kreirajte kontakt

Kako funkcioniše sintaksa za pretragu teksta

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.

Primeri

Sledeći primeri pokazuju vrstu upita koje možete koristiti sa filterom za pretragu teksta.

NAPOMENA Tekstualna pretraga ne traži sledeće reči. Ove reči takođe nisu istaknute u rezultatima pretrage:
A, an, i, su, kao, na, biti, ali, po, za, ako, u, u, je, to, ne, ne, od, na, ili, takav, da, njihov, onda, tamo, ove, oni, ovo, to, bio, volja, sa

Pretraga jedne reči

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.

Text Preview
They are depot right now as we speak wh
I want to speak with your supervisor. Of C
But first I'll need to verify your identity to
Speaking, I lived in Chicago to spend som

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 pretplatu" u tom tačnom redosledu.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to kr
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription...

Potražite više tačnih fraza

PRIMER "razgovarajte sa svojim supervizorom" "otkaži pretplatu"

Ova pretraga stavlja navodnike oko dve odvojene fraze. Rezultat je spisak kontakata koji uključuju bilo koju od ovih tačnih fraza.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want to

Pretraga sa džokerom sa jednim znakom

PRIMER te?t

Znak pitanja (?) džoker znak traži jednu zamenu znaka. Ova pretraga pronalazi pogodke sa "šator", "test" i "tekst".

Text Preview
actually when Adrian was introduced that was two a standing ovation because we were all in a heated tent...
don't want if you can and they do that as well that's kinda like when you get the play, offs, but I'll tested...But
Okay, well that staving top names you lots of calls lot of texting name is on that subject....The waiver it said
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,

Pretraga sa džokerom sa više znakova

PRIMER testa*

Džoker sa zvezdicom (*) 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 "govori" i "supervizor" u roku od najviše dve reči. Ovaj primer prikazuje rezultate koji identifikuju dve pretražene 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 ste u potrazi za fraze kao što su "razgovarajte sa svojim supervizorom"

i "razgovarajte sa supervizorom", napišite upit kao "govorite supervizor" ~ 2, a ne "supervizor govori" ~ 2. Pretrage blizine sa nasumično porejednim terminima za pretragu mogu vam dati nepredvidive rezultate.

NAJBOLJA PRAKSA Ograničite pretrage blizine na udaljenosti od dve reči. Blizina pretrage ~ 3 ili više može vam dati nepredvidive rezultate.

Isključite reči

EXAMPLE(cancel || renew)!subscription

Ova pretraga traži kontakte sa rečju "otkazati" ili rečju "obnoviti", ali bez reči "pretplata".

NAPOMENA Ne možete započeti upit sa! (NE) operater. U! operator mora da prati termin u upitu.

Da bi se pokazalo kako NE logika funkcioniše, slika ispod prikazuje rezultate upita koji uključuje reč "pretplata" koristeći AND logiku (&&) umesto NOT logike,
(cancel || renew) && subscription.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to
Hi, I'm calling to renew my subscription. I'm actually thinking about upg

Ako promenimo AND logiku nazad u NOT logic, (cancel || renew)!subscription, rezultati pretrage prikazuju samo kontakte koji imaju reč "cancel", "renew" ili oboje, a reč "subscription" nije u rezultatima.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wit

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 pronađete reči ili fraze u određenom broju Reиi. Nema razmaka pre ili nakon ovog operatora. I logika se primenjuje na sve reči unutar navodnika pretrage blizine.	"Govori supervizor"~2	Reči "govori" i "supervizor" se pretražuju unutar dve reči jedna od druge, sa "govori" pre "supervizora". U Broj 2 označava maksimum Broj reči koje se mogu pojaviti između "govori" i "supervizor."
&&	Funkcioniše kao Boolean I logički operator. Dodaj a prostor pre i posle.	"Otkaži pretplata"~2 && "Obnovi pretplata"~2	Ovaj upit traži Pojavljivanje reči "Otkazati" i "pretplata" unutar dve reči jedna od druge, koji se nalaze zajedno sa Pojavljivanje reči "Obnoviti" i "pretplata" u roku od dve reči jedna od druge.
||	Funkcioniše kao Boolean ILI logički operator. Koristite razmak pre i posle. Logika OR je podrazumevana logika koja se koristi kada se traže dve nezavisne reči.	Speak supervizor "Otkaži pretplatu"~2 || "obnoviti pretplatu"~2	Prvi primer traži Jedno ili obe reči "govori" ili "supervizor". Drugi primer traži pojavljivanja reči "otkazati" i "pretplata" u okviru dve reči, ili pojavljivanja reči "obnoviti" i "pretplata" u okviru dve reči, ili obe reči uparivanja.

Operater	Definicija	Uzorak upita	Objašnjenje upita
!	Funkcioniše kao Booleov 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 kombinovati ovaj operator sa pozitivnom pretragom, gde se nalaze određeni termini ili fraze. Prateća reč koju unesete postaje osnovna reč, a druge varijacije reči se otkrivaju.	(nadogradnja ili obnova)!besplatno	Pretraga pronalazi kontakte koji imaju reči "nadogradnja" ili "obnova" bez reči "besplatno" bilo gde u kontaktu.
		zdravo!" Hvala poziv"~2	Drugi primer pokazuje pretragu reči "zdravo" bez pojavljivanja "hvala" i "poziv" unutar dve reči jedna od druge.
()	Zagrade se koriste za grupisanje ili gnežđenje reči.	(premium || zlato) && (nadogradnja || obnoviti)	Pretraga traži bilo koju od sledećih kombinacija dve reči: ▪ Nadogradnja premije ▪ Premija Obnova ▪ zlato nadogradnja ▪ zlato obnoviti

Džokeri

Možete da izmenite uslove upita sa jednim i više džokera karaktera u okviru pojedinačnih termina (ali ne i unutar fraza).

? (jedan karakter)	TE? T pronalazi TEST i TEKST
* (više znakova)	TEST* pronalazi TESTOVE, TESTER, TESTIRANJE i TEST

VAŽNO: Džokeri vam mogu dati neočekivane rezultate ako ih stavite 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 koren reč.

NAPOMENA Ne možete koristiti nijedan džoker simbol kao prvi znak pretrage.

Prilagodite kolone na stranici Interakcije

Tabela kontakata ima kolone sa informacijama o svakom kontaktu. Možete prilagoditi koje kolone vidite i redosled pojavljivanja na stranici.

Preduslovi

- Imate dozvolu Pogledaj kontakte.
- Imate snimke u okviru svog opsega.
- Neke kolone zahtevaju posebne dozvole. Pogledajte Opisi kolona za više informacija.
- Neke kolone zahtevaju Webex VFO analitiku. Pogledajte Opisi kolona za više informacija.

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Prikažite ili sakrijte kolone

1. Kliknite na ikonu **Opcije** liste (u gornjem desnom uglu stranice) i izaberite **Prikaži / Sakrij kolone** sa padajuće liste. Otvara 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 Prikazane **kolone** okno.
3. Kliknite na dugme **Primeni**. Prozor **Prikaži / Sakrij kolone** se zatvara.

Preuredite kolone

- Kliknite i povucite kolone da biste ih preuredili.

Opisi kolona

Sledeće tabele opisuju sve kolone koje možete prikazati u tabeli kontakata. Ako se kontakt reciklira, ali još uvek nije trajno izbrisan, sva polja osim ID kontakta prikazuju "######".

Organizacija

Ime kolone	Opis
Agent ACD ID	ID agenta u ACD-u.
Prezime	Ime agenta. **NAPOMENA** Ako su polja Ime, Prezime, Grupa i Tim prazan, snimak je root poziv. Root poziv je nepomirljiv kontakt koji se pojavljuje kao arhivski kontakt. Poziv se dodeljuje agentu kada je pomiren (pogledajte Kako root 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.
Kalibrisan	Da li je kontakt označen za kalibraciju.
Datum оцenjivanja	Datum kada je kontakt procenjen. Ova vrednost se pojavljuje ako ste evaluator ili ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora. Ako nemate ovu dozvolu, ova kolona prikazuje #####. **NAPOMENA** Ako ste u potrazi za snimke procenjuje na određeni dan,

Evaluacija (nastavak)

Ime kolone	Opis
	Možda ćete morati da pretražite snimke za prethodni dan ili sledeći dan, u zavisnosti od vremenske zone. Da biste izračunali datum procenjenog, Webex VFO koristi Universal Time Coordinated (UTC) vreme plus ili minus offset vrednost u vezi sa vremenskom zonom. Na primer, 24. mart, 2022 2:00 AM UTC pretvara se u 23. mart, 2022 9:00 PM Centralno letnje računanje vremena (CDT). Poziv procenjen kasno uveče u vremenskoj zoni CDT 23. marta 2022. godine može se filtrirati kao poziv koji je procenjen 24. marta 2022. godine.
Datum odgovora	Datum agent je odgovorio na procenu. **NAPOMENA** Ako tražite odgovore napravljene na određeni dan, možda ćete morati da pretražite snimke za prethodni dan ili sledeći dan, u zavisnosti od vremenske zone. Da biste izračunali datum odgovora, Webex VFO koristi Universal Time Coordinated (UTC) vreme plus ili minus vrednost ofseta povezanu sa vašom vremenskom zonom. Na primer, 24. mart, 2022 2:00 AM UTC pretvara u 23. mart, 2022 9:00 PM Centralno letnje vreme (CDT). Odgovor upućen kasno uveče u vremenskoj zoni CDT-a 23. marta 2022. godine može se filtrirati kao odgovor 24. marta 2022. godine.
Obrazac za evaluaciju	Obrazac za evaluaciju ili kalibraciju koji se koristi za bodovanje
razgovora. Evaluacija Odgovor	Odgovor agenta na procenu: ▪ Na čekanju – Agent još nije odgovorio. ▪ Priznat - Agent je potvrdio procenu. ▪ Žalba - Agent je uložio žalbu na procenu.
Ime evaluatora	Evaluator ili kalibrator. Ova vrednost se pojavljuje ako ste evaluator ili ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu. **NAPOMENA** Rezultati kalibracije se ne pojavljuju u ovom polju. 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 ekranu za prijavljivanje ili na padajućoj listi podešavanja.
Vreme	Vreme početka kontakta u HH:MM. Po defaultu, Webex VFO prikazuje ovaj put u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primer, Record Server ili računar sa Smart Desktop). Ako je polje za potvrdu Prikaz kontakata u korisničkoj vremenskoj zoni izabrano na stranici QM Global Settings, Webex VFO 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 VFO koristi vremensku zonu izvora snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop). Ako je polje za potvrdu prikaza kontakata u korisničkoj vremenskoj zoni izabrano na stranici QM Global Settings, Webex WFO koristi vremensku zonu prikaza korisnika. Pogledajte Konfigurišite QM globalna podešavanja.

Kontakt

Ime kolone	Opis
Povezani ID kontakta	ID kontakta koji se odnosi na ovaj kontakt.
Stanje otpremanja audio fajlova	Status audio datoteke kontakta. Moguće vrednosti za ovu kolonu su sledeće: ▪ Null/blank—Ne postoji snimak za ovaj kontakt. ▪ Datoteka na čekanju na otpremanje – Audio je snimljen, ali još nije otpremljen. ▪ Datoteka je otpremljena—Audio je otpremljen i može se reprodukovati. ▪ Fajl je uklonjen—Zvuk je snimljen, ali snimak je snimljen

Kontakt (nastavak)	Opis
	Uklonjena. ▪ Datoteka je nevažeća—Datoteka za snimanje je nevažeća i ne može se reprodukovati. ▪ Datoteka se reciklira—Audio datoteka je označena da bude uklonjena, ali se i dalje može oporaviti. **NAPOMENA** Ova kolona se ne može sortirati.
Pozvani broj	Direktno unutrašnje biranje (DID) ili Dialed Number Identification Service (DNIS) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" ako je pozvani broj nije naveden ili blokiran. Ovo polje se odnosi samo na pozive.
Pozivni broj	ID pozivaoca ili automatska identifikacija broja (ANI) pozivajuće 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. Ova kolona se pojavljuje ako vaša organizacija koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija. Moguće vrednosti za ovo polje variraju u zavisnosti od vrste društvenih medija koje vaša organizacija koristi.
Kontakt Trajanje	Dužina vremena između odgovora na poziv i završetka poziva, uključujući vreme zvona i produženo vreme ekrana (ako postoji) u HH:MM:SS. Ove informacije dolaze iz signalizacijske 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 unutar stvarnog snimljenog fajla) može biti različito. Ovi scenariji uzrokuju da trajanje poziva bude različito: ▪ Ako koristite API za kontrolu snimanja za pauziranje, nastavak ili ponovno pokretanje

Kontakt (nastavak)	Opis
	Snimanje, 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, tabela kontakata prikazuje trajanje događaja, a Media Plaier prikazuje trajanje snimanja.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora. Tip
kontakta su:	Moguće vrednosti za ovu kolonu ▪ Poziv—Kontakt sa snimkom poziva. ▪ Ćaskanje – Pismeni 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 toga kako vaša organizacija uvozi pisane kontakte u Webex WFO, to može uključivati e-poštu, poruke za ćaskanje ili druge tekstualne kontakte.
Dnevni tok posla	Ime dnevnog toka posla povezanog sa ovim kontaktom (pogledajte Automatizujte QM tokove posla).
Pravcu	Pravac kontakta: dolazni ili odlazni.
Kraj toka interakcije	Ime toka posla kraja interakcije koji je povezan sa ovim kontaktom (pogledajte Automatizujte QM radne tokove).

Kontakt (nastavak)	Opis
Spoljne strane	(Samo ćaskanje i SMS kontakti) E-pošta, broj telefona ili drugi identifikator osobe koja je komunicirala sa agentom.
Od 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 Interaction Summary, prozor sadrži sažetak kontakta.
Razlog	Razlog zbog kojeg je razgovor snimljen. Ovaj razlog je postavljen u pravilu snimanja (pogledajte Automatizujte QM tokove posla).
Vrsta snimanja	Tip snimanja povezan sa ovim uređajem.
Politika zadržavanja	Politika koja reguliše koliko dugo će Webex VFO zadržati ovaj kontakt (vidi Upravljajte politikama zadržavanja podataka za QM i analitiku).
Status	Stanje obrasca za evaluaciju kontakta. Moguće vrednosti za ovu kolonu su: ▪ Scored—Kontakti koje je zatražio evaluator, u potpunosti obeležen i odobren (ako je potrebno odobrenje). ▪ Bez rezultata—Kontakti koji su trenutno neostvareni od strane evaluatora i bez rezultata. ▪ U toku – Kontakti koje je zatražio evaluator, ali još nisu u potpunosti bodovani. ▪ Ne može da se postigne — Kontakti koje je potraživao evaluator, ali se ne mogu obeležiti. Evaluacije sa ovom državom nisu uključene u izveštavanje ili metrike učinka. ▪ Potrebno je odobrenje—Kontakti koje je zatražio evaluator, potpuno obeleženi i čekaju odobrenje.

Kontakt (nastavak)	Opis
	▪ Potrebe ne mogu da postignu odobrenje—Kontakti koje tvrdi evaluator, ne mogu biti bodovani, i čekaju odobrenje za nesposobnost evaluatora da postigne rezultat.
Tema	(Samo kontakti bez poziva) Adrese e-pošte u polju Do. Ova kolona je dostupna samo sa Analitikom.
Ime istraživanja	Obrazac za anketu nakon poziva kontakta.
Rezultat ankete	Rezultat ankete kontakta.
Pregled teksta	Pregled rezultata pretrage za vašu pretragu pomoću filtera za pretragu teksta.
Adresa	(Samo kontakti bez poziva) Adrese e-pošte u polju Do. Ova kolona je dostupna samo sa Analitikom.
Trening	Da li je kontakt označen kao kontakt za obuku.
Stanje otpremanja video datoteke	Status video datoteke kontakta. Moguće vrednosti za ove kolone su sledeće: ▪ Null/blank—Ne postoji snimak za ovaj kontakt. ▪ Datoteka na čekanju na otpremanje – Video je snimljen, ali još nije postavljen. ▪ Datoteka je otpremljena—Video je postavljen i može se reprodukovati. ▪ Fajl je uklonjen—Video je snimljen, ali snimak je uklonjen. ▪ Datoteka je nevažeća—Datoteka za snimanje je nevažeća i ne može se reprodukovati. ▪ Datoteka se reciklira—Video datoteka je označena da bude uklonjena, ali se i dalje može oporaviti. **NAPOMENA** : Ove kolone se ne mogu sortirati.

Govorna polja

Ime kolone	Opis
% Zadrži	Procenat poziva provedenog u stanju čekanja.
% Pauza	Procenat poziva provedenog u stanju pauze.
% Tišina	Procenat poziva provedenog u stanju tišine (tokom koje ni pozivalac ni agent ne govore).
% Razgovor preko	Procenat poziva provedenog u razgovoru preko države (tokom koje i pozivalac i agent govore).
Kasperski Trajanje zadržavanja	Prosečno vreme zadržavanja u HH:MM:SS.
Kasperski Trajanje pauze	Prosečno vreme pauze u HH:MM:SS.
Kasperski Tišina	Prosečno trajanje tišine događaja u HH:MM:SS. AVG
Razgovor Preko	Prosečan razgovor tokom vremena u HH:MM:SS.
Održavajte događaje	Broj otkrivenih događaja čekanja.
MAKS Trajanje zadržavanja	Trajanje najdužeg zadržavanja događaja u HH:MM:SS.
MAKS 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 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. Pauza događaje	Broj otkrivenih događaja pauze.

Govorna polja (nastavak)

Ime kolone	Opis
Tišina Događaji	Broj otkrivenih događaja tišine.
Razgovarajte o događajima	Broj otkrivenih razgovora o događajima.
Ukupno trajanje zadržavanja	Ukupno trajanje vremena zadržavanja 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.
Ukupno Razgovor Preko Trajanja	Ukupno trajanje razgovora tokom vremena u HH:MM:SS.

Analitika

Ime kolone	Opis
Prediktivna evaluacija Rezultat	Predviđeni rezultat evaluacije nepostignutog kontakta. Webex VFO zasniva ovaj predviđeni rezultat na podacima analitike (uključujući atribute poziva i agenta, govorne pogodke i aktivnost na radnoj površini) i prethodne rezultate evaluacije.
Prediktivni neto promoter rezultat	Predviđeni neto promoter rezultat za kontakt.
Osećanja	Ukupni emocionalni ton kontakta. Moguće vrednosti su pozitivne, neutralne i negativne.

Prilagođeni metapodaci

Ime kolone	Opis
Promenljivi tekst	Prilagođeni metapodaci dostupni u Webex VFO varira u zavisnosti od konfiguracije vašeg ACD-a i stranice Metadata Manager. Možete da izmenite vrednosti u prilagođenim poljima metapodataka.

Pogledajte Uređivanje prilagođenih metapodataka povezanih sa kontaktom.

Srodne teme

- Kako korenski pozivi i pomirenje funkcionišu
- Automatizujte QM radne tokove
- Konfigurišite QM globalna podešavanja
- Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom
- Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom

Izbrišite ili vratite kontakt

Ova tema objašnjava kako da izbrišete ili vratite snimljene kontakte.

Preduslovi

- Imate ulogu i opseg koji vam omogućavaju da vidite snimke.
- Imate dozvole za prikaz korpe za otpatke i brisanje konta.

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Izbrišite kontakt

Ova procedura pomera kontakt u korpu za otpatke. Možete izbrisati jedan kontakt u isto vreme.

1. Izaberite kontakt tako što ćete kliknuti na polje za potvrdu na levoj strani stranice Interakcije.
2. Kliknite **Izbriši(** gornji desni uglu stranice). Otvara se dijalog boks za potvrdu.
3. Kliknite na dugme **Izbriši**. Dijalog za potvrdu se zatvara.

Vratite kontakt

Ova procedura pomera kontakt iz korpe za otpatke nazad na stranicu Interakcije. Možete vratiti jedan kontakt u isto vreme.

1. Kliknite na dugme **Lista** filtera (u gornjem levom uglu stranice). **Otvara se panel Filteri** .
2. Ako filter Obim pretrage **nije naveden u panelu, kliknite na dugme** Dodaj filter **.** Otvori se **prozor Izaberi filtere** . (Ako je naveden opseg pretrage, pređite na korak KSNUMKS.)
3. U **koloni Dostupno** kliknite na dugme **Obim** pretrage.
4. Kliknite na dugme **Ažuriraj filtere**. Prozor **Izaberi filtere** se zatvara.
5. Kliknite na dugme **Search Scope** i izaberite **Kontakti** korpe za otpatke sa padajuće liste.
6. Kliknite na dugme **Primeni**. Kontakti na ekranu korpe za otpatke.
7. Izaberite kontakt tako što ćete kliknuti na njegovo polje za potvrdu na levoj strani stranice.
8. Kliknite **Vrati** (u gornjem desnom uglu stranice).

Trajno izbrišite kontakt

Možete trajno izbrisati jedan po jedan kontakt.

VAŽNO: Ne možete vratiti trajno izbrisani kontakt.

1. Pronađite kontakt u korpi za otpatke (pogledajte korake 1–6 pod Vraćanje kontakta za pristup korpi za otpatke).
2. Izaberite kontakt tako što ćete kliknuti na njegovo polje za potvrdu na levoj strani stranice.
3. Kliknite **Trajno izbriši** (gornji desni uglu stranice). Otvara se dijalog boks za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **Izbriši**. Dijalog boks se zatvara.

Srodne teme

- Pronađi kontakte – saznajte više o filtriranju kontakata.
- Automatizujte QM tokove posla—Saznajte kako da automatski pošaljete snimke u korpu za smeće umesto da ih premeštate ručno.

Kontakti za reprodukciju

Preduslovi

- Imate dozvolu Pogledaj kontakte.
- Neki paneli u Media Plaier-u zahtevaju dodatne dozvole, podatke ili Webex VFO funkcije. Pogledajte teme navedene u odeljku "Srodne teme" ispod za više informacija.

Lokacija stranice

Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt

Takođe možete da otvorite Media Plaier klikom na kontakt na jednoj od ovih lokacija:

- Stranica Agent Ekplorer
- U oknu Detalji vidžeta analitike
- U Data Ekploreru

> **NOTA**
> Ako pokušate da otvorite kontakt koji se čuva u Amazon Glacier, otvara se prozor koji traži da vratite medijske datoteke potrebne za reprodukciju snimka.
>
> - Da biste preuzeli kontakt, kliknite na dugme **Vrati.**
> - Da biste odbacili prozor bez vraćanja kontakta, kliknite na dugme **OK.**

Procedure

Igraj kontakt

Kliknite na dugme **Igraj**.

Igrajte kontakt brže ili sporije

Izaberite brzinu iz padajućeg menija Brzina reprodukcije.

Uvećajte kontakt

Kliknite na ikonu Zoom In da biste videli više detalja u panelima Audio, Sentiment, Phrase Hits i Desktop.

Kliknite na ikonu Zoom Out da biste se vratili na prvobitni nivo detalja.

Pogledaj povezane kontakte

Kliknite na ikone Sledeća i Prethodna da biste prešli na kontakte koji se odnose na onaj koji je trenutno otvoren.

Smanjite medija plejer

Kliknite na ikonu Compact Viev da biste Media Plaier smanjili i otkrili stranicu Interakcije.

Kliknite na ikonu Full Viev da biste se vratili na Media Plaier u punoj veličini.

Pogledajte informacije o agentu koji je rukovao kontakt

Kliknite na dugme **Profil kartica**.

Ova kartica navodi uloge agenta, grupu, tim, mapiranje veština i sledeće statistike:

- Neto reputacija - Broj koji kvantifikuje koliko je pozitivno ili negativno agent uticao na vaš kontakt centar u poslednjih 30 dana. Rezultati se kreću od 1,00 do -1,00, pri čemu je 1,00 najpozitivniji, a -1,00 najnegativniji. Webex VFO izračunava ovaj rezultat prema sledećoj formuli:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) = Neto reputacija

  Gde

  A = Broj kontakata agenta u poslednjih 30 dana sa pozitivnim rezultatom osećanja
  B = Broj kontakata agenta u poslednjih 30 dana sa negativnim rezultatom raspoloženja
  C = Broj kontakata agenta u poslednjih 30 dana sa bilo kojim rezultatom osećanja: pozitivan, negativan ili neutralan

- Prosečni prediktivni NPS - Prosečni prediktivni neto promoter rezultat agenta (NPS) u proteklih 30 dana. Webex VFO izračunava ovaj prosek prema sledećoj formuli:

  A ÷ B = prosečan prediktivni NPS

  Gde

  A = Ukupno svih prediktivnih NPS rezultata datih kontaktima agenta u poslednjih 30 dana
  B = Broj kontakata agenta u poslednjih 30 dana sa prediktivnim NPS rezultatom

- Završeni kontakti sa klijentima – koliko kontakata je agent obradio u poslednjih 30 dana.

  > **NAPOMENA** : Ovaj broj možda neće odgovarati broju kontakata koje vidite za agenta na stranici Interakcije. To uključuje kontakte koji nisu otpremljeni, reciklirani ili Obrisan, i tako dalje, koji se ne pojavljuju na stranici Interakcije.

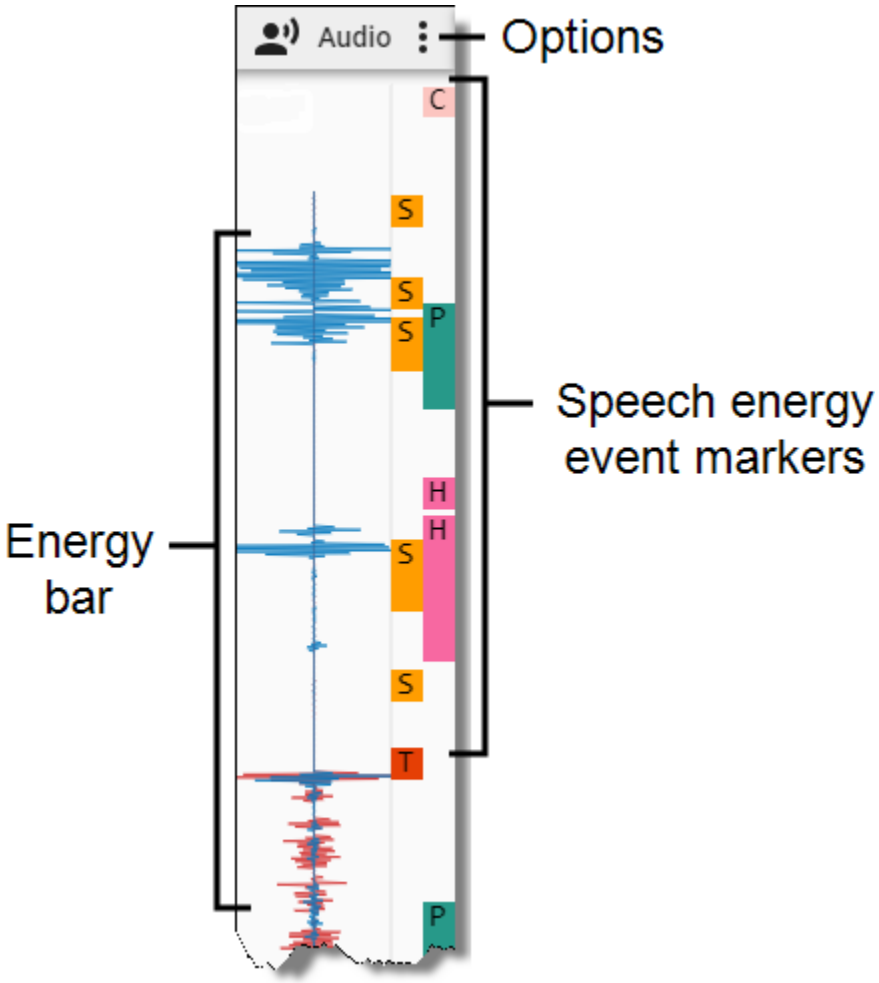
Ocena neto reputacije i prosečni prediktivni NPS zahtevaju dozvolu za prikaz analitičkih podataka za kontakte i napredne analitičke funkcije. Mapiranje veština se pojavljuje ako je agent povezan sa najmanje jednim mapiranjem veština.

Srodne teme

- Slušajte audio kontakt
- Gledajte snimanje ekrana kontakta
- Preskočite napred i nazad u snimku
- Pogledaj akcije agenta za kontakt
- Pogledaj podatke povezane sa kontaktom
- Pročitajte kontakt e-pošte
- Pročitajte tekstualni kontakt
- Pročitajte rezime kontakta
- Pročitajte transkripciju audio zapisa
- Pogledaj analitiku fraze za kontakt
- Pogledajte raspoloženje za kontakt
- Označite kontakte za obuku ili HR
- -

Slušajte audio kontakt

Audio panel u Media Plaier vizualizuje audio snimak.



Preduslovi

- Vaša organizacija ima QM, CR i Webex VFO Access licence.
- Imate dozvolu Pogledaj kontakte.
- Tip kontakta kontakta je "Poziv", a sadržaj kontakta uključuje "Ima glas".

Lokacija stranice

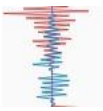
Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > Audio panel

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 na ekranu agenta zabeležena pre nego što je poziv počeo ili nakon završetka poziva (na primer, zbog konfiguracije proširenja za snimanje ekrana), energetska traka je prazna tokom toga
> Deo snimka.

Boja audio tokova zavisi od vrste snimanja.

Energija	Vrsta snimanja	Opis
	Stereo	Dolazni audio tok je plava. Odlazni tok je crven.
	Mono	Audio tok je crven.

Pogledaj događaje

Markeri događaja govorne energije označavaju gde Webex VFO detektuje značajne audio događaje, kao što je mesto gde su i agent i kupac razgovarali istovremeno.

Kliknite na marker događaja da biste premestili klizač vremenske linije na njega ili pređite preko markera

događaja da biste videli dodatne detalje. Sledeća tabela opisuje sve markere događaja.

Ikona	Tip	Opis
	Komentar	Neko je komentarisao procenu dok je igrao kontakt. **NAPOMENA** Komentari ostavljeni na obrascima evaluacije koji su u režimu kalibracije ne pojavljuju se kao markeri događaja.
	Drži	Agent je stavio poziv na čekanje.

Ikona	Tip	Opis
P	Pauziraj	Snimanje je pauzirano jer je agent uradio nešto što je reklo Webex VFO da zaustavi snimanje (pogledajte Identifikujte veb stranice i aplikacije koje će pratiti Analitika).
S	Tišina	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 VFO i dalje smatra te tišine.
T	Razgovor 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

- Kontakti za reprodukciju
- O tišini i razgovoru o događajima - Saznajte više o tome kako Webex WFO identifikuje tišinu i razgovor.
- Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti Analitika—Navedite akcije agenta koje govore Webex WFO-u da pauzira i nastavi snimanje.
- Konfigurišite QM globalna podešavanja – Utvrdite koliko dugo tišina ili razgovor moraju da se desi da bi Webex WFO to označio kao događaj.

O tišini i razgovoru o događajima

Snimljeni poziv sadrži dva toka zvuka koji predstavljaju dve strane poziva. U Media Plaier-u, Audio panel prikazuje dolazni tok plavom bojom, a odlazni tok crvenom bojom. U normalnom razgovoru, energija se menja između odlaznog poziva i dolaznog poziva.

Kada se dolazni poziv i odlazni poziv istovremeno povećaju, to je razgovor o događaju. Audio panel prikazuje ikonu razgovora u energetskoj traci gde se dešava 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 Tišina u energetskoj traci gde se javlja događaj Tišina.

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 pozadine ili lajanje pasa). Webex VFO 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 VFO i dalje smatra tu tišinu.

Webex VFO koristi modul za detekciju glasovne aktivnosti (VAD) za klasifikaciju zvuka kao tišine ili govora. VAD je dizajniran da analizira telefonske pozive u kojima očekujete da čujete dvoje ili više ljudi koji razgovaraju jedni s 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 kada obrađuje sav zvuk u datoteci.) VAD koristi svoj prag odlučivanja da utvrdi da li svaki okvir ukazuje na tišinu ili govor. Ako prosečna zapremina okvira padne ispod praga odluke VAD-a, ona označava okvir kao uzajamnu tišinu. VAD obrađuje svaki okvir svakog toka, upoređuje okvire iz toka 1 i toka 2 i dodeljuje tip zvuka svakom paru okvira. Tipovi zvuka su sledeći:

- Uzajamna tišina (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 motorom automobila ili drugim oblikom pozadinske buke koja nije govorna. U mirnom okruženju u kojem osoba ne govori glasno, prag odluke VAD-a pada tako da može ispravno identifikovati govor pri maloj jačini. Ovo omogućava da ceo poziv bude označen 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 pozadinske buke promeni, VAD-u je potrebno nekoliko sekundi da se prilagodi. Tokom ovog vremena, može označiti zvuk kao normalan govor kada niko ne govori, ili može označiti uzajamnu tišinu kada neko govori. Tokom međusobne 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 motora automobila.

Takođe je moguće da VAD možda neće identifikovati događaj razgovora ili tišine. Na primer, može propustiti razgovor o događaju 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 četvrtinu sekunde, VAD bi mogao da označi okvir kao primer tišine. Iz perspektive govornika, oni su stalno razgovarali; očekivali biste da VAD ukaže na razgovor o događaju. 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 odrediti minimalno trajanje tišine ili razgovora da biste se smatrali događajem. Za svaki događaj, Webex VFO čuva tip (tišina ili razgovor), trajanje događaja u milisekundama i početak događaja kao offset od početka zvuka.

Gledajte snimanje ekrana kontakta

Screen Capture panel pruža sveobuhvatan prikaz akcija agenta tokom kontakta. Možete ponovo 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 VFO Potrebne dozvole:

Pogledaj Kontakti

Screen Capture panel može da prikaže snimke i jednog i više monitora. Sa snimcima podešavanja sa više monitora, panel prikazuje jedan po jedan monitor. Da biste prikazali drugi monitor, pređite mišem 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 pretraživača, kliknite na ikonu Undock.
- Da biste vratili panel u Media Plaier, kliknite na ikonu Dock ili zatvorite prozor pregledača.

> **NAPOMENA** : Ne možete da odvojite panele ako koristite pop-up bloker. Da biste odvojili panele, isključite pop-up bloker.

Veličina ekrana za reprodukciju snimanja ekrana je 1920 × 1088. Ako je ukupna veličina ekrana za snimanje ekrana veća od 1920 × 1088, ona će biti smanjena da se pojavi na panelu Screen Capture. Ako odvojite panel i promenite veličinu prozora pretraživača, snimak ekrana se menja u skladu s tim. Snimci sa više monitora su najmanje dvostruko veći od snimaka sa jednim monitorom.

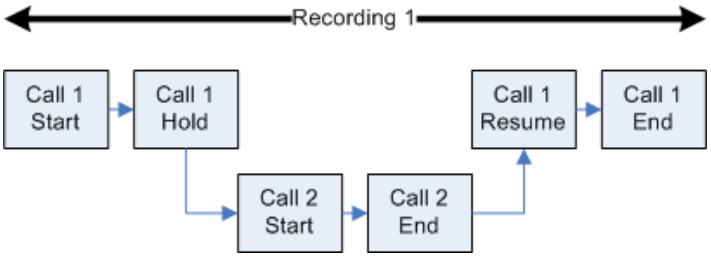
Primeri scenarija kontakta

Sledeće teme opisuju kako agenti rukuju dva poziva istovremeno, slepe prenose poziva i konferencijske pozive.

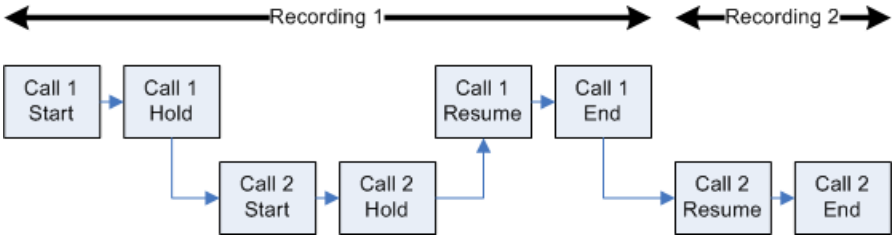
Snimci poziva u zagradama i isprepleteni

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 zagradi unutar poziva 1.



Na sledećoj slici, Snimanje 1 je kreiran za Poziv 1. Takođe sadrži deo zvuka iz poziva 2 tokom vremena u kojem su oba poziva aktivna. Snimanje 2 je kreiran za Poziv 2 nakon Poziv 1 završava. 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 Poziv 1 završava do vremena Poziv 2 završava.



Koristeći karticu Povezani kontakti u oknu Media Plaier-a, možete igrati 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 se preusmerava na treću stranu
- Prvobitni poziv je završen, a ne vrši se provera da se utvrdi da li je prebačeni poziv odgovoren
- 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 preneseni poziv. Ako je drugi agent
> Ne odgovara 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 javlja kada agent dodaje treću stranu na poziv. Agent može da izabere da dodate 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, razgovor između dva agenta se snima. 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 se javlja 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 ID kontakta 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 ID kontakta 1344 jer je to poseban poziv.

Preskočite napred i nazad u snimku

Timeline panel vam omogućava da kontrolišete reprodukciju audio ili snimak ekrana. Tip

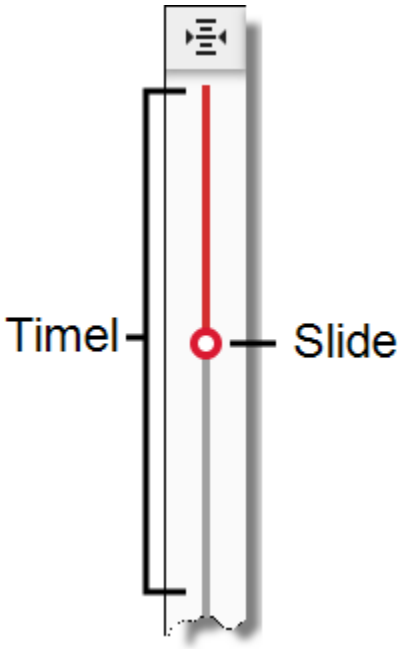
kontakta: Poziv, samo ekran

Kontakt sadržaj: Ima glas, ima ekran

Potrebne licence: CR, QM, Webex VFO Dozvole za

pristup: Pogledaj Kontakti

Prevucite klizač na vremenskoj liniji da biste se kretali napred ili nazad do određenih tačaka u snimku.



Crvena linija napretka u energetskoj traci poravnava se sa klizačem dok se snimak reprodukuje. Ovo vam omogućava da vidite kako se snimak podudara sa podacima u bilo kom od sledećih panela koji su vam dostupni:

- Audio
- Osežanja
- Fraza Hitovi
- 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.

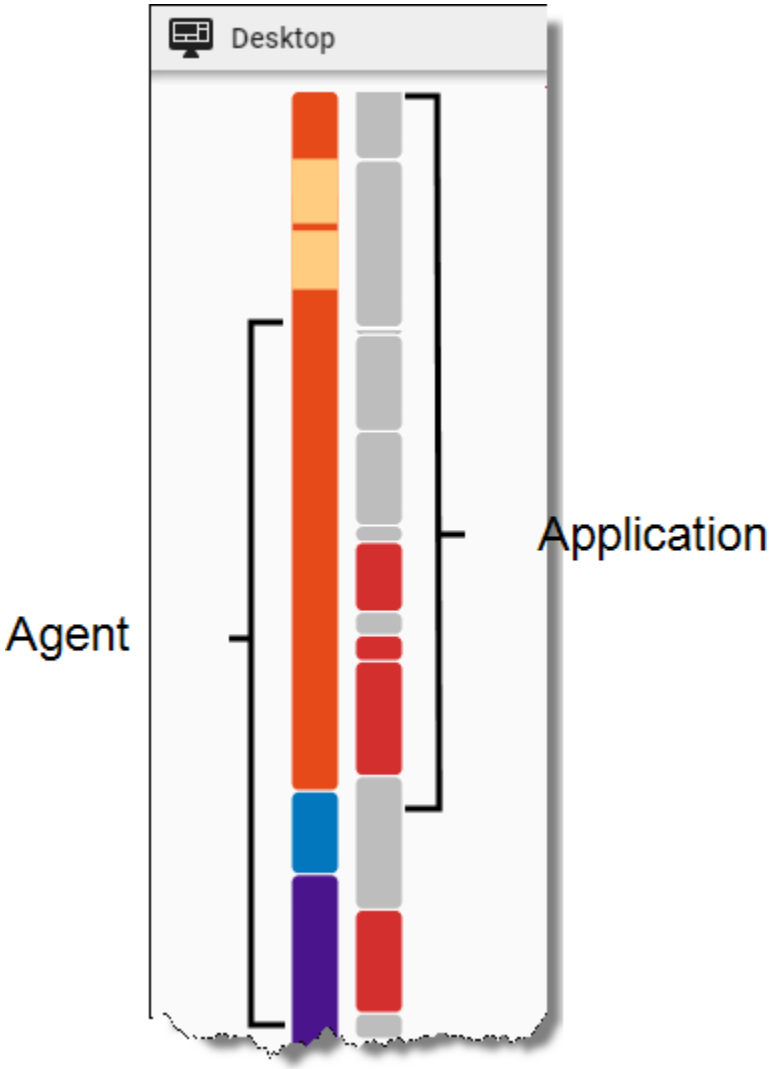
Kontakt Tip: Poziv, samo ekran Kontakt

sadržaj: Ima glas, ima ekran Potrebne

licence: Webex VFO pristup

Potrebna dozvola: Pogledaj kontakte, Pogledaj Desktop Analitiku

Panel sadrži kontaktnu traku agenta i traku za upotrebu aplikacija.



Agent kontakt bar

Kontakt traka agenta deli kontakt na segmente označene bojama po trajanju svakog kontakta agenta. Žute trake označavaju trajanje bilo kakvih događaja na radnoj površini koji su se dogodili tokom svakog stanja.

Možete kliknuti na događaj ili stanje da biste premestili klizač vremenske linije na njega, ili možete da pređete mišem preko događaja ili stanja da biste videli opis alata koji sadrži dodatne detalje.

Sledeća tabela opisuje boje segmenata u kontaktnoj traci agenta.

U boji	Država Tip	Opis
	Aktivno	Agent je razgovarao sa kupcem.
	Na čekanju	Agent je stavio kupca na čekanje.
	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 VFO interveniše u snimku kada agent obavlja unapred definisani zadatak u aplikaciji ili veb lokaciji. Na primer, administrator može konfigurisati Webex VFO da pauzira snimanje kada agent klikne na određeno polje (pogledajte Konfigurišite događaje na radnoj površini).

Traka za korišćenje aplikacije

Traka korišćenja aplikacije deli kontakt na segmente od strane aplikacija i veb stranica kojima je agent pristupio.

NAPOMENA : Traka za upotrebu aplikacije prikazuje samo aplikacije i veb stranice koje su bile aktivne i u fokusu tokom kontakta.

Možete kliknuti na segment aplikacije da biste premestili klizač vremenske linije na njega, ili da pređete preko aplikacije da biste videli opis koji sadrži dodatne detalje. Ako kliknete na ikonu Uvećaj na traci sa alatkama Media Plaier, panel takođe prikazuje ime svake aplikacije ili veb stranice.

Aplikacije su označene bojama prema statusu odobrenja (pogledajte Dodaj novu stavku na radnoj površini).

U boji	Status	Opis
	Odobreno, ignorisati 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 sajtove koje je agent koristio na određeni datum, uključujući i kada nisu bili na pozivu

Pogledaj podatke povezane sa kontaktom

Detalji panel u Media Plaier vam omogućava da istražite nekoliko kategorija podataka u vezi sa kontaktom. Dostupne sekcije zavise od vaše uloge, vrste i sadržaja kontakta i funkcija koje su omogućene u Webex VFO.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima QM ili CR licencu
- Imate dozvolu Pogledaj kontakte

Lokacija stranice

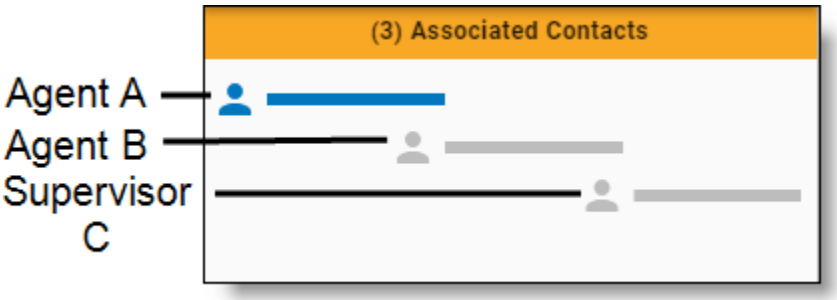
Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > panel Detalji

Povezani kontakti

Kada više agenata rukuje istim pozivom klijenta (na primer, kada jedan agent prenese poziv na drugu), Webex VFO stvara 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 VFO stvara tri odvojena kontakta i daje im isti povezani ID kontakta.



Za više primera, pogledajte Gledajte snimanje ekrana kontakta.

Webex VFO naređuje povezane kontakte hronološki i naglašava trenutno napunjen kontakt plavom bojom. Da biste učitali pridruženi kontakt, uradite bilo šta od sledećeg:

- Kliknite na pridruženi kontakt koji želite da učitate.
- Kliknite na dugme Prethodna ili Sledeća u Media Plaier (pogledajte Plai kontakte).

Takođe možete da pređete mišem preko povezanog kontakta da biste videli opis alata koji sadrži dodatne detalje.

NAPOMENA : Povezani kontakti možda neće biti ispravno poravnati. Na primer, vreme sistemskog sata na svakom računaru sa Smart Desktop-om može varirati ako se desktop računari ne sinhronizuju sa istim vremenskim serverom. Sistem
Sat vreme takođe može da varira na svakom računaru između sinhronizacije na istom vremenskom serveru.

NOTA
Možda nećete moći da reprodukujete neke povezane kontakte. To je zbog različitih razloga:

- Oni su izbrisani.
- Nisu ispunili kriterijume radnog procesa.
- Bili su ispod minimalne dužine.

Sa ovom vrstom kontakta, energetska traka povezana sa kontaktom je prazna, a snimak nije dostupan. Ne možete slušati te segmente poziva, ali možete ih pregledati tako da možete pratiti kako se poziv kretao kroz kontakt centar. Kada koristite dugmad Sledeći i Prethodna da se krećete kroz listu kontakata, Media Plaier automatski preskače kontakte koje ne možete da slušate.

NAPOMENA : Možete reprodukovati samo povezane kontakte koji su u vašem opsegu. Poruka o grešci se pojavljuje za pozive koji su van 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	Opis
Stanje otpremanja audio fajlova	Status audio datoteke kontakta. Moguće vrednosti za ovo polje su sledeći: ▪ Null/blank—Ne postoji snimak za ovaj kontakt. ▪ Datoteka na čekanju na otpremanje – Audio je snimljen, ali još nije otpremljen. ▪ Datoteka je otpremljena—Audio je otpremljen i može se reprodukovati. ▪ Fajl je uklonjen—Audio je snimljen, ali snimak je uklonjen. ▪ Datoteka je nevažeća—Datoteka za snimanje je nevažeća i ne može se reprodukovati. ▪ Datoteka se reciklira—Audio datoteka je označena da bude uklonjena, ali se i dalje može oporaviti.
Pozvani broj	Direktno unutrašnje biranje (DID) ili birani broj Identifikacija Servis (DNIS) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" 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 vaša organizacija koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija. Moguće vrednosti za ovo polje variraju u zavisnosti od vrste društvenih medija koje vaša organizacija koristi.
Kontakt Smer	Pravac kontakta: dolazni ili odlazni.
Kontakt Trajanje	Dužina vremena između poziva koji se odgovara i poziva

Kontakt	Opis
	koji je ispušten, uključujući vreme zvona i produženo vreme ekrana (ako ih ima) u HH:MM:SS. Trajanje poziva se prima od signalizacijske službe. Trajanje poziva prikazan u tabeli kontakata i Media Plaier možda neće biti isti zbog razlike u "trajanje događaja" (vreme između događaja) i "trajanje snimanja" (trajanje u okviru stvarnog snimljenog fajla). U ovim scenarijima, trajanje poziva bi bilo drugačije: ▪ Kada koristite API za kontrolu snimanja 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.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Tip kontakta	Tip kontakta. Moguće vrednosti za ovo polje su: ▪ Poziv—Kontakt sa snimkom poziva. ▪ Ćaskanje – Pismeni 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.

Kontakt	Opis
	▪ 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 toga kako vaša organizacija uvozi pisane kontakte u Webex WFO, to može uključivati e-poštu, poruke za ćaskanje ili druge tekstualne kontakte.
Dnevni tok posla	Ime dnevnog toka posla povezanog sa ovim kontaktom (vidi Automatizujte QM tokove posla).
Kraj toka interakcije	Ime toka posla kraja interakcije koji je povezan sa ovim kontaktom.
Spoljne strane	(Samo ćaskanje i SMS kontakti) Broj telefona, adresa e-pošte ili drugi Identifikator osobe koja je u interakciji sa agentom.
Od adrese	(Samo kontakti e-pošte) Adrese e-pošte u polju Od. Ovo opcija je dostupna samo kada je Analitika omogućena.
HR	Označava da li je kontakt označen kao kontakt za ljudske resurse.
Razlog	Razlog zbog kojeg je razgovor snimljen. Ovaj razlog je postavljen u pravilu snimanja (pogledajte Pregled podataka povezanih sa kontaktom).
Vrsta snimanja	Tip snimanja povezan sa ovim uređajem.
Status	Trenutno stanje evaluacije kontakta. Moguće vrednosti za ovo polje su: ▪ Scored—Kontakti koje je zatražio evaluator, u potpunosti obeležen i odobren (ako je potrebno odobrenje). ▪ Bez rezultata—Kontakti koje procenjivač nije zatražio i koji nisu bodovani. ▪ U toku — Kontakti koje je zatražio evaluator, ali koji još nisu u potpunosti bodovani.

Kontakt	Opis
	▪ Ne može da se postigne — Kontakti koje je potraživao evaluator, ali se ne mogu obeležiti. Evaluacije sa ovom državom nisu uključene u izveštavanje ili metrike učinka. ▪ Potrebno je odobrenje—Kontakti koje je zatražio evaluator, u potpunosti su bodovani i čekaju odobrenje. ▪ Potrebe ne mogu da postignu odobrenje—Kontakti koje tvrdi evaluator, ne mogu biti bodovani, i čekaju odobrenje za nesposobnost evaluatora da postigne rezultat.
Tema	Filtrira e-poštu povezanu sa kontaktima koji nisu pozivi na osnovu adresa e-pošte u polju Do. Ova opcija je dostupna samo kada je Analitika omogućena.
Ime istraživanja	Naziv ankete.
Rezultat ankete	Rezultat završenog istraživanja.
Adresa	Filtrira e-poštu povezanu sa kontaktima koji nisu pozivi na osnovu e-pošte adrese u polju Do. Ova opcija je dostupna samo kada je Analitika omogućena.
Trening	Označava da li je kontakt označen kao kontakt za obuku.
Stanje otpremanja video datoteke	Status video ili audio datoteke. Moguće vrednosti za ovo polje Su: ▪ Null/blank—Ne postoji snimak za ovaj kontakt. ▪ Datoteka na čekanju na otpremanje – Video je snimljen, ali još nije postavljen. ▪ Datoteka je otpremljena—Video je postavljen i može se reprodukovati. ▪ Fajl je uklonjen—Video je snimljen, ali snimak je uklonjen. ▪ Fajl je neispravan—Datoteka za snimanje je nevažeća i ne može se reprodukovati

Kontakt podaci	Opis
	nazad. ▪ Datoteka se reciklira—Video datoteka je označena da bude uklonjena, ali se i dalje može oporaviti.

Organizacija

Kontakt podaci	Opis
Agent ACD ID	ID agenta u ACD.
Prezime	Ime agenta. **NAPOMENA** Ako su polja Ime, Prezime, Grupa i Tim prazna, snimak je root poziv. Korenski poziv je nepomirljiv kontakt koji se pojavljuje kao QM arhiva kontakt. Kada se pomire, poziv se dodeljuje korisniku (pogledajte Kako root pozivi i pomirenje rade).
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime agenta.
Tim	Ime tima kojem je agent pripadao u vreme kada je kontakt zabeležen.

Procenu

Kontakt podaci	Opis
Odobreno od strane	Ime osobe koja je odobrila evaluaciju. Ove informacije možete videti ako je jedna od ovih istinita: ▪ Vi ste evaluator. ▪ Imate dozvolu Pogledaj Evaluator Detalji. ▪ Imate dozvolu za uređivanje bilo koje evaluacije.

Kontakt	Opis
Kalibrisan	Označava da li je kontakt označen za kalibraciju.
Datum оцenjivanja	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, prikazana je vrednost #####. **NAPOMENA** : Datum i vreme koje se koriste za izračunavanje vrednosti datuma procene izračunavaju se korišćenjem univerzalnog vremena koordiniranog (UTC) vreme plus ili minus vrednost ofseta 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 Datum procenjeno koristi UTC vreme kada se procenjuje poziv. To znači, u zavisnosti od vaše vremenske zone, poziv snimljen kasno uveče u vremenskoj zoni CDT-a 21.09.2019. filtrira se kao poziv koji je snimljen 22.09.2019. Ako pretražujete snimke koji su se dogodili 21.09.2019. pomoću filtera Datum procenjenog, možda ćete morati da pretražite 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 postizanje razgovor sa klijentima.
Evaluacija Odgovor	Označava status odgovora za kontakt: ▪ Na čekanju—Odgovor agenta na ocenjenu procenu je potreban, ali još nije napravljen. ▪ Potvrđeno - Agent je potvrdio rezultat odgovora. ▪ Žalba - Agent se žalio na ocenu.
Ime evaluatora	Ime evaluatora ili kalibratora. Možete videti ovo Informacije ako je jedno od ovih istinito:

Kontakt podaci	Opis
	▪ Vi ste evaluator ili kalibrator. ▪ Imate dozvolu Pogledaj Evaluator Detalji. ▪ Imate dozvolu za uređivanje bilo koje evaluacije.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu. **NAPOMENA** Rezultati kalibracije se ne pojavljuju u ovom polju. Za rezultate kalibracije, koristite Evaluacija Kalibracija.

Govor, govorna polja (tabela kontakata)

Kontakt podaci	Opis
% Zadrži	Procenat poziva provedenog u stanju čekanja.
% Pauza	Procenat poziva provedenog u stanju pauze.
% Tišina	Procenat poziva provedenog u tišini (tokom koje ni pozivalac ni agent ne govore).
% Razgovor preko	Procenat poziva provedenog u stanju razgovora (tokom kojih i pozivalac i agent govore).
Održavajte događaje	Broj otkrivenih događaja čekanja.
Pauza događaje	Broj otkrivenih događaja pauze.
Tišina Događaji	Broj otkrivenih događaja tišine.
Razgovarajte o događajima	Broj otkrivenih razgovornih događaja.
Ukupno trajanje zadržavanja	Ukupno trajanje vremena zadržavanja. 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. Ukupno Razgovor Preko Trajanja	Ukupno trajanje vremena razgovora. Format = HH:MM:SS.

Analitika

Kontakt podaci	Opis
Prediktivna evaluacija Rezultat	- Predviđeni rezultat evaluacije nebodovanog kontakta. Webex VFO zasniva ovaj predviđeni rezultat na podacima analitike i prethodnim rezultatima evaluacije. Webex VFO koristi sledeće delove podataka analitike: atribute poziva i agenta, govorne pogodke i aktivnost na radnoj površini.
Prediktivni neto promoter rezultat	Prediktivni neto promoter rezultat za kontakt.
Osećanja	Sentiment rezultat za kontakt. Moguće vrednosti su pozitivne, neutralne i negativne.

Metapodaci, prilagođeni metapodaci (tabela kontakata)

Kontakt podaci	Opis
Promenljivi tekst	Prilagođeni metapodaci dostupni u Webex VFO varira od strane konfiguracija vašeg ACD-a i stranice Metadata Manager. Možete da izmenite vrednosti u prilagođenim poljima metapodataka. Pogledajte Uređivanje prilagođenih metapodataka povezanih sa kontaktom.

Anketa nakon poziva

Odeljak Post-Call Survei prikazuje rezultate ankete koju je klijent popunio nakon završetka kontakta. Podaci ankete nakon poziva pojavljuju se samo kada je vaš sistem konfigurisan za isporuku anketa i kupac je poslao odgovor.

Srodne teme

- Pronađi kontakte
- Kontakti za reprodukciju

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 likovi
Datum	Na osnovu standardnog formata datuma
Hiperveza	2056 likovi
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—Uredite 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 VFO pristup. Analiza sentimenta zahteva tekstualnu analitiku.

Potrebna dozvola: Pogledaj kontakte

Kontakti prikazani na ovom panelu imaju vrstu kontakta e-pošte. Pogodak fraze iz zadataka Tekstualne analitike označen je žutom bojom.

Pročitajte tekstualni kontakt

Na panelu Tekst možete pregledati tekstualne kontakte koje su obrađivali vaši agenti.

Tip kontakta: tekst

Kontakt sadržaj: N / D

Potrebne licence: CR, QM, Webex VFO pristup. Analiza sentimenta zahteva tekstualnu analitiku.

Potrebna dozvola: Pogledaj kontakte

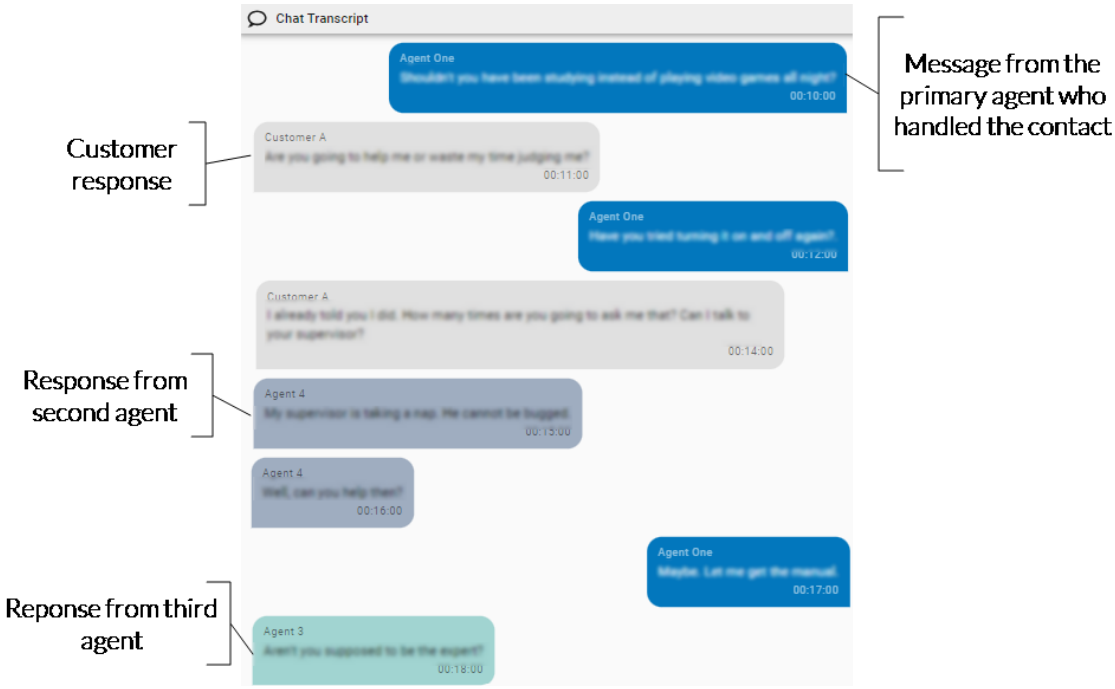
Kontakti prikazani na ovom panelu imaju kontakt tip teksta. Pogodak fraze iz zadataka Tekstualne analitike označen je žutom bojom.

Pročitajte kontakt za ćaskanje

Panel Chat Transcript sadrži razgovore za ćaskanje. Odgovori agenta koji je rukovao kontaktom su na desnoj strani, a odgovori od kupca i svih drugih agenata koji su uključeni u razgovor su na levoj strani. Poruke od 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 se automatski generišu od strane programa za ćaskanje koji vaša organizacija koristi i obično govore stvari poput: "Agent Jane Doe se pridružio ćaskanju" ili "Sesija ćaskanja zatvorena u 10:36 AM".

Ako kliknete na poruku, odgovarajuća ikona u panelu Mapa teksta je označena.



Preduslovi

- Vaša organizacija uvozi kontakte za ćaskanje u Webex VFO preko podržane integracije.
- Imate dozvolu Pogledaj kontakte.

Lokacija stranice

Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > panel Transkript 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 pretragi je istaknut.

Odštampajte razgovor za ćaskanje

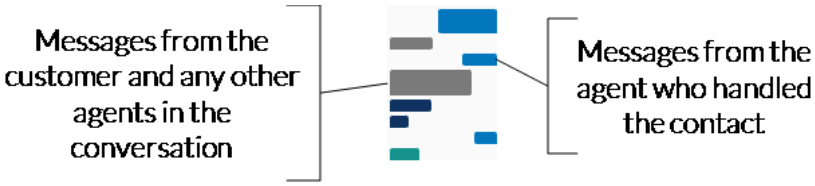
1. Kliknite na ikonu opcija u gornjem desnom uglu panela.
2. Izaberite **Štampa**. Otvara se prozor za štampanje vašeg pretraživača. Odavde možete sačuvati razgovor i kao PDF.

Srodne teme

- Pronađi kontakte
- 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 skrolovanjem. Odgovori agenta koji je rukovao kontaktom su na desnoj strani, a odgovori od kupca i svih drugih agenata koji su uključeni u razgovor su na levoj strani. Poruke od 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 uvozi kontakte za ćaskanje u Webex VFO preko podržane integracije, a ne preko Generic Tekt Import API-ja.
- Imate dozvolu Pogledaj kontakte.

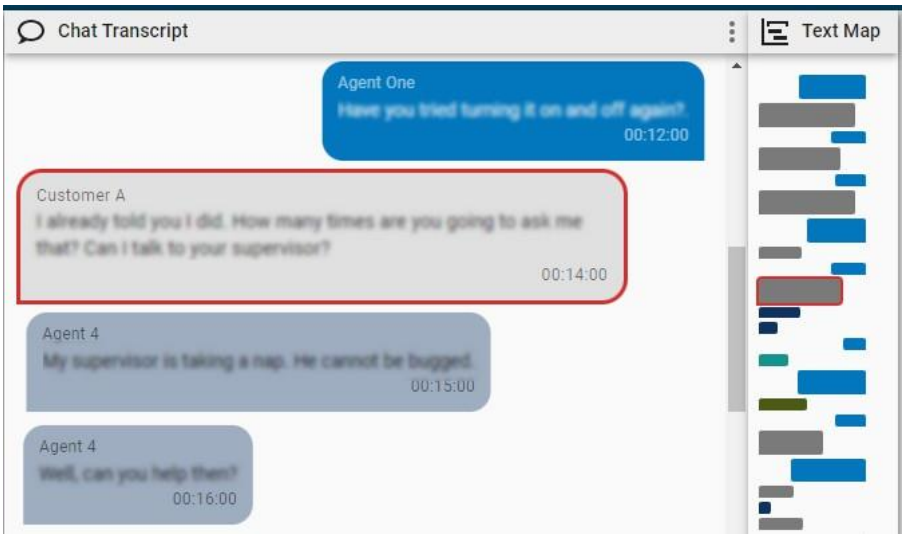
Lokacija stranice

Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > panel Tekstualna mapa

Procedura

Preskoči na određeno mesto u razgovoru

- Kliknite na pravougaonik da biste prešli na odgovarajuću poruku u razgovoru. Poruka je označena crvenom bojom na panelu Chat Transcript.



Srodne teme

- Pronađi kontakte
- Pročitajte kontakt za ćaskanje

Pročitajte rezime kontakta

Panel Data Insights u Media Plaier-u sumira pozive u 150 reči ili manje.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima licencu Analitics Essentials ili Analitics Enterprise
- Administrator je kreirao tekući zadatak Analitike za pretvaranje govora u tekst sa omogućenim AI Interaction Summary (pogledajte Kreiranje zadataka analitike).
- Imate dozvole Pogledaj kontakte i Pogledaj govor u tekstualnu analitiku.

- Imate snimke u okviru svog opsega.
- Kontakt ima transkript.

Lokacija stranice

Možete pristupiti rezimeu interakcije na dva načina:

- Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > panel Uvid u podatke
- Interakcije > interakcija Pregled kolone > Pogledaj

Procedure

Kopirajte rezime

- Kliknite na ikonu **Kopiraj**.

Srodne teme

- Kontakti za reprodukciju
- Pročitajte transkripciju audio zapisa
- Kreirajte zadatke analitike – kreirajte tekući zadatak sa omogućenim sažetkom interakcije AI.

Pročitajte transkripciju audio zapisa

Na panelu Transkripcija možete pregledati transkripciju audio zapisa. Kontakt Tip:

Poziv

Kontakt sadržaj: Ima transkripciju

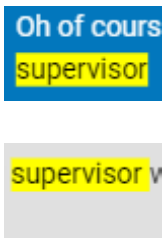
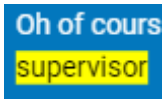
Potrebne licence: Webex VFO Access, Analitics Essentials ili Analitics Enterprise Potrebne

dozvole: Pregled kontakata, Pregled analitike govora u tekst

Panel prikazuje ovu transkripciju kao tekstualne mehuriće. Kada reprodukujete snimak, Webex VFO naglašava tekstualni mehur trenutnog zvučnika. Možete kliknuti na određeni tekstualni mehur da biste preskočili na njega. Takođe možete kliknuti na ikonu Opcije da preduzmete sledeće radnje:

- Pronađi—Pretražite transkripciju.
- Štampa — Odštampajte transkripciju.

Izrazi iz zadataka analitike govora u tekst označeni su žutom bojom. Boja i položaj tekstualnih mehurića variraju u zavisnosti od vrste snimanja.

U boji	Vrsta snimanja	Opis
	Stereo	Tekstualni mehurići za dolazni audio tok su plavi i desno poravnati, a tekstualni mehurići za izlazni tok su sivi i levo poravnati.
	Mono	Tekstualni mehurići za audio tok su plavi i levo poravnati.

Ako imate instalirane funkcije Cisco Analitics, tekstualni mehurići takođe uključuju ikone koje predstavljaju sve povezane negativne ili pozitivne rezultate osećanja.

Srodne teme

- Kreirajte zadatke analitike – Konfigurišite Webex WFO za transkripciju kontakata

Pogledaj analitiku fraze 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 fraze".

NAPOMENA Pogodci fraza su takođe označeni žutom bojom u transkripciji, ako postoji.

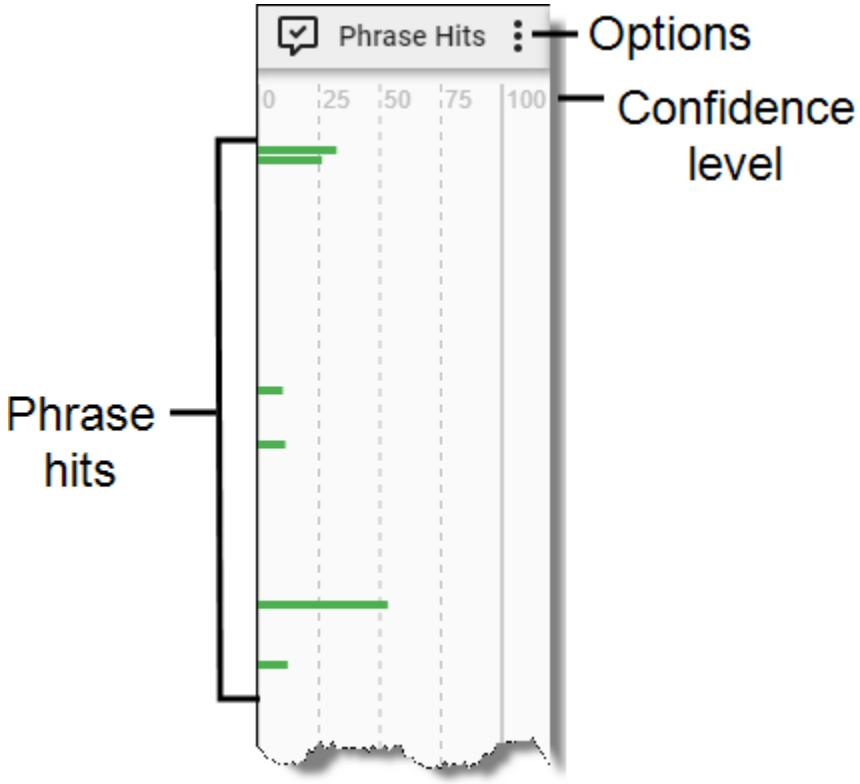
Kontakt Tip: Poziv

Kontakt sadržaj: Ima transkripciju

Potrebne licence: Analitika ili Webex VFO Potrebne dozvole za

pristup: Pregledajte kontakte, Pogledaj Analitiku govora

Webex VFO dodeljuje nivo pouzdanosti svakom udarcu fraze. Ovaj nivo pouzdanosti pokazuje, na skali od 0 do 100, kako je određeni Webex WFO zadatak tačno detektovao frazu. Fraza hitova sa višim nivoom poverenja pojavljuju se duže od fraza hitova sa nižim nivoom poverenja.



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, svaka fraza hit prikazuje reč ili frazu koju je Webex VFO otkrio.

Koristite ikonu Opcije da biste izabrali koje kategorije pogodaka fraze se pojavljuju.

Otkrivanje fraza hitova

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 Kreiraj zadatke 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 Analitika pretražuju audio snimke za fonetske vrednosti.

Rezultati oba zadatka se pojavljuju na panelu Phrase Hits.

> **NAPOMENA** : Panel ne prikazuje pogotke čiji je nivo pouzdanosti niži od minimalnog nivoa pouzdanosti dodeljenog frazi tokom konfiguracije. Na primer, ako ste dodelili nivo poverenja od 20 na frazu "loša usluga za korisnike", panel prikazuje pogotke fraze za "lošu uslugu kupcima" samo tamo gde je nivo poverenja 20 ili veći.

Svaki pogodak fraze počinje dve sekunde pre udarca fraze i završava se dve sekunde nakon njega. Nivo poverenja se zasniva na verovatnoći, tako da tačan pogodak možda neće biti tačno u skladu sa istaknutim područjem. Webex VFO može da reši više pogodaka fraze. Ako se dve slične fraze otkriju u roku od 200 milisekundi jedna od druge, fraza pogodak sa najvišim nivoom poverenja postaje primarni pogodak i svi ostali pogodci postaju sekundarni hitovi, i oni su indeksirani drugačije.

Zaglavlje tooltip-a sadrži frazu koju je zadatak otkrio. Sledeća tabela opisuje ostala 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 pogodak fraze. Moguće vrednosti su sledeće: ▪ Fonetika — Fraza je pronađena u audio snimku. ▪ Govor u tekst - 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 manje od jedne sekunde, polje prikazuje 00:00:00.
Poverenje	Nivo samopouzdanja fraze je pogodio.
Kanal	Audio tok gde 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 za analizu kontakata za pogotke fraze

Pogledajte raspoloženje za kontakt

Sentiment je ukupni emocionalni ton (pozitivan, negativan ili neutralan) razgovora agenta i kupca tokom kontakta. Webex VFO 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.

Kontakt Tip: Poziv

Kontakt sadržaj: Ima transkripciju

Potrebne licence: Analitika ili Webex VFO pristup

Potrebna dozvola: Pregled kontakata, Pregled analitike govora u tekst

Raspoloženje za pozive

Panel Sentiment prikazuje raspoloženje za pozive. Panel prikazuje iskaze koji imaju pozitivan ili negativan rezultat osećanja kao segmente označene bojama u audio toku gde su izgovoreni.

> **NAPOMENA** : Izgovor je neprekinuti niz reči koje izgovara jedna osoba. Iskaz može da sadrži više rečenica.

Kliknite na iskaz da biste premestili klizač vremenske linije na njega. Kada to uradite, Webex VFO naglašava tekstualni balon u transkripciji koji je zadatak sentimenta analizirao da bi proizveo pozitivan ili negativan rezultat. Tekstualni mehur sadrži ikonu koja takođe označava rezultat osećanja (pogledajte tabelu ispod). Pređite mišem preko izgovora da biste videli pregled ovog teksta.

Opisi izgovora i kanala

Sledeća tabela opisuje boje segmenata iskaza i njihove pridružene ikone.

NAPOMENA - Panel Sentiment ne prikazuje izjave koje imaju neutralan rezultat sentimenta.

U boji	Opis
	Detalji Izjava ima pozitivan rezultat osećanja. Ikona tekstualnog mehuri

U boji	Opis	
	Detalji	Iskaz ima negativan rezultat osećanja. Ikona
	tekstualnog mehuri	☹

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
- Kreirajte zadatke analitike - Konfigurišite Webex WFO za analizu kontakata za sentiment

Preuzmite kontakte na zahtev

Neki podaci o kontaktima poziva (audio i / ili snimci ekrana) možda u početku nisu dostupni kada dvaput kliknete da biste reprodukovali poziv zbog stanja skladištenja podataka.

Ako bilo koji ili ceo snimak poziva nije dostupan, od vas će se tražiti da izaberete da li želite da igrate deo koji je odmah dostupan ili da preuzmete deo koji nije dostupan. Dijalog boks koji sadrži informacije o Audio Storage i Screen Storage označava stanje svake komponente:

- N / A - Ne postoje audio ili ekranski podaci povezani 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.

Pristupite kontaktima koji su vam dodeljeni

Kontakt red strana prikazuje sve kontakte koji su vam dodeljeni za kalibraciju, evaluaciju ili pregled. Kontakti vam se mogu dodeliti putem *zadataka* za kontakt ciljeva ili *ad-hoc zadataka*.

Tip zadatka	Definicija
Zadatak cilja kontakta	Ako je vaš administrator kreirao kontakt cilj za vas, Webex VFO Automatski vam dodeljuje broj kontakata za popunjavanje svakog dana, nedelje ili meseca. Takođe vam može biti dodeljen kontakt cilj za određeni datum.
Ad-hoc zadatak	Kontakti koje je vođa tima ili administrator posebno dodelio vi.

NAPOMENA : Kontakti moraju biti mlađi od godinu dana da bi se pojavili u 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
  - Procenite kontakt (potreban za završetak ciljeva evaluacije)
  - Kalibrirajte kontakt (potreban za završetak ciljeva kalibracije)
- Vođa tima vam je dodelio kontakte u ad-hoc zadatku ili je administrator kreirao cilj kontakta i dodelio vam ga.

Lokacija stranice

Kontakt red

Procedure

Rad sa snimcima koji su vam dodeljeni

1. Pročitajte informacije u **kolonama Akcija**, **Rok** i **Uputstva** . 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 evaluacija se upoređuje sa podnescima drugih evaluatora kako bi se osigurala konzistentnost među evaluatorima.
Procenu	Procenite kontakt za kvalitet.
Pregledajte	Reprodukujte snimak ili deo snimka prema uputstvima osobe koja je kreirala zadatak.

2. Dvaput kliknite na zadatak. Kontakt se otvara u novoj kartici.
3. Igrajte i procenite kontakt po potrebi i zatvorite karticu.
4. Vratite se na stranicu Rekue kontakata i kliknite na dugme **Osveži** . Ako ste završili zadatak, on nestaje sa stranice.

> **NAPOMENA** Kontaktni ciljevi mogu sadržavati više od jednog kontakta. Stranica Reda kontakata prikazuje jedan po jedan kontakt za svaki cilj koji vam je dodeljen. Kada završite sa radom sa prvim kontaktom
> Od cilja, Webex VFO vam dodeljuje još jedan kontakt dok ne završite sve zadatke za taj kontakt cilj.

Dodajte ili uklonite kolone na stranici Rekue kontakata

1. Kliknite na dugme **Podešavanja** . Otvara se **prozor Konfiguriši polja** .
2. Da biste dodali kolonu, izaberite njeno polje za potvrdu. Da biste uklonili kolonu, obrišite njen kvadrat za potvrdu.
3. Kliknite na dugme **Primeni**. Prozor **Konfiguriši polja** se zatvara.

Red kontakata sadrži iste kolone kao i stranica Interakcije (pogledajte Prilagodite kolone na stranici Interakcije) plus sledeća polja:

Naziv kolone	Opis
Radnja	Vrsta zadatka
Ad hoc ID zadatka	ID ad hok zadatka za ovaj kontakt
Datum dospijeća	Datum do kojeg morate da završite ovaj zadatak
Naziv zadatka	Naziv zadatka ili kontakt cilja
Uputstva	Sva posebna uputstva za zadatak koji 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 kontakata.
- Ručno dodeljivanje pregleda, procena i kalibracija—Uputstva za vođe timova da kreiraju ad-hoc zadatak.
- Automatski dodeljivanje pregleda, procena i kalibracija – Uputstva za administratore da kreiraju cilj kontakta.

Označite kontakte za obuku ili HR

Označavanje kontakata za obuku ili HR omogućava vam da lako pronađete ove kontakte kasnije da biste ih koristili kao primere obuke ili da eskalirate na ljudske resurse.

NAPOMENA : Označavanje kontakata ne šalje automatski kontakte na obuku ili HR sistem. Šta se dešava sa ovim kontaktima zavisi od toga kako vaša organizacija koristi Webex VFO.

Preduslovi

- Imate dozvolu Pogledaj kontakte.
- Imate dozvolu za oznaku za obuku i / ili dozvolu za oznaku za ljudske resurse.
- Imate snimke u okviru svog opsega.

Lokacija stranice

Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt

Takođe možete da otvorite Media Plaier klikom na kontakt na jednoj od ovih lokacija:

- Stranica Agent Ekplorer
- U oknu Detalji vidžeta analitike
- U Data Ekploreru

Procedure

Označite kontakt za obuku

1. Dvaput kliknite na kontakt da biste ga otvorili.
2. Kliknite na ikonu Opcije (gornjem desnom uglu stranice).
3. Izaberite **Označi za obuku**.

Označite kontakt za HR

1. Dvaput kliknite na kontakt da biste ga otvorili.
2. Kliknite na ikonu Opcije (gornjem desnom uglu stranice).
3. Izaberite **Označi za HR.**

Srodne teme

- Pronađi kontakte – Pronađite označene kontakte kasnije pomoću filtera Zastavice za snimanje.
- Kontakti za reprodukciju
- Označavanje kontakta je još jedan način da izdvojite kontakte koje želite da pronađete kasnije.

Označite kontakt

Webex VFO administrator 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 VFO zadržava označene kontakte duže ili kraće od neoznačenih kontakata (pogledajte Upravljanje politikama zadržavanja podataka za QM i Analitiku).

> **NAPOMENA** : Označavanje kontakta zamenjuje neka pravila QM toka posla. Ako primenite oznaku pre nego što se pokrene QM radni tok, onda Webex VFO zadržava taj kontakt i sve njegove 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 politika QM toka posla primenjuje na snimanje ekrana za taj kontakt, ali označavanje zamenjuje politiku toka posla za zvuk. Ako je Webex VFO reciklirao audio snimak jer je pokrenut QM radni tok, taj zvuk se vraća. Pogledajte Automatizujte QM radne tokoveza više informacija o QM tokovima posla.

Preduslovi

- Imate dozvolu za kontakt sa oznakom i / ili dozvolu za otklanjanje kontakta.
- Vaša uloga i opseg omogućavaju vam da vidite snimke.

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Označite kontakt

1. Izaberite kontakt (ne otvarajte ga).
2. Kliknite na dugme **Tag Kontakt** (gornji desni uglu stranice). Ikona se menja u ikonu Untag Contact.

Otkrijte kontakt

Uklanjanje oznake kontakta primenjuje standardni period zadržavanja vaše organizacije na kontakt.

1. Izaberite kontakt (ne otvarajte ga).
2. Kliknite na dugme **Untag Contact** (gornji desni uglu stranice). Ikona se menja u ikonu Tag Contact.

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 ka snimcima

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 kada je primalac autentifikovan preko Webex VFO Login stranice. Kada je primalac autentifikovan, snimak se otvara u Media Plaier-u.

Osnovni URL format 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 VFO

<contactID >je ID kontakta za snimanje.

NAPOMENA URL adrese imaju / ccr posle ID za sve snimke osim root snimaka. Root snimak je pogled administratora za stanare koji koriste samo snimanje gatevai-a. URL bez / ccr na kraju preusmerava na jedan sa / ccr na kraju.

Izvozite kontakt

Možete preuzeti kontakt da biste ga igrali izvan Webex VFO media plaier-a. Webex VFO izvozi snimke u VebM formatu. Ovi snimci se mogu automatski reprodukovati na vašem uređaju, ili ćete možda morati da preuzmete medijski plejer otvorenog koda 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 VebM datoteke.

Procedure

Izvoz snimka

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 snimak 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.
- Konfigurišite obaveštenja – Više informacija o obaveštenjima.

Izvozite kontakte 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 da kreira izvoz. Ova funkcija kreira direktorijum unutar odabrane lokacije za spoljno skladištenje koji sadrži audio datoteke ili video datoteke u formatu koji odredite, CSV datoteku sa metapodacima kontakta i, ako je primenljivo, analitičke podatke sa transkripcijama.

NAPOMENA - Webex VFO administrator određuje metapodatke koji se mogu izvoziti. Samo se metapodaci koji se mogu izvoziti čuvaju u CSV formatu.

NAPOMENA : Masovni izvoz kontakata korena snimaka nije podržan.

VAŽNO: Možete izvoziti do 1.000 ukupnih kontakata dnevno po stanaru pomoću izvoza rasutih kontakata. Da biste izvozili više od 1.000 kontakata dnevno, dodajte dozvolu za izvoz naprednog Bulk Kontakt
Vaš stanar. Obratite se svom menadžeru za uspeh klijenata da biste zatražili ovu licencu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za izvoz u rasutom kontaktu. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .
- Imate podešenu lokaciju spoljne memorije. Pogledajte Dodaj lokacije za spoljno skladištenje.

Lokacija stranice

Interakcije

Procedure

Zakažite funkciju izvoza masovnih kontakata da se automatski pokreće u redovnim intervalima koje odredite, ili odmah pokrenite izvoz masovnih kontakata. 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 (pogledajte Pronađi kontakte).

   VAŽNO: Morate u potpunosti konfigurisati sve filtere koje dodate u vaš skup filtera. Ako ne konfigurišete u potpunosti sve filtere, izvoz konteksta će propasti.

   PRIMER - Dodajte **filter Predictive Net Promoter Score** u skup filtera. Izaberete **Jednako** iz **Operator** padajuće liste, ali ne unosite broj u **polje Rezultat** . Ako ovaj filter nije u potpunosti konfigurisan, izvoz masovnih kontakata neće uspeti.

2. Kliknite na ikonu Opcije **, a zatim kliknite na dugme** Bulk Contact Ekport **.**
3. Kliknite na Novi **izvoz** karticu.
4. Konfigurišite izvoz kao što je definisano u opisanim poljima ispod.

   Izvoz Ime — Unesite ime za masovni izvoz kontakta fajl.

   Sačuvana pretraga — Izaberite sačuvani skup filtera.

   Lokacija skladištenja— Izaberite spoljnu lokaciju za skladištenje na koju želite da izvezete kontakte.

   Tip medija— Izaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/Video Formats** — Izaberite format datoteke u kojoj treba da se izvoze audio/video mediji. Dostupno samo za kontakte sa audio i snimcima ekrana.
   - **Audio-only Formats** — Izaberite format datoteke u kojoj treba da se izvozi audio-samo medij. Dostupno samo za kontakte sa audio snimcima.
   - **Ništa** — Izaberite **Transkripcije Samo** da biste izvozili samo transkripcije.

   Izlazni format analitike— Izaberite format datoteke u kojem želite da izvezete podatke o transkripciji analitike: JSON ili XML. Ako izaberete **None**, Webex VFO ne izvozi nikakve podatke o transkripciji analitike. Izaberite **Nijedan** da biste izvozili samo CSV datoteku 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 izvoziti kontakte.

   Mesečno — Izaberite dan u mesecu, a zatim izaberite vreme tog dana kada će Webex WFO izvoziti kontakte.

6. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Kada kreirate planirani izvoz masovnih kontakata, Webex VFO čuva izvoz. Da biste uredili izvoz, kliknite na karticu **Sačuvani** izvoz kontakata i izaberite izvoz iz **Sačuvano ime** datoteke izvoza padajuće liste.

NAPOMENA : Prvi planirani izvoz (nedeljni ili mesečni) mora se desiti nakon sledećeg planiranog pokretanja zadatka App Dinamic Refresher. U suprotnom, prvi planirani izvoz neće dogoditi,
Iako budući izvoz hoće. Po defaultu, zadatak App Dinamic Refresher se pokreće svakih petnaest minuta. Obratite se administratoru sistema da biste potvrdili ovaj raspored.

Odmah izvozite kontakte

1. Na stranici Interakcije kreirajte i sačuvajte skup filtera (pogledajte Pronađi kontakte).

   VAŽNO: Morate u potpunosti konfigurisati sve filtere koje dodate u vaš skup filtera. Ako ne konfigurišete u potpunosti sve filtere, izvoz konteksta će propasti.

   PRIMER - Dodajte **filter Predictive Net Promoter Score** u skup filtera. Izaberete **Jednako** iz **Operator** padajuće liste, ali ne unosite broj u **polje Rezultat** . Ako ovaj filter nije u potpunosti konfigurisan, izvoz masovnih kontakata neće uspeti.

2. Kliknite na ikonu Opcije **, a zatim kliknite na dugme** Bulk Contact Ekport **.**
3. Kliknite na Novi **izvoz** karticu.
4. Konfigurišite izvoz kao što je opisano u nastavku.

   Izvoz Ime — Unesite ime za masovni izvoz kontakta fajl.

   Sačuvana pretraga — Izaberite sačuvani skup filtera.

   Lokacija skladištenja— Izaberite spoljnu lokaciju za skladištenje na koju želite da izvezete kontakte.

   Tip medija— Izaberite format datoteke u kojem Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/Video Formats** — Izaberite format datoteke u kojoj treba da se izvoze audio/video mediji. Dostupno samo za kontakte sa audio i snimcima ekrana.
   - **Formati** samo za zvuk—Izaberite format datoteke u koji treba da se izvozi medij samo za zvuk. Dostupno samo za kontakte sa audio snimcima.
   - **Ništa** — Izaberite **Transkripcije Samo** da biste izvozili samo transkripcije.

   Izlazni format analitike— Izaberite format datoteke u kojem želite da izvezete podatke o transkripciji analitike: JSON ili XML. Ako izaberete **None**, Webex VFO ne izvozi nikakve podatke o transkripciji analitike. Izaberite **Nijedan** da biste izvozili samo CSV datoteku sa metapodacima.

5. Izaberite **Pošalji izvoz odmah**.
6. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Zahtevi za izdavanje dozvola za masovni izvoz kontakata

Cisco zahteva da izaberete tip licence za masovni izvoz kontakata.

- **Standardna licenca** - Izvoz do 1,000 kontakata dnevno preko korisničkog interfejsa.
- **Licenca** za performanse—Izvoz kontakata u velikoj meri konfigurisanjem više zadataka izvoza kontakata periodično tokom svakog dana.

NAPOMENA - Po defaultu, svaka izvozna serija je ograničena na 10.000 po poslu sa maksimalnim iznosom ukupnih kontakata dnevno na 40.000 sa licencom za performanse. Ako postoji potreba za povećanjem ovih
Ograničenja, molimo vas da kontaktirate Cisco Professional Services ili Cisco Support Services.

Podaci uključeni u CSV datoteku za izvoz skupnog kontakta

Sledeća tabela opisuje polja podataka uključena u CSV datoteku za izvoz skupnog kontakta. Ako se kontakt reciklira, ali još uvek nije trajno izbrisan, sva polja osim ID kontakta prikazuju "######".

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
ID kontakta	Ceo broj	64	Jedinstveni ID kontakta.
Prezime	Niz	60	Agentovo ime.
Prezime	Niz	60	Prezime agenta.
Ime grupe	Niz	60	Ime grupe agenta.
Ime tima	Niz	60	Ime tima agenta.
Pozivni broj	Niz	64	ID pozivaoca ili automatska identifikacija broja (ANI) pozivajuće stranke. 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.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
			Prikazuje "nepoznato" 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.
Rezultat	Ceo broj	64	Rezultat evaluacije dat kontaktu.
Razlog	Niz	64	Razlog zbog kojeg je razgovor snimljen. Ovaj razlog je postavljen u pravilu snimanja.
Vrsta snimanja	Niz	64	Tip snimanja povezan sa ovim uređajem. Važeća Vrednosti: ▪ AACC MLS snimanje ▪ Acme Paket Snimanje ▪ Snimanje audiokodova ▪ AVS Connect snimanje ▪ BroadSoft snimanje ▪ CUBE Snimanje ▪ Snimanje krajnje tačke ▪ Obaveštenje o događaju ▪ Pet 9 VCC snimanje

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
			▪ Genesis Snimanje ▪ IP kancelarija za snimanje ▪ MediaSense Snimanje ▪ Višestruko snimanje registracije ▪ Mrežno snimanje ▪ Nijedno ▪ Pomirenje ▪ RTP Logger Snimanje ▪ Serenova Snimanje ▪ Snimanje konferencije u jednom koraku ▪ Sonus Snimanje ▪ Nepoznat tip snimanja Nisu svi tipovi snimanja mogu biti dostupni za vas.
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. Trajanje poziva se prima od signalizacijske službe. Ovo polje se odnosi samo na pozive. Trajanje poziva prikazan u tabeli Kontakti i Media Plaier možda neće biti isti zbog razlike u "trajanje događaja" (vreme između događaja) i "trajanje snimanja" (trajanje u okviru stvarnog snimljenog fajla). U ovim scenarijima, trajanje poziva bi bilo drugačije: ▪ Kada koristite API za kontrolu snimanja za pauziranje,

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
			nastaviti, ili ponovo snimanje, 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 trajanje 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. 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 ▪ Bodovao ▪ U toku ▪ Potrebno je odobrenje
Tip kontakta	Niz	60	Vrsta kontakta. Moguće vrednosti: ▪ POZOVI ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-POŠTA

Polje	Tip	Maksimalna dužina	Opis
			▪ Tekstualna poruka ▪ RAZGOVOR ▪ SMS
Spoljna strana	Niz		Za ćaskanje ili SMS kontakte, e-poštu, broj telefona ili drugi identifikator osobe koja je komunicirala sa agentom.
Od adrese	Niz	512	Filtrira e-poštu povezanu sa kontaktima koji nisu pozivi na osnovu adrese e-pošte u polju Od. **NOTA** Ova opcija je dostupna samo kada je Analitika omogućena.
Adresa	Niz	Bez ograničenja	Filtrira e-poštu povezanu sa kontaktima koji nisu pozivi na osnovu adrese e-pošte u polju Do. **NOTA** Ova opcija je dostupna samo kada je Analitika omogućena.
Tema	Niz	1000	Filtrira e-poštu povezanu sa kontaktima koji nisu pozivi na osnovu polja Predmet.
Ime evaluatora	Niz	256	Ime osobe koja je procenila kontakt.
Datum оцenjivanja	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.
Kalibrisan	Boleanski	3	Označava da li je kontakt označen za kalibraciju. Format je Da/Ne.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
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.
Kasperski 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.
% Tišina	Decimalni	3	Procenat poziva provedenog u stanju tišine (tokom koje ni pozivalac ni agent ne govori). Format je .99.
MAKS razgovor preko	Трајање:	8	Maksimalna dužina razgovora preko događaja u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
MIN razgovor preko	Трајање:	8	Minimalna dužina razgovora preko događaja u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
AVG Razgovor Preko	Трајање:	8	Prosečna dužina razgovora o događajima u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Ukupno Razgovor Preko Trajanja	Трајање:	8	Ukupna dužina svih razgovora o događajima u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Razgovarajte o događajima	Ceo broj	64	Broj razgovora o događajima u kontaktu.
% Razgovor preko	Decimalni	3	Procenat poziva koji je razgovor preko. Format je .99.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
Održavajte događaje	Ceo broj	—	Broj otkrivenih događaja čekanja.
MIN Trajanje zadržavanja	Трајање:	—	Trajanje najkraćeg čekanja događaja. Format = HH:MM:SS.
MAKS Trajanje zadržavanja	Трајање:	—	Trajanje najdužeg događaja. Format = HH:MM:SS.
Ukupno trajanje zadržavanja	Трајање:	—	Ukupno trajanje vremena zadržavanja. Format = HH:MM:SS.
Kasperski Trajanje zadržavanja	Трајање:	—	Prosečno vreme zadržavanja u HH:MM:SS.
% Zadrži	Decimalni	—	Procenat poziva provedenog u stanju čekanja.
Kraj Interakcija Tok posla	Niz	64	Ime toka posla na kraju interakcije koji se koristi za Kontakt.
Dnevno Tok posla	Niz	64	Naziv dnevnog toka posla koji se koristi za kontakt.
Prediktivno Procenu Rezultat	Decimalni	3	Predviđeni rezultat kontakta bez evaluacije Rezultat. Webex VFO zasniva ovaj predviđeni rezultat na Analitički podaci i prethodni rezultati evaluacije. Webex VFO koristi sledeće delove podataka analitike: poziv atributi, atributi agenta, govorni hitovi i radna površina Aktivnosti. Format je .99.
Neto promoter Rezultat	Decimalni	—	Neto rezultat promotera za kontakt koji pruža Pozivalac.
Prediktivna mreža Rezultat promotera	Decimalni	3	Predviđeni rezultat kontakta bez neto promotera Rezultat. Webex VFO zasniva ovaj predviđeni rezultat na

Polje	Tip	Maksimalna dužina	Opis
			Analitički podaci i prethodni rezultati neto promotera. Webex VFO koristi sledeće delove analitike Podaci: Atributi poziva, atributi agenta, radna površina aplikacije, aktivnost na radnoj površini, govorni hitovi i poziv metapodaci. Format je .99.
Osećanja Rezultat	Niz	—	Rezultat osećanja kontakta: pozitivan, negativan, ili Neutralna.
Rezultat ankete	Decimalni	3	Ako kontakt ima pridruženu anketu, obezbeđuje rezultat istraživanja, izražen u procentima u decimalnom obliku Obrasca.
Ime istraživanja	Niz	255	Ako kontakt ima pridruženu anketu, obezbeđuje Ime istraživanja.
Agent ACD ID	Niz	256	ACD ID za agenta.
Povezani poziv ID	Niz	256	Ako poziv uključuje konferenciju ili transfer, 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

- Dodajte lokacije za spoljno skladištenje—Saznajte kako da konfigurišete lokaciju za spoljno skladištenje.
- Pronađi kontakte – saznajte kako da kreirate i sačuvate skup filtera.
- Nadgledajte planirane masovne izvoze kontakata—Pregledajte status izvoza.

Procenite kontakte

Upravljajte formularima za evaluaciju

Evaluatori koriste obrasce evaluacije za procenu kontakata agenata sa klijentima kako bi se osiguralo da agenti efikasno komuniciraju i prate politiku kompanije.

Preduslovi

- Imate dozvolu Administrirajte obrasce za evaluaciju.
- Za svaki obrazac, imate plan za sekcije, pitanja unutar svakog odeljka, i sve moguće odgovore za svako pitanje.
- Ako ručno težite obrasce, znate koliko težine svaki odeljak doprinosi ukupnoj proceni i koliko bodova vredi svako pitanje.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracija > menadžer obrazaca za evaluaciju

Procedure

Obrasci za evaluaciju imaju tri glavne komponente: sekcije, pitanja unutar sekcija i opcije odgovora za svako pitanje.

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Često kliknite **na dugme Sačuvaj nacrt** . Pregled obrasca se ažurira kad god kliknete **Sačuvaj nacrt**.

Korak KSNUMKS: Kreirajte obrazac za evaluaciju (obavezno)

Da biste popunili obrazac, sledite ove korake, a zatim nastavite na Korak 2: Kreirajte sekcije (obavezno), Korak 3: Kreirajte pitanja (obavezno) i Korak 4: Kreirajte odgovore na pitanja (obavezno).

1. Kliknite na Novi **formular**.
2. Unesite ime obrasca u polje Ime .
3. Unesite opis u **polje Opis** .
4. (Opciono) Da biste zahtevali odobrenje za završene evaluacije, izaberite **Potrebno** odobrenje. Da ne zahtevaju odobrenje, držite ovu kutiju očišćenu.

5. Izaberite opciju odgovora na evaluaciju.
   - Nema odgovora agenta na ocenjene procene - Agenti ne mogu da odgovore na ocenjene procene.
   - Dozvolite agentu da prizna ocene - Agenti mogu da naznače da su primili svoje procene.
   - Dozvolite agentu da prizna i žali se na ocene - Agenti mogu zatražiti da se procena ponovo ocenjuje ako se ne slažu sa rezultatom.
6. Ukupni rezultat agenta spada u jednu od tri kategorije: ispunjava očekivanja, prevazilazi očekivanja ili treba poboljšanje. Da biste podesili cutoff rezultate između ovih kategorija (opciono), kliknite i povucite klizače u **Opseg** bodovanja sekcija.
7. Izaberite vrstu obrasca.
   - Procenat—Procena se ocenjuje na osnovu procenta. Sekcije i pitanja su ponderisana (0–100%), a konačni rezultat je procenat.

     PRIMER - Agent tačno postiže četiri od pet pitanja, a pitanja su podjednako ponderisana. Konačni rezultat agenta je 80%.
   - Bodovi—Procena se boduje na osnovu sistema bodovanja. Sekcije nisu ponderisane; umesto toga, broj bodova koje odeljak vredi određuje njegovu težinu.
8. (Opciono, samo procenat bodovanja) Da biste ručno ponderisali odeljak i pitanje vrednosti, izaberite **Ručno ponderisanje**. Da bi Webex VFO automatski izračunao težinu, preskočite ovaj korak.

Korak KSNUMKS: Kreirajte sekcije (obavezno)

Sekcije su grupe pitanja. Na primer, obrazac za evaluaciju može imati odeljke pod nazivom Pozdrav, Bezbednost, Rezolucija i Zatvaranje. Obrazac može imati više sekcija ili samo jedan. Za više informacija o kreiranju efektivnih sekcija, pogledajte Saveti za obrasce evaluacije.

1. Kliknite na dugme **Dodaj odeljak**.
2. Unesite ime prvog odeljka u **polje Naslov** odeljka.
3. (Samo ručno ponderisanje) Unesite koliko ovaj odeljak utiče na ukupan rezultat obrasca u **polje Težina odeljka.** Težine za sve sekcije moraju dodati do 100%.
4. Ponavljajte korake 1–3 dok ne završite sa dodavanjem sekcija.
5. (Opciono, samo ručno ponderisanje) Da biste dali svim sekcijama istu težinu, kliknite na dugme **Težina** balansa sekcije.

Korak KSNUMKS: Kreirajte pitanja (obavezno)

1. Kliknite na dugme **Dodaj pitanje**.
2. Unesite tekst pitanja u **polje Novo pitanje** .
3. (Opciono, samo ručno ponderisanje) Unesite koliko ovo pitanje utiče na ukupan rezultat odeljka u **polje Težina pitanja.** Težine za sva pitanja u ovom odeljku moraju dodati do 100%.
4. (Opciono) Unesite opis za pitanje u **polje Opis** . Evaluatori vide ovaj opis dok koriste obrazac za procenu kontakata.
5. Ponavljajte korake 1–4 dok ne završite sa dodavanjem pitanja u sve odeljke.
6. (Opciono, samo ručno ponderisanje) Da biste svim pitanjima u odeljku dali istu težinu, kliknite na dugme **Balans Težina** pitanja.

Korak 4: Kreirajte odgovore na pitanja (obavezno)

U ovom koraku kreirate opcije koje evaluatori mogu da izaberu kada odgovaraju na pitanja na obrascima za evaluaciju. Moguće odgovore na pitanja možete dodati na dva načina: ručno dodavanjem svakog odgovora ili odabirom unapred definisane grupe odgovora.

Opcija KSNUMKS: Ručno dodajte odgovore

1. Kliknite na dugme **Dodaj odgovor**.
2. Unesite tekst odgovora u **polje Opcija KSNUMKS Novi odgovor** .
3. (Opciono) Da biste kreirali opciju odgovora koja nije primenljiva, izaberite **N / A**. Ne primenljive opcije odgovora nemaju procentualnu ili bodovnu vrednost i ne utiču na ukupan rezultat odeljka ili obrasca.
4. (Opciono) Da biste odgovor postavili kao ključni indikator učinka (KPI), izaberite **KPI** .

   NAPOMENA - Ako vaš obrazac ima više KPI odgovora, morate podesiti prioritet za svaku opciju. Pogledajte Odredite prioritete KPI odgovora (potrebnih za obrasce sa više KPI odgovora).

5. Unesite procenat ili vrednost bodova za opciju odgovora u **Procenat** ili **Bodovi** polje.

   NAPOMENA - Sa procentualnim oblicima, procenat od 100 daje agentu punu zaslugu za njihov rad u vezi sa ovim pitanjem. Procenat od 0 ne daje agentu nikakav kredit. Procenat od 1 do 99
   Daje agentu delimičnu zaslugu.

6. Ponavljajte korake 1–5 dok ne završite sa dodavanjem odgovora.
7. (Opciono) Da biste promenili podrazumevani odgovor na pitanje, izaberite odgovor iz **Podrazumevani odgovor** Padajuća lista.

NAPOMENA Sva pitanja imaju podrazumevane odgovore. Evaluatori mogu odgovoriti na sva pitanja u obliku sa svojim podrazumevanim odgovorima dok procenjuju kontakt.

Opcija KSNUMKS: Dodajte odgovore iz grupe odgovora

Grupa odgovora je unapred definisan skup opcija odgovora.

- Izaberite grupu iz **Dodaj grupu** odgovora padajuće liste.

Korak KSNUMKS: Objavite obrazac za evaluaciju (obavezno)

VAŽNO: Objavite obrazac tek kada ste potpuno završili sa kreiranjem. Ne možete uređivati objavljeni obrazac.

- Kliknite na dugme **Objavi**. Obrazac se odmah objavljuje i dostupan je evaluatorima.

Kreirajte novu grupu odgovora

Grupe odgovora koje kreirate vidljive su svima koji kreiraju obrasce za evaluaciju. Webex VFO dolazi sa pet podrazumevanih grupa odgovora:

- Kreiraj novu grupu odgovora – Dva prazna odgovora, sa mogućnošću dodavanja još.
- Podrazumevani jedan odgovor – Jedan prazan odgovor, sa opcijom dodavanja još.
- Podrazumevani odgovor Da/Ne—Odgovori su Da i Ne.
- Podrazumevano Kako je agent uradio? – Odgovori su: Premašuje očekivanja, Ispunjava očekivanja i Zahteva poboljšanje.
- Skala (1–5) Pitanje—Odgovori omogućavaju agentima da zarade delimični kredit. Možete podesiti skalu da koristite više ili manje nivoa.

1. Izaberite **Kreiraj novu grupu** odgovora od **Dodaj grupu** odgovora padajuće liste. Takođe možete odabrati postojeću grupu odgovora i urediti je.
2. Napišite i konfigurišite opcije odgovora po potrebi.
3. Kliknite na ikonu diskete.
4. Unesite ime nove grupe odgovora u **polje Ime** grupe odgovora.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Odredite prioritete KPI odgovora (potrebnih za obrasce sa više KPI odgovora)

Ako obrazac ima više opcija odgovora na KPI, morate ih rangirati po prioritetu. Odgovor najvišeg prioriteta koji evaluator bira postaje konačni rezultat agenta.

> **PRIMER** Obrazac ima dve opcije odgovora KPI: narandžasta i žuta. Narandžasta je veća na listi prioriteta KPI-a od žute, ali evaluator ne bira narandžasto prilikom procene kontakta.
> Međutim, evaluator ne bira žuto. Konačni rezultat agenta za ovaj kontakt postaje procenat ili vrednost poena dodeljena Žutom.

1. Pomerite se nadole do odeljka **KPI Prioritet** na dnu stranice.
2. Kliknite na strelice da biste premestili pitanja gore ili dole na listi prioriteta.

Premestite odeljak

- Kliknite na strelice pored naslova odeljka.

Premestite pitanje unutar odeljka

- Kliknite na strelice pored naslova pitanja.

Premestite pitanje u drugi odeljak

1. Kliknite na tri tačke pored naslova pitanja.
2. Izaberite **Premesti u [naslov odeljka]**.

Obriši odeljak

1. Kliknite na tri tačke pored naslova odeljka.
2. Kliknite na dugme **Obriši odeljak**.
3. Kliknite na dugme **Potvrdi**.

Izbriši pitanje

1. Kliknite na tri tačke pored naslova pitanja.
2. Izaberite **Izbriši pitanje**.
3. Kliknite na dugme **Potvrdi**.

Izmenite obrazac za evaluaciju

> **VAŽNO** Objavljeni obrasci se ne mogu uređivati. Ako vam je potrebno da izmenite objavljeni obrazac, klonirajte ga i uredite klon. Pogledajte Klonirajte obrazac za evaluaciju.

1. Sa liste obrazaca kliknite na dugme **Izmeni obrazac** (ikona olovke).
2. Uredite obrazac po potrebi.

Klonirajte obrazac za evaluaciju

Ako želite da kreirate novi obrazac za evaluaciju koji je sličan postojećem obrascu, kloniranje obrasca je mnogo lakše nego kreiranje obrasca od nule.

1. Sa liste obrazaca kliknite na dugme **Clone Form** (ikona pravougaonika).
2. Unesite ime klona u polje.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Arhivirajte obrazac za evaluaciju

Možete arhivirati obrasce koji su objavljeni. Arhivirani obrasci se ne mogu koristiti za buduće evaluacije.

1. Na listi obrazaca kliknite na dugme **Arhivski obrazac** (ikona polja datoteke).
2. Kliknite na dugme **Da**.

Izbrišite obrazac za evaluaciju

Možete izbrisati obrasce koji se mogu uređivati. Ako je obrazac objavljen, ne možete ga obrisati. Da biste deaktivirali objavljeni obrazac, pogledajte Arhiviranje obrasca za evaluaciju.

1. Na listi obrazaca kliknite na dugme **Izbriši obrazac** (ikona kante za smeće).
2. Kliknite na dugme **Da**.

Filtriraj obrasce evaluacije

1. Na listi obrazaca kliknite na dugme **Filteri** (ikona levka, gornji levi deo stranice). **Otvara se panel Filteri** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj filter**. Otvori se **dijalog Izaberi filtere** .
3. Kliknite na filter u **Dostupno** kolona da ga dodate, ili kliknite na filter u **Izabrano** kolona da ga uklonite.
4. Kliknite na dugme **Ažuriraj filtere**. Dijalog **Izaberi filtere** se zatvara.
5. Kliknite na svaki filter i izaberite njegove kriterijume.
6. Kliknite na dugme **Primeni**. Obrasci evaluacije koji ispunjavaju sve kriterijume u prikazu skupa filtera.

NAPOMENA Da obrišete sve filtere i prikažete sve obrasce, kliknite na dugme **Reset.**

Opisi filtera

Donja tabela opisuje filtere i njihove kriterijume.

Filter	Opis
Kreirao	Osoba koja je kreirala obrazac.
Datum kreiranja	Kada je obrazac kreiran.
Naziv obrasca	Naslov obrasca.
Poslednje izmene	Kada je obrazac poslednji put izmenjen.
Poslednje ažurirano od strane	Osoba koja je nedavno uredila obrazac. Status
	Stanje obrasca: Može se uređivati, arhivirati ili objavljeno.

Izvoz obrazaca za evaluaciju kao CSV datoteku

Da biste radili sa formularima za evaluaciju van mreže, možete da izvezete CSV datoteku obrasca za evaluaciju, dodate ili izmenite obrasce i uvezete datoteku.

1. Sa liste obrazaca, kliknite na tri tačke na vrhu stranice.
2. Izaberite **Izvoz**. CSV datoteka koja sadrži informacije o svim formularima za evaluaciju preuzimanja na vašem uređaju.

Uvezite obrazac za evaluaciju

1. Sa liste obrazaca, kliknite na tri tačke na vrhu stranice.
2. Izaberite **Uvoz**.
3. Izaberite datoteku za uvoz. Uvezeni obrasci se pojavljuju na listi.

Uvezeni fajl mora imati sve kolone u tabeli ispod, po redosledu s leva na desno. Prvo Izvoz evaluacije forme kao CSV datoteku, izmenite izvezenu datoteku, i uvoz ga.

> **VAŽNO**
> Ako dodajete novi obrazac za evaluaciju putem CSV uvoza, sva polja koja sadrže ID-ove (formId, sectionId, questionId i answerId) moraju biti KSNUMKS (nula). Webex VFO automatski dodaje ove ID-ove kada uvezete obrazac.
>
> Ako uređujete postojeći formular, nemojte menjati ID-ove.

Kolona	Opis
OMILjENO	ID obrasca za evaluaciju. Ovo je broj.

Kolona	Opis
Ime obraца	Naziv obrasca za evaluaciju. Pretraživanje
	Tekst koji opisuje obrazac za evaluaciju.
Sortiraj	▪ Aktivan—Obrazac je objavljen: dostupan je za evaluaciju i ne može se uređivati. ▪ Editable—Obrazac se može uređivati. ▪ Neaktivan—Obrazac je arhiviran: ne može se koristiti za evaluacije.
formApprovalRequired	▪ ISTINA—Evaluacije popunjene ovim obrascem moraju biti odobrene. ▪ NETAČNO—Odobrenje nije potrebno.
Sortiraj	▪ Procenat—Evaluacija se boduje na osnovu procenta. ▪ Bodovi – Evaluacija se boduje na osnovu sistema bodovanja.
Sortiraj	▪ Potvrda—Agenti mogu da naznače da su primili svoje procene. ▪ Žalba - Agenti mogu zatražiti da se procena ponovo ocenjuje ako se ne slažu sa rezultatom. ▪ Nijedan - Agenti ne mogu da odgovore na ocenjene.
Srpsko-hrvatski	Najniži rezultat za "ispunjava očekivanja."
formBandBreakTwo	Najviši rezultat za "ispunjava očekivanja."
priručnikPonderisanje	▪ FALSE—Obrazac ne koristi ručno ponderisanje. ▪ ISTINA—Obrazac koristi ručno ponderisanje.
sectionId	ID sekcije. Ovo je broj.
sekcijaIme	Naziv odeljka.
sekcijaNarudžbina	Broj koji određuje redosled kojim se odeljak pojavljuje. Sekcije su prvo poredane po najmanjem broju.

Kolona	Opis
sekcijaTežina	Težina dodeljena sekciji od 0–100.
pitanje ID	Pitanje je ID. Ovo je broj.
Pitanje	Tekst za pitanje. pitanjeOpis
	Opis pitanja.
ekuitOrder	Broj koji određuje redosled kojim se pitanje pojavljuje. Pitanja su prvo poredana po najmanjem broju.
pitanje Težina	Težina dodeljena pitanju od 0–100. fejssiting
	Odgovor je ID. Ovo je broj.
Tip odgovora	▪ Akumulativno—Bodovi za ovu opciju se zbrajaju da bi se dobio konačan rezultat, pod pretpostavkom da nisu izabrane KPI opcije. ▪ KPI—Ako evaluator izabere ovu opciju, konačni rezultat za obrazac se menja na ovu vrednost. ▪ Nije primenljivo—Ova opcija nema procentualnu ili bodovnu vrednost i ne utiče na ukupan rezultat odeljka ili obrasca.
Pretraživanje	▪ Y—Da. ▪ N — Ne. ▪ N / A - Nije primenljivo. ▪ <tekst>—Prilagođeni odgovor.
answerIsDefault	▪ NETAČNO—Ovaj odgovor nije podrazumevani odgovor na pitanje. ▪ ISTINA—Ovaj odgovor je podrazumevani odgovor na pitanje.
Narudžbina	Broj koji određuje redosled kojim se odgovor pojavljuje. Odgovori su prvo poredani po najmanjem broju.
answerPoints	Broj bodova dodeljenih odgovoru.

Srodne teme

- Saveti za evaluacijske obrasce—Detaljne informacije o tome kako evaluacijski obrasci funkcionišu i preporuke za kreiranje efikasnih evaluacija.
- Konfigurišite KPI-ove—Kako postaviti KPI ciljeve i dodeliti ih grupama i timovima.

Saveti za obrasce evaluacije

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 u radu sa klijentima. Evaluacije pozivaju elemente koje želite da agenti koriste u pozivu.

> **PRIMER** - Agent odgovara na poziv rekavši: "Dobro jutro, ovo je Bob u kompaniji KSIZ, kako mogu da vam pomognem 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 napredak 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 agenta, tima i organizacione poređenje - Izmerite napredak na svim nivoima.
- Krenite dalje kada ste uspostavili uspeh—Kada više nemate problema u jednom delu evaluacije (na primer, pozdravi agenata), možete ga ukloniti iz evaluacije. Kako se poslovni ciljevi vašeg kontakt centra menjaju, možete dodati nove odeljke u obrazac kako biste stalno poboljšavali performanse svojih agenata.

Uputstvo za evaluaciju obrazac pitanja

Razmotrite sledeće savete prilikom pisanja pitanja o evaluaciji.

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 dalje?" je loše pitanje. Šta znači ići dalje? Da li odlazak na milju izgleda isto za svaki kontakt? Verovatno ne.
> Umesto toga, identifikuju 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 "da" ili "ne" odgovor.

- Napišite pitanje tako da će i evaluator i agent jasno razumeti kako je agent obavljao.

Koristite pitanja koja zahtevaju **da ili ne odgovor** 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 dosledna merenja evaluacije. Ove vrste odgovora su objektivnije. Nasuprot tome, numerički opseg zahteva da uspostavite kriterijume za svaki broj u opsegu. To otežava saradnju između više evaluatora.

Organizujte svoja pitanja tako što ćete ih staviti u **različite sekcije**. Kategorizacija pitanja vam omogućava da napravite detaljne izveštaje o učinku agenta i tima u svakoj kategoriji.

- Pitanja i odeljci podudaraju sa protokom tipičnog poziva kako bi se olakšalo evaluatorima da postignu 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 sekcijama.
- Ne koristite više od deset sekcija u obrascu za evaluaciju.
- Ne koristite više od deset pitanja u odeljku.

Odlučite da li postoje **neke ključne tačke neuspeha**. Označite pitanja koja se bave kritičkim 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 VFO povlači i analizira. Pogledajte Konfigurisanje predviđanja za više informacija .

> **PRIMER** Koristite QM za merenje količine tišine u svakom kontaktu. Obrazac za evaluaciju pita: "Da li je agent dao brzu pažnju kupcu?"

> **PRIMER** - Imate kategoriju analitičke fraze pod nazivom "Pozdrav" sa frazama kao što su "hvala na pozivu", "moje ime je" i "kako mogu da vam pomognem 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 identifikovati 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 u sledeće:

- Rezolucija prvog kontakta (FCR)
- Prodajni proces i veštine
- Znanje o proizvodu – Možete koristiti procene kontakata da biste identifikovali agente koji nemaju dovoljno znanja o proizvodima, a zatim obezbedili obuku za poboljšanje 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 područje 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 njihovog znanja alata.
- Prosečno trajanje poziva—Neki pozivi su duži od drugih. Možete koristiti evaluaciju da biste razumeli koji faktori rezultiraju dužim pozivima, a zatim obezbedite rešenja koja rezultiraju manjim brojem dugih poziva i poboljšaju 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 srećnog 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 boduju

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 prioritet KPI odgovora prilikom kreiranja obrasca da biste utvrdili koji KPI odgovor određuje konačni rezultat.

Kada se KPI pitanje pojavi u odeljku, QM postiže KPI pitanje kao i svako drugo pitanje. Ukupna vrednost za taj odeljak se pojavljuje u rezultatu odeljka, uključujući KPI pitanje. QM zadržava rezultate koje dodeljujete svim pitanjima i sekcijama. Ovi rezultati su dostupni za pregled.

Morate nastaviti da postižete celokupnu evaluaciju kada KPI odgovor pokrene konačni rezultat.

Bodovanje zasnovano na procentima

Kada kreirate obrazac za evaluaciju, morate da izaberete bodovanje zasnovano na procentima ili bodovanje zasnovano na tačkama. Procentualno bodovanje se zasniva na rasponu celih brojeva od 0 do 100. Kako evaluator postiže odeljak na obrascu za evaluaciju zasnovanom na procentima, na tom delu se pojavljuju ukupni iznos i procenat.

O sekcijama zasnovanim na procentima

Svaki odeljak zasnovan na procentima ima svoju težinu koja određuje koliko utiče na ukupan rezultat za obrazac za evaluaciju. Svaka kartica sekcija prikazuje težinu odeljka. Zbir svih težina sekcije mora biti 100. Ove težine se primenjuju nakon što su svi delovi bodovani da bi se došlo do ukupnog rezultata, kao procenat, za evaluaciju. Ukupan rezultat se izračunava na sledeći način:

Rezultat sekcije kao procenat × težinu sekcije = ponderisani rezultat sekcije Zbir svih ponderisanih rezultata sekcije = ukupan rezultat kao procenat

> **PRIMER**
> Obrazac ima dva dela koja se zovu Pozdrav i Proceniti. 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 odeljak. Odeljak Procena ima mogući ukupno 10 bodova i vredi 60%.
> Agent je zaradio 8 bodova, ili 80%, za ovaj odeljak. Ukupan rezultat se izračunava na sledeći način:
>
> Pozdravni deo = 60% × 0.4 = 24%
>
> Procenite odeljak = 80% × 0.6 = 48%

24% + 48% = 72% ukupan rezultat

O pitanjima zasnovanim na procentima

Svako pitanje zasnovano na procentu 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 VFO koristi ovu formulu koja se koristi za izračunavanje ponderisanog rezultata za jedno pitanje zasnovano na procentu:

(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 i Pitanja 2
I 3 vrede maksimalno 25 bodova.

Sledeća tabela prikazuje potencijalne tačke koje bi pitanje sa skalom odgovora od 0 do 5 moglo 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 bodove 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

Odgovori	Zarađeni bodovi (težina pitanja od 25%)	Zarađeni bodovi (težina pitanja od 50%)
Ne	0	0
N/A	—	—

Sledeće tabele prikazuju rezultate za nekoliko sekcija u obrascu za evaluaciju uzorka.

Rezultat primera za odeljak sa tri pitanja

Pitanje	Težina	Tip	Rezultat	Ponderisani rezultat
1	50%	Skala 0–5	4	40
2	25%	Skala 0–5	3	15
3	25%	Da ili ne	Da	25
Odeljak Rezultat				**80%**

Primer za odeljak sa četiri pitanja

Pitanje	Težina	Tip	Rezultat	Ponderisani rezultat
1	60%	Skala 0–5	3	36
2	15%	Skala 0–5	4	12
3	20%	Da ili ne	Ne	0
4	5%	Da ili ne	Da	5
Odeljak Rezultat				**53%**

Primer sa "nije primenljivo" (N / A) kao odgovor

Pitanje	Težina	Tip	Rezultat	Ponderisani rezultat
1	60%	Skala 0–5	NA	—
2	15%	Skala 0–5	4	12
3	20%	Da ili ne	Ne	0

Pitanje	Težina	Tip	Rezultat	Ponderisani rezultat
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 poene, zarađene poene i procenat (ili rezultat). Ove formule se zasnivaju na broju sekcija u obrascu za evaluaciju.

Moguće tačke

Ukupan mogući broj bodova za obrazac za ocenjivanje je zbir mogućih bodova svake sekcije pomnožen sa ukupnim brojem bodova:

Forma mogućih tačaka =
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 VFO izračunava ukupan mogući broj bodova za postigao evaluaciju sa četiri sekcije:

Odeljku	Težina	Moguće tačke za odeljak	Tačke kojima odeljak doprinosi Obrazac
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Ukupno mogućih bodova			**88.75**

Zarađeni bodovi

Ukupan broj bodova zarađenih na bodovanoj evaluaciji izračunava se pomoću sledeće formule:

Ukupan broj zarađenih bodova =
Odeljak 1 Težina × Odeljak 1 Ukupan broj zarađenih poena
+ Odeljak 2 težina × Odeljak 2 Ukupan broj zarađenih poena
+ Odeljak 3 težina × Odeljak 3 Ukupan broj zarađenih poena
+ Odeljak 3 težina × Odeljak 3 Ukupan broj zarađenih poena

Sledeći primer pokazuje kako Webex VFO izračunava broj bodova zarađenih na obrascu za evaluaciju sa četiri sekcije:

Odeljku	Težina	Zarađeni bodovi	Tačke kojima odeljak doprinosi Ukupan rezultat
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Ukupno zarađenih poena			**75**

Procentualni rezultat

Procenat za postigao obrazac evaluacije se izračunava pomoću sledeće formule:

Procenat oblika =
Forma Bodovi zarađeni ÷ formiraju moguće poene

Sledeći primer pokazuje kako Webex VFO izračunava procentualni rezultat iz prethodne dve tabele:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Bodovanje zasnovano na tačkama

Kada kreirate obrazac za evaluaciju, morate da izaberete 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. Negativne tačke 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 iznos svih minimalnih rezultata koji su dodeljeni pitanjima.

Maksimalni rezultat za obrazac za evaluaciju zasnovan na bodovima je ukupan iznos svih maksimalnih rezultata koji su dodeljeni pitanjima.

Automatski dodelite pregled, evaluacije i kalibracije

Cilj kontakta je lista kontakata dodeljenih evaluatorima za pregled, evaluaciju ili kalibraciju. Kada kreirate cilj, navodite kriterijume za kontakte i rok roka. Ciljevi se pojavljuju na stranici reda kontakata evaluatora.

Preduslovi

- Vaša organizacija koristi Cisco upravljanje kvalitetom
- Neki kriterijumi za kontakt zahtevaju Cisco analitiku (pogledajte korak KSNUMKS 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
  - Procenite kontakt (potreban za završetak ciljeva evaluacije)
  - Kalibrirajte kontakt (potreban za završetak ciljeva kalibracije)

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tokovima kontakata > administracija ciljeva kontakta

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 polje Ime .
3. Izaberite vrstu zadatka sa **padajuće liste Akcija** .
4. Unesite broj kontakata uključenih u cilj u polje Broj **kontakata** .
5. Izaberite tip kontakta sa **padajuće liste Tip** kontakta.
6. Na padajućoj listi 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 iz Nivo kontakta padajuće liste.

7. Izaberite datum dospijeća cilja sa **padajuće liste Frekvencija** cilja. Ovo su vaše opcije:
   - Dan, nedelja ili mesec - Webex WFO dodeljuje cilj svakog dana, nedelje ili meseca.
   - 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. Polja Efektivni datum početka i Datum završetka na snazi 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 VFO koji će se koristiti prilikom odabira kontakata za cilj. Dodatna polja se pojavljuju na osnovu vašeg izbora. Ovo su vaše opcije:
    - Pozivi manji od—(Samo pozivi) Pozivi koji su kraći od određenog trajanja. Unesite trajanje ili kliknite na ikonu sata da biste ga izabrali.
    - Pozivi veći od—(Poziv samo) 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.
- Subject—(Samo e-pošta) Kontakti sa određenom ključnom rečju u naslovu. Unesite ključnu reč.
- Random Call/Text/Email—Svi kontakti koji su u okviru evaluatora.
- Razlog—(samo poziv) Kontakti sa određenom vrednošću u polju Razlog. Izaberite razlog.
- Prediktivni rezultat neto promotera manji od - Kontakti sa predviđenim rezultatom neto promotera manjim od određenog broja. Unesite rezultat. (Zahteva Cisco analitiku)
- Prediktivni rezultat neto promotera veći od - Kontakti sa predviđenim rezultatom neto promotera većim od određenog broja. Unesite rezultat. (Zahteva Cisco analitiku)
- Prediktivna evaluacija Rezultat manji od—Kontakti sa predviđenim rezultatom evaluacije manjim od određenog broja. Unesite rezultat. (Zahteva Cisco analitiku)
- Prediktivna evaluacija Rezultat veći od—Kontakti sa predviđenim rezultatom evaluacije manjim od određenog broja. Unesite rezultat. (Zahteva Cisco analitiku)
- 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 vrste društvenih medija koje vaša organizacija koristi.

11. Kliknite na dugme **Dodaj**.
12. (Opciono) Izaberite dodatne kriterijume iz **Klasifikator** padajuće liste i kliknite na dugme **Dodaj**. Ako Webex VFO ne pronađe nikakve kontakte koji ispunjavaju prvi klasifikator koji ste izabrali, on će tražiti kontakte koji ispunjavaju drugi klasifikator, i tako dalje, dok ne pronađe najmanje 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 VFO ne pronađe kontakte koji ispunjavaju bilo koji od klasifikatora za cilj, on ne dodeljuje cilj evaluatorima. Ako kontakt koji ispunjava klasifikator ciljeva postane dostupan
> Kasnije, onda Webex VFO dodeljuje cilj evaluatorima. Ovo kašnjenje u dodeljivanju ciljeva moglo bi sprečiti 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 obrisali klasifikator, izaberite ga i kliknite na dugme **Ukloni**.
14. U odeljku Korisnici , premestite evaluatore koji moraju da završe cilj od **Dostupno** do **Dodeljeno**.
15. Izaberite **Aktivno** u Status **cilja** sekcija.

    VAŽNO: Aktivirajte cilj tek kada ste potpuno završili sa stvaranjem. Ne možete uređivati 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 originalni cilj iz **Izaberite postojeći cilj za kopiranje** padajuće liste.
3. Uredite kopiju ako je potrebno.
4. Izaberite **Aktivno** u Status **cilja** sekcija.

    VAŽNO: Aktivirajte cilj tek kada ste potpuno završili sa stvaranjem. Ne možete uređivati aktivni cilj.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Promenite ljude koji su dodeljeni aktivnom cilju

Jedina stvar koju možete da promenite u vezi sa aktivnim ciljem su ljudi koji su mu dodeljeni.

1. Izaberite **Izmeni postojeći cilj**.
2. Izaberite cilj iz **Izaberite postojeći cilj za uređivanje** padajuće liste.
3. U odeljku Korisnici , premestite ljude u ili iz **kolone Dodeljeno** .
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite cilj

Ciljeve možete uređivati samo sa statusom koji se može uređivati.

1. Izaberite **Izmeni postojeći cilj**.
2. Izaberite cilj iz **Izaberite postojeći cilj za uređivanje** padajuće liste.
3. Izmenite cilj i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite 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 urediti neaktivni cilj, ali ga možete kopirati. Pogledajte Kopiranje cilja.

1. Izaberite **Izmeni postojeći cilj**.
2. Izaberite cilj iz **Izaberite postojeći cilj za uređivanje** padajuće liste.
3. U odeljku **Status** cilja izaberite **Neaktivan**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Pristupite kontaktima koji su vam dodeljeni – Informacije o ciljevima kontakta iz perspektive evaluatora

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 VFO dodaje kontakte dodeljene ovim zadatkom u red kontakata za te korisnike (pogledajte Pristup kontaktima koji su vam dodeljeni).

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 Kreiraj hiperlinkovi ka snimcima.

Kreirajte ad hoc zadatak

1. Izaberite jedan ili više kontakata.
2. Kliknite na dugme **Kreiraj zadatak**. Pojavljuje se stranica Ad Hoc Task Configuration.
3. Unesite ime za svoj ad hoc zadatak.
4. Izaberite tip zadatka. Zadatak koji izaberete određuje koji su korisnici dostupni u **Polju dodeljivanja u** . Webex VFO prikazuje samo korisnike koji imaju dozvole za obavljanje određenog zadatka.

- **Kalibriraj—**Višestrukim korisnicima može se dodeliti zadatak kalibracije odabranih 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.

- **Evaluate**—Samo jedan korisnik može biti dodeljen za procenu izabranih kontakata. Polje **Obrazac** za evaluaciju se pojavljuje kada izaberete **Proceni**. Izaberite obrazac koji želite da koristite za procenu kontakta.

- **Pregled**—Više korisnika može biti dodeljeno da pregledaju (slušaju) poziv. Trajanje **reprodukcije Konfiguracija** klizač 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 primate obaveštenje kada svaki zadatak završi zadatak.

   > **NAPOMENA** Da biste bili obavešteni, morate biti dodeljeni obaveštenju o završenom cilju kontakta.

8. (Opciono) Unesite bilo koja posebna uputstva za dodeljujuće.
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 **Mark for Calibration** .
3. Izaberite željeni obrazac evaluacije.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Procenite kontakt

Evaluatori koriste Evaluacija panel u Media Plaier da postigne rad agenata rukovanje kontakte. Odgovaranje na pitanja u obrascu za evaluaciju generiše rezultat za rad agenta na jednom kontaktu. Kontakti bilo koje vrste i sa bilo kojom vrstom sadržaja (glas, ekran, tekst i tako dalje) mogu se proceniti. Statistika učinka u izveštajima QM, Data Ekplorer i Insights zasniva se na ovim rezultatima.

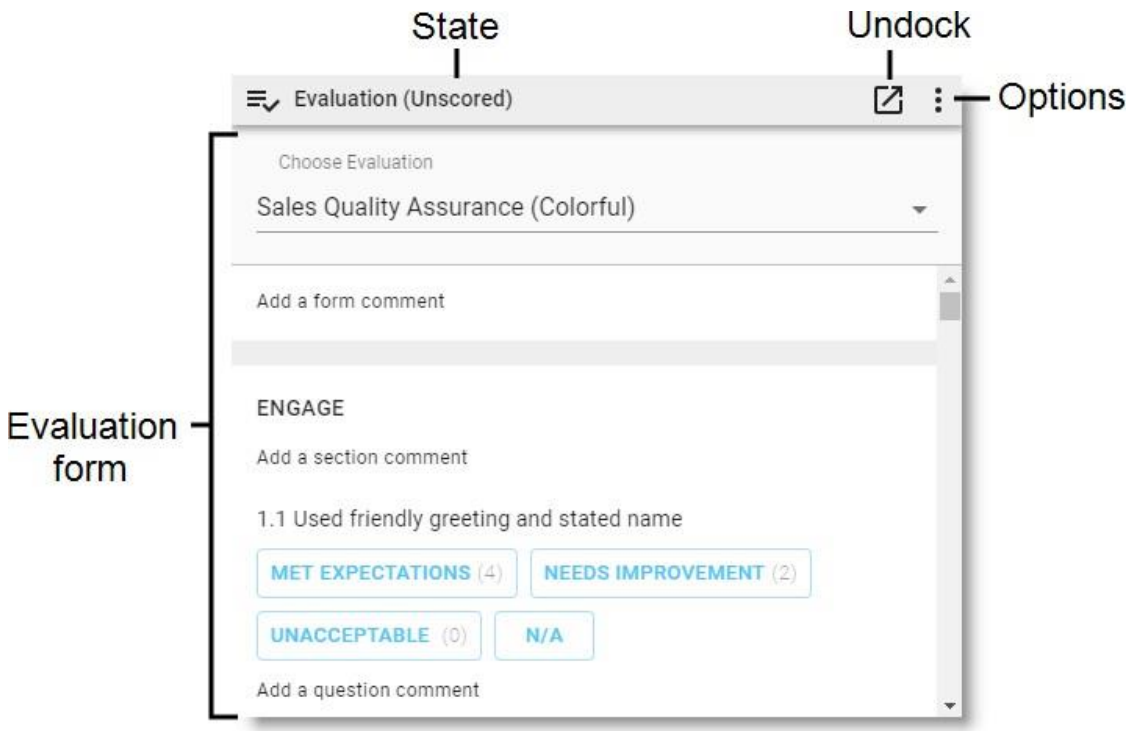
Preduslovi

- Vaša organizacija ima QM i Webex VFO Access licence.
- Vaša organizacija je kreirala i objavila obrasce za evaluaciju (pogledajte Upravljanje formularima za evaluaciju).
- Vaša uloga i opseg omogućavaju vam da vidite snimke.
- Imate dozvolu Pogledaj evaluacije (daje vam pristup samo za pregled popunjenih obrazaca evaluacije).
- Imate dozvolu za procenu kontakata.
- Neke akcije zahtevaju dodatne dozvole. Pogledajte odeljak Procedure ispod za više informacija.

Lokacija stranice

Možete pristupiti Evaluacija panel na dva načina:

- Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > Evaluacija panel
- Kontakt red > Dvaput kliknite na kontakt > Evaluacija panel



Procedure

Pogledaj evaluaciju u većem prozoru

- Kliknite na ikonu za odvajanje . Da biste vratili formu na prvobitno mesto, kliknite na ikonu redock ili zatvorite prozor.

> **NAPOMENA** : Ne možete da odspojite obrasce ako koristite pop-up bloker. Da biste otkačili obrasce, onemogućite pop-up blokator.

Ručno procenite kontakt

1. Na kartici Ručna **evaluacija** izaberite obrazac za evaluaciju sa **padajuće liste Izaberite evaluaciju** . Ponekad je obrazac za evaluaciju već izabran.

   > **NAPOMENA** : Ne možete prebaciti obrazac za evaluaciju ako je evaluaciju započela druga osoba ili je u stanju odobrenja ili bodovanja. Da biste promenili obrazac za evaluaciju u Potrebno odobrenje ili postigao stanje, neko sa dozvolom za odobravanje evaluacije kontakta mora odbiti evaluaciju da bi je vratio u stanje u toku.

2. Po potrebi kliknite na dugme **Plai** i **Pauza** da biste pregledali kontakt.

3. Odgovorite na pitanja u obrascu za evaluaciju. **Trenutni rezultat** i **rezultat**sekcije se ažuriraju dok radite.
   - Ako ne možete da postignete kontakt, kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Ne mogu da postignete rezultat**. Stanje se menja u **Ne može da postigne rezultat** ili **Potrebe ne mogu da postignu odobrenje**.
   - Da biste promenili sva neodgovorena pitanja na standardne odgovore vaše organizacije, kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Postavi neodgovorena pitanja na podrazumevano**.
4. (Opciono) Da biste dodali komentar:
   - O kontaktu u celini, kliknite na dugme **Dodaj komentar** obrasca, unesite komentar i kliknite **Dodaj komentar**.
   - O odeljku u obrascu za evaluaciju, kliknite na dugme **Dodaj komentar** odeljka, unesite komentar i kliknite **Dodaj komentar**.
   - O pitanju u obrascu, kliknite na dugme **Dodaj komentar** pitanja, unesite komentar i kliknite na dugme **Dodaj komentar**.

   NAPOMENA Da biste dodali komentar na određeno vreme u audio kontaktu, unesite vremensku oznaku u **Polja lokacije** pre nego što kliknete **Dodaj komentar**. Ikona **C** se pojavljuje u **Audio** panelu na lokaciji koju odredite.

   NAPOMENA : Potrebna vam je dozvola za kreiranje komentara za evaluaciju da biste dodali komentare na procene.
5. Da biste završili evaluaciju, kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Završeno**. Stanje se menja u **Scored** ili **treba odobrenje**, a **trenutni rezultat** se menja u **konačni rezultat**.

NAPOMENA - Ako zatvorite kontakt pre nego što završite evaluaciju, Webex VFO automatski čuva obrazac i označava ga kao u toku. Agent neće videti evaluaciju dok se ne završi.

Pogledajte kontakt koji je procenjen pomoću veštačke inteligencije

- Na kartici Automatska **evaluacija** pogledajte rezultate koji su automatski generisani.

Uredite kontakt koji je procenjen pomoću veštačke inteligencije

1. Na kartici Automatska **evaluacija** , da biste zamenili rezultat koji je generisao AI, kliknite na dugme **Izmeni rezultat**.
2. Izaberite **da 100%, Ne 0%** ili **N / A**.
3. Dodajte komentar.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj rezultat**. Ovo će takođe ažurirati ukupnu ocenu.

NAPOMENA : Ovu mogućnost možete koristiti samo ako imate dozvole za uređivanje.

Izmenite završenu evaluaciju

Možete da promenite odgovore za bilo koju evaluaciju koju ste završili. Da biste promenili evaluaciju koju je završio neko drugi, potrebna vam je dozvola za uređivanje bilo koje evaluacije.

1. Kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Uredi**. Stanje se menja od **Scored** do **In Progress**.
2. Izmenite evaluaciju po potrebi.
3. Kliknite na ikonu opcija i izaberite **Kompletan**. Stanje se menja iz **U toku** u **Scored**.

Izmenite komentar u evaluaciji

Potrebna vam je dozvola za uređivanje komentara za evaluaciju da to uradite.

1. Kliknite na komentar.
2. Kliknite na dugme **Uredi**.
3. Izmenite komentar po potrebi.
4. Kliknite na dugme **Ažuriraj komentar**.

Izbriši sve odgovore iz evaluacije

Možete izbrisati odgovore iz bilo koje evaluacije koju ste završili. Da biste izbrisali odgovore iz evaluacije koju je završio neko drugi, potrebna vam je dozvola za uređivanje bilo koje evaluacije. Ako je stanje evaluacije Scored, brisanje odgovora takođe briše podatke koji se odnose na rezultat (na primer, metrike u izveštajima Data Ekplorer-a).

- Kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Reset Form**. Stanje se menja iz **U toku** ili **Scored** u **Bez rezultata**.

Procijenite kontakt za vježbu kalibracije

U vežbi kalibracije, više evaluatora postiže isti kontakt, a zatim upoređuje svoje rezultate. Vežbe kalibracije pomažu da se osigura da agenti dobiju konzistentne rezultate, bez obzira na to ko procenjuje svoje kontakte. Ovo su zahtevi da budu deo vežbe kalibracije:

- Imate dozvolu za kalibraciju kontakta.
  - Da biste kalibrisali kontakt koji ste rukovali, potrebna vam je dozvola Self Calibrate Contact.
- Kontakt je označen za kalibraciju.
- Agent čiji kontakt procenjujete je u vašem dometu (pogledajte Označite kontakt za kalibraciju).

1. Kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Mode**.
2. Kliknite na dugme **Izaberite režim** i izaberite **Kalibracija**. Stanje evaluacije se menja u **kalibraciju (bez rezultata).**

   NAPOMENA - Po defaultu, svi kontakti su u režimu evaluacije, čak i ako su označeni za kalibraciju.

3. Procenite kontakt kao normalan. Stanje se menja u **kalibraciju (u toku).**
4. Kliknite na ikonu opcija i izaberite **Kompletan**. Stanje se menja u **kalibraciju (Scored)**.

Odštampajte evaluaciju

- Kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Štampa**. Otvara se prozor za štampanje vašeg pretraživača. Odavde možete da sačuvate procenu kao PDF.

Priznajte evaluaciju vašeg rada

(Za agente) U zavisnosti od toga kako vaša organizacija koristi Webex VFO, možda ćete morati da pregledate i potvrdite svoje procene. Ova opcija je dostupna ako je osoba koja je kreirala obrazac izabrala opciju "Dozvoli agentu da prizna ocene rezultata" na obrascu.

- Kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Potvrdi evaluaciju**. Baner sa vašim imenom i današnjim datumom pojavljuje se ispod imena obrasca za evaluaciju.

Žalba na ocenu vašeg rada

(Za agente) Ako se ne slažete sa evaluacijom, možda ćete moći da zatražite da se vaš rad ponovo ocenjuje. Ova opcija je dostupna ako je osoba koja je kreirala obrazac izabrala opciju "Dozvoli agentu da prizna i žali se na ocene" na obrascu.

1. Kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Žalba Evaluacija**.
2. Unesite problem sa evaluacijom u **Navedite razlog za žalbu** polje.
3. Kliknite na Žalba . Baner sa vašim imenom i današnjim datumom pojavljuje se ispod imena obrasca za evaluaciju. Ako dobijete upozorenja ili e-poštu o novim ocenama, dobićete ažuriranje kada neko pregleda vašu žalbu.

Pregledajte žalbeni rezultat evaluacije

Da biste bili obavešteni kada agent uloži žalbu na evaluaciju koju ste završili, morate biti dodeljeni obaveštenju o zahtevu za žalbu na evaluaciju (pogledajte Konfigurišite obaveštenja). Kada dobijete obaveštenje o žalbi, uradite jednu od dve stvari:

- Revidirajte evaluaciju, a zatim kliknite na dugme **Završi**.
- Kliknite na dugme **Kompletno** bez promene bilo čega.

Odobrite završenu evaluaciju

Ova opcija je dostupna ako je osoba koja je kreirala obrazac izabrala opciju "Potrebno odobrenje" na obrascu. Potrebna vam je dozvola za odobravanje evaluacije kontakta da biste odobrili evaluaciju koju je završio neko drugi. Da biste odobrili evaluaciju koju ste postigli, potrebna vam je dozvola za samoodobravanje evaluacije kontakata. Da biste bili obavešteni kada evaluacija treba odobrenje, morate biti dodeljeni obaveštenju o odobrenju evaluacije (pogledajte Konfigurišite obaveštenja).

- Kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Odobri**. Država se menja od **Needs Approval** do **Scored**.

Odbacite završenu evaluaciju

Ova opcija je dostupna ako je osoba koja je kreirala obrazac izabrala opciju "Potrebno odobrenje" na obrascu. Za to vam je potrebna dozvola za odobravanje evaluacije kontakata. Da biste bili obavešteni kada evaluacija treba odobrenje, morate biti dodeljeni obaveštenju o odobrenju evaluacije (pogledajte Konfigurišite obaveštenja).

- Kliknite na ikonu ⋮ opcija i izaberite **Odbaci.** Država se menja iz **Needs Approval** u **Progress**.

Srodne teme

- Upravljanje formularima za evaluaciju—Kreirajte, uređujte, objavljujte i arhivirajte obrasce koji se koriste za evaluacije.
- Označite kontakt za kalibraciju—Napravite kontaktni deo vežbe kalibracije.
- Konfigurišite obaveštenja – pretplatite se na obaveštenja ili dodelite obaveštenja drugim osobama.
- Upravljanje ulogama i dozvolama – kreirajte uloge i dodelite im dozvole.

Kalibrirajte evaluatore

Kalibracija je posebna vrsta evaluacije koja omogućava više korisnika da procene jedan kontakt. Kalibracija pomaže da se obezbedi 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 evaluaciju kvaliteta. Uverite se da izaberete odgovarajući režim kada procenjujete kontakt.

Samo izveštaj o kalibraciji evaluacije uključuje rezultat kalibracije. Ni rezultati tima ni agenta u kontrolnoj tabli ili izveštajima ne uključuju rezultat kalibracije.

NAPOMENA Kada je kontakt postigao kao standardnu evaluaciju kvaliteta, pojavljuje se kao postigao kada tražite Sve evaluacije ili Moje procene. 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 **Lista** filtera. Otvara se panel Filteri.
2. Konfigurišite skup filtera koji uključuje **filter Obim** pretrage, sa kriterijumima **Moje kalibracije** na čekanju.
3. Kliknite na dugme **Primeni**. Rezultati filtera prikazuju sve kontakte unutar vašeg opsega 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 biste procenili svoje evaluatore.

NAPOMENA Morate imati omogućenu dozvolu Pregled Evaluator Detalji da biste imali pristup ovom izveštaju.

NAPOMENA Ovaj izveštaj može potrajati nekoliko minuta da se generiše.

Analizirajte podatke evaluacije

Pored standardnih izveštaja o evaluaciji, možete koristiti i Analitiku da biste predvideli neto rezultate promotera ili rezultate evaluacije.

Pogledaj izveštaje o evaluaciji 554
Konfigurišite predviđanja 555

Pogledaj izveštaje o evaluaciji

U Webex VFO, vreme povezano sa kontaktom je vreme kada se kontakt dogodio na lokaciji agenta. Ako je vremenska zona povezana sa kontaktom nepoznata Webex VFO, onda se vreme prikazuje u Greenvich Mean Time (GMT).

Rezultati se zaokružuju 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 prosečno 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 obrascu za evaluaciju ili istraživanje, a zatim ih u proseku.

Za informacije o standardnim QM i WFM izveštajima koji dolaze sa Webex VFO, i za uputstva o tome kako da pokrenete standardni izveštaj, pogledajte QM standardne izveštaje i WFM standardne izveštaje .

Konfigurišite predviđanja

Sa predviđanjima, možete konfigurisati Webex VFO da proceni neto promoter rezultat kontakta ili rezultat evaluacije. Na osnovu predviđenog rezultata, 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 svake nedelje stvara novi model. Podrazumevani dan za kreiranje novog modela je nedelja, ali administrator sistema može da izabere drugi dan.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima licencu Analitics Essentials ili Analitics Enterprise.
- Imate dozvolu Administrirajte prediktivnu analitiku.
- Imate prostor nad grupom agenata za koju je predviđanje. Morate imati prostor 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 funkcija u Webex VFO: kreiranje modela i primena modela. Da biste kreirali model, prvo morate da obezbedite 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 rezultat neto 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 Ekploreru. Takođe ih možete dodati na kontrolne table u Data Ekplorer-u i Cisco Data Management-u.

Webex VFO kreira 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 Metadata Manager (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager), kreirajte novo polje metapodataka. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka za više informacija.

   VAŽNO Unesite "Neto Promoter Score" u **polje Metadata Label** . Ova oznaka nije osjetljiva na velika i mala slova.

2. Konfigurišite polje metapodataka Net Promoter Score koje ste upravo kreirali sa informacijama o Net Promoter Score od vaših kupaca.

   NAPOMENA : Pogledajte Dodajte ankete nakon poziva u kontakte kako biste integrisali rezultate neto promotera zarobljene u anketama nakon poziva.

   Prediktivni motor će povući potrebne informacije i kreirati model sledeće nedelje.

Primijenite model Predictive Net Promoter Score

- Na stranici Task Manager (Application Management > Analitics > Task Manager), kreirajte novi zadatak. Izaberite **Predictive Net Promoter Score** iz **Tip** padajuće liste. Pogledajte Kreiranje zadataka analitike za više informacija.

Prediktivna evaluacija Rezultati

Model Prediktivne evaluacije koristi različite faktore kako bi odredio verovatnu evaluaciju (na određenom obrascu evaluacije) za kontakt. Predviđeni rezultati se pojavljuju u polju Prediktivna evaluacija Rezultat na stranici Interakcije i na kontrolnoj tabli Prediktivne evaluacije u Data Ekplorer. Takođe ih možete dodati na kontrolne table u Data Ekplorer-u i Cisco Data Management-u.

Webex VFO kreira prediktivne rezultate evaluacije samo za audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju rezultate prediktivne evaluacije.

Svaki obrazac evaluacije treba svoj model. Da biste kreirali modele za više oblika, sledite korake ispod za svaki obrazac.

Konfigurišite model prediktivne evaluacije

1. Na stranici Upravljanje obrascem za evaluaciju (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > menadžer obrasca za evaluaciju), kreirajte aktivni obrazac za evaluaciju. Pogledajte Upravljanje formularima za evaluaciju i

Saveti za evaluaciju obrazaca za više informacija.

2. Na stranici Phrase Manager (Application Management > Analitics > Phrase Manager), kreirajte fraze i kategorije koje se blisko odnose na pitanja koja postavlja obrazac za evaluaciju. Pogledajte Kreiranje i upravljanje frazama i kategorijama fraza ili za više informacija.

   > **PRIMER** Obrazac za evaluaciju pita: "Da li je agent pravilno pozdravio pozivaoca?" Imate kategoriju analitičke fraze pod nazivom "Pozdrav" sa frazama kao što su "hvala vam 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 istovremeno sa kontaktnim zvukom koji se prenosi na Webex VFO. Kontakti ne primaju prediktivne
   > Evaluacija rezultata ako se obrazac za evaluaciju primenjuje nakon što se audio otpremi.
   > Pogledajte AutomateQM tokove posla za više informacija.

Primijenite model prediktivne evaluacije

- Na stranici Task Manager (Application Management > Analitics > Task Manager), kreirajte novi zadatak. Izaberite **Prediktivni rezultat** evaluacije iz **Tip** padajuće liste. Izaberite polje za potvrdu u **toku** . Pogledajte Kreiranje zadataka analitike za više informacija.

Najbolje prakse

Opšte

Prediktivni rezultati imaju za cilj da dopune (ne zamene) ručno postignute kontakte.

Iako ne postoji idealan broj rezultata koji će stvoriti savršen model, održavanje velikog broja postignutih kontakata (najmanje 1,000) je neophodno da bi model postao precizniji tokom vremena. Prediktivni model nastavlja da uči dok 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 nastavljanjem da koristite obrazac za evaluaciju za ručne procene. Ako broj dostupnih rezultata padne ispod 50, model će prestati da radi.

Možete kreirati zadatak ad hoc analitike koristeći prediktivne funkcije. Međutim, prediktivni modeli koriste podatke samo iz 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) trebalo bi da bude najmanje šest meseci. Pogledajte Konfigurišite analitiku.

Povremeno podesite svoje fraze i kategorije. Podešavanje pomaže da se osigura da su vaše kategorije i fraze relevantne i da uzvrate 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 evaluacije

Kreirajte fraze i kategorije koristeći jezik koji su agenti pozivaoci će najverovatnije koristiti.

Kreirajte fraze i kategorije koje pokrivaju različite moguće fraze koje bi agenti mogli da kažu. Agenti obično ne ponavljaju skripte doslovno. Korišćenje više fraza pomaže da se poveća verovatnoća da će Webex VFO vratiti pogodak fraze.

Pored kreiranja fraza i kategorija vezanih za 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 poslednjih pet godina?" Odgovori pozivalaca će verovatno biti nešto poput, "Ne, nisam imao nikakvih nesreća" ili "Da, Imao sam jednu nesreću." Ako agent značajno odstupa od skripte, odgovor pozivaoca može pomoći Webex VFO da prepozna pogodak fraze.

Ako želite da revidirate obrazac za evaluaciju koji Webex VFO 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 kako bi se uzela u obzir promena. Kao rezultat toga, predviđeni rezultati će biti manje precizni. Pogledajte Upravljanje formularima za evaluaciju

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 dosledni. Na primer, ako postoji razlika od 10% do 15% u vašim rezultatima ručne evaluacije, vaši rezultati prediktivne evaluacije će imati još veću razliku. Pogledajte Kalibrirajte evaluatore.

U mnogim kontakt centrima, uobičajeno je da kontakt zaradi ili veoma visok rezultat ili veoma nizak rezultat. Međutim, nedostatak rezultata srednjeg dometa može dovesti do manje preciznih predviđanja, jer model nema dovoljno informacija da nauče kako izgleda kontakt srednjeg dometa. Trenirajte svoje evaluatore da daju rezultate srednjeg dometa kad god su prikladni, umesto da postižu kontakt ili veoma visok ili veoma nizak.

Da bi kontakt primio prediktivnu evaluaciju, mora se obraditi sa QM toka posla koji dodeljuje obrazac za evaluaciju ili pre ili u isto vreme kada učitava audio. Ako je zvuk kontakta otpremljen na Webex VFO 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 daju ljudski evaluatori, uzrok može biti jedno od dva pitanja.

Razlike među ljudskim evaluatorima

Budući da model Prediktivne evaluacije koristi rezultate 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 su kategorije i fraze usklađene sa evaluacijskim pitanjima. Potražite najčešće lažne pozitivne ili negativne rezultate i prilagodite ih po potrebi.

Razlike u procenjenim pozivima

Webex VFO stvara prediktivni rezultat evaluacije za sve pozive koji su povezani sa obrascima evaluacije 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 za odabir poziva sa dugim ili kratkim vremenom rukovanja i poziva koje obrađuju novi agenti za ručnu procenu. Sve se to razlikuje od prosečnih poziva i različito se postižuju.
- Vaši evaluatori ne procenjuju veoma duge ili veoma 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 koje obrađuju 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 vremenski opseg 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
- Upravljajte formularima za evaluaciju
- Saveti za obrasce evaluacije
- Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza
- Automatizujte QM radne tokove
- Kalibrirajte evaluatore

Pratite agente u realnom vremenu

Stranica za nadgledanje agenta vam omogućava da slušate poziv i pregledate ekran agenta u realnom vremenu. Koristite praćenje uživo kako biste osigurali kvalitet usluga za korisnike i stručnost agenata u rukovanju kontaktima sa klijentima i pratećim alatima.

Sa živim audio monitoringom, 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** : Smart Desktop Client - Screen Recording Priority polje na stranici QM Global Settings omogućava vam da podesite gde se odvija snimanje ekrana (na tankom klijentu ili krajnjoj tački / računaru) kada je 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 nadgledanje ekrana
  - Upravljanje radnom snagom (WFM) sa dodatnom licencom za nadgledanje—Obezbeđuje nadgledanje 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 nadgledanje ekrana uživo.
- (za praćenje ekrana uživo) Smart Desktop je instaliran na računarima agenta.
- (za audio monitoring uživo) I vi i agent imate dozvolu za nadgledanje zvuka uživo.
- (za audio monitoring uživo) Agent je trenutno na pozivu.
- (za audio monitoring uživo) Webex VFO snima pozive agenata putem snimanja na radnoj površini (krajnja tačka) ili snimanja servera (Cisco BiB ili Avaya DMCC). Live audio monitoring nije dostupan ako vaš sistem koristi gatevai snimanje ili CCaaS rešenja za snimanje gde CCaaS prodavac snima zvuk.
- (samo za NAT okruženja) Webex VFO okruženje uključuje konfigurisani STUN / TURN server.
- Portovi TCP/UDP 49152–65535 su otvoreni u vašem zaštitnom zidu.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalno nadgledanje > > nadgledanje agenta

Procedure

Filtriraj 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 Group**, **Team** i **Agent** da biste suzili listu agenata.

- Dalje suziti listu agenata izborom Prikaži **samo povezane korisnike** ili **Desktop Client** Potvrdna polja.

Polje za potvrdu	Šta vam pokazuje
Prikaži samo povezane korisnike	Agenti koji se trenutno mogu pratiti. Oni su ili ▪ Prijavljeni na računar koji ima instaliran Smart Desktop Capture i povezani su sa Webex VFO app serverom *ili* ▪ Snimljeno preko mrežnog snimanja i povezano sa uređajem preko stranice Udruženja uređaja (pogledajte Pridruženi telefoni sa agentima, grupe za snimanje i tipovi 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 praćenje.

- Takođe možete ograničiti rezultate tako što ćete izabrati broj podataka iz proteklih dana za prikaz.
- Kliknite na dugme **Resetuj** u bilo kom trenutku da se vratite na podrazumevana podešavanja filtera.

Nadgledajte zvuk agenta

Zvuk možete čuti samo ako je agent na pozivu.

PREDUSLOV Audio monitoring zahteva QM licencu. Nije dostupan sa licencom za praćenje.

NAPOMENA Pre pokretanja audio monitora uživo, uvek proverite da li je agent prijavljen.

NAPOMENA - Ako koristite Cisco telefon bez slušalica, možda ćete morati da podignete slušalicu pre početka živog audio nadzora.

1. Kliknite na ikonu audio monitoringa 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 live audio monitoring. ▪ Agent je konfigurisan za snimanje servera i dodeljen je posmatranom 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 van mreže ili nije dodeljen posmatranom 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 ne može da se prati.
Crvena	Postoji greška u vezi, a agent se ne može pratiti.

Webex VFO ne prati ili obezbeđuje kontrolu poziva za sesiju, ali možete preneti poziv na drugi uređaj kao što biste normalan poziv.

2. Da biste završili sesiju praćenja, ponovo kliknite na ikonu audio monitoringa.

Pratite 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 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 režim mirovanja, prozor prestaje da prikazuje aktivnost.
   - Monitoring se ne nastavlja automatski kada se agent vrati u svoj računar. Da biste nastavili praćenje kada je agent ponovo prijavljen, zatvorite trenutni prozor i ponovo se povežite.
3. Da biste završili nadgledanje, kliknite na dugme **Prekini vezu**.

Podaci o praćenju izvoznog agenta

- Kliknite na dugme **Izvoz** da biste izveli sve podatke o praćenju agenta prikazane na stranici u CSV formatu. Izvozni fajl se zove **agents.csv**.

Srodne teme

- Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i tipovima 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
- Izvođenje korisničkog servisa counter rad
- Жaskali

- Slanje e-pošte
- Interakcija na društvenim medijima

Evaluator može dodeliti obrazac za evaluaciju, proceniti kontakt i ubaciti metapodatke kontakta.

Ako planirate da procenite ručno kreirani kontakt, trebalo bi da koristite i obrazac za evaluaciju koji je posebno kreiran za aktivnosti koje nisu pozivi. Ovo omogućava kontrolnoj tabli i izveštajima da tačno prijavljuju aktivnosti bez poziva. Za više informacija o konfigurisanju evaluacija, pogledajte Saveti za obrasce evaluacije.

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. Podrazumevani je današnji datum.

   NAPOMENA : Isti korisnik ne može biti povezan sa više ručno kreiranih kontakata koji se javljaju istovremeno.

4. Izaberite obrazac za tim, agenta i evaluaciju.
5. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Raspored ljudi

Kreirajte rasporede

Raspored navodi vremena kada su agenti u službi za red usluga. Za svakog agenta, raspored uključuje početno i krajnje 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 smenama agenata. Kada WFM generiše raspored, uzima u obzir radne smene agenata i prognozu povezanu sa redom usluga agenata. WFM razmatra zahteve i raspoloživost agenata kako bi stvorio najoptimalnije rasporede 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 koristiti metrike skupljanja prilikom kreiranja rasporeda. Skupljanje se primenjuje u odnosu na puni period od 24 sata i povećava broj planiranih stvarnih FTE-a (ekvivalent punog radnog vremena).

Prilikom kreiranja rasporeda, WFM sortira redove usluga (i one pojedinačno odabrane i one koje su dodeljene odabranim multiskill grupama) po prioritetu reda usluga. Zatim, za svaki red usluga, sortira agente po prioritetu mapiranja veština i prioritetu grupe multiskill, nakon čega sledi redosled zakazivanja reda za servis.

Agenti dodeljeni fiksnim i dinamički raspoređenim radnim smenama su zakazani pre agenata dodeljenih promenljivim radnim smenama. Agenti dodeljeni radnim smenama zadataka su zakazani 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 unesenih. 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 zakazuje agenta sa fiksnom ili dinamički planiranom radnom smenom, on zakazuje agenta za dane, sate i vreme 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 smenom može biti zakazan za rad na dan kada je kontakt centar zatvoren (na primer, praznik sredinom nedelje).

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 raspoređivanja za svaki red usluga prema ovim kriterijumima:

- Maksimalni sati na raspolaganju
- Minimalni sati na raspolaganju
- Maksimalni broj sati nedeljno
- Minimalni broj sati nedeljno
- Или
- Datum početka kompanije
- Datum početka odeljenja

To vam omogućava da upravljate operacijama kontakta sa klijentima dok maksimizirate raspoložive agente za najvažnije aktivnosti.

NAPOMENA Redosled zakazivanja je konfigurisan na stranici Redosledi usluga (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 reda usluga

Dodeljivanje prioritetnog broja servisnom redu omogućava WFM-u da reši konflikte zakazivanja kada su agenti dodeljeni višestrukim redovima usluga. Nula (0) je najviši prioritet.

Da biste generisali raspored za red usluga, WFM pronalazi agente koji su dodeljeni mapiranju veština koje je povezano sa željenim redom usluga. Da bi generisao raspored za grupu multiskill, WFM pronalazi agente koji su dodeljeni grupi multiskill. WFM zatim određuje koji agenti imaju radnu smenu sa raspoloživim satima na određeni dan. Ako agent podržava više redova usluga, WFM koristi prioritet reda usluga da odredi koji će red usluga biti dodeljen agentu za ovaj raspored.

PRIMER : Odredite neke od svojih agenata da podrže dva servisna reda i dodelite prioritet svakom redu usluga. Ako WFM generiše rasporede za dva servisna reda i otkriva tamo
Nisu dovoljni agenti da podrže sve zahteve prognoze u oba servisna reda, upoređuje vrednost prioriteta za dva servisna reda i raspoređuje agente za servisni red sa najvišim prioritetom.

O procesu zakazivanja

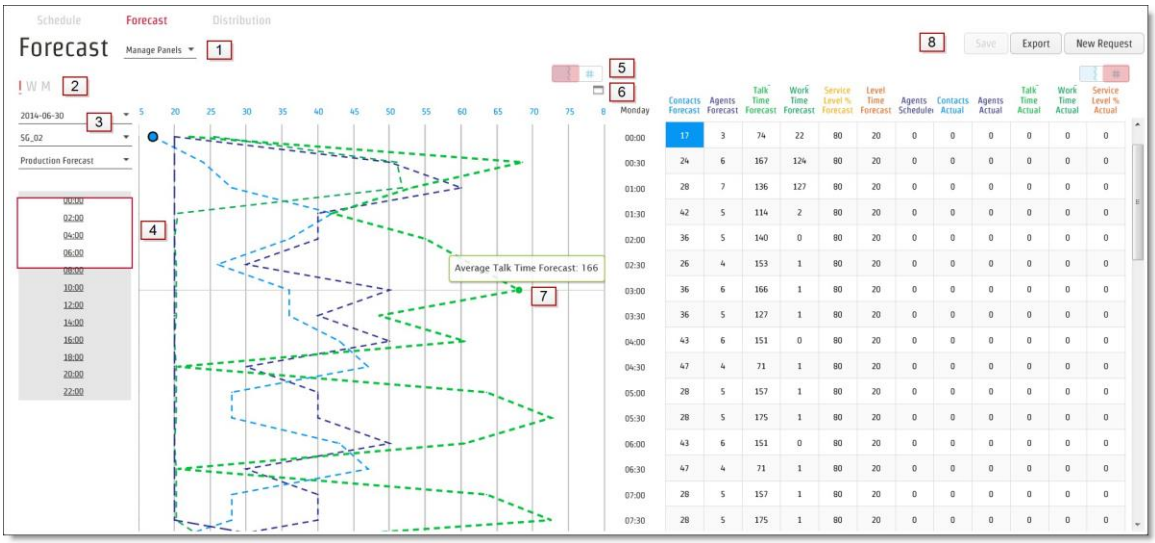
Odeljak Planiranje se koristi za generisanje distribucija, prognoza i rasporeda.

Proces raspoređivanja sledi sledeće korake:

- Istorijski podaci se koriste za generisanje distribucije (pogledajte Kreiranje distribucije).
- Distribucija i istorijski podaci se koriste za generisanje prognoze (vidi Kreiraj prognozu).
- Prognoza se koristi za kreiranje rasporeda (pogledajte Kreiranje rasporeda).

O stranici Planiranje

Stranica Planiranje prikazuje prognoze i distribucije u tabelarnom i grafičkom formatu.



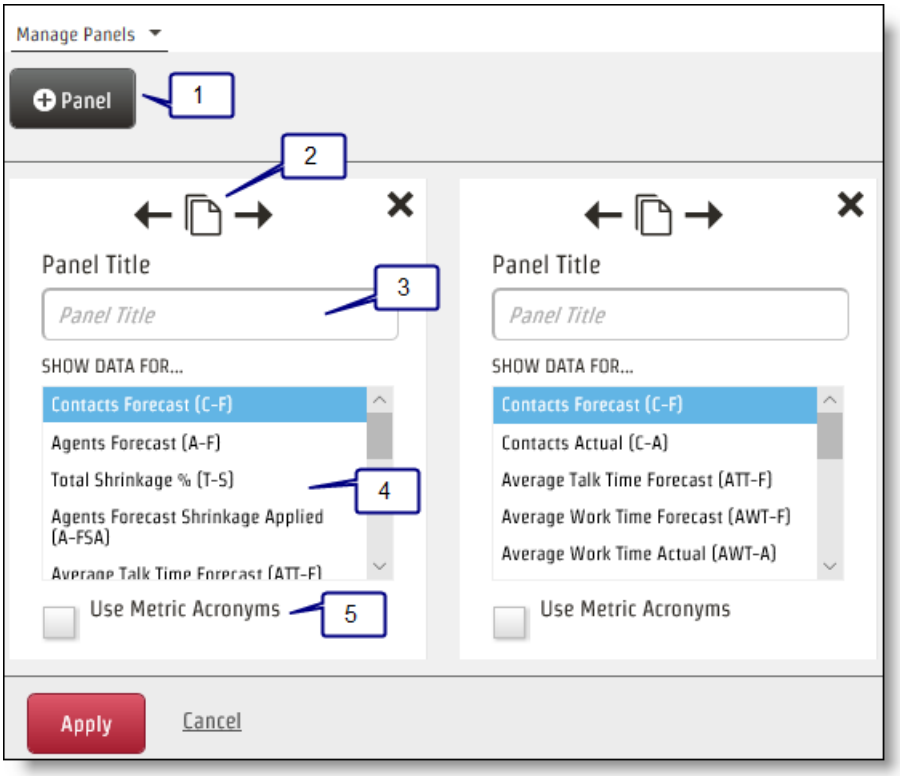
Sledeća tabela opisuje svaku numerisanu oblast na ovoj slici stranice Prognoza.

Oblačić	Opis
1	Kliknite na dugme Upravljanje panelima da konfigurišete 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, reda usluga, specifičnu prognozu ili distribuciju, datum (prognoza) ili dan (distribucija) i vremensku zonu koju želite da vidite sa ovih padajućih lista.
4	Klizač dugog prikaza prikazuje opseg podataka koje pregledate. Pomerite ga gore i dole da biste promenili datume pregleda (prikaz nedelje ili meseca) ili sate pregleda (intervalni prikaz).
5	Kontrola grafikona / tabele. Kliknite na levo dugme (grafikon) ili desno dugme (tabela) da biste se prebacivali 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 označena (obrnuto je takođe tačno: izaberite vrednost u tabeli i odgovarajuća tačka na liniji je označena). Linije su iste boje kao i zaglavlje kolone podataka povezanih sa njim u tabeli. Tekst lebdenja prikazuje informacije o tački podataka. U intervalnom prikazu možete povući 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 je prikazano na stranici prognoze ili distribucije.



Sledeća tabela opisuje svaku numerisanu oblast na ovoj slici Upravnika panela.

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: ▪ Pomerite ovaj panel na levo ▪ Dodajte kopiju ovog panela ▪ Pomerite ovaj panel udesno
3	Unesite ime da biste identifikovali panel.
4	Ovo je lista svih metrika dostupnih za prikaz na panelu. Oni su izabrani kada je tekst istaknut.

Oblači	Opis
5	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste koristili metričke akronime umesto punih imena kao zaglavlja kolone tabele. Imajte na umu da odabir ovog za graf nema uticaja na grafikon. To se odnosi samo na tabele.

O tipovima rasporeda

Kada zakazujete agente, imate mogućnost korišćenja pojedinačnih servisnih redova, virtuelnih servisnih redova i multiskill grupa. Svaka ima atribute koji ga čine pogodnim za različite situacije.

- Pojedinačni servisni redovi su pogodni u kontakt centrima gde pojedinačni agenti podržavaju servisni red. Na primer, može postojati red za glasovnu uslugu na engleskom jeziku i španski red za glasovnu uslugu. Agenti dodeljeni engleskom govornom servisu obrađuju pozive od kupaca koji govore engleski jezik ceo dan, svaki dan.
- Virtuelni servisni redovi su pogodni kada želite da kombinujete slične servisne redove istog tipa kontakta (interaktivne ili neinteraktivne). Na primer, možete kombinovati nekoliko redova glasovnih usluga niskog obima u jedan virtuelni servisni red. Ovo agregira dovoljno volumena tako da može doći do preciznog predviđanja i raspoređivanja. Statistika za pojedinačne redove usluga niskog obima neće biti dostupna preko WFM-a (ali će se moći dobiti od ACD-a). Imajte na umu da ova nedostupnost možda nije od značaja u vašem kontakt centru.
- Multiskill grupe su pogodne kada želite da agregirate više servisnih redova i više tipova kontakata i da proporcionalno rasporedite agente da ih podrže. Na primer, multiskill grupa može uključivati redove usluga za glasovne kontakte na engleskom jeziku i kontakte e-pošte za proizvod A, kao i španske glasovne kontakte i kontakte e-pošte za proizvod A. Budući da je multiskill grupa postavljena da dodeli određene procente vremena agenta za svaki određeni red 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 (Balanced i Prioritized) mogu koristiti blok raspoređivanje (ranije poznato kao multiskill agent queuing, ili MSAK). U blok zakazivanju, agent obavlja više aktivnosti, svaka aktivnost tokom određenog vremenskog bloka. Nasuprot tome, u ne-blok raspoređivanju, agent obavlja jednu aktivnost samo za ceo raspored.

Raspored agenta može uključivati kombinaciju pojedinačnih servisnih redova, virtuelnih servisnih redova i multiskill grupa. Na primer, agent može podržati jednu uslugu red od 8:00 do 11:00 AM i virtuelni servis red 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 servisnih redova tokom istog vremenskog bloka i tako se odlučite da koristite multiskill grupe.

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 događaja dinamičkog raspoređivanja da izaberu sopstvene rasporede. Ovi rasporedi će se pojaviti na stranici Raspored agenata nakon završetka događaja i uspješno podnesenog zahtjeva za raspored za taj period.

Pre nego što se agenti mogu zakazati, morate konfigurisati WFM na sledeći način:

1. Kreirajte dinamičko pravilo rada za planiranje. Radno pravilo određuje parametre za radnu smenu koju će agent zakazati: radno vreme nedeljno, početno vreme, 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 raspoređivanja može pokriti više nedelja nego što agent ima asocijaciju. Na primer, ako agent ima asocijaciju za nedelju KSNUMKS i nedelju KSNUMKS, ali događaj dinamičkog raspoređivanja pokriva nedelju KSNUMKS, nedelju KSNUMKS i nedelju KSNUMKS, agent može kreirati raspored samo za nedelju KSNUMKS i nedelju KSNUMKS.
3. Konfigurišite događaj dinamičkog raspoređivanja. Izaberite nedelje za koje agenti mogu da se zakažu, a zatim konfigurišite izuzetak događaja dinamičkog raspoređivanja koji će biti dodat u rasporede izabranih agenata tako da imaju određeno vreme za kreiranje sopstvenih rasporeda.

NAPOMENA Kada koristite dinamičko raspoređivanje, vremenske zone zakazivanja i prikaza treba da budu iste. Pravila rada dinamičkog raspoređivanja tumače se u vremenskim zonama zakazivanja agenta, dok je
Izbori napravljeni od strane agenata se vrše 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 izazvati probleme.
Stoga, vremenske zone prikaza i zakazivanja treba da budu iste.

Izuzetak zakazivanja događaja se dodaje u raspored svakog agenta u skladu sa rangiranjem agenta ili radnim stažem i dostupnošću u kontakt centru. Najviši rangirani agent dobija prvu priliku da se zakaže, drugi najviši agent dobija drugu priliku, i tako dalje na listi odabranih agenata.

Postoje faktori koji utiču na to kada se izuzetak zakazivanja događaja uklapa u raspored agenta. Možete konfigurisati koje aktivnosti mogu biti prebrisane izuzetkom događaja i ako se izuzetak može zakazati tokom perioda kada agent nije dostupan. Ako je raspored agenta takav da se izuzetak ne može dodati, agent je automatski zakazan od strane WFM-a kao i obično.

Takođe možete odrediti koliko dugo može biti razmak 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 se agent B preskače i agent C je zakazan sledeći. Izuzetak događaja agenta B će biti dodan u raspored što je pre moguće, ali agent B neće dobiti priliku da napravi raspored po redosledu svog ranga.

Upravljajte pravilima rada dinamičkog raspoređivanja

Pravilo rada dinamičkog raspoređivanja koristi se za podešavanje parametara za radne smene za dinamičko raspoređivanje. Pravila rada se dodeljuju agentima za određene nedelje.

Opisi polja

Stranica Pravila rada dinamičkog raspoređivanja vam omogućava da kreirate, uređujete i brišete radna pravila koja se odnose 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
Naziv radnog pravila	Jedinstveno ime za pravilo rada.
Aktivirajte ovo pravilo rada	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste aktivirali radno pravilo. Morate aktivirati pravilo rada da bi bilo dostupno za upotrebu.
Tip pravila rada	Izaberite vrstu radnog pravila. ▪ Uniforma—Radna smena agenta počinje u isto vreme svakog dana. Sati dnevno i nedeljno su fiksni. ▪ Hibrid - radna smena agenta može početi u različito vreme svakog dana. Sati dnevno i nedeljno su fiksni. ▪ Promenljiva – Agent bira vreme početka, dužinu smene i nedeljne sate u okviru definisanih parametara.

Polje	Opis
Parametri pravila rada	Parametri pravila rada zavise od vrste radnog pravila koje ste izabrali.
Shift Dužina	(Uniforma, hibrid) Dužina smene, u satima.
Sati nedeljno	(Uniforma, hibrid) Izračunato polje samo za čitanje: Dužina smene × broj izabranih radnih dana
Najranije vreme početka	(Uniforma, hibrid, promenljiva) Najranije vreme kada smena može biti Zakazano za početak.
Najnovije vreme početka	(Uniforma, hibrid, promenljiva) Najnoviji put kada smena može biti Zakazano za početak.
Minimalni sati po smeni	(Promenljiva) Minimalni broj sati agent može da radi u smeni.
Maksimalni broj sati po smeni	(Promenljiva) Maksimalan broj sati koje agent može da radi u smeni.
Minimalni broj sati nedeljno	(Promenljiva) Minimalni broj sati agent može da radi u nedelji.
Maksimalni broj sati nedeljno	(Promenljiva) Maksimalan broj sati koje agent može da radi u nedelji dana.
Minimalni uzastopni zakazani dani	(Promenljiva) Minimalni broj uzastopnih dana agent je potrebno da radi.
Minimalni interval između radnih smena	(Uniforma, hibrid, promenljiva) Minimalni broj sati između kraja jedne radne smene i početka sledeće radne smene.
Slobodni dani / uzastopni slobodni dani	(Promenljiva) 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 Dodeliti bilo kakve uslove rada, a ne primenjuju se opšti uslovi, agenti će biti zakazani bez pauze ili ručka.

Upravljajte udruženjima dinamičkog raspoređivanja

Stranica Udruženja dinamičkog raspoređivanja vam omogućava 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 ti agenti određuje koje će opcije 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 radnom pravilu za izabranu nedelju, radno pravilo koje će koristiti za zakazivanje sebe, kao i njihov čin i datum početka kompanije (koristi se za određivanje redosleda u kojem se mogu zakazati). Tabelu možete sortirati po bilo kojoj koloni u uzlaznom / silaznom redosledu tako što ćete kliknuti na zaglavlje kolone ili filtrirati tabelu po imenu agenta.

> **PRIMER** Izaberite Radno pravilo A i povežite agente KSNUMKS, KSNUMKS, KSNUMKS i KSNUMKS 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 konfigurišete i sačuvate dinamičke asocijacije za raspoređivanje za određenu nedelju, možete ih kopirati u druge nedelje koristeći funkciju Kopiraj. Možete postaviti udruženja za onoliko nedelja u budućnosti koliko god izaberete.

Opisi polja

Polja na stranici su opisana u nastavku.

Radna nedelja

Izaberite početni datum u nedelji u kojoj želite da agenti izaberu sopstvene 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 od Ime radnog pravila padajuće. 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 prema izabranom radnom pravilu za izabranu nedelju i premestite njihova imena u Dodeljeno okno.

Kopiranja

Izaberite početni datum jedne ili više nedelja, osim one koju ste konfigurisali u polju Raspored datuma, a zatim kliknite na dugme Kopiraj. Ovo kopira pravilo rada i agente koje ste konfigurisali za te nedelje. Funkcija Kopiranje nije omogućena dok ne sačuvate konfigurisane asocijacije.

Upravljajte događajima dinamičkog raspoređivanja

Koristite stranicu Događaji dinamičkog raspoređivanja da biste kreirali, uredili, izbrisali i pregledali događaj dinamičkog raspoređivanja. Takođe možete da ga koristite za generisanje izveštaja o svim podsticajima za raspoređivanje koji se nude za određeni vremenski opseg.

Izuzetak događaja se primenjuje na rasporede izabranih agenata čim sačuvate događaj.

> **NAPOMENA** Ako se raspored ponovo pokrene, izuzeci događaja dinamičkog raspoređivanja se prepisuju. Možete ih ponovo ubaciti u rasporede 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 događaj dinamičkog raspoređivanja

1. Izaberite opciju "Kreiraj novi događaj dinamičkog raspoređivanja".
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.

Period rasporeda

Izaberite datum početka perioda koji će biti zakazan u polju Raspored početnog datuma. Datum početka podrazumevano je konfigurisani prvi dan u nedelji koji sadrži datum koji ste izabrali. 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 ćete povećati predviđene zahteve za sve intervale kako biste sprečili nedostatak osoblja. Koristite ovu opciju za modeliranje efekata izgubljenog vremena od idealnog FTE-a 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** Podrazumevana postavka od 20 procenata znači da WFM računa za 1,6 sati neproduktivnog vremena kad god se izabere 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 ovde izaberete.

Dozvola Overstaffing

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 prevelikog osoblja smene (ili smene, ako postoji nerešeno).

Kadrovska potreba za prilagođavanjem

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.

Zakazivanje Podsticaj

(Opciono) Unesite opis podsticaja koji ćete ponuditi da podstaknete agente da se zakažu za manje poželjnu radnu smenu. Maksimalni broj znakova = 60.

Agenti

Tabela Agenti prikazuje agente kojima je dodeljeno aktivno pravilo rada dinamičkog raspoređivanja za nedelje koje ste izabrali u poljima Datum početka rasporeda i Trajanje i kojima još nije dodeljen događaj dinamičkog raspoređivanja.

Izračunajte dugme Signup Times

Kliknite na ovo dugme da biste prikazali popup dijalog bok 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 **primeniti**.

Kartica Trajanje

Polje	Opis
Datum početka događaja	Unesite datum početka događaja. Ovo je prvi datum kada 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

Kartica trajanja (nastavak)

Polje	Opis
	08:00, možete da izaberete 07:00 24. septembra sve dok je to u krajnjem datumu i vremenu.
Datum završetka događaja	Datum završetka događaja. Ovo je poslednji datum kada izuzetak može Pojavljuju se u rasporedu agenata.
Vreme završetka događaja	Krajnje vreme za događaj. Ovo je poslednji put da izuzetak može Pojavljuju se u rasporedu agenata na datum završetka.
Dužina događaja (minuta)	Dužina događaja, u minutama. To je količina vremena koju je Agent će morati da kreira svoj raspored.
Razmak (minuta)	Maksimalan broj minuta koji može postojati između kraja Izuzetak i početak sledećeg izuzetka za sekvencijalno rangirane agente. Ako je raspored agenta B takav da se izuzetak ne može dodati u njegov raspored u okviru konfigurisanog jaza nakon izuzetka agenta A, izuzetak agenta B će biti zakazan u prvom raspoloživom vremenskom terminu, a izuzetak agenta C će biti zakazan u prvobitno predviđenom vremenskom terminu agenta B.

Kartica Aktivnosti

Polje	Opis
Aktivnosti koje se mogu prebrisati	Izaberite aktivnosti rasporeda koje se mogu prebrisati izuzetkom događaja. Ako izaberete "Nije dostupno", morate popuniti polja Vreme početka i Vreme završetka.
Vreme početka	(Nije dostupno samo aktivnost) Vreme početka za opseg tokom kojeg se aktivnost Not Available može prepisati.
Završno vreme	(Nije dostupno samo aktivnost) Vreme završetka opsega tokom kojeg se aktivnost Not Available može prepisati.

Raspored agenata na kartici Grupe

Polje	Opis
Maksimalni procenat agenta za grupno raspoređivanje	Maksimalni procenat agenata koji se mogu zakazati u grupama. To znači da će ovi agenti imati dinamičan događaj zakazivanja dodat u svoje rasporede u istom vremenskom intervalu, a ti agenti će svi kreirati svoje rasporede u isto vreme. **PRIMER** Unesite 75 u polje da biste zakazali 75 odsto svojih agenata u grupama. To znači da će 25 odsto vaših agenata Biti zakazani kao pojedinci.
Maksimalni procenat veličine grupe	Maksimalna veličina grupe za zakazivanje kao procenat od ukupnog broja agenata koji su zakazani. **PRIMER** Želite da zakažete 100 agenata u grupama, ali želite da svaka grupa ne bude više od 20 agenata. Da biste dobili ovaj rezultat, U ovo polje unesete 20 (procenat).

Pregled statusa događaja

Planeri i administratori mogu koristiti opciju "Pregled, urediti ili izbrisati postojeći događaj dinamičkog raspoređivanja" kako bi pratili trenutni status događaja dinamičkog raspoređivanja i pregledali i uređivali podnesene rasporede agenata. Tabela Agenti navodi sve agente kojima je dodeljen događaj i status događaja svakog agenta.

Po želji možete revidirati listu dodeljenih agenata, a zatim izračunati vremena izuzetka agenta za novododeljene 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 prijavljivanja i po potrebi revidirajte informacije. Kada kliknete na dugme Izračunajte vreme prijavljivanja u iskačućem prozoru, novi događaji prijavljivanja se generišu za izabrane agente.

Takođe možete pregledati podnesene rasporede agenata i urediti ih. Uređivanje rasporeda mora biti obavljeno pre nego što se pokrene stvarni raspored. Da biste pregledali ili uredili raspored, kliknite na vezu agenta na čekanju ili završeno u koloni Status da biste videli njihovu stranicu dinamičkog raspoređivanja 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 raspoređivanje

Koristite opciju "Generiši izveštaj o podsticajima za raspoređivanje" da biste videli spisak svih podsticaja za zakazivanje ponuđenih i prihvaćenih za određeni vremenski opseg i za određene agente.

Izveštaj se može pogledati na stranici Događaji dinamičkog raspoređivanja ili izvesti kao tabela u CSV formatu.

Generišite izveštaj o podsticajima za raspoređivanje

1. Na stranici Događaji dinamičkog raspoređivanja izaberite **izveštaj Generišite izveštaj o podsticajima za raspoređivanje**

   Opciju.

2. Izaberite opseg datuma i agente na koje želite da izveštavate.
3. Kliknite na dugme **Prikaz izveštaja** da biste videli izveštaj na stranici, ili **Izvozi kao CSV-da** biste generisali datoteku koja se može otvoriti u programu Ekcel ili drugim aplikacijama za tabele.

Izmenite stranicu za dinamičko raspoređivanje agenta

Ako su agenti konfigurisani da kreiraju sopstvene rasporede koristeći funkciju dinamičkog raspoređivanja, administratori i raspoređivači mogu pregledati i urediti rasporede koje agenti traže pre pokretanja stvarnog rasporeda.

Da biste pregledali i uredili stranicu za dinamičko raspoređivanje agenta:

1. Na traci sa alatkama izaberite **Rasporedi i planiranje > Mi Schedule**.
2. Izaberite agenta čiju stranicu za dinamičko raspoređivanje želite da vidite, a zatim idite na raspored na dan kada je agent primio izuzetak događaja dinamičkog raspoređivanja.
3. Kliknite na vezu 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, pogledajte Dinamičko raspoređivanje za agente.

Konfigurišite dinamičku dostupnost

Dinamička dostupnost omogućava agentima da konfigurišu sopstvenu dostupnost posla za određene nedelje.

Pravilo dinamičke dostupnosti se koristi za podešavanje parametara za dostupnost agenta. Dinamička pravila dostupnosti se dodeljuju 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 utvrđenim pravilom. Kada se odobri, te raspoloživosti se koriste kao promenljiva radna smena za zakazivanje agenata u kombinaciji sa njihovim dodeljenim uslovima min / mak sata.

Upravljanje dinamičkim pravilima dostupnosti

Stranica Dinamička pravila 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 biste izabrali 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 ostaju 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 početnih i završnih vremenskih polja, na grafikonu se prikazuje traka koja prikazuje trajanje smene. Pojavljuje se ako je tip "Može da radi" ili "Mora da radi". **NAPOMENA** - Prilikom konfigurisanja trajanja, uverite se da ima dovoljno vremena za produženje smene zbog neplaćenog radnog stanja Aktivnosti.
Najmanja dozvoljena dužina smena	Unesite najkraću dužinu smene dozvoljeno u bilo kom danu u satima sa 15-minutnim koracima.
Maksimalan broj smena	Unesite broj smena u bilo kom danu koji agent može da radi (split smene).
Minimalna dužina vremena između smena	Unesite količinu vremena koje se mora dogoditi između smena istog dana. Pojavljuje se ako je maksimalan broj smena veći od jednog.

Dodeljivanje pravila agentima

Nakon što je pravilo konfigurisano, može se dodeliti agentima.

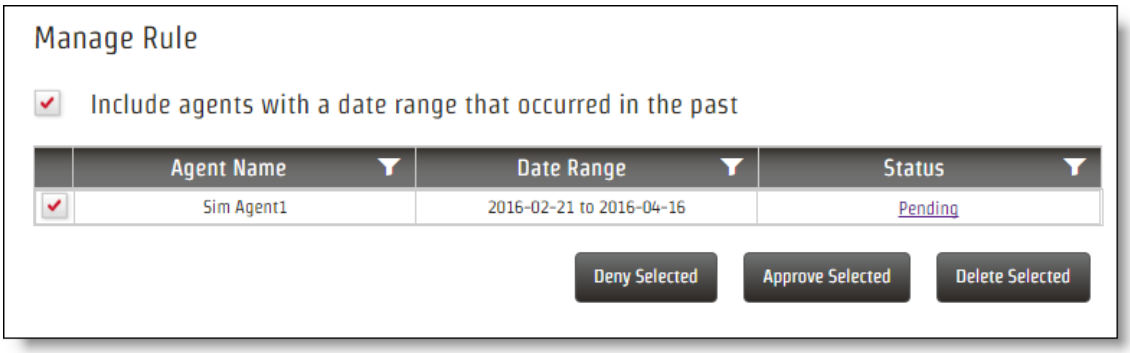
NAPOMENA : Agent može imati samo jedno pravilo dinamičke dostupnosti za određenu nedelju. Ako je pravilo dinamičke dostupnosti dodeljeno nedelji koja već ima dodeljeno pravilo dinamičke dostupnosti, Novi zadatak će se koristiti za određene nedelje.

Polja na stranici kada odlučite 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 ovaj okvir za potvrdu ako ne želite da pravilo ima definitivan kraj Datum. Kada se izabere, polje Datum završetka nestaje.
Datum završetka	Izaberite datum završetka pravila. Ako izaberete datum koji nije kraj radne nedelje, datum se automatski podrazumeva na poslednji dan u nedelji.
Automatski odobrite zahtev za dinamičku dostupnost agenta	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da zahtevi koji ispunjavaju parametre podešene za pravilo budu automatski odobreni. Ako se oslobode, 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 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 vodi vas na stranicu Moja dostupnost agenta da biste videli sve detalje zahteva.

Kada izaberete agenta u tabeli, ispod tabele se pojavljuju dugmad 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 Obriši 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 Odobrenim i Odbijenim zahtevima.

Možete filtrirati tabelu po bilo kojoj koloni klikom na Primeni filter ikonu na 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 promenljiva radna smena za zakazivanje agenata u okviru njihove dostupnosti kako bi zadovoljili potrebe usluga.

> **NAPOMENA** : Ova funkcija se ne može koristiti za zakazivanje agenata, osim ako su minimalni / maksimalni časovni uslovi konfigurisani i dodeljeni agentima. Sama stranica je dostupna agentima čim dinamičan
> Pravilo dostupnosti im je dodeljeno za određeni vremenski opseg.

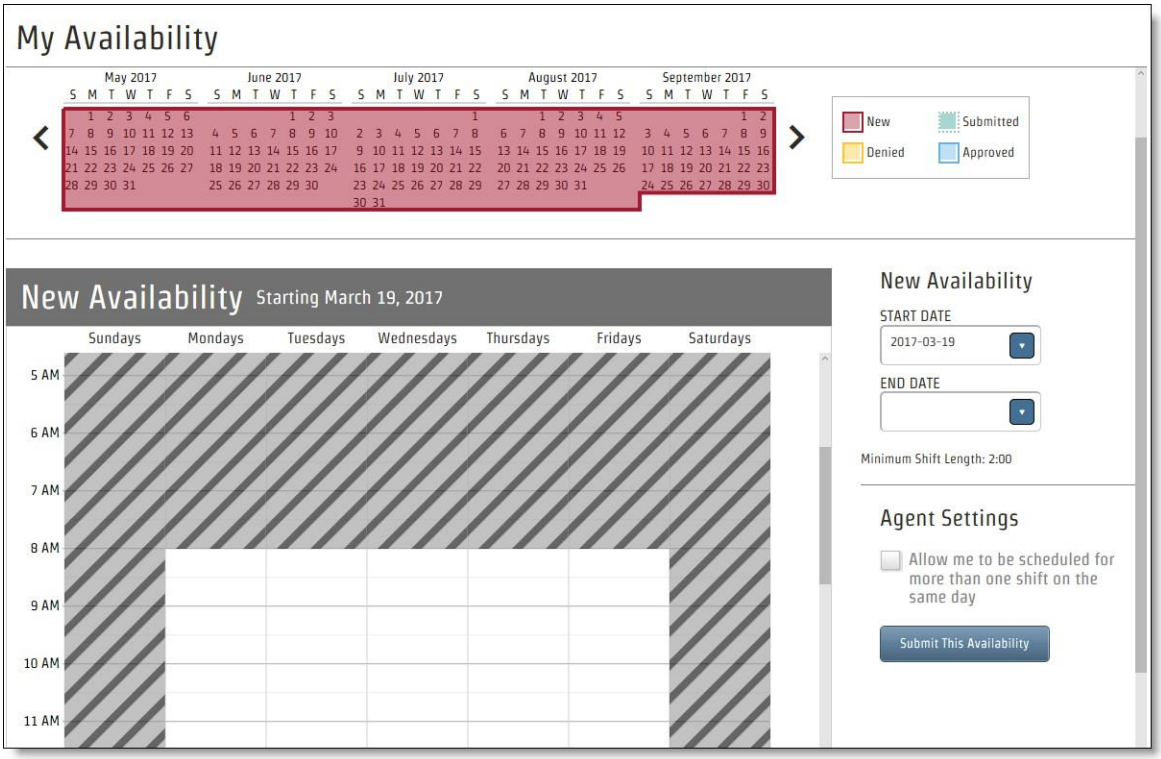
Administrator ili planer kreira pravilo dinamičke dostupnosti (pogledajte Konfigurišite dinamičku dostupnost) koje određuje parametre dana i sati koje agent može raditi. Pravilo se zatim dodeljuje agentima za određeni vremenski period ili na neodređeno vreme. Funkcija Moja dostupnost postaje dostupna agentu pod ikonom Rasporedi i planiranje.

Pravila dinamičke dostupnosti mogu se konfigurisati tako da se zahtevi za dostupnost agenta automatski odobravaju, 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 (nova dostupnost) ili žutom (odbijena dostupnost). Kliknite na crvenu oblast da biste prikazali grafikon koji prikazuje dane u nedelji i sate koji su vam na raspolaganju za izbor. Nedostupni sati su osenčeni u sivoj boji. Ograničenja o tome kako možete da izaberete svoje dane i sate su označena desno od grafike.

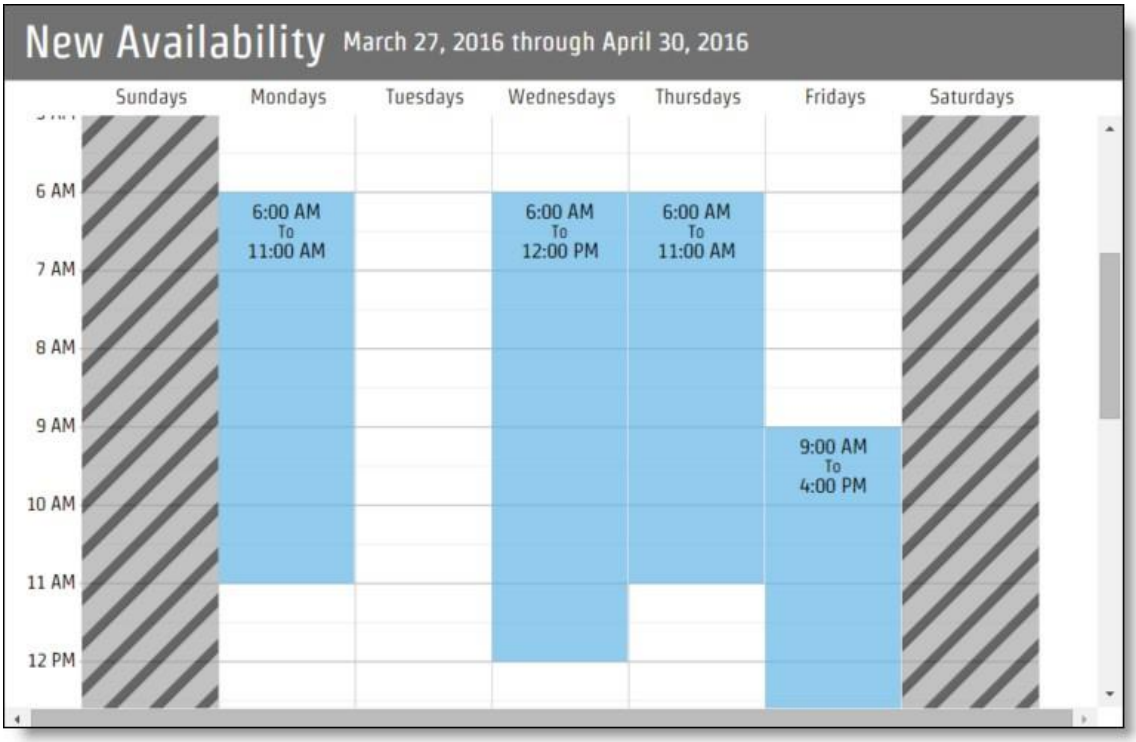


Ne morate da konfigurišete istu dostupnost za ceo period. Možete konfigurisati različite raspoloživosti za podskupove čitavog perioda odabirom datuma početka i završetka za željene nedelje. Raspoloživost uvek počinje prvog dana u nedelji i završava se poslednjeg dana u nedelji. Ne možete započeti ili završiti izbor dostupnosti usred nedelje.

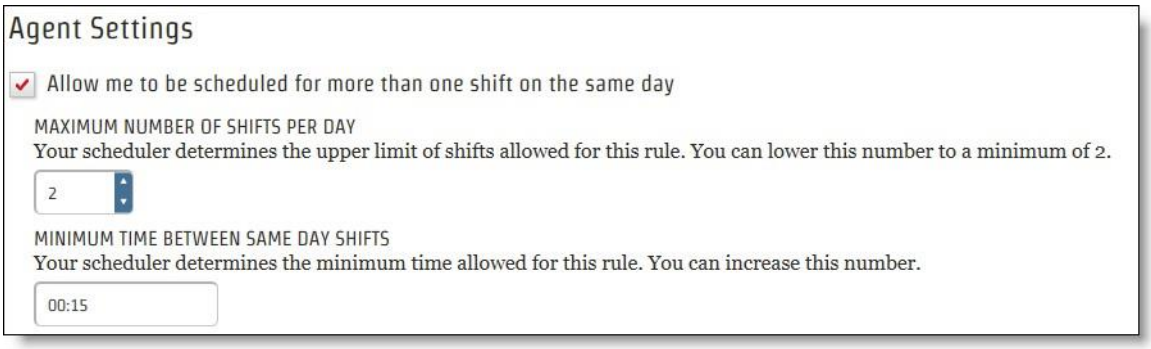
NAPOMENA Ne možete da izaberete datume izvan vremenskog opsega u originalnom zadatku.

Konfigurišite dane i sate koje ste na raspolaganju za rad na grafikonu. Kliknite na dnevnu kolonu, 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 dnevno 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 izmena istog dana mora biti veće ili jednako onome što je konfigurisano u pravilu.



Imate mogućnost da u bilo kom trenutku priložite komentar na zahtev za dostupnost. Unesite svoj komentar u polje Ostavite komentar i kliknite Dodaj komentar.

Kada završite sa odabirom dostupnosti, kliknite na dugme Pošalji ovu dostupnost. U kalendarskom području, nedelje obuhvaćene vašim zahtevom za dostupnost prelaze iz crvene u zelenu kako bi označile da su podnesene. Ako su odobreni, bilo automatski ili od strane administratora, planera ili supervizora, nedelje postaju plave. Ako su odbijeni, oni postaju žuti.

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 početni 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 dostavljene dostupnosti, čak i ako je odobren. Ako izmenite 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 vašem Messaging Out Box-u. Možete pratiti njihov status tamo ili pogledati njihov status na stranici Moja dostupnost.

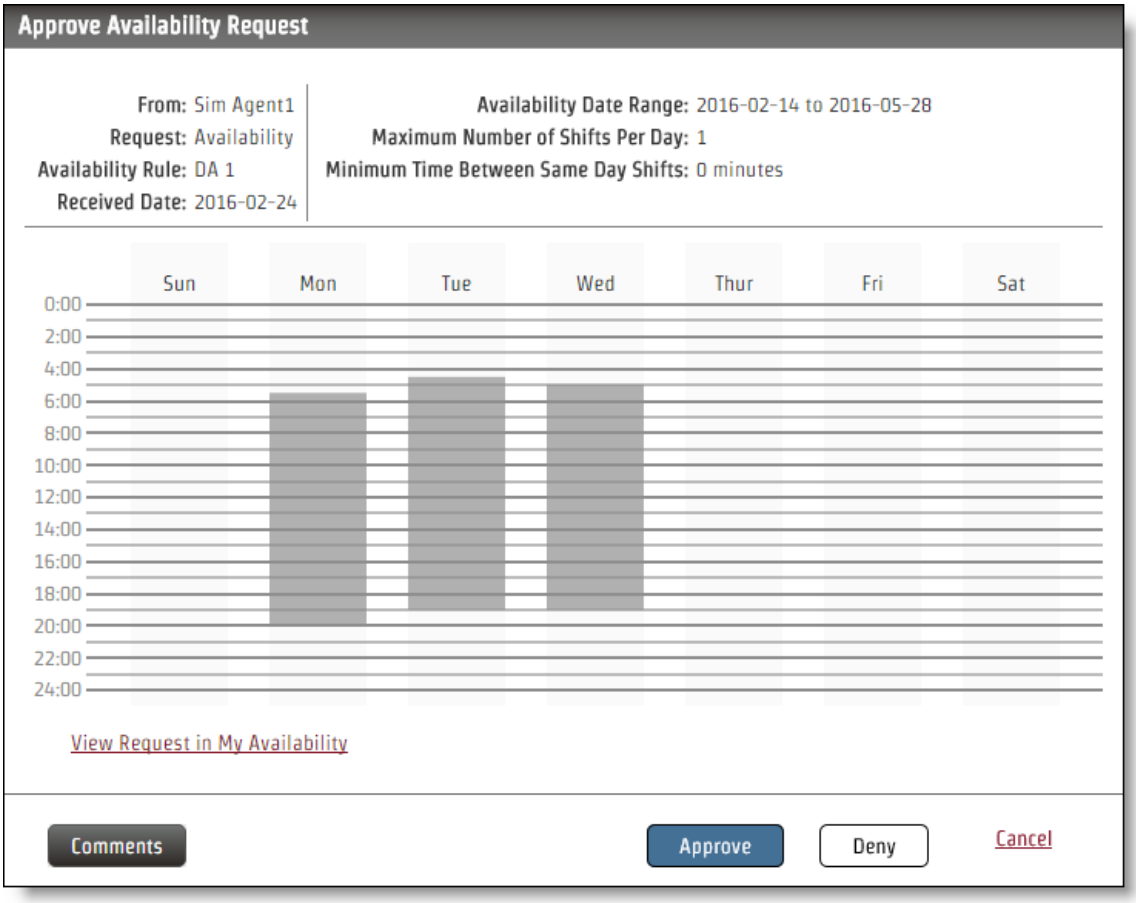
Moja dostupnost za administratore, planere i supervizore

Kada agenti završe svoje izbore dostupnosti, zahtev za dinamičku dostupnost mora biti odobren pre nego što se može koristiti u zakazivanju. Ako je pravilo dinamičke dostupnosti konfigurisano da omogući automatsko odobravanje, zahtev se odobrava ako ispunjava parametre pravila. Pošto se zahtevi ne mogu uspešno podneti ukoliko ne ispunjavaju parametre pravila, oni se uvek automatski odobravaju.

Ako pravilo dinamičke dostupnosti nije konfigurisano za automatsko odobravanje, svaki zahtev mora biti odobren od strane administratora, planera ili supervizora.

> **NAPOMENA** : Supervizori mogu samo odobriti ili odbiti zahtjeve članova svojih timova. Supervizori koji su takođe agenti ne mogu da odobre svoje zahteve.

Obavešteni ste o zahtevima za dinamičku dostupnost u polju za poruke ako su upozorenja o razmenama 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 Pogledaj zahtev u mojoj dostupnosti link 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 opciju uređivanja selekcija i zatim odobravanja izmenjenog zahteva.

Možete da vidite dostupnost agenta u bilo kom trenutku tako što ćete izabrati Moja dostupnost iz menija Rasporedi i planiranje, a zatim izabrati 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 područja da biste prikazali detalje zahteva za dostupnost. Imate mogućnost odobravanja, odbijanja ili uređivanja izabrane dostupnosti, u zavisnosti od trenutnog statusa. Donja tabela opisuje akcije koje možete preduzeti za svaki trenutni status.

Ako je trenutni status:	Možeš:
Novo	Prosleđivanje
Podnela	Odobri, odbij, uredi
Odobrio	Odbij, uredi
Odbijen	Uredi, odobri

Kreirajte radne smene

WFM vam omogućava da kreirate radne smene koje odgovaraju dostupnosti agenata, željenim 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 tako da najbolje odgovaraju njihovim preferencijama 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 koja je vrsta radne smene. Postoje tri vrste radnih smena:

- Fiksne radne smene
- Radne smene zadataka
- 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 smena i rotacije (pogledajte Upravljanje korisnicima i Primer rotacije radne smene).

Radne smene i vremenske zone

Radne smene su neutralne vremenske zone. 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 zakazivanja" 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 Dinamic Raspored je dodan	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 je takođe izbrisan. Naknadni zadaci radne smene agenta neće se automatski prilagođavati 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 poslova 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 biste zakazali agente da podrže zahteve za čitave dane ili nedelje.

Fiksna radna smena ima sledeće karakteristike:

- Radni dani tokom nedelje su fiksni
- Sati koji rade svaki dan su fiksni, ali ne moraju biti isti za svaki dan

- Vreme početka smene svakog dana je fiksno, ali ne mora biti isto za svaki dan
- Broj sati nedeljno naveden za radnu smenu (sati nedeljno) mora biti jednak ukupnom broju sati zakazanih za dane u nedelji u radnoj smeni (ukupno 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.

Radne smene zadataka

Zadatak radna smena je vrsta fiksne radne smene koja ne pokriva zahteve. Koristite radnu smenu za zadatak 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 red usluga 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 promenljivu.

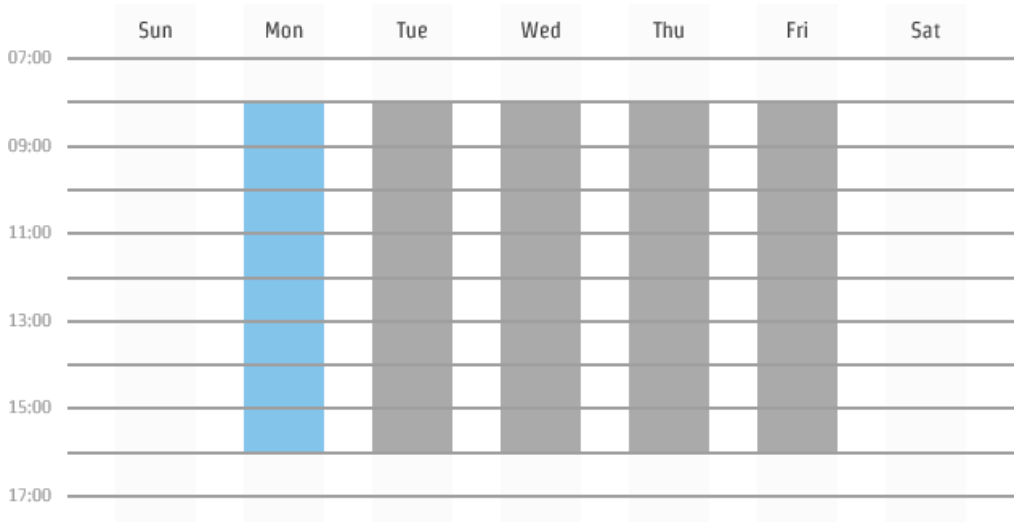
Jedna ili više od sledećih karakteristika su različiti u promenljivoj radnoj smeni:

- Minimalni i maksimalni dani 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 nedeljno za agenta. Navodite 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 želite da agent počne sa radom i kada agent može da počne sa radom. Kada znate najranije i najkasnije moguće vreme početka, konfigurišete najranije i najkasnije vreme početka za agenta u WFM-u za svaki dan u radnoj smeni.

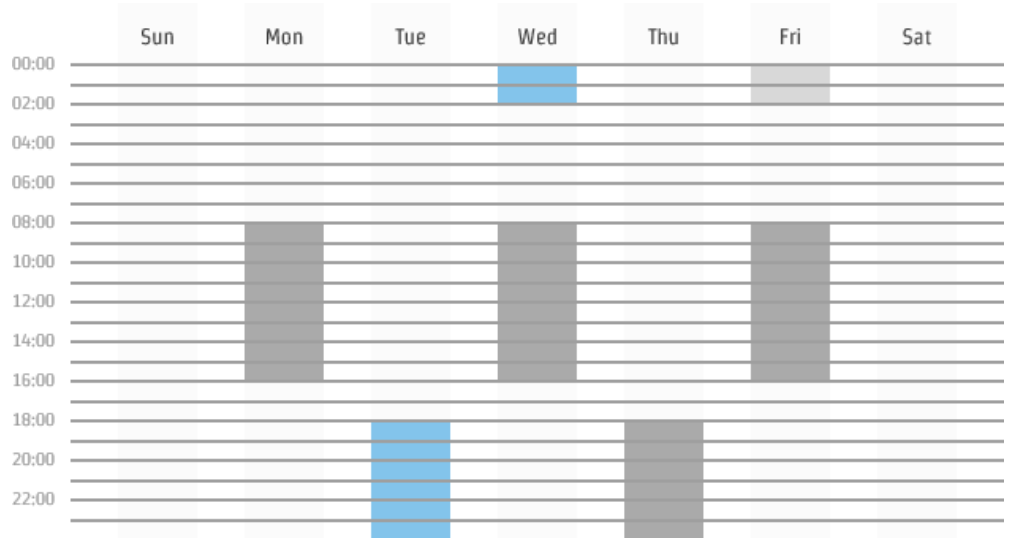
Razumevanje grafikona parametara radne smene

Grafikon parametara radne smene je vizuelni prikaz radne smene koju konfigurišete. Prikazuje traku za svaki dan koji ste postavili, prikazujući vremena početka i trajanja. Za fiksne i radne smene zadataka, grafikon prikazuje sivu traku za svaki zakazani dan u nedelji. Izabrani dan je prikazan plavom bojom.

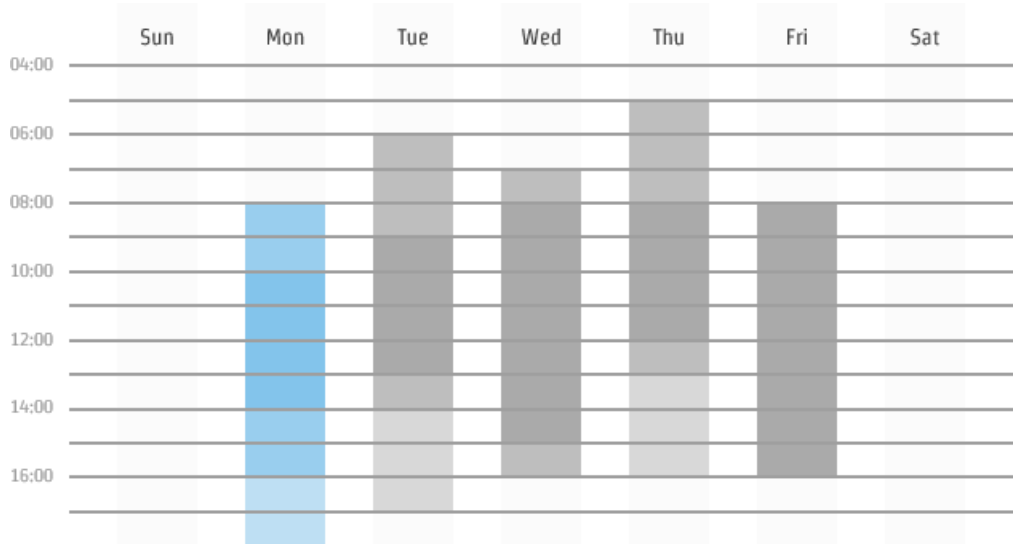
Sledeći grafikon prikazuje fiksnu smenu koja počinje u 08:00 od ponedeljka do petka i traje osam sati dnevno.



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 se traka za utorak (dan je izabran u dnevnoj traci, tako da se prikazuje kao plava na grafikonu) nastavlja u sredu.



Sledeći grafikon prikazuje promenljivu radnu smenu. Jezgro sati agent radi svaki dan su prikazani u tamno sivoj ili plavoj boji. Promenljiva vremena početka i trajanje smene označeni su svetlijom sivom ili plavom bojom. 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 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 Pogledaj **dodeljene** radne smene opciju.
2. Izaberite datum. Pojavljuje se tabela dodeljenih radnih smena 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 **Displai Agents** 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 opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv 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 se promeniti u radnu smenu zadatka ▪ Promenljiva radna smena ne može da promeni tip radne smene ▪ Zadatak radna smena može da se promeni 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 konfigurisan samo jedan dan u parametrima smene.
Shift Parametri	Parametri smene zavise od vrste radne smene koju ste izabrali. Kao unosite 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 zadataka: ▪ Primeni na—Izaberite dan iz dnevne trake 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 iz dnevne trake da biste konfigurisali parametre za taj dan. ▪ Shift Start—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—Izaberite ovo polje za potvrdu ako agent može da ima ovaj slobodan dan. Ako se očisti, agent će morati da radi ovaj dan ako ima sati na raspolaganju.
Raspored povećanja	(Samo promenljive radne smene) Željeni inkrement dužine smene. Priključak Podrazumevana vrednost je 30 minuta.
Optimizacija	(Samo promenljive radne smene) Željeni tip optimizacije: ▪ Optimalno - WFM prvo raspoređuje agente sa fiksnim radnim smenama. Zatim raspoređuje raspoložive agente sa promenljivim radnim smenama kako bi najbolje zadovoljili uslove za ostatak dana. ▪ Multilinearno - WFM prvo raspoređuje agente sa fiksnim radnim smenama. Zatim ispituje zahteve počevši od početka dana za sve koji nisu pokriveni agentima sa fiksnim smjenama, i zakazuje agente sa promenljivim smjenama bez uzimanja u obzir potreba kasnije u toku dana.
Uslovi rada	Uslovi rada koji se odnose na radnu smenu (vidi 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 Dodeljeno okno na stranici Agenti.

Radnja	Uticaj na rotaciju smena	Komentar
Izaberite Shift 3	Nedelja A | Smena 1 Nedelja B | Smena 2 **Nedelja C | Smena 3** Nedelja D | Smena 4	—
Kliknite na dugme Up 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 na dugme Up 1	C | Smena 4 Nedelja A | Smena **Nedelja B |** **Smena 3** Nedelja C | Smena 3	Nedelja B više nema podeljenu smenu.
Kliknite na dugme Up	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 smena	Komentar
	Nedelja B | Smena 2 Nedelja C | Smena 4	
Kliknite na dugme Up	**Nedelja A |** **Smena 3** Nedelja B | Smena 1 Nedelja C | Smena 2 Nedelja D | Smena 4	Shift 3 je sada prvi 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 na različitim
Vremena ili dana i koji 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 rutinske. Ove rutinske aktivnosti se nazivaju uslovi rada. Uslov rada 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 : Usluga rasporeda koristi samo plaćene sate radne uslove. Unutardnevno dinamičko raspoređivanje i delimične dnevne trgovine i ponude koriste samo uslove rada dužine smene.

Uslov rada može biti povezan sa fiksnim, zadatak 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 raspon od 4,5 do 6 sati.

> **NAPOMENAWFM** će kreirati raspored agenata bez pauza ili ručkova ako ne dodelite uslove rada i nemate opšte uslove rada. Ako ne želite da dodelite određeni posao
> Uslovi za određene radne smene ili profila 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
- Трајање:
- 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 da počne ranije od 09:00, minimalno kašnjenje mora biti 1:00.

  > **NAPOMENA:** Kašnjenje se mora uklopiti 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 da počne kasnije od 09:20, maksimalno kašnjenje mora biti 1:20.
- Minimalni interval između završetka prethodne aktivnosti radnog uslova i početka ove aktivnosti radnog uslova. Na primer, ako je prethodna aktivnost radnog uslova pauza od 15 minuta, a ova aktivnost radnog uslova 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 15-minutne pauze plaćaju i da su jednosatni ručkovi neplaćeni.

Imajte na umu da prilikom kreiranja rasporeda, usluga rasporeda proverava da li se sve aktivnosti radnog stanja mogu primeniti kako je konfigurisano. Ako ne postoji važeće vreme gde se sve aktivnosti radnog stanja mogu primeniti kao konfigurisano, servis Raspored ignoriše aktivnost radnog stanja sa upozorenjem u datotekama dnevnika i otklanjanja grešaka.

Raspored servis primenjuje aktivnosti uslova rada za radno stanje u sledećem redosledu. Sve vrednosti su u uzlaznom redosledu, osim tamo gde je navedeno.

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 radnih uslova, a ne potrebe za redom usluga.

Radni uslov koji se primenjuje na radnu smenu agenta na određeni datum se bira na sledećoj osnovi:

- Lista plaćenih sati uslova rada u vezi sa profilom stanja (ako je navedeno za agenta), radna smena (ako je dodeljen), i spisak opštih plaćenih sati uslova rada su odvojeno sortirani na sledeći način:
    1. Minimalni plaćeni sati (silazni redosled)
    2. Maksimalni plaćeni sati (silazni redosled)
    3. Vreme početka (uzlazni redosled)
    4. ID radnog stanja (uzlazni redosled)
- Pretražite plaćene sate uslove rada u vezi sa profilom uslova rada (ako je navedeno za agenta) pre plaćenih sati uslovi rada u vezi sa radnom smenom (ako je dodeljen) pre pretraživanja među opštim uslovima rada plaćenih sati.

  Kriterijumi za pretragu uslova rada su:

    - Da li je omogućen na dan u nedelji
    - Ima vreme početka ranije ili isto kao i vreme početka radne smene
    - Ima istu minimalnu i maksimalnu dužinu smene kao i planiranu dužinu radne smene
    - Planirana dužina radne smene je u okviru minimalne i maksimalne dužine smene

Nakon gornjeg sortiranja i filtriranja za važeće utakmice, uslovi rada se biraju prema sledećoj tabeli. U ovoj tabeli,

- "Opseg" se odnosi na uslove rada u kojima minimalni i maksimalni plaćeni sati nisu isti.
- "Non-range" se odnosi na uslove rada u kojima su minimalni i maksimalni plaćeni sati isti.
- "Nema" znači da nije konfigurisan radni uslov.

Izvor radnog stanja			
Opšte	**rad Stanje Profil**	**Radna smena**	**Izvor Upotrebljeni**
Non-range, opseg, nijedan	Ne-opseg	Ne-opseg	Profil stanja rada
	Non-range, opseg	Опсег	Profil stanja rada
	Опсег	Ne-opseg	Radna smena
	Опсег	Nijedno	Profil stanja rada
	Nijedno	Non-range, opseg	Radna smena
Non-range, opseg	Nijedno	Nijedno	Opšte stanje rada

Jedan od načina da se izbegnu konflikti raspoređivanja je da koristite sledeće zadatke parametara:

Maksimalno kašnjenje jutarnje pauze = ručak minimalno kašnjenje — ručak minimalni interval — trajanje jutarnje pauze

ručak minimalno kašnjenje = jutarnja pauza maksimalno kašnjenje + jutarnja pauza trajanje + ručak minimalni interval

Primer 1: Uslovi rada bez neplaćenih aktivnosti

Kontakt centar je stvorio tri aktivnosti radnog stanka: jutarnji odmor, ručak i popodnevna pauza. Radne smene su 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	**Minimalno kašnjenje**	**Maksimalno kašnjenje**	**Трајање:**	**Minimalni interval**
Jutarnji raspust	01:30	03:00	00:15	00:00
Ruиak	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 i 14:45.

Na primer, pretpostavimo da za rukovanje predviđenom količinom 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 9:30–9:45 AM kako bi zadovoljio minimalno kašnjenje od 01:30 za tu aktivnost radnog stanja.

Međutim, najranije što 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 KSNUMKS: Uslovi rada sa neplaćenim aktivnostima

Kontakt centar je stvorio tri aktivnosti radnog stanka: jutarnji odmor, ručak i popodnevna pauza. Pauza za ručak je neplaćeno vreme. Radne smene su 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, a krajnja vremena tek u 6:30 časova.

Aktivnosti	Minimalno kašnjenje	Maksimalno kašnjenje	Трајање:	Minimalni interval
Jutarnji raspust	01:15	03:00	00:15	00:00
Ruиak	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 vremena i omogućava vam da odložite 08:00, nešto što ne biste mogli da uradite ako je ručak plaćena aktivnost. Ne možete imati kašnjenje koje je ista dužina radne smene, osim ako nije uključeno neplaćeno vreme, u ovom slučaju, raspored agenta obuhvata period od devet sati.

Zakazivanje i neplaćene aktivnosti

Uslovi rada ne proširuju 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 zadovoljili plaćene i neplaćene sate smene. Na primer, ako je agent zakazan za osmočasovnu smenu i osmočasovni plaćeni radni uslov koji se primenjuje uključuje neplaćenu jednosatnu pauzu za ručak, onda je smena zakazana da pokrije stvarni period od devet sati kako bi se prilagodila jednosatna neplaćena pauza 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 rasporedu događaja od 3:00 PM do 5:00 PM, može se primeniti dvosatni radni uslov dužine smene, a ako taj dvosatni radni uslov sadrži neplaćenu 30-minutnu pauzu za ručak, onda će biti postavljen u dvosatnom segmentu i neće ga produžiti. Prekovremeni rad će i dalje biti od 15:00 do 17:00 i ne duže, a agent će biti plaćen za jedan i po sat, a ne dva sata.

Opisi polja

Koristite stranicu Uslovi rada za kreiranje, uređivanje i brisanje uslova

rada. Polja na stranici Uslovi rada su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Naziv radnog stanja	Naziv radnog uslova. Ime bi trebalo da olakša identifikuju uslove rada kada ga dodeljuju agentima: na primer, "Korisnički servis - 4,5 sata." Takođe možete koristiti ovo polje da promenite ime postojećeg radnog uslova.
Radni uslov Tip	Vrsta radnog uslova: ▪ 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 plaćene sate da budu opseg" nije

Polje	Opis
	selected) Ukupan broj plaćenih sati (u HH:MM) za radno stanje.
Minimalni plaćeni sati	(Pojavljuje se samo ako je izabran "Dozvoli plaćene sate da bude opseg") U Minimalni broj plaćenih sati (u HH:MM) za radno stanje.
Maksimalni plaćeni sati	(Pojavljuje se samo ako je izabran "Dozvoli plaćene sate da bude opseg") U Maksimalan broj plaćenih sati (u HH:MM) za radno stanje.
Dozvolite dužinu smene da bude opseg	(Pojavljuje se samo kada je izabrana dužina smene u tipu radnog uslova) Izaberite ovo polje za potvrdu da biste uneli minimalnu i maksimalnu dužinu smene.
Shift Dužina	(Pojavljuje se samo ako nije izabran "Dozvoli dužinu smene da bude opseg") U Ukupna dužina smene (u HH: MM) za radno stanje.
Minimalna dužina smene	(Pojavljuje se samo ako je izabran "Dozvoli dužinu smene da bude opseg") U Minimalna dužina smene (u HH: MM) za radno stanje.
Maksimalna dužina smene	(Pojavljuje se samo ako je izabran "Dozvoli dužinu smene da bude opseg") Unesite Maksimalna dužina smene (u HH: MM) za radno stanje.
Ovo je opšte stanje	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 označite polje za potvrdu za radni uslov i nijedan drugi radni uslov nije povezan sa radnom smenom ili profilom radnog stanja povezanim sa agentom, WFM neće zakazati pauze ili ručkove agentima dodeljenim ovoj radnoj smeni. **NAPOMENA** : Može postojati samo jedan opšti uslov po planiranoj dužini smene ili plaćenim satima na koje se primenjuje radna smena. Samo Opšti uslovi i uslovi rada u vezi sa profilima radnih uslova dodeljenih agentima koriste se u dinamičkoj dostupnosti i delimičnim dnevnim ponudama i trgovinama.
Primenite uslove rada na 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 navedenog vremena dolaska. Ove opcije se međusobno isključuju: možete odabrati samo jednu od njih.
Dani za uključivanje	Dani na koje se ovaj radni uslov odnosi. Po defaultu, svaki dan je Izabrali. Najmanje jedan dan mora biti izabran.
Aktivnosti	Kliknite Dodaj da biste dodali red u tabelu Aktivnosti, a zatim navedite detalje aktivnosti. To uključuje: ▪ Ime – Unesite ime koje opisuje pauzu ili ručak. Ako ostavite ovo polje prazno, WFM ga popunjava sa Break. ▪ Tip - pauza ili ručak. ▪ Minimalno kašnjenje—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—Maksimalna količina vremena u HH:MM formatu koja 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 sat vremena kada aktivnost može da počne. Na primer, ako aktivnost može da počne jedan sat nakon početka smene u 08:00 i izaberete 15-minutni inkrement, aktivnost može početi u 09:15, 09:30 ili 09:45. ▪ Minimalni interval—Minimalna količina vremena 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 plaćenih sati 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. ▪ Boja/ID boje—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 prepisuje sve podrazumevane vrednosti metapodataka koje ste dodelili na stranici Metapodaci aktivnosti. Za više informacija o konfigurisanju vrednosti metapodataka i njihovom dodeljivanju pauzama i ručkovima, 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 onoliko 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 radnih uslova	Jedan ili više profila radnih uslova dodeljenih radnom stanju.
Dodelite radne smene	(Pojavljuje se samo kada je tip radnog stanja plaćeni sati) Jedan ili više Radne smene koje će koristiti ovaj radni uslov.

Definicije dugmeta za radne uslove

Dugme	Opis
Sačuvaj	Kliknite da biste sačuvali novi ili promenjeni radni uslov. Ovo dugme je onemogućeno

Dugme	Opis
	sve dok se radni uslov ne imenuje ili izabere, a sva popunjena polja su važeća.
Izbriši	Kliknite da biste izbrisali radni uslov. Ovo dugme je onemogućeno dok se radni uslov ne imenuje ili izabere.
Otkaži	Kliknite da biste otkazali promene radnog stanja.

Upravljajte profilima radnih uslova

Profili radnih uslova omogućavaju vam da povežete ne-opšte uslove rada sa agentima umesto da ih povezujete samo sa radnim smenama. Koristeći profile radnih uslova, 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 radnih uslova.

Trebalo bi da kreirate profile radnih uslova koji uključuju plaćene uslove rada (dužina smena se produžava 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 stanja.

> **NAPOMENA** : Agent može biti uključen samo u jedan profil radnog stanja. Međutim, višestruki uslovi rada mogu biti uključeni u profil radnih uslova, a radni uslov može biti član Višestruki profili radnih uslova.

Zakazivanje sa profilima radnih uslova

Raspored servis može da koristi uslove rada u profilu radnog stanja agenta da zakaže ručkove i pauze agenta. Uslovi rada se primenjuju na radnu smenu agenta na određeni datum.

Opisi polja

Koristite stranicu Profili radnog stanja da biste kreirali, uredili i izbrisali profile radnih

uslova. Polja na stranici Profil uslova rada opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Radni uslov Ime profila	Jedinstveno ime za profil radnog stanja.
Dodelite uslove rada	Izaberite i dodelite specifične uslove rada profilu radnih uslova. Isti radni uslov može biti uključen u više profila radnih uslova.
Dodelite agente	Izaberite i dodelite agente profilu radnog stanja. I aktivni i Neaktivni agensi su dostupni za izbor. **NAPOMENA** : Agent može biti dodeljen samo jednom profilu radnih uslova.

Upravljajte uslovima min / mak sata

Na stranici Min/Mak Hour Conditions, 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 svakog dana u nedelji

Konfigurisanje uslova min / mak sata nije obavezno. Potrebno je ako želite da agenti budu zakazani pomoću dinamičke dostupnosti (pogledajte O mojoj dostupnosti).

> **NAPOMENA** : Min/mak sat uslovi su dodeljeni agentima koji koriste min / mak sat profila (vidi Dodeljivanje min / mak sat uslova agentima).

Radne smene i rasporedi

Minimalni / maksimalni časovni uslovi faktor u sledećim metodama raspoređivanja:

- Fiksne, zadatke i promenljive radne smene

  > **NAPOMENA** : Takođe možete ograničiti minimalni i maksimalni broj dana i plaćenih sati koje vaši agenti rade svake nedelje kroz promenljive radne smene. Ako dodelite agenta i na Promenljiva radna smena i min / mak sat uslov tokom iste nedelje (bilo da se koristi min / mak sat uslov kao podrazumevani ili primenjuje jedan na određeni vremenski opseg), WFM koristi konfiguraciju iz min / mak sat umesto konfiguracije iz promenljive radne smene.

- Dinamičko raspoređivanje

- Dinamička dostupnost
- Intradai dinamičko raspoređivanje
- Ručno uređeni rasporedi
- Trgovina, ponude, izuzeci, mentorstvo i slobodno vreme

Kada dodelite min / mak profil agentu, njegovi min / mak uslovi se primenjuju na svaku radnu smenu dodeljenu agentu svakog dana u nedelji. Min/mak uslovi ograničavaju samo plaćene sate. Neplaćene aktivnosti se ne računaju u nedeljne ili dnevne parametre koje konfigurišete na ovoj stranici.

Definicije vremena

Ograničenja koja ste postavili na ovoj stranici odnose se na nedelje i dane kako ih definiše WFM, a ne nužno onako kako se pojavljuju u kalendaru.

- "Nedelja" se odnosi na nedelju rasporeda u WFM-u, jer je definisana poljem Prvi dan u nedelji na stranici Globalna podešavanja (pogledajte Konfigurisanje sistema WFM podešavanja).
  "Nedelja" obuhvata 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 i 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 20:00–Utorak 4:00 AM
> - Utorak 14:00–22:00
>
> 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 o konfiguraciji rasporeda

Određeni elementi rasporeda koje konfigurišete u drugim delovima WFM-a mogu kreirati rasporede koji krše min/mak 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 ceo dan plaćeni ili neplaćeni izuzetak, WFM će pokušati da kreira raspored koji ispunjava bilo koji uslov min / maksimalnih sati dodeljen agentu na stranici Profili min / Mak Hour kao podrazumevani ili za određeni vremenski opseg.

Međutim, dodeljivanje plaćenih ili neplaćenih izuzetaka ponekad i dalje može dovesti do rasporeda koji krše min/mak časovne uslove. Agent će i dalje biti zakazan ako plaćeni ili neplaćeni izuzetak stvori raspored koji krši minimalni / maksimalni sat agenta.

Primer KSNUMKS: Plaćeni izuzetak

Agent je dodeljen profilu min / mak sata sa uslovima min / mak sata 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-satne radne smene u sredu, od 8:00 AM do 8:00 PM. Raspored agenta stoga krši minimalni / maksimalni sat uslov agenta, ali agent je i dalje zakazan.

Primer KSNUMKS: Neplaćeni izuzetak

Agent je dodeljen min / mak sat profil sa min / mak sat uslov 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 13:00 do 16:00. Raspored agenta stoga krši šest sati min/mak sat uslov agenta, ali agent je i dalje zakazan.

Preklapajuće radne smene

Radne smene koje počinju jednog dana ponekad mogu preći ponoć i preklapaju radne smene koje počinju sledećeg dana. Kada se to dogodi, WFM ne računa vremenski period u kojem se rasporedi preklapaju dva puta. Umesto toga, zadržava celokupnu radnu smenu na dan koji se preklapa, i skraćuje radnu smenu na dan koji se preklapa.

Ovo može dovesti do toga da raspored agenta prekrši dodeljeni uslov min / mak sata. Agent neće biti zakazan ako preklapajuće radne smene stvaraju raspored koji krši minimalni / maksimalni uslov agenta.

PRIMER

Agent je dodeljen profilu min / mak sata sa uslovima min / mak sata koji ograničava agenta da radi najmanje osam sati u ponedeljak i utorak.

Agent ima sledeće radne smene u tim danima:

- Ponedeljak 22:00–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 četvorosatne radne smene u utorak, od 6:00 AM-10:00 AM. Konfiguracija rasporeda agenta stoga krši osam sati min/mak sat uslov agenta, a agent nije zakazan.

Opisi polja

Koristite stranicu Min/Mak Hour Conditions za kreiranje, uređivanje i brisanje uslova min /

mak sata. Polja na stranici su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Ime stanja min / mak sata	Jedinstveno ime za stanje.
Minimalni plaćeni 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, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smene vaših agenata dozvoljavaju da rade za nedelju dana.
Maksimalni plaćeni 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, dinamička dostupnost i konfiguracije radnih smena vaših agenata dozvoljavaju da rade za nedelju dana.
Min dana nedeljno	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 im da rade u nedelji dana.

Polje	Opis
Mak dana nedeljno	Maksimalan broj dana nedeljno da 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 za nedelju dana. **PRIMER** Supervizor dodeljuje agenta petodnevnoj varijabilnoj radnoj smeni. Dva dana, supervizor je odabrao slobodne dane Dozvoljeno polje za potvrdu (dva dana su opciono). Tri dana supervizor nije odabrao polje za potvrdu Dozvoljeni slobodni dani (potrebna su tri dana). Ako supervizor takođe dodeljuje min/mak sat uslov ovom agentu, supervizor mora da unese broj jednak ili veći od tri u polje Maksimalni dani u nedelji.
Prijavite se na	Dan ili dani u nedelji čije parametre želite da podesite. Koristite Shift+Click da biste izabrali više susednih dana, ili Ctrl+Click da biste izabrali više nepovezanih 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, dinamička dostupnost i konfiguracije radnih smena vaših agenata dozvoljavaju da rade na izabrani dan. Maks—Maksimalni plaćeni sati za izabrani dan u nedelji. Ovi sati moraju biti veći ili jednaki minimalnom mogućem broju sati koje dinamičko raspoređivanje, dinamička dostupnost i konfiguracije radnih smena vaših agenata dozvoljavaju da rade na izabrani dan.
Minimalni interval između smena	Minimalna količina vremena koja 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 urađene kasnije.

Dodelite min / mak časovne uslove agentima

Profili min / mak sata se koriste za povezivanje uslova min / mak sata sa određenim agentima za određene nedelje. Agenti moraju biti povezani sa podrazumevanim profilom min / mak sata ili određenim profilom min / mak sata koji će biti zakazani korišćenjem radnih smena dinamičke 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 biste odredili podrazumevani min / mak sat i Izaberite taj uslov sa 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 uslovi nisu konfigurisani za određeni vremenski opseg za agenta, Taj agent će biti zakazan bez ograničenja minimalnog ili maksimalnog sata.
Uslovi datumskog opsega	Kliknite Dodaj da biste konfigurisali početnu nedelju, kraj nedelje i min / mak sat uslov koji se odnosi na taj vremenski opseg. Izaberite polje za potvrdu levo od bilo koje postojeće linije da biste izbrisali tu liniju iz tabele.
Dodelite agente	Premestite agente iz Dostupno za dodeljene okna da ih dodelite profil.

Ograničite broj agenata za zakazivanje

Stranica Maksimalne kadrovske grupe vam omogućava da podesite ograničenje na koliko agenata koji su dodeljeni grupi može biti zakazano da rade u isto vreme.

PRIMER Vaš kontakt centar ima 200 agenata na raspolaganju za rad, ali sedišta za samo 100 agenata. Ne možete zakazati više od 100 agenata u bilo kom trenutku. Da bi se osiguralo da se rasporedi prilagode
Ovo ograničenje, podesite maksimalnu grupu za raspoređivanje koja uključuje vaše 200 agente i koja postavlja ograničenje istovremenog raspoređivanja 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, ne mogu se zakazati dalji agenti. Raspored se ne kreira te nedelje za agente izvan maksimalnog limita, čak i ako krši lični profil min / mak sata tih agenata ili rotaciju radne smene. Raspored radi normalno za druge agente i može završiti sa statusom "Delimični uspeh." Stranica sa detaljima o korisničkom zahtevu (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 uzima se u obzir u svim oblastima koje kreiraju ili modifikuju rasporede. Ove oblasti uključuju sledeće:

- Pokretanje rasporeda
- Kreiranje događaja dinamičkog rasporeda
- Odobravanje rasporeda trgovina i ponuda
- Odobravanje zahteva za mentorstvo, izuzetak i slobodno vreme
- Kopiranje aktivnosti rasporeda
- Automatsko ili ručno odobravanje unutardnevnog dinamičkog raspoređivanja
- Uređivanje rasporeda agenta na stranici Raspored agenta
- Izmene napravljene preko stranice za upravljanje izmenama rasporeda

Sistem odbacuje pokušaje promene rasporeda koji će kršiti ograničenje maksimalnog broja osoblja. Ako i dalje želite da promenite raspored, možete napraviti druge promene rasporeda koje će rešiti problem (na primer, premeštanje aktivnosti drugih agenta) i pokušajte ponovo sa originalnom promenom rasporeda.

Agenti smene koje podležu maksimalnom ograničenju kadrovske grupe uključuju sve aktivnosti osim aktivnosti bez rasporeda, nije dostupno i dostupno.

Izuzeci, koji su uključeni kada se razmatra maksimalno ograničenje kadrovske grupe, poseban su slučaj. Neki izuzeci, kao što su odmori, ne zahtevaju od agenta da zauzima sedište kontakt centra. Prisustvo tog agenta ne bi trebalo da se računa prema maksimalnom limitu kadrovske grupe. Da bi se razlikovali izuzeci koji bi trebalo da se računaju i onih koji ne bi trebali, izuzetak se može konfigurisati kao zahteva radnu stanicu. Pogledajte Upravljanje izuzecima za više informacija .

Opisi polja

Stranica Maksimalne kadrovske grupe vam omogućava da kreirate, uređujete i brišete maksimalne

grupe osoblja. Polja na stranici kada kreirate, uređujete ili brišete maksimalnu grupu osoblja opisana su

Polje	Opis
u nastavku.	
Maksimalno osoblje Ime grupe	Jedinstveno ime za maksimalnu grupu osoblja.
Maksimalna granica osoblja	Maksimalan broj agenata koji mogu da rade istovremeno u bilo kom Vreme.

Polje	Opis
Dodelite agente	Premestite agente iz Dostupno za dodeljene okna da ih dodelite 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
Odnos kontakata	Procenat ukupnih kontakata dana za interval. **NAPOMENA** Kada se izvozi, odnos kontakta se izražava kao decimala, a ne kao procenat. Na primer, odnos kontakata prikazan 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), ova vrednost može imati do dva decimalna mesta.
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora ili obrade.
Prosečno radno vreme	Prosečno radno vreme nakon
kontakta.	

Distribucija određuje fluktuacije volumena 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 8:30–9:00 AM u ponedeljak, WFM uzima zbir zapremine za interval 8:30–9:00 AM za svaki ponedeljak U referentnom periodu i deli ukupan broj ponedeljkom u referentnom periodu.

2. WFM zatim deli rezultat za svakih pola sata sa prosečnim brojem kontakata primljenih za ceo dan kako bi odredio procenat kontakata dana koji stižu tokom ovog intervala.

3. WFM izračunava prosečno vreme razgovora (redovi interaktivnih usluga) ili vreme obrade (neinteraktivni redovi 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 interval 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 o predstojećim događajima koji bi mogli uticati na distribuciju, možete urediti distribuciju kako biste uzeli u obzir te događaje. Za bilo koji interval od 30 minuta, možete da promenite broj kontakata koji će verovatno stići, prosečno vreme razgovora ili obrade i prosečno radno vreme posle kontakta (pogledajte Uređivanje distribucije i prognoze).

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.

Tip distribucije koju generišete zavisi od vrste reda usluga za koji ga generišete. Koristite sledeće smernice prilikom generisanja distribucije:

- Ako vaši dnevni ili nedeljni podaci o kontaktima variraju divlje, 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 najmanje godinu dana istorijskih podataka i vaše poslovanje i rutiranje obrasci nisu 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 kontaktu razumno stabilni tokom cele godine, možda ćete proći nekoliko meseci bez potrebe za generisanjem nove distribucije.
- Ako podaci o kontaktu često variraju 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 vašem 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 proizvodne i imenovane distribucije.

Distribucija proizvodnje se podrazumevano koristi za generisanje prognoze. Može postojati samo jedna distribucija proizvodnje. Nasuprot tome, može biti mnogo imenovanih distribucija. Imenovane distribucije se koriste za analizu kako različiti uslovi utiču na količine kontakata i raspored 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 popunjava ručno.

Takođe možete koristiti imenovanu distribuciju umesto distribucije proizvodnje da biste generisali prognozu.

> **NAPOMENA** Ako ste sigurni da je obim kontakta i distribucija u vašem kontakt centru su stabilni, onda je potrebno samo da generiše jednu distribuciju i jednu prognozu, a ne treba da koristite pod nazivom
> 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 servisnih redova. Dostupne servisne redove navedene su one koje nemaju polje za potvrdu "Ne generiši prognoze ili rasporede za ovaj red usluga" izabrano 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 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. Podrazumevano, svaki dan u nedelji je izabran.
5. Odlučite da li želite da se standardna vremena reda usluga (prosečno vreme razgovora i prosečno radno vreme nakon kontakta) ažurira na osnovu ove distribucije.
6. Zakažite kada želite da se zahtev pokrene. Podrazumevano, zahtev se pokreće odmah.
7. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Kada je vaš zahtev uspešno pokrenut, možete da vidite distribuciju i izmenite je po potrebi.

Generisanje imenovane distribucije

Koristite stranicu Zahtev za distribuciju da pošaljete zahtev za raspodelu. 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 raspodelu po imenu ili **Pošalji postojeći zahtev** za raspodelu po imenu.
2. Izaberite red usluga. Imajte na umu da dok možete da izaberete više servisnih redova za proizvodnu distribuciju, možete izabrati samo jedan servisni red za imenovanu distribuciju.
3. Unesite jedinstveno ime za imenovanu distribuciju ako je ovo novi zahtev, ili izaberite postojeće ime imenovane distribucije ako ponovo koristite postojeće ime imenovane distribucije.
4. Unesite datum početka i datum završetka željenog referentnog perioda u vremenskoj zoni reda usluga. Referentni period treba da ima istorijske podatke koji 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. Podrazumevano, svaki dan u nedelji je izabran.
6. Odlučite da li želite da se standardna vremena reda usluga (prosečno vreme razgovora i prosečno radno vreme nakon kontakta) ažurira na osnovu ove distribucije.
7. Zakažite kada želite da se zahtev pokrene. Podrazumevano, zahtev se pokreće odmah.
8. Kliknite na dugme **Pokreni**.

Kada je vaš zahtev uspešno pokrenut, možete da vidite distribuciju i izmenite je po potrebi.

Pregled distribucije

Pogledaj distribuciju

1. Na stranici Planiranje izaberite **Distribucija**.
2. Izaberite red usluga 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 promeniti sa ove stranice. Ako se promeni vremenska zona reda usluga na servisnim redovima
> Strana, sve pogođene distribucije i prognoze treba ponovo pokrenuti ili ručno urediti, 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 su kontrolisane dugmadima 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 izmenjenu 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 čini funkcija Sačuvaj kao, već radije menja ime ove distribucije. Kada se jednom promeni, nećete videti staro ime ni u jednoj listi imenovanih distribucija za ovaj red usluga.
Izbriši	Briše imenovanu distribuciju.
Kopiraj u proizvodnju	Kopira imenovanu distribuciju u proizvodnju. Ova funkcija zamenjuje 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 kopiranja distribucija proizvodnje će takođe sadržavati podatke samo za ponedeljak i utorak.
Izvezi	Izvozi podatke u distribuciji kao CSV datoteku pod nazivom export.csv. Izvoz fajl 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 za uzimanje u obzir pokretača obima kao što su marketinške kampanje koje proizvode promene u obimu kontakata, prosečno vreme rukovanja ili promene 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 volumena kontakta koji se javlja u svakom intervalu dana. Izaberite referentni period koji najbolje predstavlja očekivanu distribuciju kontakata tokom dana.

Izmenite distribuciju

Ako je potrebno, uredite distribuciju (pogledajte Uređivanje distribucija i prognoza). Na primer, ako očekujete da će obim kontakta biti manji na određeni dan u nedelji u vašem periodu prognoze, možete smanjiti obim kontakta tog dana u distribuciji.

> **NAPOMENA** Ako je poseban događaj dodeljen tom danu (vidi Račun za dane sa abnormalnim volumenom kontakata), onda WFM normalizuje volumen kontakta tako da su distribucije preciznije. U tom slučaju, nema potrebe da ručno podešavate distribuciju.

Izaberite metod predviđanja

Postoje dve metode predviđanja, Standard i Advanced. Standardni metod je nasleđeni metod koji koristi WFM. Ovaj metod tretira sve nedelje isto: nije moguće predstaviti razlike u količini kontakta ili ručke puta na nedeljnoj osnovi u jednom mesecu. Zbog toga ne odražava sezonske varijacije u volumenu kontakta u različito vreme 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 doživljavaju sezonske fluktuacije u obimu kontakta, i koji imaju više od godinu dana istorijskih podataka na raspolaganju. Što je duži referentni period, to je tačnije 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 metod predviđanja izaberete.

- **Standardna metoda** predviđanja. Identifikujte referentni period sa istorijskim podacima koji najviše podsećaju 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. Odabir referentnog perioda od godinu dana pre perioda prognoze često pruža najbolji odraz nedeljnih obrazaca.
- **Napredna metoda** predviđanja. Ovaj metod prognoze radi bolje 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 obavlja ove korake:

1. Primenjuje sva posebna prilagođavanja događaja koja ste dodelili za red usluga u istorijskom referentnom periodu.
2. Generiše prosečnu količinu kontakta za svaki dan u nedelji koristeći podatke iz referentnog perioda (Standardna metoda predviđanja) ili generiše prosečnu dnevnu količinu kontakata koristeći podatke iz referentnog perioda (Napredna metoda predviđanja).

> **NAPOMENA** Prilikom izračunavanja obima 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 kontakta tokom promene vremena između dva referentna perioda. Promena u vremenu se meri rastojanjem između sredine datuma svakog referentnog perioda. Ako ste se odlučili da koristite očekivani trend, WFM prilagođava projekcije obima prema procentu godišnje stope rasta koju pružate. Istorijski trend i očekivani trend se različito primenjuju na prednjem periodu. Pogledajte Koristite trendove u predviđanju za više informacija.
4. Podešava projekciju jačine zvuka za svaki dan od faktora podešavanja kontakta.
5. Primenjuje kontaktne koeficijente iz distribucije za svaki interval u danu. Kontakti se preraspodeljuju za neinteraktivne redove usluga koji koriste parnu ili proporcionalnu preraspodelu tokom zatvorenog radnog vremena. U suprotnom, broj kontakata se uzima iz kontakata koji stižu tokom radnog vremena reda usluga. Ako je red usluga zatvoren tokom intervala, broj kontakata je nula.
6. Za neinteraktivne redove usluga, množi projektovane kontakte za svaki interval sa prosečnim vremenom rukovanja kako bi se procenila količina potrebnog vremena rukovanja agentima.
7. Koristi algoritam za određivanje broja agenata potrebnih po intervalu da bi se ispunili ciljevi nivoa usluga.

> **NAPOMENA** Ako je servisni red zatvoren na dan u nedelji, morate da izmenite servisni red na stranici Servisni redovi da biste izbrisali polje za potvrdu Aktivno za taj dan u nedelji. Ako to nije
> Gotovo, zahtev za prognozu neće uspeti.

> **NAPOMENA** Ako postoji datum sa asocijacijom čvrstog datuma u prognoziranom periodu, WFM koristi zapreminu od referentnog datuma udruženja firme, ali distribuciju 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 Izmena distribucije i prognoze).

Generišite prognozu

Koristite stranicu Zahtevi za prognozu da biste generisali proizvodne, imenovane i strateške prognoze.

> **PREDUSLOV** Pre generisanja prognoze, morate imati distribuciju za svaki servis red koji izaberete.

Generišite prognozu

1. Na stranici Prognoza kliknite na dugme **Novi zahtev**.
2. Na stranici Zahtev za prognozu izaberite vrstu prognoze koju želite da generirate. 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 odeljka

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 vašem referentnom periodu.

NAPOMENA Strateške prognoze koriste samo standardnu metodu predviđanja.

Period prognoze

Izaberite datum početka i završetka perioda koji prognoza pokriva.

Servis Tip reda

Izaberite interaktivni ili neinteraktivni tip reda usluga za ovu prognozu.

NAPOMENA Strateške prognoze mogu se pokrenuti samo za interaktivne redove usluga.

Servisni red / servisni redovi

Izaberite red usluga za koji je prognoza. Svaki od dostupnih servisnih redova je tipa servisnog reda koji ste izabrali i nemaju "Ne generiši prognoze ili rasporede za ovaj servisni red" polje za potvrdu na stranici Servisni redovi (pogledajte Upravljanje servisnim redovima). Možete da izaberete više od jednog servisnog reda za proizvodnju ili stratešku prognozu. Za imenovane prognoze, možete da izaberete samo jednu uslugu red.

NAPOMENA Strateške prognoze mogu se pokrenuti samo za interaktivne redove usluga.

Kada izaberete redove usluga za proizvodnu prognozu, svaki servisni red prikazuje podrazumevani scenario skupljanja koji mu je dodeljen. Možete da izaberete drugačiji scenario skupljanja po želji ili da polje Scenario skupljanja bude prazno, tako da se na taj red usluga ne primenjuje skupljanje.

Sцenario 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 pokreće prognoza.

Podrazumevani scenario skupljanja je prikazan za red servisa koji ste izabrali. Možete da izaberete drugačiji scenario skupljanja sa liste scenarija koji su dodeljeni redu servisa koji ste izabrali, ili da polje bude prazno, tako da se ne primenjuje skupljanje.

Skupljanje nedelje Ofset

Unesite nedeljni ofset skupljanja koji će se koristiti. Podrazumevani ofset je 0, što znači da će raspored biti pokrenut iste nedelje kada se ova prognoza pokreće. Ako nameravate da pokrenete raspored dve nedelje nakon što je prognoza pokrenuta, onda je pomeranje nedelje skupljanja 2. Ovo govori WFM-u da počne da broji za smanjenje nedelje 0 dve nedelje od sada kada zapravo pokrenete raspored. U to vreme će biti više izuzetaka u rasporedu, tako da će vaše predviđeno smanjenje biti niža vrednost nego ako sada pokrenete raspored za period 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 servisni red, onda to može biti ili proizvodna distribucija ili imenovana distribucija. Bez obzira na vrstu distribucije koju izaberete, ona mora biti pokrenuta za redove usluga koje ste izabrali.

Opcije trenda

Izaberite opciju trenda koja će se koristiti (pogledajte Koristi trendove u predviđanju).

- Nema trenda – Koristite ovu opciju ako obim vaših kontakata ostaje konstantan tokom vremena.
- Istorijski trend—Koristite ovu opciju da odredite 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 napredni metod 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 trebalo bi da bude nedelju dana ili duže. Ovo je početna tačka koja se koristi za izračunavanje promene obima kontakta tokom vremena. Za opseg 2 izaberite najduži mogući referentni period koji odražava trenutne uslove u vašem poslovanju. Ovo predstavlja sezonalnost ili normalnu razliku između meseci za vašu kompaniju. Model istorijskog trenda radi optimalno kada su oba opsega iste dužine.
Očekivani trend	Unesite jedan referentni opseg i godišnji procenat stope rasta. Za Napredni metod predviđanja, izaberite što duži referentni period koji predstavlja vaše trenutne uslove poslovanja.

Kontakt Vreme rukovanja

Izaberite izvor koji želite da koristite za prosečno vreme razgovora (ATT) i prosečno radno vreme nakon kontakta (AVT) koje se koristi za generisanje prognoze. Možete izabrati da izračunate ove vrednosti iz distribucije koju ste izabrali, ili koristite ATT i AWT konfigurisan za red usluga na stranici Redosledi usluga.

Faktor prilagođavanja kontakata

(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

Po želji postavite cilj nivoa usluge.

- Ako je prognoza za interaktivne redove usluga, izaberite polje za potvrdu "Konfiguriši cilj nivoa usluge". Kada se izabere, prikazuje se tabela koja sadrži standardni cilj nivoa usluge

Konfigurisan na stranici Service Queues tog servisnog reda. Zatim možete da izmenite procenat nivoa usluge po intervalu po želji.

- Ako je prognoza za neinteraktivne redove usluga, polje Prag rukovanja je prikazano. Unesite broj minuta (od 0 do 4320) u kojima se kontakti moraju obrađivati kako bi se ispunio cilj nivoa usluge.

Zakažite zahtev

Zakažite vreme i datum kada želite da pokrenete ovaj zahtev za prognozu. Podrazumevano, zahtev se pokreće odmah. Kada se vaš zahtev uspešno pokrene, možete da vidite prognozu i izmenite 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 usluga
    - Proizvodnja ili imenovana prognoza
    - Datum prognoze
    - Vremenska zona u kojoj se prikazuju podaci o prognozi. Podrazumevano 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.
    - Dnevni prikaz (D): Prikazuje podatke u intervalima od 30 minuta za izabrani dan
    - Prikaz nedelje (V): Prikazuje dnevne podatke za svaki dan u izabranoj nedelji od 7 dana
    - Mesečni prikaz (M): Prikazuje dnevne podatke za svaki dan u izabranom mesecu

Rad sa prognozama

Kada pokrenete prognozu, postoji niz akcija koje možete preduzeti sa njom osim uređivanja. Ove akcije su kontrolisane dugmadima 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 uređenu 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 proizvodnju	Kopira imenovanu prognozu za proizvodnju. Ova funkcija zamenjuje podaci u postojećoj prognozi proizvodnje sa podacima iz ove imenovane prognoze. Na primer, ako imenovana prognoza ima podatke samo za ponedeljak i utorak, ali prognoza proizvodnje ima podatke za svaki dan u nedelji, nakon kopiranja 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 podataka koji će se izvoziti do godinu dana podataka, kao i nivo zumiranja (interval, nedelja ili mesec). Podrazumevani izvoz je vremenski opseg, nivo zumiranja i vremenska zona koju gledate kada kliknete na izvoz dugme. Za strateške prognoze, izaberete datum početka i završetka za podatke koji će se izvoziti od 1 do 60 meseci podataka. Podrazumevana dužina vremena je 60 meseci. Podrazumevani nivo zumiranja je po mesecima, bez mogućnosti 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 servisni red obrađuje karte za probleme, a broj agenata potrebnih 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 završi letnje računanje vremena biće 50 redova.

NAPOMENA Ako uvezete prognozu za dan koji već ima prognozu, ta postojeća prognoza će biti prebrisana.

Prognoze se uvoze kao CSV datoteke.

- 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.
- CSV datoteka mora da sadrži red za svaki 30-minutni interval 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 nivou meseca prikazuje podatke po danu.

NAJBOLJA PRAKSA - Ako planirate da uvezete prognozu koja uključuje polja bez vrednosti, unesite KSNUMKS (nula) u ova polja pre uvoza datoteke.

Uvezite prognozu

1. Na stranici Zahtev za prognozu izaberite opciju **Uvoz prognoze** .
2. Izaberite vrstu prognoze koju želite da uvezete:
   - Ako uvozite prognozu proizvodnje, izaberite red usluga za koji je.
   - Ako uvozite postojeću imenovanu prognozu, izaberite red usluga za koji je i imenovanu prognozu.
   - Ako uvozite novu imenovanu prognozu, izaberite red usluga 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

CSV datoteka sadrži sledeća polja kada već znate broj predviđenih agenata.

Polje	Opis
Datum	Datum prognoze u GGGG-MM-DD formatu. **NAPOMENA** : Format datuma u CSV datotekama može biti promenjen od strane aplikacije za tabele, kao što je Microsoft Ekcel, u format koji je podešen u aplikaciji kao podrazumevani. Budite svesni ove mogućnosti i uverite se da su kolone datuma konfigurisane tako da je format datuma tačan.
Interval	30-minutni interval u HH:MM formatu. **NAPOMENA** Mora postojati red za svaki interval (ukupno 48 redova dnevno).
AgentiPrognoza	Broj agenata predviđenih za interval. Unesite KSNUMKS (nula) u bilo kom intervalu da je red usluga zatvoren.

U ovom primeru uvoz datoteke, AgentsForecast vrednost se isporučuje. U tom slučaju, WFM koristi obezbeđene vrednosti i ne izračunava svoje.

```
Date,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

CSV datoteka sadrži sledeća polja u bilo kom redosledu kada želite da WFM izračuna broj predviđenih agenata na osnovu metrika koje snabdevate.

Polje	Opis
Datum	Datum prognoze u GGGG-MM-DD formatu. **NAPOMENA** Format datuma u CSV datotekama može biti promenjen od strane

Polje	Opis
	aplikacija za tabelarne tabele, kao što je Microsoft Ekcel, u formatu 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	30-minutni interval u HH:MM formatu. **NAPOMENA** Mora postojati red za svaki interval (ukupno 48 redova dnevno).
KontaktiPrognoza	Broj kontakata predviđenih za interval. Unesite 0 (nula) u bilo koji interval da je red usluga zatvoren. Ako je omogućeno na stranici WFM Globalna podešavanja (Omogući predviđene kontakte kao decimale), ovaj broj može imati do dva decimalna mesta (pogledajte Konfigurišite sistemska WFM podešavanja). Ako se unese više od dva decimalna mesta, broj se zaokružuje na najbliža dva decimalna mesta, osim ako to ne bi rezultiralo brojem od 0.00, u kom slučaju je prikazani broj 1.
AverageTalkTimeForecast	Prosečno vreme razgovora po kontaktu u sekundama predviđeno za interval.
AverageWorkTimeForecast	Prosečno vreme rada nakon kontakta u sekundama predviđeno za Interval.
ServiceLevelPercentForecast	Predviđeni procenat nivoa usluge za interval.
ServiceLevelTimeForecast	Predviđena količina vremena u sekundama da odgovori na kontakt.

U ovom primeru, vrednost AgentsForecast će biti izračunata od strane WFM-a, jer se u datoteci ne isporučuju vrednosti.

```
Datum,Interval,KontaktiPrognoza,AverageTalkTimeForecast,AverageVorkTimeForecast'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 u obimu kontakata.

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 VFO koristi linearne trendove za predviđanje. Možete koristiti dve različite opcije trenda da biste generisali prognozu:

- Istorijski trend - WFM koristi istorijske podatke iz odabranog referentnog perioda za izračunavanje procenta promene obima kontakata za svaki dan u nedelji koji se zatim primenjuje na svaki datum u prognoziranom periodu.
- Očekivani trend - WFM koristi godišnju stopu rasta koju isporučujete za izračunavanje promene obima kontakta za svaki datum u prognoziranom periodu.

Istorijski trendovi

Standardna metoda predviđanja

Ova opcija trenda koristi dva referentna perioda. Za svaki od dva referentna perioda trenda, izračunava se prosečna količina 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 ukupan prosečan obim kontakta i srednji datum. Zatim, rezultati iz dva referentna perioda se 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 razmaknuta godinu dana i došlo je do rasta od 100 posto tokom godine (tačno 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 količina 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 za svaki referentni period izračunava ukupna prosečna zapremina kontakta i srednji datum, 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 proširenjem linije trenda od sredine u drugom referentnom periodu do početka prognoze. Na grafikonu ispod, dva referentna perioda su razmak od jedne godine i došlo je do rasta od 100 posto tokom godine. Ovaj rast se produžava do januara naredne godine kada počinje prognoza.

Očekivani trendovi

Standardna metoda predviđanja

U prognozi koristeći očekivani trend koji isporučuje korisnik, unesete 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 procenata). Stopa rasta je ista za sve dane u nedelji, ali nagib linearnog trenda povezanog sa svakim danom u nedelji može biti drugačiji (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 (pogledajte grafikon ispod). Ako prognoza počinje istog dana u nedelji, početne vrednosti će biti identične između prognoza. Ako počne drugog dana u nedelji, postojaće mala margina greške, jer se trend primenjuje na svaki datum prognoze.

Napredna metoda predviđanja

U prognozi koristeći očekivani trend koji isporučuje korisnik, unesete jedan referentni period i procentualnu stopu godišnjeg rasta. Jednostavan primer je godišnja stopa rasta od 100 procenata. Nakon jedne pune godine, prosečan dnevni obim poziva će se udvostručiti (povećan za 100 procenata).

Prosečan dnevni obim poziva izračunava se iz čitavog referentnog perioda i prenosi se na prvi dan prognoze. Nije bitno koliko vremena prođe između referentnog perioda i početka prognoze (pogledajte grafikon ispod). Pošto su uključeni sezonski faktori, početna vrednost prognoze će biti veoma blizu vrednosti početnog referentnog perioda samo 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 od dana u nedelji. U primjeru ispod, godišnja stopa rasta je 100 posto. Početni i završni prosečni obim poziva za svaki dan u nedelji prikazan je u sledećoj tabeli:

Dan u nedelji	Inicijalna jačina poziva	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 proizilazi iz stope rasta.

Primeri: Jednogodišnja prognoza korišćenjem standardne metode predviđanja

Ovaj odeljak sadrži primere očekivanog ponašanja dugogodišnjih 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 prognozu 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 od prvobitne vrednosti.

Dan u nedelji	Inicijalna jačina poziva	Obim poziva nakon 1 godine
Subota	50	75
Ponedeljak	50	75
Utorak	50	75
Sreda	100	150
Četvrtak	100	150

Dan u nedelji	Inicijalna jačina poziva	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	Inicijalna jačina poziva	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	Inicijalna jačina poziva	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 polovini godine. Jednom kada negativna stopa rasta prisiljava prognozu da konvergira na nulu, ona se dna i nikada ne može biti manja od toga. Zbog efekta dana u nedelji (vidi efekat Dan 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 dugogodišnjih 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 unutar prihvatljive margine greške.

Primer 1: Pozitivna stopa rasta

U ovom primeru, godišnja stopa rasta je 50 odsto. Prosečan obim poziva se povećava tako da će se na kraju jedne godine prosečna količina poziva povećati na 1,5 puta veću od prvobitne vrednosti. U tabeli i grafikonu ispod, prosečan obim poziva počinje na 497.7 i povećava se na 745.7 nakon godinu dana. Prosečan obim poziva za poslednji dan svakog meseca prikazan 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 količina poziva nakon godinu dana upola manja od onoga što je na početku perioda prognoze. U tabeli ispod, prikazan je prosečan dnevni poziv za svaki mesec.

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 polovini godine. Jednom kada negativna stopa rasta prisiljava prognozu da konvergira na nulu, ona se dna i nikada ne može biti manja od toga. Zbog obrazaca dolaska dana 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 strateške prognoze

U nastavku su navedeni neki primeri godišnje stope rasta kao linearni trend (očekivani trend) u strateškoj prognozi. Prikazane godišnje stope rasta su 100 procenata, nula procenata i -50 procenata. U svim primerima, polazna tačka je ista. Primetite da stopa rasta od –50 odsto tokom prve godine dostiže nulu na kraju 2. godine, a zatim ostaje tamo do kraja prognoze. Takođe vredi napomenuti stopu rasta od nula procenata (nema promene u obimu poziva za prognozu).

Upravljanje firme datum udruženja

Čvrsta asocijacija datuma 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 osigurali da WFM koristi datum sa sličnim podacima za svoju prognozu, morate kreirati čvrste datumske asocijacije.

> **PRIMER** Da biste generisali prognozu za sredu, 1. januara 2014. godine, WFM koristi podatke od srede, 2. januara 2013. godine. Međutim, 2014 datum je Nova godina i 2013 datum je Dan posle Nove godine. Kontakt podaci za dva datuma će verovatno biti značajno drugačiji zbog praznika. Stvaranje čvrste datumske asocijacije između januara 1, 2014 i januara 1, 2013 ispravlja ovo prilikom generisanja prognoze.

Ako nemate adekvatne istorijske podatke u WFM bazi podataka da biste koristili asocijacije čvrstih datuma, možete generisati prognozu i zatim urediti podatke za taj određeni datum kako bi odražavali tačne informacije (pogledajte Uređivanje distribucija i prognoza).

Kopiranje firme datum udruženja

Kada ste sačuvali čvrste datumske asocijacije za red usluga, možete ih kopirati u drugi red usluga.

Kopirajte asocijacije firmi datum iz jednog reda usluga u drugi

1. Izaberite red usluga čije asocijacije datuma firme želite da kopirate.
2. U polju **Kopiraj u Service Kuedu** , izaberite ciljni red servisa.
3. Kliknite na dugme **Kopiraj**.

> **NAPOMENA** : Akcija Kopiraj prepisuje sve asocijacije datuma koje su možda postavljene za ciljni red usluga.

Opisi polja

Koristite stranicu Udruženja datuma firme da biste kreirali, uređivali i brisali asocijacije datuma firme za pojedinačne redove usluga.

Ne možete uređivati povezane datume nakon što ih podesite, ali možete urediti njihove opise. Ako ste napravili grešku u izboru dva datuma, obrišite asocijaciju datuma i počnite ponovo.

Polja na stranici Udruženja datuma firme opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Servisni red	Red usluga za koji želite da kreirate asocijacije za čvrste datume.
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 na budući datum.
Opis	Opis povezanih datuma da ih identifikuju, kao što su "Nova godina" ili "Godišnji prodajni događaj". Ovo je jedino polje koje možete urediti kada sačuvate asocijaciju čvrstog datuma.
Dodaj dugme	Kliknite dodati da biste dodali povezane datume u tabelu.
Dugme za brisanje	Ako želite da izbrišete asocijaciju datuma, izaberite polje za potvrdu pored njega u Tabelu i kliknite na dugme Izbriši.
Kopiraj u red usluga	Ciljna servis red na koji želite da kopirate prikazani servis Red je čvrsta datum udruženja.

Račun za dane sa abnormalnim volumenom 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 volumen kontakta odstupa od normalnog. Poseban događaj može dovesti do povećanja ili smanjenja jačine zvuka. Kada dodelite poseban događaj redu usluga, WFM vrši prilagođavanja za efekat posebnog događaja uklanjanjem iz distribucije i normalizacijom u prognozama.

Kada ispitujete istorijski poseban događaj, uzmite u obzir sledeće:

- Na koji red usluga utiče poseban događaj? Poseban događaj je uvek povezan sa redom usluga.
- Kakav je događaj ovaj poseban događaj? Možete konfigurisati generičke tipove posebnih događaja sa podrazumevanim vrednostima. Kada kreirate generički poseban događaj, možete ga odabrati sa liste dostupnih tipova posebnih događaja kad god vam zatreba.
- Kada se dešava poseban događaj?
- Koliko dana nakon posebnog događaja se pojavljuje 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 uticaj na volumen kontakta traje 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 obrađuju račune u različito vreme.
- Kakav je bio odnos uticaja? Ovo se određuje deljenjem volumena kontakta koji se dogodio sa posebnim događajem sa volumenom kontakta koji bi se najverovatnije dogodio 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 kontakta (uključujući kontaktne ručke puta) na dan posebnog događaja ne utiču na obrasce distribucije kontakata.

> **PRIMER** Razmislite o nestanku struje koji uzrokuje da se dnevna količina kontakta prepolovi: to je normalno ujutru, ali popodne ide na nulu. 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 ste naveli 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 stvarna zapremina kontakta na dan nestanka struje bila 5.000 kontakata. Nestanak struje poseban događaj ima faktor uticaja od 0.5. Koristeći gornju jednačinu:

Normalizovana zapremina kontakta = 5.000 ÷ 0.5 = 10.000

Obim kontakta u referentnom periodu je normalizovan na 10.000 kontakata kako bi se nadoknadio efekat posebnog događaja, što čini prognozu preciznijom.

Ograničenja posebnih događaja

Posebni događaji se koriste za negiranje efekata iznenadne i ne ponavljajuće promene u volumenu 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 dodeljujete poseban događaj redu usluga su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Servisni red	Izaberite red usluga na koji želite da dodelite poseban događaj. Specijalni
događaj	Izaberite poseban događaj na koji želite da dodelite redu usluga. Datum
događaja	Izaberite datum posebnog događaja.
Kašnjenje uticaja	Ovo polje se automatski popunjava sa vrednošću konfigurisanom za poseban događaj. Možete ga promeniti po želji.
Trajanje uticaja	Ovo polje se automatski popunjava sa vrednošću konfigurisanom za poseban događaj.

Polje	Opis
	Možete ga promeniti po želji.
Odnos uticaja	Ovo polje se automatski popunjava sa vrednošću konfigurisanom za poseban događaj. Možete ga promeniti po želji.
Komentar	(Opciono) Komentar o posebnom događaju.
Dugme za dodeljivanje	Kliknite na ovo dugme da biste dodelili događaj redu usluga. Dodaje se Tabelu dodeljenih događaja.
Dugme za brisanje	Kliknite na ovo dugme da biste izbrisali izabrani poseban događaj iz Dodeljeno Tabela događaja.

Podaci u rezimeu prognoze

Podaci u redu Pregled prognoze se izračunavaju kao što je opisano u sledećoj tabeli.

> **NAPOMENA:** Ukupni iznosi i prosjeci u redu Pregled prognoze izračunavaju se u periodu od dvadeset četiri sata. Ovi proračuni nisu ograničeni na radno vreme i zatvaranje servisa u redu
> Su odabrali.

Kolona	Rezime Obračun
Agenti Aktuelni	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM(Agenti Stvarno × Trajanje perioda) ÷ SUM(Trajanje perioda)
Agenti Prognoza	Ponderisani prosek vrednosti u koloni, zaokružen na sledeći ceo broj: SUM(Agenti Prognoza × trajanje perioda) ÷ SUM(Trajanje perioda)
Agenti Prognoza Skupljanje Primenjuje	Ponderisani prosek za trajanje perioda, zaokružen na nexst ceo broj. Agents Forecast ÷ ([1 – procenat skupljanja] ÷ 100) **NAPOMENA** - U redovima usluga malog obima sa malom količinom skupljanja, može izgledati kao skupljanje nije primenjeno, jer i Kolona Prognoza agenata i ova kolona prikazuju istu vrednost. Na primer, zbog zaokruživanja na sledeći ceo broj,

Kolona	Rezime Obračun
	stvarni agenti Prognoza 0.2 je prikazan kao 1. Ako se primeni skupljanje od 5%, rezultat je i dalje manji od 1. Kao rezultat toga, obe kolone prikazuju vrednost 1.
Agenti zakazani	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM(Agenti planirano × Trajanje perioda) ÷ SUM(Trajanje perioda)
Prosečno vreme razgovora Stvarno	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(Prosečna prognoza vremena razgovora × Kontakti) ÷ SUM(Kontakti Prognoza).
Prosečno radno vreme Stvarno	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (prosečno radno vreme stvarni × kontakti stvarni) ÷ SUM (kontakti stvarni)
Prosečna prognoza radnog vremena	Ponderisani prosek vrednosti koje nisu nula u koloni: SUM(Prosečna prognoza radnog vremena × Kontakti Prognoza) ÷ SUM (Kontakti Prognoza)
Kontakti Aktuelno	Zbir vrednosti u koloni.
Kontakti Prognoza	Zbir vrednosti kolone. Ako je omogućeno na stranici Globalna podešavanja (Enable Predviđeni kontakti kao decimale), ova vrednost može imati do dva decimalna mesta. Ako se uređuju, ćelije u svakom redu kolone se menjaju: (nova zbirna vrednost ÷ stara zbirna vrednost) × stara vrednost ćelije Ako je stara zbirna vrednost bila nula, svaka ćelija je podešena na: Zbirna vrednost ÷ broj ćelija

Kolona	Rezime Obračun
Neto agenti	Agenti zakazani — Prognoza agenata
Neto agenti sa skupljanjem	Agenti planirani — Agenti predviđeni sa nivoom usluge
skupljanja% Stvarni	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM(intervalni nivo usluge% × ponuđenih kontakata) ÷ SUM (ponuđeni intervalni kontakti)
Nivo usluge% Prognoza	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (Nivo usluge% Prognoza × Kontakti Prognoza) ÷ SUM (Kontakti Prognoza) Po defaultu ovo je vrednost konfigurisana kao cilj nivoa usluge na stranici Service Queue, ali se po želji može promeniti u drugu vrednost. Mogu se uređivati samo interaktivni podaci o redu redova usluga.
Vremenska prognoza nivoa usluge	Ponderisani prosek vrednosti u koloni: SUM (Vremenska prognoza nivoa usluge × Kontakti Prognoza) ÷ SUM (Kontakti Prognoza) Po defaultu ovo je vrednost konfigurisana kao cilj nivoa usluge na stranici Service Queue, ali se po želji može promeniti u drugu vrednost.
Ukupno skupljanje%	Prosek svih procenata skupljanja. **NAPOMENA** Ako je zbirna vrednost 0%, a vi je izmenite u drugu vrednost veću od 0%, onda se ta vrednost primenjuje na svaki interval Ravnomerno u svim intervalima. Na primer, ako promenite vrednost rezime od 0% do 10%, onda 10% se primenjuje na svaki interval. Ako, međutim, zbirna vrednost je veća ili manja od 0%, a vi ga uredite u drugu vrednost koja je veća ili manja od 0%, onda su vrednosti intervala ažurirane proporcionalno u svim intervalima tako da je sumarna vrednost jednaka ili blizu vrednosti koju ste uneli.

Izmenite 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 da vučete linije u grafikonu koji je prikazan horizontalno.

Postoje neki podaci koji se ne mogu uređivati povlačenjem tačaka podataka.

- U prognozi ne možete uređivati stvarne podatke (kao što su Kontakti Stvarni) ili broj zakazanih agenata (Zakazani agenti).
- U distribuciji ne možete uređivati podatke o odnosima kontakata (odnos kontakata), ali možete urediti druge vrednosti u distribuciji.

Uređivanje podataka u tabeli

Možete uređivati polja u tabeli. Promene koje napravite odmah se odražavaju na 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 levo.
- Pritisnite Enter da biste se pomerili nadole jednu po jednu ćeliju.
- Pritisnite Shift + Enter da biste se kretali jednu po jednu ćeliju.

Popunjavanje prazne tabele

Ako nema podataka o prognozi ili distribuciji dostupnih na određeni dan, možete koristiti funkciju uvoza ili ručno popuniti tabelu prognoze ili distribucije za taj dan pomoću dugmeta Initialized. 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 Initialize se pojavljuje na stranici Prognoza samo na nivou zumiranja dana. Nikada se ne prikazuje za strateške prognoze.

Kada kliknete na dugme, tabela je ispunjena nulama u svakom intervalu dana koji gledate. Zatim možete kopirati i nalepiti podatke u tabelu ili ih ručno uneti.

Uređivanje ukupnih iznosa na stranici distribucije

Sledeća tabela navodi polja na stranici Distribucija čiju zbirnu vrednost možete uređivati, i kako to uređivanje utiče na podatke u tabeli.

Polje	Uticaj na podatke
Prosečno vreme razgovora	Nova zbirna vrednost se primenjuje kao što je tokom vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost prognoze agenta preračuna u svakom intervalu.
Prosečno radno vreme	Nova zbirna vrednost se primenjuje kao što je tokom vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost prognoze agenta preračuna u svakom intervalu.

Uređivanje ukupnih iznosa na stranici prognoze

Sledeća tabela navodi polja na stranici Prognoza čiju zbirnu vrednost možete uređivati i kako to uređivanje utiče na podatke u tabeli. Kada se uređuje rezime vrednosti, vrednosti prognoze se preraspodeljuju u svaki interval. Ovo zauzvrat pokreće preračunavanje stvarne sume vrednosti, koja možda nije identična vrednosti koju ste uneli.

Polje	Uticaj na podatke
Agenti Prognoza	Nova zbirna vrednost se raspoređuje proporcionalno tokom vremena Period na osnovu vrednosti pre uređivanja. Ako su sve vrednosti pre uređivanja nula, onda je nova vrednost ravnomerno raspoređena u svim intervalima u periodu. Ova izmena ne izaziva bilo koju drugu metriku da se preračuna. Ova izmena je dozvoljena samo na nivou zumiranja intervala.
Agenti Prognoza Skupljanje Primenjuje	Vrednosti u ovoj koloni se menjaju ako se promeni procenat skupljanja.
Prosečna prognoza vremena razgovora	Nova zbirna vrednost se primenjuje kao što je tokom vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost prognoze agenta preračuna u svakom intervalu.
Prosečna prognoza radnog vremena	Nova zbirna vrednost se primenjuje kao što je tokom vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost prognoze agenta preračuna u svakom intervalu.
Kontakti Prognoza	Nova zbirna vrednost se raspoređuje proporcionalno tokom vremena

Polje	Uticaj na podatke
	Period na osnovu vrednosti pre uređivanja. Ako su sve vrednosti pre uređivanja nula, onda je nova vrednost ravnomerno raspoređena u svim intervalima u periodu. Ova izmena uzrokuje da se vrednost prognoze agenta preračuna u svakom intervalu.
Nivo usluge% Prognoza	Nova zbirna vrednost se primenjuje na sve intervale tokom vremena menstruacija. Ova izmena uzrokuje da se vrednost prognoze agenta preračuna u svakom intervalu.
Vremenska prognoza nivoa usluge	Nova zbirna vrednost se primenjuje kao što je tokom vremenskog perioda. Ova izmena uzrokuje da se vrednost prognoze agenta preračuna u svakom intervalu.
Ukupno skupljanje%	Nova zbirna 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.

NAPOMENA : Brojevi koje vidite nakon uređivanja na nivoima zumiranja u nedelji i mesecu, ali pre čuvanja mogu (i verovatno hoće) malo promeniti nakon što se promene sačuvaju i propagiraju na Osnovni intervalni podaci.

Uređivanje ukupnih iznosa u strateškoj prognozi

Možete da izmenite bilo koju kolonu strateške prognoze na nivou zumiranja godine, osim za prognozu agenata, koja se izračunava iz vrednosti u drugim kolonama.

NAPOMENA : Vrednost Rezime prognoze kontakata 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 pomoću standardnih Vindovs prečica.

- Kliknite i povucite 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 kopirate izabrane ćelije u ostavu u vrednosti odvojenoj jezičcima (TSV) ili vrednosti odvojene zarezom (CSV) formatu. Ova akcija kopira i izmenjene i samo za čitanje kolone ako kopirate podatke iz tabele.
- Koristite Ctrl + V da nalepite sadržaj ostave u ćelije tabele. Možete da nalepite u posebno izabranu grupu ćelija ili samo izaberite ćeliju koja postaje gornji levi ugao vaših nalepljenih podataka. Podaci se nalepe u izabrane ćelije, osim ako je izabrana kolona 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, lepljenje proširuje izbor na veličinu podataka u ostavi. Na primer, ako izaberete područje KSNUMKS × KSNUMKS, ali podaci u ostavi su KSNUMKS × KSNUMKS, onda će nalepiti KSNUMKS × KSNUMKS. Nalepljeni podaci su istaknuti u tabeli.

Primena faktora podešavanja na kolonu

Možete da primenite faktor prilagođavanja da biste uredili svaku vrednost u koloni tabele distribucije ili prognoze istim procentom. Na primer, da biste povećali vrednosti u koloni za 20 procenata, primenite faktor podešavanja od 1,2.

Da biste primenili faktor podešavanja, dvaput kliknite na zaglavlje kolone i unesite željenu vrednost u rezultirajući dijalog. Dijalog boks je dostupan samo za kolone koje možete uređivati na ovaj način.

Možete podesiti sledeće kolone u prognozi:

- Kontakti Prognoza
- Prosečno vreme razgovora
- Prosečna prognoza 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 Upravljanju aplikacijama omogućavaju vam da podesite i upravljate izuzecima i projektima.

Upravljanje izuzecima

Stranica Izuzeci vam omogućava da kreirate, uređujete, brišete i dodeljujete izuzetke. Izuzeci su aktivnosti koje oduzimaju agente od toga da budu u službi. Primeri izuzetaka su sastanci, obuka i slobodno vreme.

Izuzeci se mogu staviti u raspored agenta na više načina:

- Zahtev 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.
- Dodeljen agentima pre nego što raspored vodi supervizor ili planer (pogledajte Dodeljivanje izuzetka). Prilikom generisanja rasporeda, WFM primenjuje izuzetak od rasporeda agenta i pomera pauze kako 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 usluga.
- Dodeljeno agentima nakon što je raspored pokrenut od strane supervizora ili planera koristeći stranicu Raspored agenta (pogledajte Ubacite aktivnost). Dodeljivanje izuzetaka nakon pokretanja rasporeda osigurava da raspored tačno odražava trenutne uslove i da se sačuva istorija izuzetaka.
- Dodeljen agentima kao događaj dinamičkog raspoređivanja.
- Dodeljen agentima kao unutardnevni dinamički raspored odmora ili izuzetak slobodnog vremena.

Lista 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 traženo. Međutim, u nekoliko slučajeva, plasman izuzetka je manje očigledan jer plasman mora da prati određena pravila na osnovu zahteva za izuzetak ili dodeljenog izuzetka i postojećeg rasporeda agenta, kao što je opisano u nastavku.

Za rasporede pokrenuti sa dodeljenim izuzecima

Prilikom pokretanja rasporeda, planer razmatra dodeljene izuzetke za svakog agenta i pokušava da postavi odgovarajuće zakazane izuzetke u raspored za tog agenta. Planirani izuzeci mogu ili ne moraju tačno odgovarati početnim / zaustavnim vremenima dodeljenog izuzetka.

> **NAPOMENA** Moguće je da prilikom dodeljivanja izuzetaka celog dana i izuzetaka delimičnog dana sa promenljivim radnim smenama, izuzeci mogu biti postavljeni na opcionim danima kada agenti nemaju smene.

Za izuzetke dodeljene tokom celog dana:

- Izuzetak za ceo dan 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 promenljivom danu radne smene, planer obično ne koristi taj dan ako postoje drugi dani u kojima je agent potreban. Međutim, planer preferira da zakaže za taj dan ako nema drugih dana u kojima je agent potreban.

Za izuzetke dodeljenih delimičnim danima:

- Izuzeci koji su dodeljeni delimičnim danima postavljaju se samo na deo rasporeda gde se može postaviti smena (to jest, agent je dostupan za rad).
- Ako se nijedan deo dodeljenog izuzetka ne preklapa gde se smena može postaviti, onda izuzetak nije postavljen na raspored.

Za odobrene zahteve za izuzetak, mentorstvo i slobodno vreme

Zahtevi za izuzetke, 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 stavljen 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 nad svim plaćenim aktivnostima u smjenama koje počinju tog dana. Sve neplaćene aktivnosti u tim smjenama zamenjuju se nedostupnom aktivnošću. Ako agent nema smenu tog dana, onda se izuzetak ne dodaje u raspored agenta.
- Za zahteve od 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 smenama zamenjuju se nedostupnom aktivnošću. Ako agent nema postojeće plaćene aktivnosti tokom tog vremenskog perioda, onda se izuzetak ne dodaje u raspored agenta.

NAJBOLJA PRAKSA Nemojte brisati izuzetke koji se više ne koriste ako su prethodno dodeljeni agentima. Ako se izbrišu, istorijski podaci povezani sa njima će biti izgubljeni. Deaktivirajte Umesto izuzetaka.

Kreiranje, uređivanje i brisanje izuzetaka

Polja na stranici kada uređujete ili brišete postojeći izuzetak, ili kada kreirate novi izuzetak, su opisana ispod.

> **NAPOMENA** Izuzeci koji su prethodno korišćeni u rasporedu i koji su još uvek u istoriji rasporeda ne mogu se izbrisati.

Polje	Opis
Informacije o izuzetku	Jedinstveno ime za izuzetak. Maksimalni broj znakova = 50.
Aktivirajte izuzetak	Izaberite polje za potvrdu da biste aktivirali izuzetak i učinili ga dostupnim za Koristite. Ako obrišete polje za potvrdu, izuzetak više neće biti dostupan za upotrebu (deaktiviran je).
Ovaj izuzetak je plaćena aktivnost	Izaberite polje za potvrdu ako je izuzetna aktivnost plaćena aktivnost. Ova postavka se može premostiti 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 posjetiti 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 Mom rasporedu.
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 da izmenite 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	Podrazumevano, ovo polje za potvrdu prikazuje plaćeni status dodeljen izuzetku. Kada dodelite izuzetak jednom ili više agenata na ovoj stranici, možete da izaberete ili obrišete polje za potvrdu da biste premostili tu postavku.
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 veliki 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. ▪ Ako je dodeljeni izuzetak celodnevni izuzetak, taj dan je u vremenskoj zoni prikaza svakog agenta. ▪ Ako je dodeljeni izuzetak izuzetak delimičnog dana, vremena u početnim i krajnjim vremenskim poljima 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 se izabere, 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 koje 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 vidljive su onima

Polje	Opis
	Agenti u Mom rasporedu kada je zakazan izuzetak. Možete pregledati, urediti ili izbrisati belešku u rasporedu agenata. Ne možete urediti postojeću belešku ovde, ali možete prekriti dodeljeni izuzetak sa novim izuzetkom za iste dodeljene agente i isto vreme i datum koji uključuje drugačiju 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 dodelite 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	Svake 1 nedelje
Ovih dana	Ponedeljak **NAPOMENA** Odabrani 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."

Upravljanje tipovima izuzetaka

Koristite stranicu Tipovi izuzetaka za kreiranje, uređivanje i brisanje tipova izuzetaka. Tip izuzetka je generički izuzetak ili izuzetak na visokom nivou koji agenti izaberu 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 odabrati 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 se automatski dodeljuju prikazu preduzeća i prikazu koji vam je dodeljen.

Opisi polja

> **NAPOMENA** Ne možete uređivati ili brisati tipove izuzetaka koji nisu u vašem pogledu. Ako tip izuzetka u vašem prikazu ima izuzetke mapirane na njega koji nisu u vašem pogledu, ne možete da izmenite to
> Tip izuzetka. Ovo osigurava da ne možete nenamerno ukloniti izuzetke koje ne možete da vidite.

Polja na stranici su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Tip izuzetka Ime	Jedinstveno ime tipa izuzetka. Maksimalni broj znakova = 50.
Podrazumevani izuzetak	Podrazumevani izuzetak toka posla koji se koristi za ovaj tip izuzetka (vidi Automatizujte rukovanje zahtevima agenta).

Upravljanje projektima

Koristite stranicu Projekti za kreiranje, uređivanje i brisanje projekata. Projekat je aktivnost koja sprečava agente da reaguju na kontakte. Projekti se obično dodeljuju za optimizaciju korišćenja vremena mirovanja agenta kada je obim kontakta nizak. Ove aktivnosti se dešavaju u svakoj radnoj smeni i mogu se dodeliti 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
> Podešen da bude dugačak kao cela smena, već bi trebalo da bude konfigurisan u manjim vremenskim dužinama, tako da mogu uzeti u obzir ručkove, pauze i izuzetke.

Postoje dve vrste projekata: obavezni projekti i nepotrebni projekti (podrazumevano). Potrebni projekti su projekti koji se moraju izvršiti, pa moraju biti zakazani u najboljem trenutku, 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 zakazani su na osnovu njihovog dodeljenog prioriteta.

Projekti su raspoređeni ovim redosledom:

- Potreban projekat
- Neobavezan projekat, prioritet 0

- Neobavezan projekat, prioritet 1
- Neobavezan projekat, prioritet 2
- I tako dalje.

NAPOMENA Možete da promenite status projekta iz obaveznog u neobavezan ili neobavezan u obavezan. 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 obrišete 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
Naziv 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 pokrivanje. To bi moglo da izazove nedostatak osoblja.
Prioritet	(Samo opcioni projekti) Broj od nule do devet koji opisuje prioritet projekta, pri čemu je nula najviši prioritet. Ako je projekat označen kao obavezan projekat, ovo polje prikazuje samo za čitanje "–1".
URL hiperveze	URL veb stranice koju agent mora posjetiti 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 aktivnosti projekta 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 ne može biti

Polje	Opis
	Zakazano dok se ne aktivira.
Datum početka / Datum završetka	Datumi početka i završetka perioda agenata 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 se agenti mogu zakazati za rad na projektu. **NAPOMENA** : Planer zasniva vreme početka i završetka projekta na vremenskoj zoni zakazivanja agenta.
Raspored povećanja	Raspored inkrement koji određuje intervale u kojima je projekat može da počne. Na primer, ako izaberete inkrement od 15 minuta i 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 da rade na projektu	Dani koji ukazuju na to koji dani u nedelji agenti mogu biti zakazani za rad na projektu. Odabrani dani su plavi. Podrazumevano, svaki dan u nedelji je izabran.
Minimalno trajanje	(Samo opcioni projekti) Minimalna dužina vremena koje agenti mogu biti zakazano za rad na projektu. Ova vrednost ne može biti manja od jedinice trajanja i mora biti višestruka od jedinice trajanja.
Maksimalno trajanje	(Samo opcioni projekti) Maksimalna dužina vremena koje agenti mogu biti zakazano za rad na projektu. Ova vrednost mora biti višestruka od jedinice trajanja i mora biti najmanje ista kao 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 i agent je zakazan da radi na projektu za 60 minuta tokom radne smene, to vreme može biti dve sekvencijalne jedinice trajanja koje ukupno 60 minuta, ili jedna 30-minutna jedinica trajanja ujutru i još 30-minutna jedinica trajanja u popodnevnim satima.

Polje	Opis
Трајање:	(Samo potrebni projekti) Trajanje koje su agenti zakazani za rad 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	Maksimalan 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 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. Napomenu možete urediti ili izbrisati ovde ili u rasporedu agenata. Ako ovde izmenite belešku, napomena 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. Podrazumevano, izabrana je opcija Balansirano.
    - Balansirana opcija izjednačava osoblje što je bolje moguće u intervalima dana na osnovu korisničkih konfiguracija i radnih smena, što rezultira rasporedima koji ravnomernije raspoređuju dostupne agente.

        NAPOMENA Kada su omogućeni maksimalni limiti osoblja, ova opcija uzima ograničenje u obzir prilikom generisanja rasporeda.

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Koristite postavke prioriteta reda usluga za fino podešavanje ponašanja rasporeda. Ako rezultati zakazivanja više servisnih redova nisu zadovoljavajući (za
> Na primer, morate da smanjite nedostatak osoblja važnog reda usluga), uverite se da je prioritet dodeljen tom redu usluga daleko od prioriteta dodeljenih drugim redovima usluga. Na primer, važnom redu usluga je dodeljen prioritet 4, dok su drugim redovima usluga dodeljeni prioriteti 90 i 100 (vidi Prioritet reda usluga).

- Opcija Prioritet (ranije nazvana podrazumevana opcija) koncentriše raspoloživo osoblje ranije u toku nedelje i u najranijim intervalima mogu biti zakazani. Ako nemate dovoljno osoblja, to rezultira rasporedima koji imaju tendenciju da ispune kadrovske zahteve ranije u nedelji i danu, a ne one kasnije u nedelji i danu.

> **NAPOMENA** Čak i kada su omogućeni maksimalni limiti osoblja, ova opcija ne uzima u obzir ograničenje prilikom generisanja rasporeda.

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Ako nema dovoljno agenata da u potpunosti pošalju sve redove usluga, korišćenje opcije Prioritized rezultira u redovima usluga višeg prioriteta 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 zakazivanja** ako želite da zakažete izabrane agente bez promene rasporeda agenata koji su već zakazani za red usluga. Pogledajte Dodavanje agenta u postojeći raspored za više informacija o tome kako generisati ad-hoc raspored.
4. Izaberite jednu ili više multiskill grupa i / ili servisnih redova koji će biti zakazani.

> **NAPOMENA** Ako servisni redovi koje izaberete imaju minimalno trajanje zakazivanja bloka konfigurisano na stranici Service Kueus (pogledajte Upravljanje redovima usluga), 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 konfigurisani prvi dan u nedelji u nedelji koji sadrži datum koji unesete.
6. Izaberite polje za **potvrdu Rotirajte radne smene** ako želite da WFM 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 završiti svoj dinamički raspored izbor radne smene 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 u radnoj smeni konfigurisanoj za agenta i, u stvari, rotira jednu radnu smenu iz nedelje u nedelju.

7. Zakažite kada želite da se zahtev pokrene. Podrazumevano, 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. Ovo 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 pokrećete raspored. Takođe, ako je povezana bilo koja od multiskill grupa ili servisnih redova
Sa agentima čije radne smene uključuju poslednji dan u nedelji, trebalo bi da postoje predviđeni podaci za prva dva dana sledeće 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 raspoređeni. 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 radnog uslova može biti maksimalno 48 sati kada su uključena neplaćena trajanja).

Dodajte agenta u postojeći raspored

Ad-hoc raspoređivanje vam omogućava da integrišete određene agente u postojeći raspored reda usluga bez ponovnog pokretanja rasporeda. Time se izbegava ometanje rasporeda postojećih agenata.

Neki razlozi 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 metodu uravnoteženog raspoređivanja.
- Ad-hoc rasporedi počinju podrazumevanog prvog dana u nedelji.
- Ad-hoc raspoređivanje se može koristiti sa fiksnim, promenljivim i dinamičkim radnim smenama dostupnosti.

- Ad-hoc raspoređivanje se odnosi na agente koji su multiskilled, bilo kao član više servisnih redova ili multiskill grupe.

Generisanje ad-hoc rasporeda

Generišite ad-hoc raspored

1. Pristupite stranici Zahtev za raspored.
2. Podrazumevano, izabrana je opcija Balansirano. Ovo je jedini metod raspoređivanja 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 konfigurisani prvi dan u nedelji u nedelji koji sadrži datum koji unesete.

   NAPOMENA : Ako agent treba da počne sredinom nedelje, možete staviti neplaćene izuzetke za dane kada nisu tamo, a zatim pokrenuti ad-hoc raspored za nedelju.

6. Izaberite polje za **potvrdu Rotirajte radne smene** ako želite da WFM 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 završiti svoj dinamički raspored izbor radne smene 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 u radnoj smeni konfigurisanoj za agenta i, u stvari, rotira jednu radnu smenu iz nedelje u nedelju.

7. Zakažite kada želite da se zahtev pokrene. Podrazumevano, 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 Korisnički zahtevi da biste pregledali i / ili izbrisali zahteve servera (kao što su zakazivanje, planiranje i zahtevi za podacima) koje su postavili korisnici.

Kada se napravi 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. Podrazumevano, rezultati uključuju sve zahteve Tipovi.
Izaberite zahtev	Ime korisnika koji je podnio zahtev. Po defaultu, rezultati Uključite sve tipove zahteva.
Izaberite Status	Status korisničkih zahteva za prikaz. Podrazumevano, rezultati uključuju zahteve Svih statusa.
Datum početka / Datum završetka	(Opciono) Opseg datuma za koje se prikazuju rezultati. Ako to učinite Ne specificira datum početka/završetka, svi odgovarajući rezultati su prikazani.
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 Na čekanju mogu biti Izbrisane.
Detalji	Prikazuje dodatne detalje o svakom zahtevu. Da biste videli više detalja o

Polje	Opis
	zahtev, kliknite na dugme Pogledaj detalje. Detalji se pojavljuju ispod tabele Lista korisničkih zahteva.
Zahtev Datum / vreme	Datum i vreme kada je podnesen zahtev korisnika.
Vrsta zahteva	Vrsta korisničkog zahteva.
Pretraga	Ime korisnika koji je podnio zahtev.
Status	Završetak / pokretanje status zahteva. Zahtevi koji su zakazani za pokretanje u budućnosti datum / vreme su prikazani kao "Na čekanju". **NAPOMENA** Ako je zahtev za hvatanje na čekanju duže nego što se čini razumnim, konsultujte dnevnik iz mogućih razloga 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 raspored trgovina i ponude i zahteve za mentorstvo i urediti svoje zahteve.
- Supervizori i planeri koriste poruke za odobravanje ili odbijanje zahteva agenta.

Redovi zahteva mogu se sortirati uzlaznim ili silaznim 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 pošaljete
- Public Box—Sadrži javne rasporede trgovina i zahteve za mentorstvo

Podrazumevani prikaz je Outbok. Zahtevi se mogu zadržati do maksimalnog vremena zadržavanja konfigurisanog od strane administratora sistema za WFM prognozu, raspored, zahtev i istorijske podatke (pogledajte Definisanje WFM-a

period zadržavanja). Možete brisati zahteve sve dok drugi korisnik ne promeni status zahteva. Ne možete sami izbrisati zahteve iz poštanskih 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 stranice pretraživača, kao što je pritiskom na F5 ili klikom na dugme Osveži na traci sa alatkama pretraživača. (Otprema se prikazuje nakon osvežavanja, čak i ako ste gledali Prijemno sanduče ili Javno bok.)

Pristupite svojim poštanskim sandučićima klikom na ikonu poštanskog sandučeta na traci sa alatkama za razmenu poruka. S leva na desno, ikone su Outbok, Inbok, Public Bok i Novi zahtevi.

Zahtevi za pretragu

Možete tražiti 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 biste otvorili panel filtera.
2. Izaberite kriterijume po kojima želite da pretražujete.
3. Kliknite na dugme **Pretraži.** Panel filtera se zatvara kada pokrenete pretragu.

Kriterijumi za pretragu se zadržavaju sve dok ne napustite stranicu. Da biste izmeni kriterijume pretrage, kliknite na dugme **Filter** da biste otvorili panel filtera i promenili kriterijume.

Kako filtrirati datumska polja

Postoje dva načina za filtriranje zahteva po datumu: Opseg datuma i Određeni datumi. Datumska polja su podrazumevano postavljena na Opseg datuma. Opcija Opseg datuma filtrira zahteve pomoću padajuće liste postavljenih opsega u odnosu na današnji datum. Opcija Specifični datumi uključuje dva polja datuma koja vam omogućavaju da filtrirate zahteve u odnosu na određene datume. Koristite polja Specifični datumi da biste uneli datum početka, datum završetka ili oba datuma da biste postavili 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 za filtriranje po krajnjem datumu, koji filtrira zahteve po datumima na ili pre unesenog datuma
- Unesite datume u oba polja da biste vratili zahteve na ili između unesenih datuma

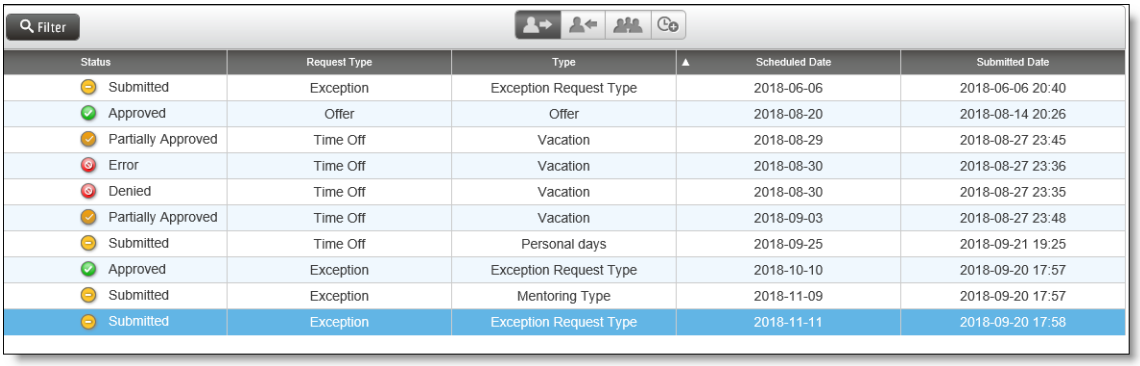
Kriterijumi za pretragu

Sledeća tabela opisuje sve kriterijume pretrage koji su dostupni za pretrage.

Polje	Opis
Vrsta 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 vašem inboku ili agent koji je primio zahtev u vašem sandučetu.
Status	Trenutni status zahteva.
Datum dostavljanja	Datum kada je agent podneo zahtev.
Raspored Datum	Datum koji je agent izabrao za traženu akciju.

Otpr

Outbok sadrži sve zahteve koje ste napravili u uzlaznom redosledu datuma. Možete da vidite detalje zahteva i izmenite ili izbrišete zahtev ako još nije odobren ili odbijen.



Filter

Status	Request Type	Type	Scheduled Date	Submitted Date
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-06-06	2018-06-06 20:40
Approved	Offer	Offer	2018-08-20	2018-08-14 20:26
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-08-29	2018-08-27 23:45
Error	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:36
Denied	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:35
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-09-03	2018-08-27 23:48
Submitted	Time Off	Personal days	2018-09-25	2018-09-21 19:25
Approved	Exception	Exception Request Type	2018-10-10	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Mentoring Type	2018-11-09	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-11-11	2018-09-20 17:58

Sledeća tabela opisuje polja u odlaznom sanduku.

Polje	Opis
Status	Status zahteva. Mogući statusi su: ▪ Odobreno - Vaš zahtev je odobrio vaš nadređeni. Delimično odobreno – deo vašeg zahteva za slobodno vreme odobrio je vaš nadređeni. ▪ Na čekanju – Vaš raspored trgovina ili raspored ponuda zahteva čeka odgovor od drugog agenta. Može se uređivati ili brisati. ▪ Čekanje - Ponuda za raspored ili zahtev za trgovinu rasporedom čeka vaš odgovor. Može se prihvatiti ili odbaciti. ▪ Poslato – Vaš zahtev čeka odgovor od vašeg nadređenog. 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 trgovinu rasporedom. ▪ Odbijeno - Odbili ste zahtev za trgovinu rasporedom drugog agenta.
Vrsta zahteva	Opšti tip zahteva.
Tip	Specifična vrsta zahteva. Na primer, ako je Tip zahteva Slobodno vreme, tip može biti Odmor.

Polje	Opis
Planirani datum	Datum kada se traženi događaj dogodi. Podrazumevano, Outbok je sortiran do ovog datuma u uzlaznom redosledu. Možete kliknuti na zaglavlje kolone da biste se prebacivali između uzlaznog i silaznog redosleda.
Datum dostavljanja	Datum i vreme kada je zahtev podnesen. Imajte na umu da javna trgovina Ponude ne prikazuju podneti datum dok ih neko ne prihvati.

Rad sa vansmernim sandučetom

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. Uredi po želji.
3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

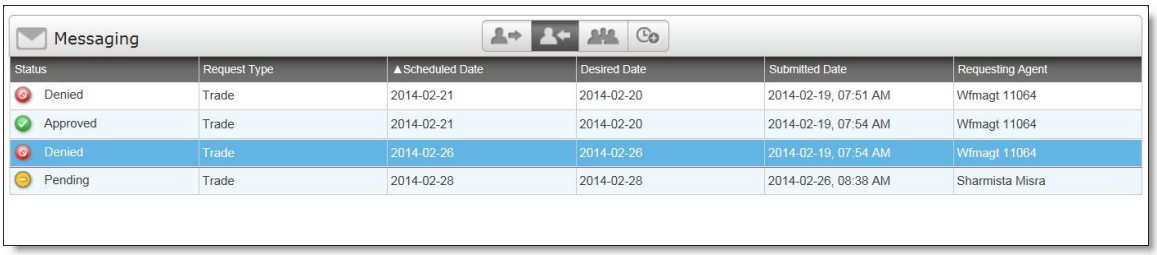
Izbrišite zahtev koji još nije odobren ili prihvaćen

1. Dvaput kliknite na zahtev.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.

Prijemno sanduče

Prijemno sanduče sadrži sve zahteve koje ste primili u zakazanom redosledu datuma. Možete da vidite detalje zahteva i izmenite ili izbrišete zahtev ako još nije odobren ili odbijen.

NAPOMENA Supervizori imaju konačna ovlašćenja nad bilo kojim rasporedom trgovina i zahtevima za mentorstvo, tako da zahtev za trgovinu ili mentorstvo koji prihvatite 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. ▪ Podneto – Zahtev čeka odgovor od vašeg nadređenog. Može se uređivati ili brisati. ▪ To-Do—Zahtev čeka odgovor od vas. Može se prihvatiti ili odbaciti. ▪ Odbijen – Vaš zahtev je odbijen od strane vašeg nadređenog. ▪ Greška — Došlo je do greške u zahtevu. ▪ Odbijen - Odbio si zahtev za trejd drugog agenta. ▪ Odbijeno - Drugi agent je odbio vaš zahtev za trgovinu rasporedom.
Vrsta zahteva	Opšti tip zahteva.
Planirani 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 prebacivali između uzlaznog i silaznog redosleda.
Željeni datum	Datum koji agent koji traži da primi (Planirani datum u Raspored zahtev za ponudu i raspored trgovinski zahtev).
Pošalji datum	Datum i vreme kada je zahtev podnesen. Imajte na umu da javna trgovina Ponude ne prikazuju podneti datum dok ih neko ne prihvati.
Zahtev agenta	Ime agenta koji traži raspored trgovinu ili ponudu ili mentorstvo Zahtev.

Rad sa prijemnim sandučetom

Prihvatite ili odbijte zahtev za trgovinu rasporedom

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 prihvatite trgovinu.
3. Kliknite na dugme **Prihvati** ili **Odbaci.**

Potvrdite ili odbacite prihvaćeni zahtev za ponudu rasporeda

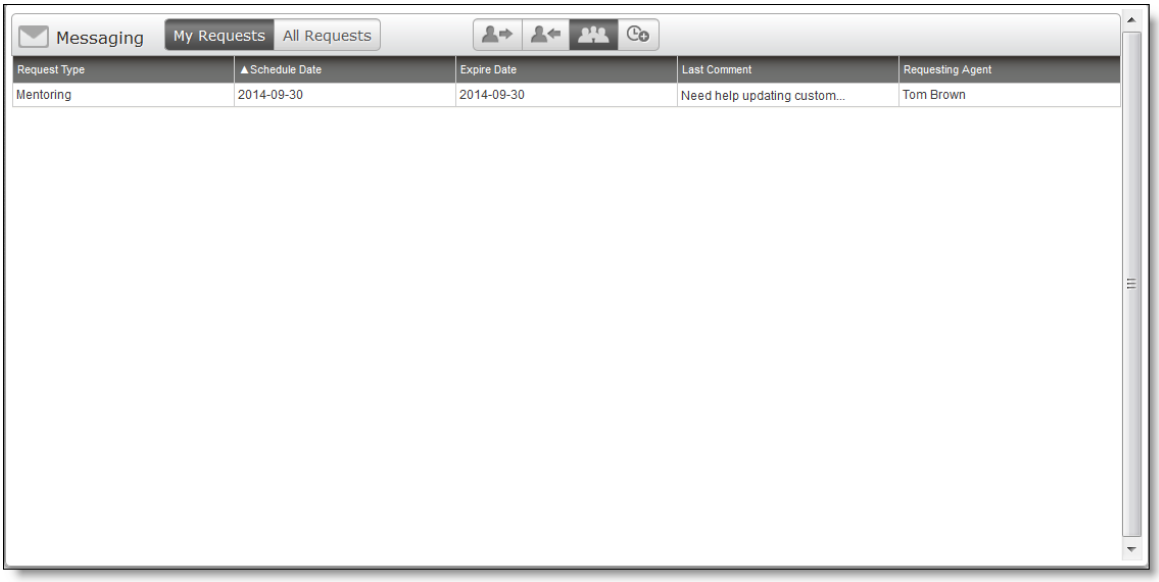
1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Kliknite **Analiziraj** da biste uporedili svoj raspored za određeni dan sa ponuđenim rasporedom.
3. Kliknite **na dugme Potvrdi** da biste prihvatili zahtev za ponudu ili **Odbijte** da biste odbili zahtev za ponudu.

Potvrdite ili odbacite prihvaćeni zahtev za mentorstvo

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Pregledajte prihvaćeni zahtev.
3. Kliknite **Potvrdi** da prihvatite mentora ili **Odbaci** da odbijete mentora.

Javna kutija

Javna kutija sadrži sve dostupne javne raspored ponude, raspored trgovina, i mentorstvo zahtevi od agenata po vašem mišljenju koji su dostupni za bilo koji agent da prihvati. Možete da vidite detalje zahteva, procenite zahtev i prihvatite zahtev (po želji).



NAPOMENA - Korisnici sa dozvolom da administriraju poruke imaju konačnu vlast nad bilo kojim rasporedom trgovina, rasporedom ponuda i zahtevima za mentorstvo, tako da zahtev koji prihvatite može biti odbijen od strane toga

korisnik.

Sledeća tabela opisuje polja u javnom boksu.

Polje	Opis
Vrsta zahteva	Opšti tip zahteva.
Raspored Datum	Datum kada podnosilac zahteva želi da odustane ili zakaže mentorstvo Sesije. Po defaultu, Javna kutija je sortirana po ovom datumu u uzlaznom redosledu.
Istekne Datum	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 agenta	Ime agenta koji traži raspored trgovine, zakazivanje ponuda, 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 **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 dugme **Prihvati** ako želite da prihvatite zahtev za mentorstvo ili **Otkaži** da zatvorite zahtev bez prihvatanja.

Zahteva

Meni Novi zahtev vam omogućava da kreirate zahtev za izuzetke, slobodno vreme, raspored ponuda, raspored trgovina, i mentorstvo.

- Zatražite 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 obrišete zahtev.

Vrsta zahteva	Status	Akcija dozvoljena
Raspored ponuda (javno)	Neobrađeni	Uredi, Izbriši
Raspored trgovine (privatno)	Neobrađeni	Uređivanje
Raspored trgovine (javno)	Neobrađeni	Uredi, Izbriši
Pretraga	Neobrađeni	Uredi, Izbriši
Izuzetak	Podnela	Uredi, Izbriši
Slobodno vreme	Podnela	Uredi, Izbriši

Izmenite zahtev

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Izmenite zahtev po želji.
3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Izbriši zahtev

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.

Zatražite izuzetak

Koristite zahtev za izuzetak da biste zatražili promenu rasporeda za neplanirane aktivnosti kao što su sastanci, treninzi, neplanirane pauze i izostanci. 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 vašeg procenata pridržavanja. Na primer, ako ste juče morali da idete kući 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 tog dana, izuzetak se ne dodaje u vaš raspored.
> Za zahtjeve za djelimični dan, izuzetak se stavlja na raspored za traženi vremenski period u odnosu na sve postojeće plaćene aktivnosti tokom tog vremenskog perioda (bez obzira na to da li je izuzetak plaćen ili ne). Sve preklapajuće neplaćene aktivnosti u tim smjenama zamenjuju se aktivnošću koja nije dostupna 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 nakon primene izuzetka.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Zahtev za izuzetak.

Polje	Opis
Izuzetak Datum	Datum kada želite da dođe do izuzetka. Trenutni datum je prikazan od strane Podrazumevani.
Tip izuzetka	Padajuća lista dostupnih tipova izuzetaka.
Ceo dan	Izaberite polje za potvrdu da biste označili da je izuzetak za ceo dan. Kada se izabere, polja Vreme početka i Vreme završetka su skrivena.
Vreme početka	Vreme kada počinje izuzetak.
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	Odlazno sanduče agenta A	Neobrađeni
Nadzornik	Prima zahtev	Kutija za obaveze supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava / odbija izuzetak	Odlazno sanduče agenta A	Odobreno / odbijeno

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
		Sve kutija supervizora	Odobreno / odbijeno

Za više informacija o slanju zahteva za izuzetke, pogledajte O automatskim izmenama zahteva.

Zatražite raspored trgovine

Koristite zahtev za trgovinu rasporedom da biste trgovali ceo ili delimični planirani radni dan sa nečijim celim ili delimičnim planiranim 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 razmenjujete smene istog dana (na primer, možda ćete želeti da menjate svoju smenu od 7:00 AM do 15:00 sa tuđom smenom od 10:00 AM–18:00) 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 podešen za agente da obavljaju raspored, trgovinu ili ponudu.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Raspored zahteva za trgovinu tokom celog dana.

Polje	Opis
Javna trgovina	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste objavili svoj raspored trgovine u javnom polju svih agenti po vašem mišljenju. Obrišite ovo polje za potvrdu za trgovinu sa određenim agentom u privatnoj trgovini.
Potvrdite	(Samo javni trgovini) Podsetnik da će se od vas tražiti da potvrdite ili odbijete predloženu trgovinu od agenta koji odgovara. Ovo polje za potvrdu je samo za čitanje i ne može se obrisati.
Zahtev agenta	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Planirani datum	Datum koji želite da trgujete. Po defaultu, prikazuje sutrašnji datum.
Ceo dan	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste trgovali ceo dan.
Odgovarajući agent	(Samo privatne trgovine) Agent sa kojim želite da trgujete smene.
Planirani datum	(Samo privatne trgovine) Datum sa kojim želite da trgujete.
Datum isteka	(Samo javni trgovini) Datum isteka zahteva.

Polje	Opis
Napišite komentar	(Opciono) Kliknite da biste uneli komentar u vezi sa zahtevom za izuzetak. Bilo koji Komentar koji dodate se ne čuva sve dok se sam zahtev za izuzetak ne sačuva. Maksimalni broj znakova = 250.

Sledeća tabela opisuje polja u parcijalnom danu Raspored Trade Request dijalog.

Polje	Opis
Javna trgovina	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste objavili svoj raspored trgovine u javnom polju svih agenti po vašem mišljenju. Obrišite ovo polje za potvrdu za trgovinu sa određenim agentom u privatnoj trgovini.
Potvrdite	(Samo javni trgovini) Podsetnik da će se od vas tražiti da potvrdite ili odbijete predloženu trgovinu od agenta koji odgovara. Ovo polje za potvrdu je samo za čitanje i ne može se obrisati.
Zahtev agenta	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Planirani 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 početno i krajnje vreme sati koje želite da trgujete.
Odgovarajući agent	(Samo privatne trgovine) Agent sa kojim želite da trgujete smene.
Planirani datum	(Samo privatne trgovine) Datum sa kojim želite da trgujete.
Vreme	(Samo privatne trgovine) Unesite početno i krajnje vreme sati sa kojima želite da trgujete.
Datum isteka	(Samo javni trgovini) Datum isteka zahteva.
Napišite komentar	(Opciono) Kliknite da biste uneli komentar u vezi sa zahtevom za trgovinu. Bilo koji Komentar koji dodate se ne čuva dok se ne sačuva sam zahtev za trgovinu. Maksimalni broj znakova = 250.

Kreirajte novi zahtev za trgovinu rasporedom

1. Kliknite na Novi **zahtev**, a zatim izaberite **Raspored Trade Request** 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 osobom sa kojom želite da trgujete kako biste bili sigurni da je trgovina moguća.
4. Ako želite, kliknite na dugme **Napišite 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	Odlazno sanduče agenta A	Neobrađeni
Agent B	Prima zahtev za trgovinu	Prijemno sanduče agenta B	Zaduženje
Agent B	Prihvata / odbija zahtev za trgovinu	Agent B je Outbok	Poslato / odbijeno
Agent A	Prima odgovor agenta B	Prijemno sanduče agenta A	Poslato / odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćen zahtev za trgovinu za odobrenje	Kutija za obaveze supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava / odbija trgovinu	Odlazno sanduče agenta A	Odobreno / odbijeno
		Prijemno sanduče agenta B	Odobreno / odbijeno
		Sve kutija supervizora	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	Odlazno sanduče agenta A	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	Odlazno sanduče agenta A	Zaduženje
Agent A	Potvrđuje ili odbacuje	Odlazno sanduče agenta A	Podneto / odbijeno

Kori	Radnj	Pojavljuje se	Status
	Prihvatanje agenta B		(Odbijanje zahteva stvara kopiju zahteva koji prikazuje Odbijen na njemu, a originalni zahtev se vraća na čekanje)
	Agent B dobija potvrdu / odbijanje agenta A	Prijemno sanduče agenta B	Podneto / odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćen i potvrđen zahtev za odobrenje trgovine	Kutija za obaveze supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava / odbija trgovinu	Odlazno sanduče agenta A	Odobreno / odbijeno
		Prijemno sanduče agenta B	
		no sve kutije supervizora	Odobreno/odbije Odobreno / odbijeno

Zahtev za slobodno vreme

Koristite zahtev za slobodno vreme da zakažete različite vrste slobodnog vremena sa posla. Možete zatražiti više dana i vrste slobodnog vremena u jednom zahtevu. Na primer, ako želite nedelju dana odmora, ali nemate dovoljno dana odmora da pokrijete pet dana, takođe možete koristiti slobodno vreme iz jedne od drugih kategorija da biste nadoknadili razliku.

NAPOMENA : Ne možete da podnese zahteve za odsustvo 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 u junu kao svoj prvi izbor za odmor, ali takođe naznačite da je slobodna nedelja u julu vaš drugi izbor, a nedelja odmora u avgustu je vaš treći izbor. Vaš supervizor će odobriti jedan od vaša tri izbora.

Kada pošaljete, možete da izmenite ili izbrišete svoj zahtev ako još nije odobren.

Vaš supervizor može da se odluči da odobri samo nekoliko dana višednevnog zahteva za odsustvo. Na primer, možda ćete želeti da ponedeljak, utorak, i sreda off. 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 su traženi 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, vraćate se na raspored i vaš odmor se ažurira kako bi vam vratio te sate.

Zahtev za slobodno vreme dijalog boks 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 podnijeli.

NAPOMENA Kada zatražite slobodno vreme, sati koje tražite navedeni su u koloni Sati na čekanju. Kada su odobreni, prelaze u kolonu Odobreni sati. Dan nakon što ste zapravo
Koristi slobodno vreme, sati se presele u kolonu Korišćeni sati i više nisu navedeni u koloni Odobreni sati.

NAPOMENA Ako zatražite ceo slobodan dan, broj sati koji se dodaju u kolone Sati na čekanju i Odobreni sati zasniva se na količini plaćenih aktivnosti smene tog dana. Ako imate samo
Nisu dostupne ili dostupne aktivnosti tog dana, vrednost dodana satima na čekanju i odobrenim satima je nula. Ako nemate aktivnosti (što nije isto što i aktivnost koja nije dostupna), dodana vrednost je dnevni FTE sati.

Dugmad za dodelu dana i slobodnog vremena mogu vam pomoći kada tražite slobodno vreme.

- 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 poletite

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	Odlazno sanduče agenta A	Neobrađeni
Nadzornik	Prima zahtev	Kutija za obaveze supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava / delimično odobrava / odbija slobodno vreme	Prijemno sanduče agenta A	Odobreno / Delimično odobreno / Odbijeno
		Izlazno sanduče supervizora	Odobreno / Delimično odobreno / Odbijeno
Agent A	Povlači se prethodno	Agent A 'Outbok	Traženo povlačenje

Kori	Radnj	Pojavljuje se	Status
	Odobren zahtev		
Nadzornik	Prima zahtev za povlačenje	Kutija za obaveze supervizora	Zahtev za povlačenje
Nadzornik	Potvrđuje povlačenje	Prijemno sanduče 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 vrstu slobodnog vremena.
3. Iz padajuće liste Izbor izaberite preferenciju za slobodno vreme (prvi, drugi ili treći izbor).
4. Iz polja **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 opciju Prvi, Drugi i Treći izbor po želji.
7. (Opciono) Dodajte komentar tako što ćete kliknuti Napišite **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 koji tražite, zahtev ne uspeva.

Za više informacija o podnošenju zahteva za slobodno vreme, pogledajte O automatskim promenama zahteva.

Izmena podnetog ali još uvek neodobrenog zahteva za odsustvo

1. U vašem Outbok-u dvaput kliknite na zahtev za slobodno vreme koji želite da uredite. Zahtevi koje možete da menjate imaju status Podneti.
2. U dijalogu Zahtev za vreme rada, kliknite na dugme **urediti**. Dijalog boks se proširuje tako da možete dodati novi dan, i dodaje dugme Obriši (X) pored traženih postojećih slobodnih dana. 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 zahtev po želji dodavanjem novih slobodnih dana ili brisanjem postojećih slobodnih dana.

   > **NAPOMENA** Ako želite da promenite vreme na traženi dan, morate da izbrišete originalni dan i dodate ga ponovo sa novim vremenima. Na primer, ako ste prvobitno tražili 8:00–11:00 AM
   > Off u ponedeljak, ali treba da promenite to na 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 podneti ali još nije odobren zahtev za odsustvo

1. U vašem Outbok-u dvaput kliknite na zahtev za slobodno vreme koji želite da uredite. Zahtevi koje možete da menjate imaju status Podneti.
2. u Zahtev za vreme dijalog, kliknite na dugme **Izbrisati**.

Povucite odobreni zahtev za slobodno vreme

1. U odlaznom sandučetu dvaput kliknite na zahtev za slobodno vreme koji želite da povučete. Zahtev će imati status odobrenog ili delimično odobrenog.
2. U dijalogu Zahtev za slobodno vreme, unesite komentar da objasni razlog za povlačenje, ako želite.
3. Kliknite na dugme **Povuci zahtev**.

   Povučeni zahtev ostaje u vašem sandučetu 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 potvrdi vaš zahtev za povlačenje, i dalje ćete imati to slobodno vreme i nećete biti na rasporedu.

Opisi polja

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Zahtev za slobodno vreme.

Polje	Opis
Pogledaj raspoložive sate za	Rasponi datuma planova za odmor koji su vam dodeljeni.
Tip	Vrsta slobodnog vremena: Plutajući praznici, slobodni dani, lični dani i odmor.

Polje	Opis
	NAPOMENA : Neke vrste slobodnog vremena možda neće biti dostupne. Vaš administrator i detalji plana odmora određuju vrste vremena Sa 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 vrstu slobodnog vremena.
Polovni sati	Broj sati koje ste koristili za vrstu slobodnog vremena.
Odobreno radno vreme	Broj sati koji su odobreni za vrstu slobodnog vremena, ali Još nije uzeta.
Radno vreme na čekanju	Broj sati koje ste tražili za slobodno vreme tipa 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 vrstu slobodnog vremena koji vam je preostalo. Ova vrednost Se izračunava na sledeći način: Preostali sati = Ukupno sati – (Iskorišćeni sati + Odobreni sati + Sati na čekanju)
Prva, druga i treća kartica	Kartice koje prikazuju vaše slobodno vreme zahtev podešavanja 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 dodati da biste dodali datum na karticu Prvi, Drugi ili Treći izbor.
Ceo dan	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da skinete ceo dan. Kada se izabere, 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 krajnje vreme slobodnog vremena.
Dugme za dodelu slobodnog vremena	Prikazuje raspoložive slobodne parcele za izabrani red usluga i kalendarski mesec. Ovo vam omogućava da proverite da li postoje slobodni sati na dan kada želite da poletite. Za više informacija, pogledajte Pregled vremena van parcela.
Dugme Lista dana	Prikazuje rezime vašeg slobodnog vremena. Ovaj pop-up navodi sve vaše odobrene i nerešene zahteve za slobodno vreme u redosledu datuma.

Pregled slobodnog vremena

NAPOMENA : Ova funkcija je dostupna samo ako je administrator konfigurisao WFM da prikaže dugme Dodela slobodnog vremena (pogledajte Konfigurisanje WFM postavki u celom sistemu).

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 redu usluga na određeni datum.

NAPOMENA : Dan koji pokazuje i raspoložive parcele i pozitivan jaz u prognozi je generalno bolji izbor za uzimanje slobodnog vremena.

Polje	Opis
Datum	Datum dodele.
Raspoloživa parcela	Trenutni broj slobodnog vremena na raspolaganju tog dana u FTE-u Ili sati, u zavisnosti od toga kako je administrator konfigurisao vaš sistem.
Prognoza jaz	Prosečan jaz između planiranih i predviđenih FTE-a za taj dan. Ova vrednost je uvek prikazana u FTE. Negativan broj ukazuje na nedovoljan broj osoblja, a pozitivan broj ukazuje na preveliki broj osoblja.

Zatražite ponudu za raspored

Koristite zahtev za raspored ponuda da bi ceo ili deo dana koji ste zakazali da radite na raspolaganju za drugog agenta da radi. Na primer, ako imate obavezu van posla u sredu, nudite svoju smenu bilo kome drugom ko može da radi taj dan. Ponuda rasporeda je objavljena u javnoj kutiji svih agenata po vašem mišljenju.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Raspored zahtev za ponudu.

Polje	Opis
Zahtev agenta	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Planirani datum	Datum koji želite da ponudite drugim agentima da rade. Podrazumevano, on prikazuje 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 uneli komentar u vezi sa zahtevom za ponudu rasporeda. Svaki komentar koji dodate se ne čuva dok se sam zahtev za raspored ponude ne sačuva. Maksimalni broj znakova = 250.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu delimičnog dana Raspored zahtev za ponudu.

Polje	Opis
Zahtev agenta	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Planirani datum	Datum koji želite da ponudite drugim agentima da rade. Podrazumevano, on prikazuje Sutrašnji datum. Ne možete da izaberete datum u prošlosti.
Ceo dan	Obrišite ovo polje za potvrdu da biste ponudili delimični 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 uneli komentar u vezi sa zahtevom za ponudu rasporeda.

Polje	Opis
	Svaki komentar koji dodate se ne čuva dok se sam zahtev za raspored ponude ne sačuva. Maksimalni broj znakova = 250.

Kreirajte novi zahtev za ponudu rasporeda

1. Kliknite na Novi **zahtev**, a zatim izaberite **Raspored zahtev** 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	Odlazno sanduče agenta A	Neobrađeni
Svi agenti	Primite ponudu	Javna kutija agenata	Ne može da se primeni
Agent B	Prihvata ponudu	Prijemno sanduče agenta B	Podnela
		Odlazno sanduče agenta A	Podnela
Nadzornik	Prima prihvaćenu ponudu	Kutija za obaveze supervizora	Zaduženje
Nadzornik	Odobrava / odbija ponudu	Sve kutija supervizora	Odobreno / odbijeno
		Odlazno sanduče agenta A	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	Odlazno sanduče agenta A	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	Odlazno sanduče agenta A	Zaduženje
		Prijemno sanduče agenta B	Neobrađeni
Agent A	Potvrđuje / odbija ponudu	Odlazno sanduče agenta A	Podneto / Odbijeno (Odbijanje zahteva stvara kopiju zahteva koja prikazuje Odbijen na njemu, a originalni zahtev se vraća na čekanje)
		Prijemno sanduče agenta B	Poslato / odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćenu ponudu	Kutija za obaveze supervizora	Zaduženje
		Sve kutija supervizora	Odobreno / odbijeno
		Odlazno sanduče agenta A	Odobreno / odbijeno
		Prijemno sanduče agenta B	Odobreno / odbijeno

Zahtev za mentorstvo

Koristite zahtev za mentorstvo da biste zatražili jedan-na-jedan trening od kolege agenta. Svi zahtevi za mentorstvo su objavljeni u javnoj kutiji, i 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
Datum mentorstva	Datum na koji želite da zakažete mentorsku sesiju. Tip izuzetka
	Izaberite odgovarajući izuzetak sa padajuće liste.
Vreme početka	Vreme početka mentorske sesije.
Završno vreme	Vreme završetka mentorske sesije.
Opis	Opis svrhe mentorske sesije. Maksimalni broj znakova =

Polje	Opis
	251.

Kreirajte novi zahtev za mentorstvo

1. Kliknite na dugme **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	Odlazno sanduče agenta A	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	Odlazno sanduče agenta A	Zaduženje
Agent A	Potvrđuje / odbacuje agenta B-ovo prihvatanje	Odlazno sanduče agenta A	Poslato / odbijeno (Odbijanje zahteva kreira kopiju zahtev koji pokazuje Negirao na njemu, 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 za obaveze supervizora	Zaduženje

Korisnik	Radnja	Pojavljuje se ovde	Status
Nadzornik	Odobrava / odbija zahtev za mentorstvo	Odlazno sanduče agenta A	Odobreno / odbijeno
		Prijemno sanduče agenta B	
		no sve kutije supervizora	Odobreno/odbijeno Odobreno / odbijeno

Za više informacija o podnošenju zahteva za mentorstvo, pogledajte O automatskim izmenama zahteva.

O automatskim promenama zahteva

U većini slučajeva, ako je zahtev odobren, Webex VFO ažurira raspored agenta tačno onako kako je zatraženo. U nekim slučajevima kada se podnosi plaćeni zahtev, međutim, Webex VFO može da promeni zahtev kako bi se uverio da agent nije zakazan za više plaćenog vremena nego što agent treba da radi. Slede primeri takvih slučajeva.

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

Agent podnosi delimično- ili ceo dan plaćeni zahtev za mentorstvo, slobodno vreme, ili izuzetak. Zahtev se preklapa sa neplaćenom aktivnošću u postojećem rasporedu. Zahtev je odobren. U ovom slučaju, Webex VFO zamenjuje neplaćenu aktivnost (na primer, neplaćeni ručak) u rasporedu agenta sa aktivnošću koja nije dostupna.

PRIMER

Zahtevate 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 za rad u traženom vremenu

Agent podnosi delimično- ili ceo dan 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 VFO ne ubacuje odobreni zahtev u raspored agenta.

PRIMER

Agent traži 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 tokom samo jednog dela zahteva

Agent podnosi delimično- ili ceo dan plaćeni zahtev za mentorstvo, slobodno vreme, ili izuzetak. Zahtev je za postojeći raspored, a agent je zakazan za rad tokom dela zahteva. Zahtev je odobren. U ovom slučaju, Webex VFO 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, 16:00–17:00

NAJBOLJA PRAKSA - Ako agenti žele da podnesu plaćeni zahtev za vreme u svom postojećem rasporedu da ne rade, oni treba da kontaktiraju svog supervizora.

NOTA

(Samo ručno rukovanje) Ako supervizori žele da odobre plaćeni zahtev za vreme kada agent koji je podneo zahtev nije zakazan za rad u postojećem rasporedu, oni moraju da urade sledeće:

1. U rasporedu agenata, idite do datuma koji je agent tražio.
2. Ubacite plaćenu aktivnost (u službi ili prekovremeni rad) za vreme koje je agent tražio.
3. Odobrite zahtev.

Poruke za odobravanje zahteva

Poruke za korisnike sa dozvolom za administriranje poruka 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 poslani

Zahtevi se mogu zadržati do maksimalnog vremena zadržavanja konfigurisanog od strane administratora sistema za WFM prognozu, raspored, zahtev i istorijske podatke (pogledajte Definisanje WFM perioda zadržavanja).

Pristupite svojim poštanskim sandučićima klikom na ikonu poštanskog sandučeta na traci sa alatkama za razmenu poruka. S leva na desno, ikone su To-Do Bok i All Bok.

NAPOMENA Supervizori koji su takođe agenti imaju dvostruko poštansko sanduče, jedan sa pogledom agenta i jedan sa pogledom supervizora. Možete se prebacivati između dva pogleda 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 Administriranje poruka mogu pokrenuti dve vrste pretraga. Kao i drugi korisnici, možete pokrenuti osnovnu pretragu sa standardnim kriterijumima pretrage. Pored osnovne pretrage, ako imate dozvolu 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 biste otvorili panel filtera.
2. Izaberite kriterijume po kojima želite da pretražujete.
3. Kliknite na dugme **Pretraži.** Panel filtera se zatvara kada se pokrene pretraga.

Pokrenite prilagođenu pretragu

1. Kliknite na dugme **Filter** da biste otvorili panel filtera.
2. Kliknite na dugme **Prilagođena pretraga**.
3. Koristite Izaberite filter padajuće liste da biste izabrali filter.
4. Kliknite **dodati** da biste dodali filter u prilagođenu pretragu.
5. Unesite odgovarajuće kriterijume za pretragu za svaki filter.
6. Kliknite na dugme **Pretraži.** Panel filtera se zatvara kada pokrenete pretragu.

Kriterijumi za pretragu se zadržavaju sve 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. Datumska polja su podrazumevano postavljena na Opseg datuma. Opcija Opseg datuma filtrira zahteve pomoću padajuće liste postavljenih opsega u odnosu na današnji datum. Opcija Specifični datumi uključuje dva polja datuma koja vam omogućavaju da filtrirate zahteve u odnosu na određene datume. Koristite polja Specifični datumi da biste uneli datum početka, datum završetka ili oba datuma da biste postavili 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 za filtriranje po krajnjem datumu, 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 za pretragu

Sledeća tabela opisuje sve kriterijume pretrage koji su dostupni za osnovnu i naprednu pretragu.

Polje	Opis
Vrsta 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 kojem pripada agent koji je kreirao zahtev.
Servisni red	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 vašem inboku, ili agent koji je primio zahtev u vašem sandučetu.
Agent Rank	Čin agenta koji je kreirao zahtev.
Datum početka agenta	Datum kada je agent počeo.

Polje	Opis
Status	Trenutni status zahteva.
Datum dostavljanja	Datum kada je agent podneo zahtev.
Raspored Datum	Datum koji je agent izabrao za traženu akciju.

Odobrite ili odbijte zahteve

Zahtevi koji zahtevaju vaše odobrenje pojavljuju se u vašem To-Do Bok-u. 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-u.

Za više informacija o odobravanju zahteva, pogledajte O automatskim izmenama zahteva.

Zahtevi za izuzetak

Dijalog Odobri zahtev za izuzetak vam omogućava 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 sa 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 Pročitaj komentar je crvena ako postoji bar jedan komentar priložen zahtevu.

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 tog dana, onda se izuzetak ne dodaje u raspored agenta.
> Za zahtjeve za djelimični dan, izuzetak se stavlja na raspored za traženi vremenski period u odnosu na sve postojeće plaćene aktivnosti tokom tog vremenskog perioda (bez obzira na to da li je izuzetak plaćen ili ne). 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 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 nakon 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.
Raspored Datum	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 vam omogućava da odobrite, delimično odobrite ili odbijete zahtev za odsustvo agenta. Takođe možete potvrditi povlačenje agenta prethodno odobrenog zahteva za slobodno vreme.

NAPOMENA Ako se zahtev za odsustvo preklapa sa prethodno odobrenim zahtevom za odsustvo, zahtev se ne može odobriti.

Odobrite, delimično odobrite ili odbijte zahtev za slobodno vreme

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Izaberite odgovarajući red usluga 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. Ta kartica mora biti izabrana kada odobrite ili delimično odobrite zahtev.
4. Ako želite, kliknite na dugme **Sati** da biste videli rezime ukupnih, korišćenih, odobrenih, čekajućih i preostalih slobodnih sati agenta. Kliknite na dugme **Pročitaj komentar** da biste videli sve komentare koji su priloženi zahtevu. Kliknite na dugme **Napišite komentar** da biste dodali komentar.

5. Podrazumevano, svaki dan u zahtevu je izabran u koloni Odobri. Ako želite da odbijete neki deo višednevnog zahteva, obrišite polje za potvrdu pored dana koji će biti odbijeni.
6. Izaberite odgovarajući izuzetak rasporeda sa 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 odsustvo

1. Dvaput kliknite na zahtev sa statusom Zahtev za povlačenje.
2. Kliknite na dugme **Potvrdi povlačenje**.

> **NAPOMENA** Ako ne potvrdite zahtev za povlačenje, agent će i dalje imati odobreno slobodno vreme i neće biti na rasporedu za to vreme. Kada prihvatite
> Povlačenje, saldo odmora agenta se ažurira (ali servis red vreme van dodele nisu) i agent se vraća u raspored, ali bez aktivnosti dodeljenih njemu ili njoj.
> Morate ili pokrenuti ad-hoc raspored ili ručno dodati aktivnosti u raspored agenta na stranici Raspored agenata.

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Koristite istoriju rasporeda i vraćanje da biste videli kakav 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 dostavljanja	Vreme i datum kada je agent podneo zahtev. Ovo je isto vreme I datum kada ste primili zahtev.
Servisni red	Izaberite odgovarajući red usluga iz padajuće liste. Ova usluga Red se koristi za određivanje prognoze jaza.
Prvi, drugi, treći kartice	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	Krajnje vreme traženog slobodnog vremena.
Prognoza jaz (FTE)	Razlika u FTE-u između broja planiranih agenata i Broj predviđenih agenata u trenutnoj proizvodnoj prognozi za izabrani servisni red. Ovaj broj možete koristiti kao vodič za utvrđivanje da li postoji dovoljno pokrivenosti tog dana da odobri zahtev za slobodno vreme. **NAPOMENA** Postoji vrednost u ovoj oblasti samo ako je generisana prognoza proizvodnje.
Jaz u dodeli (FTEs ili sati)	Raspoloživo slobodno vreme za traženi dan, prikazano u FTE-u (ekvivalentima punog radnog vremena) ili satima. Format koji vidite zavisi od toga da li je administrator konfigurisao WFM za prikaz FTE-a ili sati (pogledajte Konfigurisanje WFM podešavanja za ceo sistem).
Odobri	Podrazumevano, sva polja za potvrdu su izabrana. Obrišite polje za potvrdu pored bilo kog dana višednevnog zahteva za odbijanje slobodnog vremena 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 boks se koristi i za trgovine i ponude.

NAPOMENA : Postojeće pauze i ručak u svakom rasporedu koji su uključeni u delimičnu dnevnu trgovinu zamenjuju se u okviru servisnog vremena u glavnom redu usluga agenta. Raspored se upoređuje sa opsegom zasnovanim,
Opšti uslovi rada koji su postavljeni da bi se utvrdilo da li je dodeljen ručak ili pauza. Ako trgovina deli raspored, svaki segment podeljenog rasporeda se pojedinačno upoređuje sa postojećim uslovima rada. Važno je da se agenti koji podnose ponude ili trgovine delimičnim dnevnim rasporedom dodeljuju profilu radnog stanja koji sadrži uslov za bilo koju moguću dužinu smene koju bi mogli imati nakon

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 agenta koji prima, a ti izuzeci se ne pomeraju da bi se prilagodili pauzi ili ručku.
Projekti se preraspoređuju na agenta primaoca, 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 i pomereno da bi se prilagodilo ručku ili pauzi.

Odobriti ili odbiti raspored trgovinu ili zahtev za ponudu

1. Dvaput kliknite na zahtev da biste ga otvorili.
2. Koristite odeljak Raspored agenta da biste analizirali dva rasporeda kako biste bili sigurni da se njima može trgovati. Kliknite na dugme

Pročitajte komentar ako su bilo kakvi komentari priloženi zahtevu 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 na visokom nivou trgovine.
Tip	Vrsta zahteva za trgovinu.
Datum dostavljanja	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 agenata	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
Rasporedu agenta	Raspored za agenta koji prihvata trgovinu.
Dostupnost	Označava da li se raspored agenta uklapa u raspored agenta. Servisni
red	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 vam omogućava 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 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. Tip izuzetka Tip
izuzetka koji je izabrao agent koji podnosi zahtev. Da	Ime agenta koji je prihvatio zahtev
za mentorstvo.	

Polje	Opis
Datum mentorstva	Datum mentorske sesije.
Zahtev	Vrsta zahteva.
Vreme početka	Vreme početka mentorske sesije.
Datum dostavljanja	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 traži i prihvata u Usluga tokom predloženog mentorskog termina.

Automatizujte rukovanje zahtevima agenta

Radni tokovi pružaju način za automatizaciju rukovanja zahtevima agenata. Možete konfigurisati tokove posla da automatski odobravaju ili odbijaju zahteve ili da prisiljavaju ručno rukovanje promenama rasporeda. Tokovi posla se pokreću različitim vrstama zahteva agenta (nazvanih "događaji"). Možete kreirati odvojene tokove posla za svaku vrstu događaja.

Tokovi posla su kreirani iz podrazumevanog pravila i pravila koja ste naveli. Svaki tok posla ima skup pravila, a svako pravilo ima listu uslova. Kada su ispunjeni uslovi pravila, tada se vrši akcija konfigurisana za to pravilo, a naredna pravila se ne procenjuju. Pravila se procenjuju po redosledu kojim se pojavljuju u tabeli Pravila. Ako događaj ne ispunjava nijedno od konfigurisanih pravila, onda podrazumevano pravilo stupa na snagu.

Po defaultu, radni tokovi 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 Administrirati WFM tokove posla da biste pristupili ovoj stranici. Pošto su tokovi posla globalni, dozvola Administriranje WFM tokova posla vam daje prikaz preduzeća samo za ovu stranicu.

Ako već nemate dodeljen prikaz preduzeća, dozvola Administriranje WFM tokova posla vam daje 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 odnosi tako što ćete izabrati njihova imena iz kolone Dostupno i premestite ih u kolonu Dodeljeno.
3. Kliknite na dugme **Dodaj** ispod tabele Pravila.
4. Unesite ime pravila u polje Ime pravila.
5. (Opciono) Ako ne želite da pravilo bude aktivno odmah, isključite 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 padajućeg **menija Akcija** .
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 usluga e-pošte i mora da je radio za kompaniju najmanje 90 dana.

Uslovi za pravilo Odobri izgledaju kao u sledećoj tabeli. Odgovara svim uslovima.

Promenljive	Operater	Vrednost
Servisni red	Jednako	E-pošta
Dani od datuma početka agentske kompanije	Veće od ili jednako	90

Izaberite **Odobri** od Akcija padajućeg menija za ovo pravilo.

Negirati pravilo

Da bi zahtev za izuzetak bio automatski odbijen, podnosilac zahteva mora da ispuni bilo koji od dva uslova: agent nije zakazan i ispunjava uslove za aktivnosti, ili je agent zaposlen u kompaniji manje od 90 dana.

Uslovi za pravilo odbijanja izgledaju kao u sledećoj tabeli. Odgovara bilo koji od uslova.

Promenljive	Operater	Vrednost
Agent je zakazan i ispunjava uslove za aktivnosti	Jednako	Lažan
Dani od datuma početka agentske kompanije	Manje od	90

Izaberite **Odbij** iz Akcija padajućeg menija za ovo pravilo.

Podrazumevano pravilo

Podrazumevano pravilo se izvršava ako sva ostala 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, preduzeta akcija ako nijedno od drugih pravila nije ispunjeno je **ručno rukovanje**.

Automatsko odbijanje 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.

Vrsta zahteva	Uslovi okidača
Izuzetak	▪ Agent nije aktivan. ▪ Agent nije zaposlen na datume zahteva.
Pretraga	▪ Ni agent nije aktivan. ▪ Nijedan agent nije zaposlen. ▪ Zahtev je za datum rasporeda u prošlosti ili sadašnji datum.
Raspored Uređivanje	▪ Agent nije aktivan.

Vrsta zahteva	Uslovi okidača
	▪ Agent nije zaposlen tokom datuma koji su uređeni.
Raspored ponuda	▪ Ni agent nije aktivan. ▪ Nijedan 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 planirane aktivnosti osim dostupnih / nedostupnih u vremenu u kojem će biti postavljene kopirane planirane aktivnosti. ▪ Agent za ponudu nema zakazane aktivnosti na datum rasporeda.
Raspored trgovine	▪ Ni agent nije aktivan. ▪ Nijedan 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 kopirane planirane aktivnosti biti postavljene 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. ▪ Preostalo slobodno vreme za glavni red usluga agenta nisu dovoljni za traženo slobodno vreme.

Vrsta 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 je vreme u prošlosti. ▪ Zahtev ima preklapajući datum i vremenski opseg. ▪ Zahtev ima identično vreme početka i završetka.

Automatsko ručno rukovanje

Sledeći uslovi pokreću automatsko ručno rukovanje zahtevom.

Vrsta 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 tip izuzetka zahteva. ▪ Zahtev bi bio odobren, ali agent nema raspoložive periode radne smene u okviru datuma / vremenskog opsega zahteva.
Pretraga	▪ 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 tip izuzetka zahteva. ▪ Zahtev bi bio odobren, ali ne postoje periodi u okviru datuma / vremenskog opsega zahteva u kojima oba agenta imaju na raspolaganju periode radne smene.
Raspored Uređivanje	Zahtev bi bio odobren, ali agent nema Raspoloživi periodi radne smene na dan uređivanja rasporeda.
Raspored ponuda	Nijedno

Vrsta 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 / vremenskog opsega zahteva.

Opisi polja

Polja na stranici Radni tokovi su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Događaj	Događaj čiji tok rada želite da uredite.
Dodeljivanje korisnika (samo zahtevi za uređivanje rasporeda)	Korisnici na koje se odnosi radni tok Schedule Edit. Raspored Edit tokovi posla omogućavaju WFM administratorima ili analitičarima da spreče supervizore ili mlađe planere da uređuju rasporede agenata.
Tabela pravila	Tabela Pravila navodi sva pravila konfigurisana za izabrani događaj. Koristite strelice gore i dole da biste promenili redosled pravila unutar liste. Osnovno pravilo je uvek poslednje na listi i ne može se pomerati ili obrisati. Možete dodati, kopirati ili obrisati pravila pomoću dugmadi 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 aktivira pravilo. Po defaultu, pravilo se aktivira. To će Ne može se proceniti ako je ovo polje za potvrdu obrisano.
Uslove	Ovaj odeljak gradi listu uslova za pravilo. Uslovi se mogu ugniježđeni do pet nivoa duboko. Kliknite **Dodaj uslov** da biste dodali još jedan red. Kliknite na dugme k (k) da biste izbrisali red trenutnog stanja. Kliknite **Dodaj zavisni skup** da biste dodali grupu poduslova.

Polje	Opis
	Za više informacija o tome kako da izgradite uslove, pogledajte Uslovi pravila izgradnje.
Radnja	Akcija koju treba preduzeti kada su ispunjeni uslovi u pravilu. ▪ Odobri—Zahtev je odobren. ▪ Odbij — Zahtev je odbijen. ▪ Ručna ručka—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 zadovoljiti 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 funkcionišu ili gde kasnija pravila nikada neće biti procenjena. Webex VFO ne potvrđuje pravila i uslove koje gradite. Pažljivo pregledajte Logika vaših pravila i uslova kako bi se osiguralo da rade ono što želite da urade.

Svaki nivo skupa uslova je izjava AND ("odgovara **svim** sledećim uslovima") ili

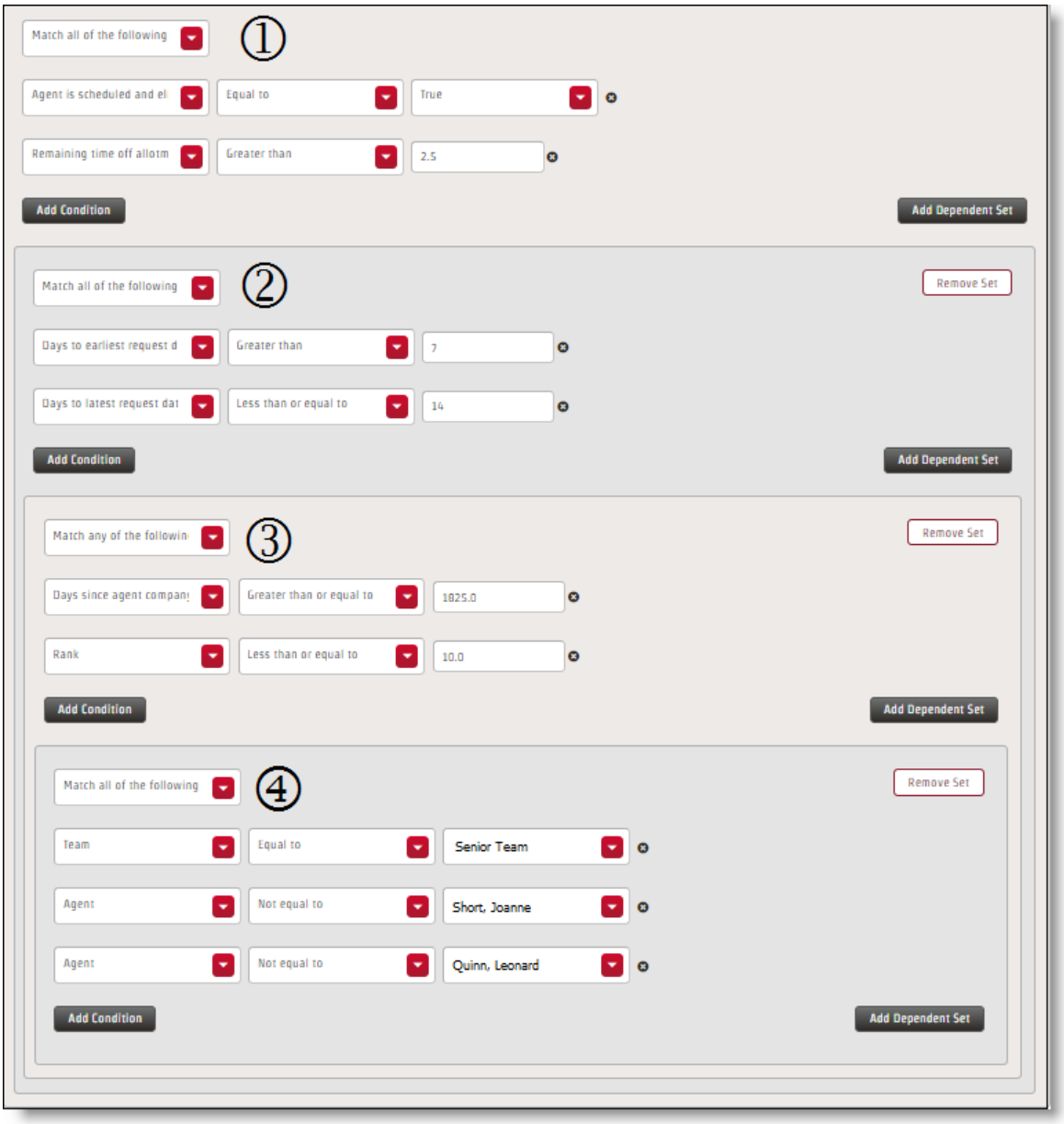
OR izjava ("odgovara **bilo kom od** sledećih uslova"). U principu, menjate AND i OR izjave prilikom gnežđenja uslova. Ako je primarna izjava za skup uslova AND izjava, ugnežđenje druge AND izjave odmah ispod nje ne pravi nikakvu razliku, mada možda želite da to uradite da vizuelno grupišete neke izjave o uslovima koje se odnose jedna na drugu na neki način.

Svaki red uslova ima tri komponente: promenljivu, operator i vrednost (nekoliko varijabli ima četvrtu komponentu: procenat). Operatori i tipovi vrednosti zavise od varijable koju izaberete. Uslovi koriste ove kontrole:

- Novi uslov—Dodaje novi red uslova na istom nivou kao i trenutni red
- X—Briše red
- Add Dependent Set—Dodaje novu AND ili OR izjavu
- Ukloni skup—Uklanja zavisni skup iz stanja

> **NAPOMENA** Prvi red uslova ne može biti obrisan. Pravilo mora imati najmanje jedan red uslova.

Sledi primer skupa uslova. Brojevi poziva su objašnjeni u nastavku.



Oblačić	Opis
1	Ova grupa uslova I je sveobuhvatna grupa uslova. Svaka izjava o uslovima na ovom nivou mora biti ispunjena da bi pravilo bilo istinito.

Oblačić	Opis
2	Ova grupa uslova I definiše vremenski period u kojem se javljaju traženi datumi. Zahtev mora biti za period između 7 i 14 dana od trenutnog datuma. Uslovi u ovoj izjavi I mogli su biti postavljeni na prvom nivou. Oni su grupisani zajedno kako bi pružili vizuelni znak da su povezani.
3	Ova grupa OR uslova definiše agente čiji će zahtev biti razmotren. ▪ Agent mora biti zaposlen najmanje 1,825 dana. ▪ Agent mora imati čin manji ili jednak 10. ▪ Grupa uslova u oblačiću četiri mora da se proceni kao istinita.
4	Ova grupa uslova I je poduslov grupe u oblačiću 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 varijable koje su dostupne za korišćenje u uslovnoj izjavi. 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 u odnosu na oba agenta. Ako je operator jednak, uslov procenjuje da je istina ako je bilo koji ID agenta jednak vrednosti. Ako operator nije jednak, uslov procenjuje da je istina ako oba ID-a 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 dostupan 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, varijabla se proverava u odnosu na oba agenta. Promenljiva je tačna ako oba agenta imaju rasporede 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. ▪ Raspored Zahtevi za ponudu—Provera za agenta koji je podnio zahtev je za datum rasporeda. Ova provera se ne vrši za agenta koji odgovara. ▪ Raspored Zahtevi za trgovinu - 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 nedeljno	Radna smena agenta je ispod minimalnih dana u nedelji postavljenih uslovima min/mak sati.
Ispod minimalnog broja sati dnevno	Radna smena agenta je ispod minimalnog broja sati dnevno postavljenog min/mak sati.
Ispod minimalnih sati nedeljno	Radna smena agenta je ispod minimalnih sati nedeljno postavljenih min/mak sati uslov.
Dani od datuma početka agentske kompanije	Broj dana između datuma početka kompanije agenta i datuma evaluacije zahteva. Ako su dva agenta uključena u zahtev, on se proverava u odnosu na oba agenta. Oba agenta moraju proceniti kao istinito za uslov da se proceni kao istinito. 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 datum evaluacije. Ako su dva agenta uključena u zahtev, on se proverava u odnosu na oba agenta. Oba agenta moraju proceniti kao istinito za uslov da se proceni kao istinito. 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.
Dana do poslednjeg datuma zahteva	Broj dana od trenutnog datuma do poslednjeg 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 traženje datuma	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.
Premašuje maksimalne dane u nedelji	Radna smena agenta premašuje maksimalne dane u nedelji postavljene uslovima min/mak sati.
Premašuje maksimalne sate dnevno	Radna smena agenta premašuje maksimalne sate dnevno postavljene uslovima min / maksimalnih sati.
Premašuje maksimalne sate nedeljno	Radna smena agenta premašuje maksimalni broj sati nedeljno postavljen od strane minimalnog / maksimalnog stanja sati.
Izuzetak (planirano)	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** : Radni tok slobodnog vremena koristeći 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.
Tip izuzetka	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 obrade zahteva 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 nije prilagođena za druge zahteve za slobodno vreme unesene od poslednjeg uvoza / izvoza HRMS-a. **NAPOMENA** Ako je ceo dan naveden za slobodan datum, slobodno vreme po danu je jednako minimalnom broju sati nedeljno za FTE profil povezan sa agentom podeljen sa pet. Ako agent nema dodeljen FTE profil, 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 isključenja je takođe nula. Format: broj do 10 cifara sa jednom decimalom, pozitivnom ili negativnom.
Jaz između planiranih agenata i prognoza agenata	Broj planiranih agenata minus broj agenata prognoze (najgori slučaj za sve servisne redove povezane sa agentima), za sve datume i vremenske opsege u zahtevu. Za svaki servisni red povezan sa agentom putem mapiranja veština i svakog člana servisnog reda multiskill grupa povezanih sa agentom, tok posla proverava svaki petominutni period u datumima zahteva i vremenskom opsegu kako bi se dobila razlika između planiranih i prognoznih agenata. Ako se u zahtevu proveri ceo dan, proverava se svi raspoloživi periodi agenta na 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 proceniti da je istina za uslov da se proceni na istinito. Za zahteve za slobodno vreme, svi datumi u navedenom izboru moraju se proceniti na istinito. 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. Polje procenat sadrži procenat petominutnih intervala u datumima i vremenskim opsegima u zahtevu koji mora da ispunjava uslov. Format: broj do 10 cifara sa jednom decimalom, pozitivnom ili negativnom.
Jaz između planiranih agenata sa skupljanja i prognoze agenata	Broj planiranih agenata minus broj agenata prognoze (najgori slučaj za sve servisne redove povezane sa agentima) prilagođen za skupljanje za sve datume i vremenske opsege u zahtevu. Skupljanje koje se primenjuje na predviđeni broj agenata izračunava se na osnovu kategorija skupljanja i scenarija odabranih u zahtevu za prognozu za red usluga. Za svaki servisni red povezan sa agentom putem mapiranja veština i svakog člana servisnog reda multiskill grupa povezanih sa agentom, tok posla proverava svaki petominutni period u datumima zahteva i vremenskom opsegu kako bi se dobila razlika između planiranih i prognoznih agenata. Ako se u zahtevu proveri ceo dan, proverava se svi raspoloživi periodi agenta na 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 proceniti da je istina za uslov da se proceni 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. Polje procenat sadrži procenat petominutnih intervala u datumima i vremenskim opsegima u zahtevu koji mora da ispunjava uslov. Format: broj do 10 cifara sa jednom decimalom, pozitivnom ili negativnom.
Plaćeni sati dnevno	Broj plaćenih sati dnevno za oba agenta nakon rasporeda trgovine ili rasporeda ponude za pogođene dane. Ovaj uslov važi 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 se odnosi samo na radne smene koje počinju u tekućoj nedelji rasporeda. Vreme koje pripada smeni od Prethodna nedelja rasporeda se ne prenosi na tekuću nedelju. Svako vreme koje se proteže u tekuću nedelju kao deo promene iz prethodne nedelje smatra se delom prethodne nedelje rasporeda. Ovaj uslov važi samo kada važi za oba agenta. Format: broj do dve cifre sa jednom decimalom (dozvoljene vrednosti: — 168 do 168).
Zahtev za delimični dan	Označava da je to delimični zahtev za dan.
Projekat	Jedan ili više odabranih projekata su u rasporedu agenta. Projekat se preklapa sa traženim slobodnim danom ili vremenom (ako je delimični dan).

Promenl	Opis
Иin	Rang agenta. Ako rang agenta nije naveden, tretira se kao 99999. Ako postoje dva agenta koji su uključeni u zahtev, oba agenta moraju proceniti da je istina za uslov da se proceni na istinito. Dozvoljene vrednosti: 0 do 99999.
Preostalo slobodno vreme	Preostale slobodne alokacije za glavni red usluga agenta koji Je povezan sa agentom preko mapiranja veština ili multiskill grupe. Dodele slobodnog vremena su konfigurisane 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. ▪ Slobodno vreme = (FTE profil nedeljno sati ÷ 5) ÷ (podrazumevano FTE dnevno) Ako je zahtev za delimični dan: ▪ Vremenski raspon zahteva je vremenska zona prikaza agenta koja se pretvara u podrazumevanu vremensku zonu. ▪ Pretvoreni vremenski raspon je podeljen u ponoć. Svaki pod vremenski raspon je podeljen sa podrazumevanim FTE po danu preostalog vremena da bi se došlo do vrednosti skinute za svaki datum. Ako bilo koji od ovih datuma nema konfigurisano slobodno vreme, pravilo stanja 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 SKKSNUMKS i SKKSNUMKS putem mapiranja veština smatra se da podržava isti skup redova usluga kao i drugi agent koji pripada multiskill grupi koja se sastoji od SKKSNUMKS i SKKSNUMKS. Ako multiskill grupa sadrži više redova usluga, ona se ne računa kao ista.

Promenl	Opis
	Smatra se da agent koji podržava SKKSNUMKS preko mapiranja veština ima drugačiji skup servisnih redova od drugog agenta koji podržava SKKSNUMKS i SKKSNUMKS preko mapiranja veština. Ako jedan agent u zahtevu nema pridruženi red usluga, smatra se da agenti podržavaju iste redove usluga samo ako drugi agent takođe nema pridruženi red usluga.
Isti tim	Agenti imaju zajednički tim.
Servisni red	Servisni redovi povezani sa agentom putem mapiranja veština ili Multiskill grupa. Ako su dva agenta uključena u zahtev, ovaj uslov se proverava u odnosu na oba agenta. Ako je operator jednak, uslov procenjuje da je istina ako bilo koji agent ima servisni red čiji je ID jednak vrednosti. Ako je operator nije jednak, uslov se procenjuje kao istina ako oba agenta nemaju redove usluga čiji je ID jednak vrednosti. Ako ne postoje redovi usluga povezani sa agentima koji su uključeni u zahtev, uslov (i pravilo toka posla) se smatra neprimenljivim i ignoriše se.
Servisni redovi imaju prognozu	Ako postoji prognoza za sve datume u zahtevu za svaki servis red
	Povezan sa agentom putem mapiranja veština i svakog člana servisnog reda multiskill grupe povezane sa agentom. Ako su dva agenta uključena u zahtev, ovaj uslov se proverava u odnosu na sve redove usluga 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.

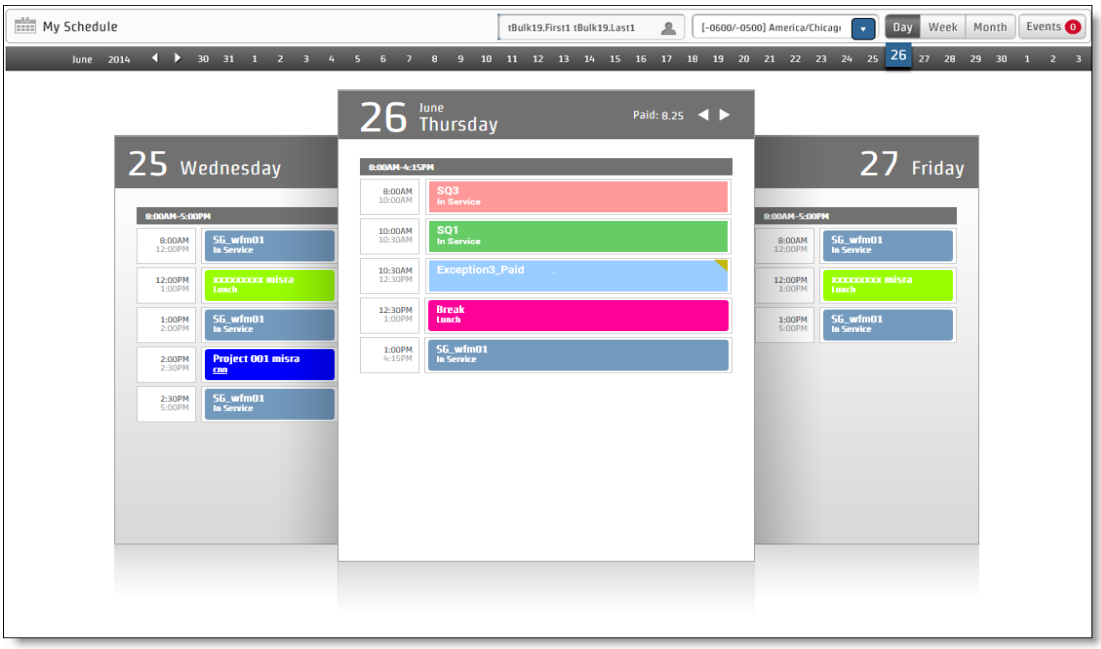
Promenljive	Opis
Tim	Ime tima kojem agent pripada. Ako su dva agenta uključena u zahtev, ovaj uslov se proverava u odnosu na oba agenta. Ako je operator jednak, uslov se procenjuje kao istina ako bilo koji agent ima tim čiji je ID jednak vrednosti. Ako operator nije jednak, uslov se procenjuje kao istina ako oba agenta nemaju nijedan tim čiji je ID jednak vrednosti.

Pregled i uređivanje rasporeda

Možete da vidite svoj raspored ili upravljate 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 dnevnom prikazu u vremenskoj zoni koju je za vas konfigurisao administrator. Takođe možete da vidite svoj raspored u prikazu nedelje i meseca za bilo koji datum kada je raspored kreiran.

> **NAPOMENA** Ako projekat ili izuzetak ima belešku povezanu sa njom, osenčeni trougao se pojavljuje u gornjem desnom uglu. Zadržite pokazivač miša preko aktivnosti da biste videli belešku.

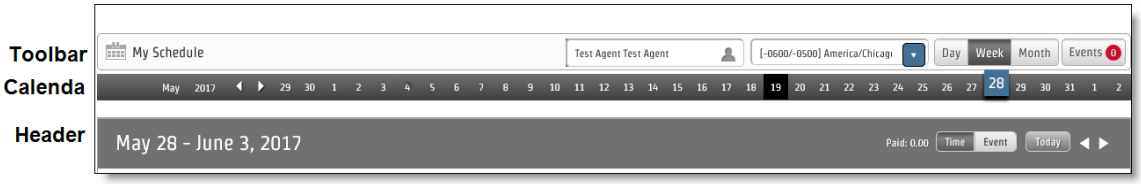
Ako imate dozvolu za uređivanje rasporeda, možete da vidite sopstveni raspored i rasporede za agente u vašim timovima, a možete i promeniti vremensku zonu u kojoj se prikazuje raspored.

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 traka ili kvadrat pored aktivnosti.

Prilagodite prikaz rasporeda

Traka sa alatkama Moj raspored vam omogućava da vidite svoj raspored po danu, nedelji ili mesecu.

Donja grafika 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, traci kalendara i zaglavlju.

Funkcije trake sa alatkama

Polje	Opis
Kalendar za mobilne uređaje	(samo SAML autentifikacija) Kliknite da biste pristupili ili resetovali URL koji koristite da sinhronizujete svoj Webex VFO raspored rada sa aplikacijom kalendara treće strane, kao što je Microsoft Outlook ili Apple Calendar. Pogledajte Pregled rasporeda u drugoj aplikaciji kalendara.
Izaberite agenta	(Samo korisnici sa dozvolom za uređivanje rasporeda) Izaberite agenta iz Padajuća lista čiji raspored želite da vidite.
Izaberite vremensku zonu	(Samo korisnici sa dozvolom za uređivanje rasporeda) Izaberite vremensku zonu u Koji da vidite raspored agenta. Podrazumevano, raspored se prikazuje

Funkcije trake sa alatkama (nastavak)

Polje	Opis
	U vremenskoj zoni prikaza. 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 pregled Za trenutni datum. Kliknite levo i desno strelice da biste videli rasporede u prošlosti ili budućnosti, ili izaberite određeni dan ili mesec iz trake kalendara.

Funkcije trake kalendara

Polje	Opis
Mesec i godina	Prikazani mesec i godina prikazani su na levom kraju trake kalendara. Možete brzo da se krećete do drugog datuma tako što ćete kliknuti na mesec i godinu i izabrati željeni period iz padajućeg menija.
Dnevni prikaz / Nedeljni pregled	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 levo i desno strelice 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 uključivati hipervezu koja se odnosi na aktivnost rasporeda. Na primer, ako ste zakazani za e-učenje, kliknite na hipervezu u rasporedu da biste videli veb stranicu 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 prikazu meseca, počevši od nedelje u kojoj je prvi dan izabranog meseca. Kliknite levo i desno strelice 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 postoji više od četiri aktivnosti na taj dan. Čitav 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 pregled) 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 pregled) Prikazuje raspored svakog dana kao listu aktivnosti. Sve aktivnosti za smenu su prikazane na dan početka smene, čak i ako smena prelazi 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.
Levo / desno strelice	Kliknite da biste se kretali jedan dan, nedelju dana ili mesec dana napred i nazad u Raspored, u zavisnosti od pogleda koji koristite.

Odštampajte svoj raspored

Koristite funkciju štampanja pregledača da biste odštampali svoj raspored. Preporučeni prikaz za štampanje je Nedeljni prikaz postavljen da prikaže dnevne rasporede po događaju, a ne po vremenu.

Možda ćete morati da promenite podrazumevane postavke štampanja da biste postigli optimalan rezultat (podešavanje orijentacije stranice, margina i tako dalje). Konsultujte dokumentaciju vašeg pretraživača o tome kako da radite sa podešavanjima štampanja.

O vremenskim zonama

Svim WFM korisnicima 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 osim podrazumevane vremenske zone može se dodeliti vremenska zona za prikaz specifična za korisnika, tako da vide svoje rasporede po 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 za prikaz postavljena na pacifičku vremensku zonu, a agent C je u Njujorku, tako da je njegova vremenska zona za prikaz 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 je drugačija 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 u svojim timovima u vremenskoj zoni prikaza koja je dodeljena 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 Mom rasporedu tako što će je promeniti u padajućoj listi vremenske zone. Na primer, supervizor možda želi da vidi raspored agenta onako kako ga agent vidi, posebno ako se taj agent 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 na padajućoj listi Izaberi vremensku zonu nije vremenska zona prikaza dodeljena korisniku čiji je raspored prikazan u Mi Schedule. To samo odražava vremensku zonu
> Izabrani od strane korisnika sa dozvolom za uređivanje rasporeda da biste videli raspored agenta. Jedini način na koji možete znati koja je vremenska zona prikaza korisnika je da potražite vremensku zonu prikaza postavljenu na korisnikovom zapisu korisnika.

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 iz Webex VFO. Webex VFO 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	Kalendar aplikacija, 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 koje su konfigurisane u polju "Broj nedelja rasporeda vidljivih agentima" na stranici WFM Global Settings (pogledajte Konfigurisanje WFM postavki širom sistema).

Neke kalendarske aplikacije omogućavaju korisnicima da konfigurišu koliko često njihove pretplate na kalendar zahtevaju ažuriranja. Međutim, Webex VFO ograničava kalendarske aplikacije na 5 zahteva svakih 10 minuta. Zahtevi koji prelaze ovo ograničenje će vratiti HTTP 403 statusni kod ("Zabranjeno").

Samo agenti (ne supervizori, raspoređivači ili administratori) mogu se pretplatiti na iCal feed sa Webex VFO. 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 da bi se prikazao u tom vremenu
> 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, konsultujte dokumentaciju za aplikaciju kalendara na uređajima koje vaši agenti koriste. Generalno, vaši agenti se pretplate kopiranjem URL-a za iCal feed iz Webex VFO-a i lepljenjem u polje za pretplatu u svojoj aplikaciji kalendara.

Koji URL vaši agenti kopiraju i nalepe zavisi od načina autentifikacije koji je vaš stanar implementirao.

Aktivni direktorijum (AD) ili Webex VFO autentifikacija

Pretplatite se na iCal feed u AD ili Webex VFO autentifikacijskom okruženju

1. Odredite kako da se pretplatite na iCal feed iz Webex VFO-a tako što ćete konsultovati dokumentaciju za aplikaciju kalendara na vašem uređaju.
2. Kopirajte i nalepite sledeći URL u polje za pretplatu u aplikaciji kalendara:
3. Kada se to od vas zatraži, prijavite se na Webex VFO.

SAML autentifikacija

Ako vaš stanar koristi SAML autentifikaciju, polje za potvrdu "iCal Sinc sa SSO" na stranici WFM Global Settings mora biti izabrano pre nego što korisnici mogu da se pretplate na iCal feed. (Vidi Konfigurišite sistemska podešavanja WFM-a .) Kada je ovo polje za potvrdu izabrano, Webex VFO čini dugme Mobile Calendar dostupnim agentima na traci sa alatkama Moj raspored, koji im pruža URL koji mogu koristiti 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 ugrožen, agent treba da resetuje URL. Kada agent resetuje URL, Webex VFO generiše novi URL i deaktivira stari URL. Da biste nastavili da primate ažuriranja rasporeda od Webex VFO-a, agent mora ponovo konfigurisati postojeće pretplate kalendara da bi koristio novi URL.

Pretplatite se na iCal feed u SAML okruženju za autentifikaciju

1. Odredite kako da se pretplatite na iCal feed iz Webex VFO-a tako što ćete konsultovati dokumentaciju za aplikaciju kalendara na vašem uređaju.
2. U Webex VFO, idite na Mi Schedule.
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 SAML okruženju za autentifikaciju

1. U Webex VFO, idite na Mi Schedule.
2. Na traci sa alatkama Moj raspored kliknite na dugme Mobilni kalendar.
3. Kliknite na dugme Poništi veb adresu. Webex VFO generiše novu URL adresu.
4. U aplikaciji kalendara ponovo konfigurišite pretplatu na iCal feed iz Webex VFO.

Dinamičko raspoređivanje za agente

Funkcija dinamičkog raspoređivanja omogućava vam da kreirate sopstveni raspored za određene nedelje ako je konfigurisan da to učini vaš administrator ili planer.

Ako ste uključeni u događaj dinamičkog raspoređivanja, videćete izuzetak događaja koji se pojavljuje u vašem dnevnom rasporedu. Izuzetak uključuje vezu koja vas vodi na stranicu Agent Dinamic Scheduling.

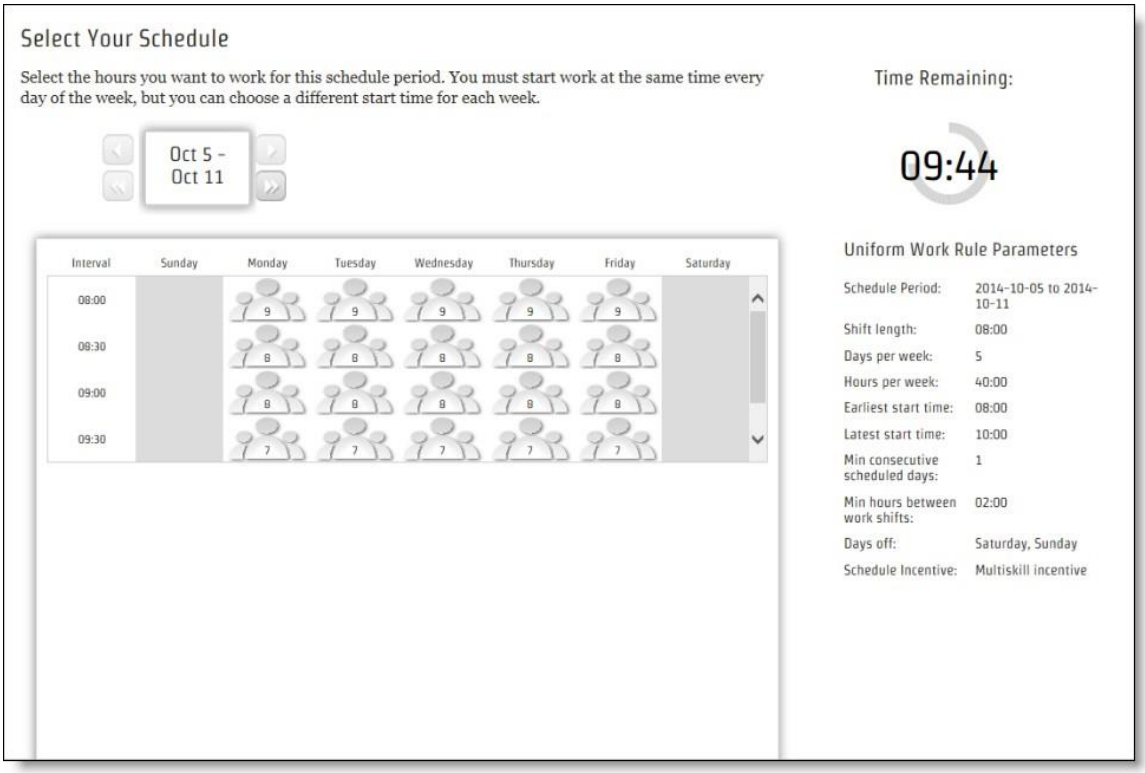
> **NAPOMENA** : Jedini put kada možete kreirati svoj raspored je tokom izuzetka. Kada to vreme prođe, možete samo da pregledate, a ne da uređujete, stranicu dinamičkog raspoređivanja agenta.

Kada prvi put pristupite stranici, vidite sledeće:

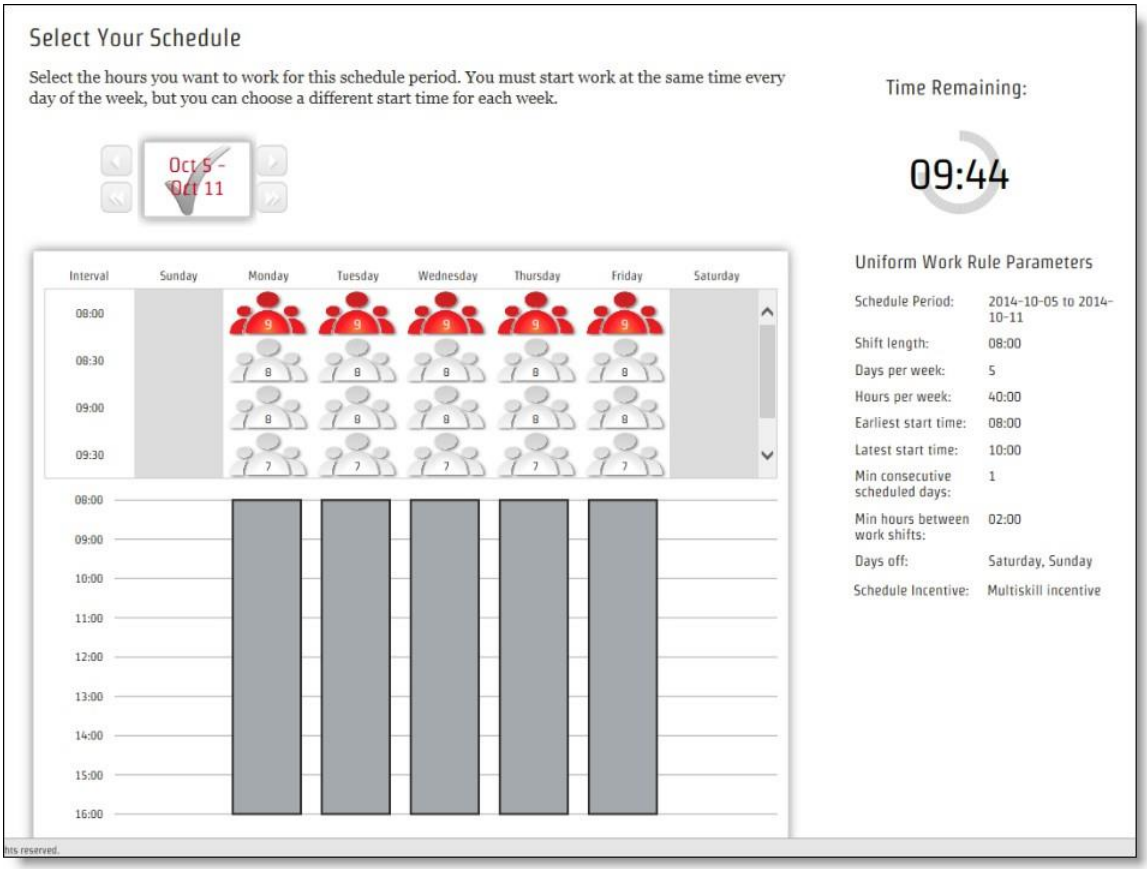
- Parametri pravila rada za raspored koji ćete kreirati. Postoje tri vrste pravila rada: uniformna, hibridna i promenljiva.
- Ikone osoblja koje vam daju ideju o potrebama osoblja za intervale koji pokrivaju vremena kada možete započeti svoju smenu. U ovoj grafici, parametri kažu da možete početi sa radom u bilo koje vreme između 08:00 i 10:00, tako da se ikone osoblja prikazuju za svaki interval od pola sata 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 ikone 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 to prikaže.

Ikona i broj osoblja određeni su vrstom radnog pravila konfigurisanog za radnu smenu.

Pravilo rada	Proračun
Uniformu	Prosečna potreba za osobljem u svim radnim danima 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 počevši od intervala. Kada prvi put pogledate stranicu, ikona koja se prikazuje zasniva se na konfigurisanoj minimalnoj dužini smene. Kada odredite dužinu smene, ikona i broj se menjaju u skladu sa tim.

Kreiranje sopstvenog rasporeda

VAŽNO: Imate ograničeno vreme da kreirate svoj raspored. Pripazite na tajmer za odbrojavanje kako vam ne bi ponestalo vremena. Kada tajmer dostigne nulu, više ne možete da menjate ili šaljete Vaš raspored.

Kreirajte sopstveni raspored

1. U svom rasporedu kliknite na link u izuzetku dinamičkog raspoređivanja da biste pristupili stranici Agent Dinamic Scheduling.
2. Na osnovu parametara pravila rada navedenih desno od rešetke za planiranje, izaberite vreme početka za svaki dan kada ćete raditi. Koristite ikone za osoblje 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 ikona osoblja.

Ako zakazujete prema promenljivom 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 će vam reći da je radna nedelja završena:

4. Ako želite da zakažete više od jedne nedelje, kliknite na desnu strelicu pored polja za datum da biste prešli na sledeću nedelju, a zatim kreirajte raspored za tu nedelju.

   NAPOMENA : Različita vrsta pravila rada može se primeniti na svaku nedelju koju zakažete.

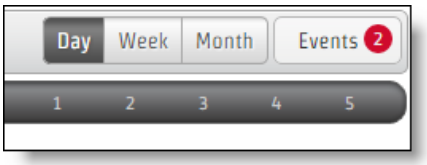
5. Kada ste zakazali svake nedelje, kliknite na dugme **Pošalji**.

Intradai dinamičko raspoređivanje za agente

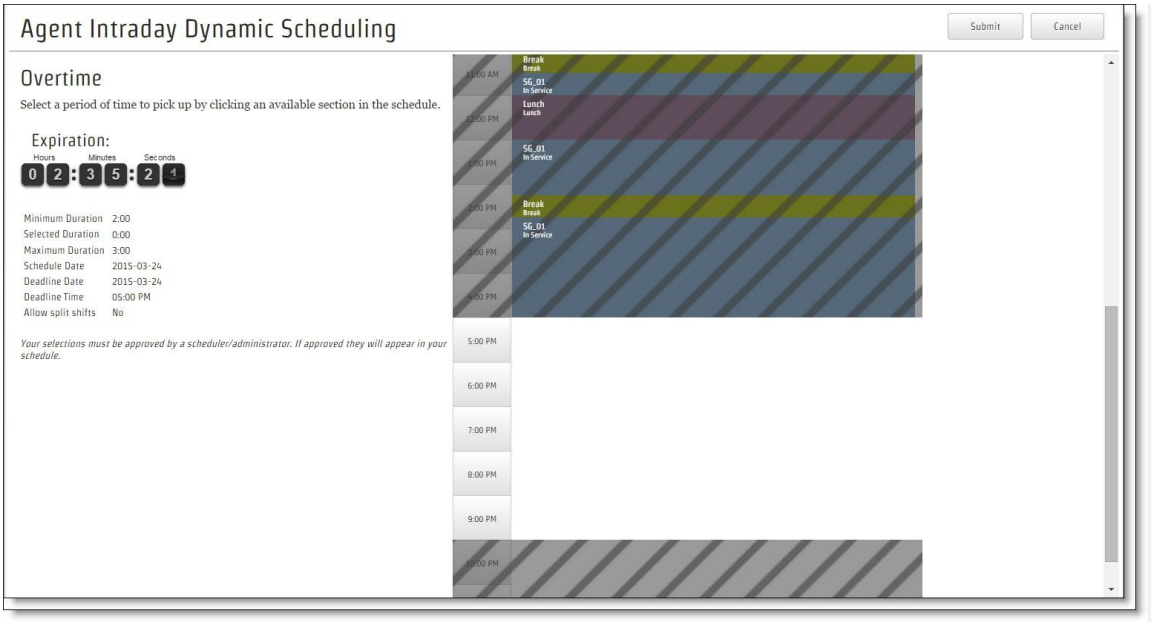
Funkcija dinamičkog raspoređivanja unutar dana omogućava vam da dodate dobrovoljni prekovremeni rad, slobodno vreme ili dobrovoljni prekovremeni rad i slobodno vreme u sopstveni raspored ako vas administrator ili planer pozove da to učinite. Ove promene su obično za tekući dan ili za nekoliko dana u budućnosti. Ako vaš administrator ili planer vidi da je obim kontakta manji ili veći od očekivanog, oni mogu odlučiti da ispune stvarne uslove 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 koji trenutno nemate raspored.

Ako ste jedan od agenata koji su pozvani da učestvuju u događaju dinamičkog raspoređivanja unutar dana, vidite broj prikazan na dugmetu Događaji na stranici Moj raspored. Na ovoj slici, agent je pozvan da učestvuje u dva događaja.



Stranica dinamičkog raspoređivanja agenta unutar dana prikazuje se 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 je prikazan kao prazno područje.

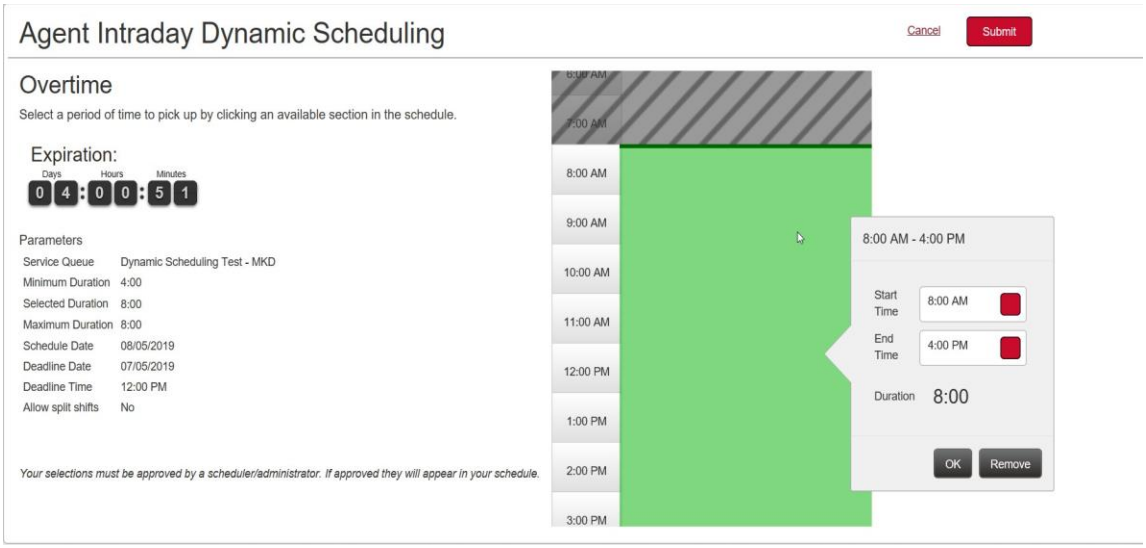


Tekst na levoj strani stranice sumira detalje promena koje možete napraviti u svom rasporedu i obaveštava vas da li promena rasporeda mora biti odobrena pre nego što stupi na snagu.

Kada su za vas konfigurisani uslovi min/mak sata, detalji o uslovima min/mak sata takođe se pojavljuju na levoj strani stranice. Vaše promene rasporeda moraju biti u okviru ograničenja min/mak sata kako bi zahtev bio podnesen.

Promenite svoj raspored

1. Kliknite na dugme **Događaji** da biste prikazali imena događaja kao veze.
2. Kliknite na link da biste prikazali stranicu Agent Intradai Dynamic Scheduling za taj događaj.
3. Kliknite na prazno područje da biste prikazali panel. Možete da kliknete intervale u praznom području da biste ih izabrali ili konfigurisali vreme početka i dužinu vremena koje želite da izaberete. Odabrane oblasti su osenčene zelenom (prekovremeno) ili crvenom (slobodno vreme). Takođe možete da prevučete izabrane oblasti da biste promenili vreme koje želite da izaberete. Po defaultu, povlačenje snima u koracima od pet minuta. 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.



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 dugmad za prebacivanje između dve vrste promene rasporeda.
5. Ako vam se pruži opcija da zakažete prekovremeni ili slobodni rad u više segmenata – prekovremeni ili slobodni rad ne moraju biti jedan neprekidni segment – dugme Dodaj i Ukloni se dodaju u prozor. Pomoću ovih dugmadi možete dodati segment ili ukloniti segment po potrebi.
6. Kada završite, kliknite na dugme **Sačuvaj**. Prikazuje se pop-up prozor koji sadrži vaš revidirani raspored. Kliknite **na Pošalji** da biste potvrdili i poslali svoje promene ili **Otkaži** da biste se vratili na Agent Intradai Dynamic Scheduling, gde možete izvršiti revizije, sačuvati ih, a zatim ih pošaljiti.

   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 VFO će zameniti neplaćenu aktivnost u vašem rasporedu sa aktivnošću koja nije dostupna.

Intradai dinamička konfiguracija događaja	Vaše akcije
Uključuje dobrovoljno slobodno vreme koje koristi plaćeni izuzetak.	▪ Dodate dobrovoljno slobodno vreme, a to dobrovoljno slobodno vreme preklapa neplaćenu aktivnost u vašem postojećem rasporedu.

Intradai dinamička konfiguracija događaja	Vaše akcije
	▪ Vaše izmene se odobravaju ručno ili automatski.

Upravljajte rasporedom agenata

Supervizori, raspoređivači i administratori mogu da rade mnogo različitih zadataka na stranici Raspored agenata:

- Pogledaj raspored agenata
- Sortirajte i filtrirajte rasporede agenata
- Raspored uređivanja agenata:
  - Dodajte aktivnost
  - Pronađite najbolje vreme za zakazivanje aktivnosti
  - Premeštanje aktivnosti
  - Izbrišite aktivnost
  - Optimizujte pauze i ručkove
  - Poništi promenu rasporeda
  - Trgovinski rasporedi između dva agenta
  - Uklonite agenta iz rasporeda
- Pogledaj poštovanje agenta 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 uređivali rasporede, potrebna vam je dozvola Edit Schedules.

Lokacija stranice

Raspored i planiranje > raspored agenata

Procedure

Pogledaj raspored agenata

1. Izaberite grupu reda usluga agenata, red usluga, mapiranje veština ili tim sa **padajuće liste Kriterijumi** za pretragu. Današnji raspored za grupu prikazuje sa agentima naručenim po vremenu početka. Aktivnosti su označene bojama.
2. Pređite mišem preko aktivnosti za više informacija.

> **NAPOMENA** - Ponekad se pojavljuje prozor sa informacijama o aktivnosti da pokaže 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 servisne aktivnosti. Gornji sloj je za pauze, ručkove, projekte i izuzetke. Ako pređete mišem preko aktivnosti donjeg sloja, prozor sa informacijama prikazuje punu dužinu vremena za tu aktivnost bez razmatranja aktivnosti gornjeg sloja koje bi mogle biti na vrhu.
> Polje Radna smena se ne pojavljuje u prozoru sa informacijama o aktivnosti ako je agent zakazan pomoću dinamičke dostupnosti.

Sortirajte i filtrirajte rasporede agenata

Možete primeniti 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 Agents 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 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 prikačili agenta na vrh liste, pređite mišem preko imena agenta i kliknite na ikonu strelice. Da biste otkačili agenta, ponovo kliknite na ikonu strelice.
- Da biste kreirali prilagođenu listu redova usluga, grupa redova usluga, timova i / ili mapiranja veština, izaberite **Izaberi** na dnu **padajuće liste Kriterijumi** pretrage (pod Prilagođeno).

Dodajte aktivnost

1. Izaberite **Ubaci aktivnost** iz **Akcije** padajuće liste. Otvara se dijalog Ubaci aktivnost.
2. Kliknite **na Izbor** agenta (ikona osobe). Lista dostupnih agenata prikazuje.
3. Izaberite agente sa liste. Imena agenata prikazuju se u polju Agenti. (Da biste uklonili agenta, kliknite na njegovo ime u Agenti bok i kliknite **Ukloni.)**
4. Kliknite na dugme **Zatvori.**
5. Unesite vreme početka i završetka aktivnosti ili izaberite **Vreme početka sa trajanjem** da biste uneli trajanje umesto vremena završetka.
6. Izaberite vrstu aktivnosti sa **padajuće liste Aktivnost** . Ako se pojavi više padajućih lista, suzite vrstu aktivnosti po potrebi.
7. Ako je aktivnost plaćena, izaberite polje za **potvrdu Plaćeno** . Ako je aktivnost neplaćena, obrišite ovu kutiju. Ovo polje se automatski bira ili briše u zavisnosti od vrste aktivnosti koju izaberete.
8. Kliknite na dugme **Ubaci.** Prozor Ubaci aktivnost se zatvara, a aktivnost se pojavljuje na rasporedu agenata.
9. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (u gornjem desnom uglu stranice). Otvori se dijalog Sačuvaj promene rasporeda.
10. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Dijalog Sačuvaj promene rasporeda 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** iz **Akcije** padajuće liste. Pronađi optimalno vreme dijalog boks se otvara.
2. Izaberite prvi dan kada se aktivnost može dogoditi iz kalendara početnog datuma. Možete odabrati datum u tekućoj nedelji.
3. Izaberite poslednji dan kada se aktivnost može desiti iz kalendara krajnjeg datuma. Možete odabrati datum u tekućoj nedelji.
4. Unesite najranije vreme kada bi aktivnost mogla da počne u polju Vreme početka.
5. Unesite najnovije vreme kada bi aktivnost mogla da počne u polju Krajnje vreme.
6. Unesite koliko dugo će aktivnost trajati u poljima Trajanje.
7. Unesite broj agenata koji će obavljati aktivnost u "Ne. Agenti "polje.
8. Kliknite na dugme **Analiziraj**. Moguća vremena se prikazuju u odeljku Rezultati analize.

> **NAPOMENA** : Kolona Jaz pokazuje razliku između broja predviđenih agenata i broja agenata koji su zapravo zakazani. Pozitivan broj ukazuje na preveliku osoblju. Negačan Broj ukazuje na nedovoljan broj osoblja.

9. Kada ste izabrali vreme, kliknite na broj u koloni U servisnim agentima ili Planirani agenti. Otvara se dijalog Ubaci aktivnost.
10. Premestite agente koji će obavljati aktivnost iz kolone Dostupno u kolonu Dodeljeno.
11. Izaberite aktivnost iz **Izaberite aktivnost** padajuće liste. Ako se pojavi više padajućih lista, suzite vrstu aktivnosti po potrebi.
12. Ako je aktivnost plaćena, izaberite polje za **potvrdu Plaćeno** . Ako je aktivnost neplaćena, obrišite ovu kutiju. Ovo polje se automatski bira ili briše u zavisnosti od vrste aktivnosti koju izaberete.
13. Kliknite na dugme **Ubaci.** Dijalog Ubaci aktivnost se zatvara.
14. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (u gornjem desnom uglu stranice). Otvori se dijalog Sačuvaj promene rasporeda.
15. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Dijalog Sačuvaj promene rasporeda se zatvara.

Premeštanje aktivnosti

1. Dvaput kliknite na raspored agenta. Raspored se deli u dva reda, sa pauzama, ručkom i posebnim projektima iznad vremena u službi.
2. Prevucite aktivnost u drugo vreme. Vreme početka i vreme završetka se menjaju. Ako imate fioku pokrivenosti otvorenu, predviđena pokrivenost se podešava kada oslobodite aktivnost.
3. Dvaput kliknite na donji (čvrsti) red da biste srušili raspored agenta nazad u jedan red.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (u gornjem desnom uglu stranice). Otvori se dijalog Sačuvaj promene rasporeda.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Dijalog Sačuvaj promene rasporeda se zatvara.

Izbrišite aktivnost

Da biste izbrisali aktivnost iz rasporeda agenta, ubacite drugu aktivnost preko nje.

1. Kliknite desnim tasterom miša na aktivnost i izaberite **Ubaci** sa padajuće liste. Otvara se dijalog Ubaci aktivnost sa popunjenim vremenom početka i vremenom završetka aktivnosti.
2. Izaberite novu aktivnost sa **padajuće liste Aktivnost** . Ako se pojavi više padajućih lista, suzite vrstu aktivnosti po potrebi.

   > **NAPOMENA** Da biste agenta vratili u red servisa, izaberite **U službi**. Izaberite red usluga iz **Kriterijumi** pretrage padajuće liste.

3. Kliknite na dugme **Ubaci**. Pojavljuje se poruka upozorenja.

4. Kliknite na dugme **Premosti konflikt.** Poruka upozorenja se zatvara, a aktivnost se uklanja iz rasporeda agenta.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (u gornjem desnom uglu stranice). Otvori se dijalog Sačuvaj promene rasporeda.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Dijalog Sačuvaj promene rasporeda se zatvara.

Optimizujte pauze i ručkove

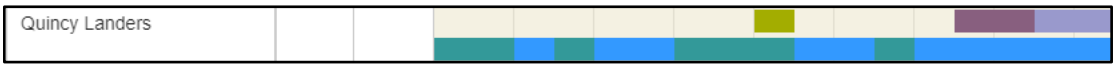
Optimizacija pauze i ručkove pomaže vam da maksimalno pokrivenost bez pokretanja novog rasporeda.

VAŽNO: Možete optimizirati pauze i ručkove koji počinju najmanje jedan sat u budućnosti. Da biste premestili aktivnost koja počinje ranije od toga, idite na Premestite aktivnost.

1. Izaberite **Optimize Schedules** iz Akcija padajuće liste (gornji desni uglu stranice). Otvara se dijalog Optimize Schedules.
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 promene koje ćete zadržati ili odbaciti. Ako je potrebno 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 **Optimize**. Dijalog Rasporedi agenata vam govori koliko je rasporeda agenata promenjeno.
6. Kliknite na dugme **Zatvori.** Dijalog Raspored agenta se zatvara. Rasporedi koji su se promenili podeljeni su u dva reda.



7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (u gornjem desnom uglu stranice). Otvori se dijalog Sačuvaj promene rasporeda.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Dijalog Sačuvaj promene rasporeda se zatvara, a promene se primenjuju na rasporede agenata.

Trgovinski rasporedi između dva agenta

Možete trgovati rasporedom dva agenta za isti dan, različite dane ili više dana.

VAŽNO - Za trgovinu rasporeda, 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 **Trade Schedule** iz **Akcije** padajuće liste. Otvara se dijalog Trade Schedule.
2. Izaberite radio dugme vremenskog okvira u Tip trgovine sekcija. Ako izaberete **Drugi dan** ili **Više dana**, od datuma i do datuma polja se prikazuju u datumima 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 prikazuje, omogućavajući vam da ih uporedite da vidite da li je trgovina izvodljiva.
5. Kliknite na dugme **Primeni**. Otvara se dijalog Primeni trgovinu.
6. Kliknite na dugme **Da**. Zatvorite dijaloge Primeni trgovinu i raspored trgovine.

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 sekciji, kliknite bilo koji broj u Revizija Detalj ID kolona. Prikazuju se različite verzije rasporeda agenta.
3. Kliknite na dugme **Restore** pored rasporeda koji želite da vratite agentu. Dijalog Potvrda se prikazuje.
4. Kliknite na dugme **Da**. Poruka o potvrdi 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 Vratite svoj raspored ručno.

Uklonite agenta iz rasporeda

Da biste uklonili agenta iz rasporeda, dodajte neplaćenu aktivnost tokom cele radne smene (slično kao i vi Izbrišite aktivnost).

1. (Opciono) Da biste uklonili agenta sa datuma koji nije danas, kliknite na datum.
2. Kliknite desnim tasterom miša na vreme korišćenja agenta i izaberite **Ubaci** sa padajuće liste. Otvara se dijalog Ubaci aktivnost.

3. (Opciono) Ako vreme početka i vreme završetka ne pokrivaju celu radnu smenu agenta, izaberite tačna vremena.
4. Izaberite aktivnost sa **padajuće liste Aktivnost** koja bi uklonila agenta iz reda. Ako se pojavi više padajućih lista, suzite vrstu aktivnosti po potrebi.

   NAPOMENA : Aktivnost koju treba da izaberete varira u zavisnosti od toga kako je vaša kompanija postavila Webex VFO. Uobičajene aktivnosti za uklanjanje agenta su **izuzetak** i **nije dostupan**.

5. Ako je potrebno, izbrišite **polje za potvrdu Plaćeno** .
6. Kliknite na dugme **Ubaci.** Prikazuje se poruka upozorenja.
7. Kliknite na dugme **Premosti konflikt.** Promena se pojavljuje na rasporedu agenta.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj** (u gornjem desnom uglu stranice). Otvori se dijalog Sačuvaj promene rasporeda.
9. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Ako promena krši bilo koja pravila raspoređivanja za agenta, prikazuje se poruka upozorenja. U suprotnom, Sačuvaj promene rasporeda dijalog boks se zatvara.
10. (Opciono) Kliknite na dugme **Ignoriši i sačuvaj**. Poruka upozorenja se zatvara.

Pogledaj poštovanje agenta i usaglašenost

1. Kliknite na Adherence fioku (mali crveni trougao) desno od imena agenata.

   Fioka se otvara za prikaz pridržavanja 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 svom trenutnom stanju), kod razloga (RC), i procenat pridržavanja i usaglašenosti za taj dan. Ove informacije se automatski ažuriraju svakih 30 sekundi.

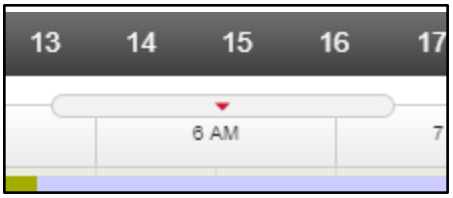
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Kliknite na ime agenta da biste videli više informacija o tom agentu. Ponovo kliknite 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.

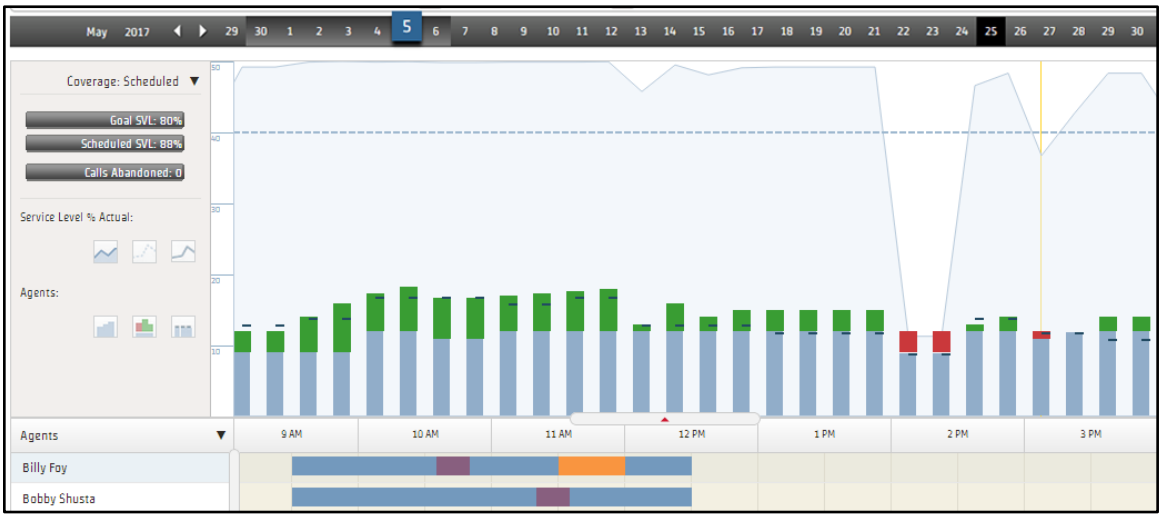
Proverite projektovanu pokrivenost

1. Kliknite na fioku pokrivenosti (mali crveni trougao) u gornjem srednjem delu 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 zakazanih agenata. Crveni vrh znači da nemate dovoljno agenata zakazanih. Obična plava traka znači da imate tačno broj agenata koji bi vam trebali. Za vremenske periode koji su prošli, crna crtica predstavlja stvarni nivo pokrivenosti.



2. Kliknite na vertikalnu traku za više informacija o tom 15-minutnom periodu.

Srodne teme

- Prilagodite stranicu Raspored agenata
- O vremenskim zonama
- Sortirajte listu agenata
- O fiokama
- Uređivanje rasporeda
- O istoriji rasporeda i vraćanju
- Raspored trgovanja dva agenta

- Pronađite najbolje vreme za aktivnost
- Optimizujte pauze i ručkove
- Izmenite stranicu za dinamičko raspoređivanje agenta

Prilagodite stranicu Raspored agenata

Traka sa alatkama Raspored agenta kontroliše koje agente vidite na stranici Raspored agenata. 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 agenata je prazna. Vaš izbor se nastavlja i podrazumevano se prikazuje u sledećem
> Sesije.

Polje / dugme	Opis
Izaberite vremensku zonu	Izaberite svoju vremensku zonu sa padajuće liste. Vremenska zona Korisnika koji je trenutno prijavljen (naveden na stranici Upravljanje korisnicima) se podrazumevano pojavljuje u ovom polju. Kada promenite ovu vrednost, izabrana vremenska zona se pojavljuje u redu Vremenska zona. **NAPOMENA** : Vremenska zona se resetuje kada se udaljite od stranice Raspored agenata.
Izaberite kriterijume	Izaberite jedan ili više servisnih redova, grupe servisnih redova, timove i / ili mapiranja veština za prikaz rasporeda tih agenata (za više informacija, pogledajte Prilagođeni izbor). Da biste videli agente koji su zakazani za grupu multiskill, izaberite redove usluga povezane sa grupom multiskill 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 upišete "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 u listi od više stranica.
Radnje	Kliknite da biste prikazali meni opcija koji vam omogućava da modifikujete agente

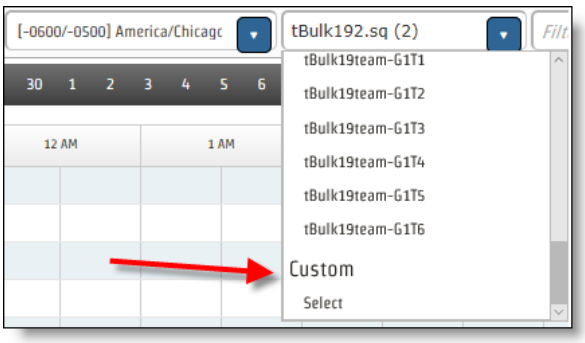
Polje / dugme	Opis
	Rasporedi umetanjem aktivnosti i rasporeda trgovanja, odvesti vas do današnjeg rasporeda jednim klikom, odbacite sve promene koje ste napravili, ali još niste sačuvali, optimizujte ručkove i pauze i pronađite optimalno vreme za aktivnost koju želite da ubacite.
Sačuvaj	Sačuvajte promene 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 prešli na prvu ili poslednju stranicu. Kliknite na pojedinačne strelice da biste se kretali napred ili nazad jednu po jednu stranicu. Agenti koje zakačite na vrh liste ostaju tamo kada odete na drugu stranicu. Filteri se primenjuju samo na stranicu koju trenutno pregledate.
Nedelja / dan / sat	Prikažite rasporede agenata po nedelji, danu ili satu. Promene datuma i prikaza traju od sesije do sesije.

Prilagođeni izbor

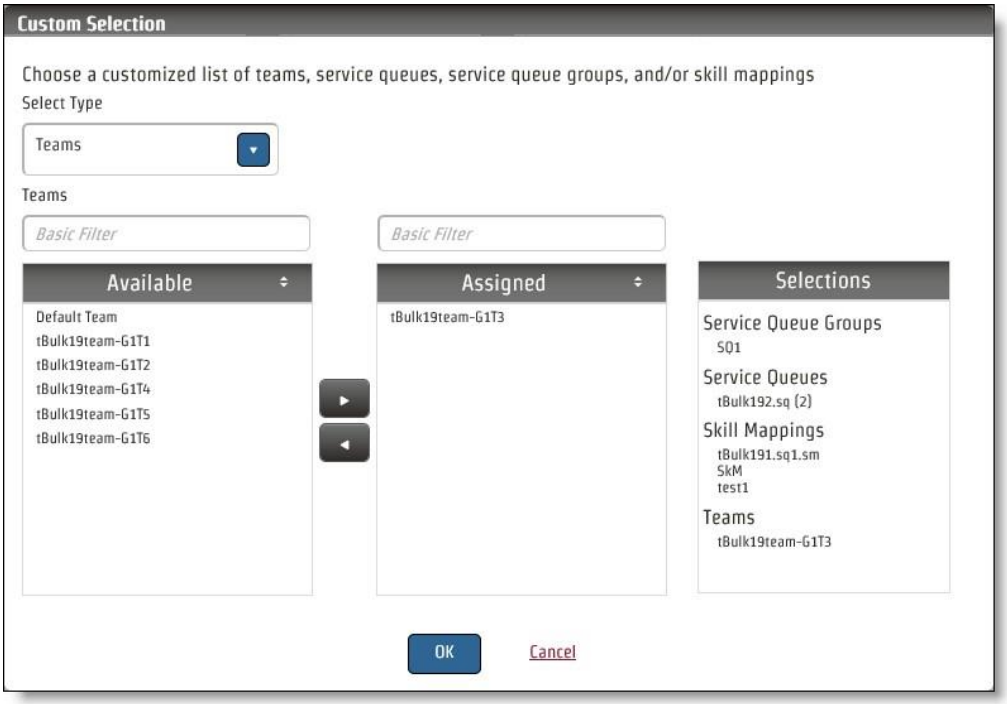
Ako želite da vidite rasporede više servisnih redova, grupa servisnih redova, timova i mapiranja veština, koristite Prilagođeni izbor dijalog bok da ih izaberete.

Da biste podesili prilagođenu selekciju:

1. Dođite do dna Izaberite kriterijume padajuće liste na traci sa alatkama Raspored agenta do kategorije Prilagođeno, a zatim kliknite na dugme **Izaberi**.



Prilagođeni izbor dijalog boks je prikazan.



2. Iz polja Izaberi **tip** , izaberite Service Kuekue, Service Kuekue Group, Team ili Skill Mappings. Dostupni entiteti tipa koji ste izabrali su prikazani u oknu Dostupno.
3. Premestite entitete čije rasporede želite da vidite u Dodeljeno okno. Vaš izbor je takođe naveden u oknu Selekcije.
4. Ponavljajte korake KSNUMKS i KSNUMKS dok ne napravite listu željenih entiteta čije rasporede želite da vidite. Kada završite, kliknite na dugme **OK.** Agenti koji pripadaju izabranim entitetima prikazani su na stranici Rasporedi agenata, a Prilagođeno je prikazano u polju Izaberi kriterijume na traci sa alatkama.

Prilagođeni izbor se nastavlja i prikazuje se sledeći put kada se prijavite.

Da izmenite prilagođeni izbor:

1. U polju Izaberi **kriterijume** , kliknite na dugme **Izaberi**. Prilagođeni izbor dijalog boks sa sačuvanim selekcijama je prikazan.
2. Izmenite izbor po želji, i zatim kliknite OK **.**

O vremenskim zonama

Postoje četiri vrste vremenskih zona koje se koriste u Webex VFO: 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-u, snimci su označeni vremenskim pečatom na izvoru snimanja (na primer, Record Server ili PC sa Smart Desktop-om). Ovo može biti drugačije od
> Gde se nalazi agent koji se snima.

Podrazumevana vremenska zona

Podrazumevana vremenska zona je obično vremenska zona u kojoj se nalazi glavna kancelarija vaše organizacije. Konfigurisan je na stranici Globalna podešavanja (Administracija > aplikacijama > Globalna podešavanja). Ova vremenska zona se koristi za vremensku oznaku sistemskih događaja, dnevnika i snimljenih podataka kao što su statistika agenta.

Prikaži vremensku zonu

Vremenska zona prikaza je lokalna vremenska zona korisnika i koristi se za informacije koje pojedinačni korisnik pregledava na stranicama kao što su Moj raspored, Raspored agenata i Poruke. Konfigurisan je na stranici Korisnici (Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija korisnika > Korisnici) za svakog pojedinačnog korisnika.

Ako vremenska zona prikaza nije konfigurisana, onda se podrazumevana vremenska zona koristi umesto nje. Ako se korisnici nalaze u podrazumevanoj vremenskoj zoni, konfigurisanje vremenske zone prikaza po korisniku možda neće biti potrebno.

Zakazivanje vremenske zone

Vremenska zona zakazivanja se koristi za zakazivanje agenata. Kada se svakom agentu dodeli vremenska zona zakazivanja, mogu se konfigurisati radne smene neutralne vremenske zone. To znači da ako postavite 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.

Servis red vremenska zona

Vremenska zona reda usluga se koristi za tumačenje vremena otvaranja i zatvaranja servisnog reda. Po defaultu ova vremenska zona je ista kao podrazumevana vremenska zona vaše organizacije, osim ako je drugačija vremenska zona za određeni red usluga konfigurisana na stranici Service Queues (Application Management > Service Queues > Service Queues).

Vremenske zone i raspored agenata

Podrazumevano, stranica Rasporedi 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 iz Vremenska zona padajuće liste.

NAJBOLJA PRAKSA - Ako želite da vidite rasporede u drugoj vremenskoj zoni, promenite vremensku zonu pre uređivanja rasporeda jer promena vremenske zone pokreće novu sesiju.

NAPOMENA - Pridržavanje se prikazuje agentima u odabranim vremenskim zonama, ali proračuni pridržavanja i dalje se vrše od ponoći do ponoći u podrazumevanoj vremenskoj zoni kupca. Ovo pomaže da se obezbedi
Da vidite iste podatke kod svih agenata 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 pod nazivom "Sastanak" koji se koristi za mnoge vrste sastanaka. Kada dodelite izuzetak sastanka agentima tima 1, unesete "Sastanak tima, donesite laptop"
Polje Beleške. Zatim dodelite izuzetak sastanka agentima tima 2 za drugi sastanak. Za ovaj sastanak unesete "Pregled rukovanja nezadovoljnim klijentima" u polju Napomene.

Ove beleške se mogu posmatrati na više načina.

- **Stranica My Schedules** i **My Schedules Data Explorer widget**—Osenčeni trougao se pojavljuje u gornjem desnom uglu bilo koje planirane aktivnosti koja ima priloženu belešku. Zadržite pokazivač miša preko aktivnosti da biste videli belešku.
- **Stranica Rasporedi** agenata—Zadržite pokazivač miša iznad 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. Pređite mišem preko imena izuzetka da biste videli belešku.

Beleške se mogu dodati izuzecima i projektima na sledeće načine.

- Dodajte belešku za projekat na **stranici Projekti** .
- Dodajte napomenu za izuzetak kada je izuzetak dodeljen određenim agentima na Izuzeci stranica.

- Dodajte belešku izuzetku ili projektu prilikom umetanja aktivnosti u rasporede agenata na **stranici Rasporedi** agenata.
- Dodajte belešku postojećem izuzetku ili projektu na **stranici Raspored** agenta tako što ćete desnim klikom na aktivnost kliknuti desnim tasterom miša i izabrati Uredi belešku.

Beleške se mogu uređivati na različitim lokacijama.

- **Stranica Raspored** agenata (samo prikaz sata ili intervala)—Desni klik na aktivnost projekta ili izuzetka i izaberite **Uredi belešku** iz popup menija.
- **Stranica Projekti** – Možete da izmenite 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 ne može biti izmenjena 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
- Ubacite aktivnost
- Dodajte i uredite beleške o aktivnostima
- Upravljanje izuzecima
- Upravljanje projektima
- Upravljajte korisnicima

Sortirajte listu agenata

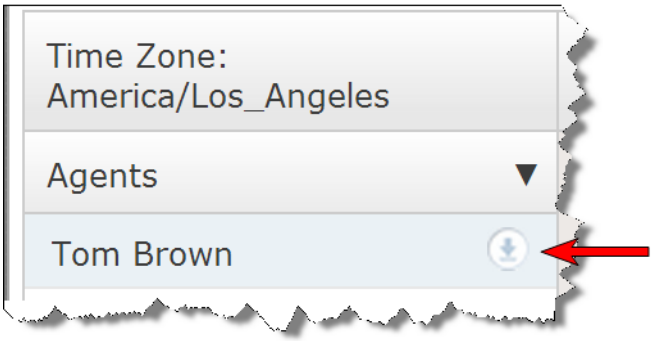
Koristite ikonu trougla u zaglavlju kolone Agenti da biste kontrolisali kako su agenti sortirani u rešetki rasporeda. Možete sortirati agente u rastućem redosledu po sledećem:

- Ime.
- 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.
- Чин. Agenti su sortirani na osnovu njihovog ranga kao što je dodeljeno na stranici Agenti. Agenti jednakog ranga su zatim sortirani po imenu. Agenti bez čina su navedeni nakon onih sa činom.
- Datum početka kompanije. Agenti su sortirani po svom stažu u kompaniji, sa najmanje stariji naveden prvi.
- Datum početka odeljenja. Agenti su sortirani po svom stažu u odeljenju. Oni sa najmanjim stažem su navedeni prvi.

Lista agenata može se dodatno precizirati pričvršćivanjem agenta na vrh liste. Kada je agent zakačen, agent ne podleže nikakvom sortiranju i uvek se pojavljuje na vrhu liste agenata u rasporedu. Možete da zakačite više agenata, a onaj koji je poslednji zakačen je na vrhu.

Da biste prikačili agenta, pređite kursorom preko imena agenta, a zatim kliknite na ikonu pin koja se pojavljuje na desnoj strani ćelije (vidi dole). Da biste otkačili agenta, kliknite ponovo na ikonu. Agent je odmah podložan metodi sortiranja koja se koristi u listi agenata.



NAPOMENA - Prikvačeni agenti se otkačuju kada prebacite red usluga, grupu reda usluga, mapiranje veština, tim ili prilagođeno grupisanje na traci sa alatkama Raspored agenata.

Uređivanje rasporeda

Rasporedi agenata mogu se uređivati umetanjem, kopiranjem, premeštanjem ili brisanjem aktivnosti na stranici Raspored agenata. Možete da uređujete 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 postoji maksimalno ograničenje od 100 minuta mirovanja. Kada se dostignu ta ograničenja, morate se ponovo prijaviti na
Vratite svoju sesiju.

NAPOMENA : Ne postoje ograničenja koliko sesija uređivanja može biti u toku istovremeno.

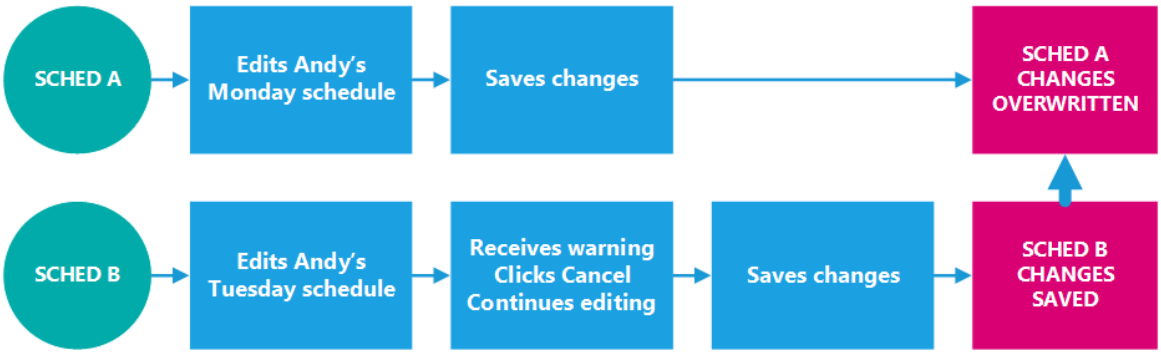
Ako se rasporedi agenta menjaju i čuvaju od strane drugog korisnika ili automatizovani radni tok odobri zahtev koji utiče na nedelju rasporeda dok pregledavate i uređujete raspored agenata, dobićete poruku upozorenja da se raspored promenio. Tada imate dve opcije koje možete izabrati.

- Možete osvežiti svoj prikaz rasporeda, što rezultira gubitkom nesačuvanih promena.
- Možete otkazati poruku, što rezultira mogućim prepisivanjem izmena rasporeda drugog korisnika kada sačuvate svoje izmene. Ovo se dešava samo ako ste oboje radili po rasporedu istog agenta.

Evo primera šta se dešava kada dva korisnika uređuju raspored iste nedelje.

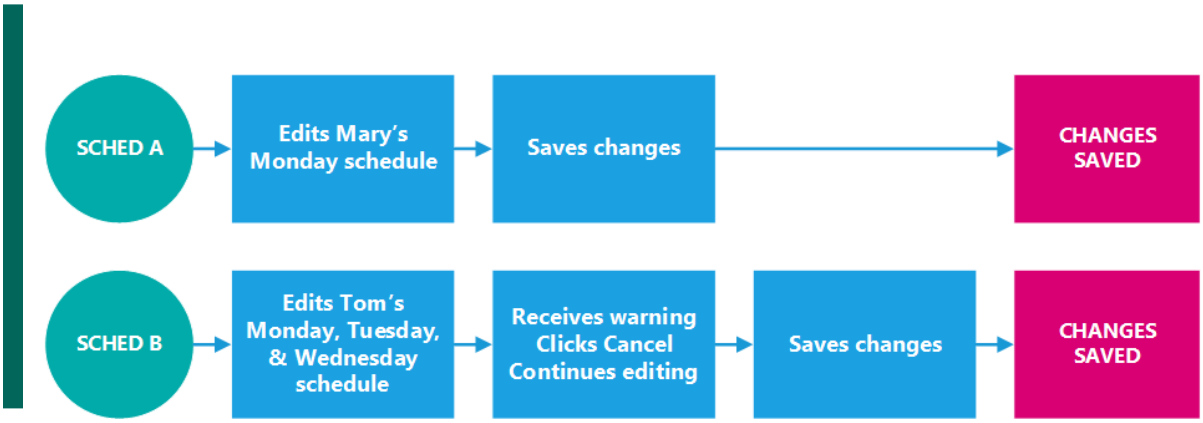
PRIMER

Planer A uređuje Andijev raspored u ponedeljak i čuva te promene. Planer B uređuje Andijev raspored u utorak u isto vreme i prima poruku upozorenja. Planer B klikne na dugme Otkaži i dovršava i čuva svoje izmene. Planer B verzija Andijevog rasporeda za nedelju dana je sačuvana, a promene koje je Planer A napravio se prepisuju.



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 dugme Otkaži i dovršava i čuva svoje izmene u Tomovom rasporedu. Izmene planera A u Marijinom rasporedu nisu pod uticajem promena napravljenih u Tomovom rasporedu, tako da su promene u Marijinom i Tomovom rasporedu sačuvane.



Izmene i lista dodeljenih izuzetaka

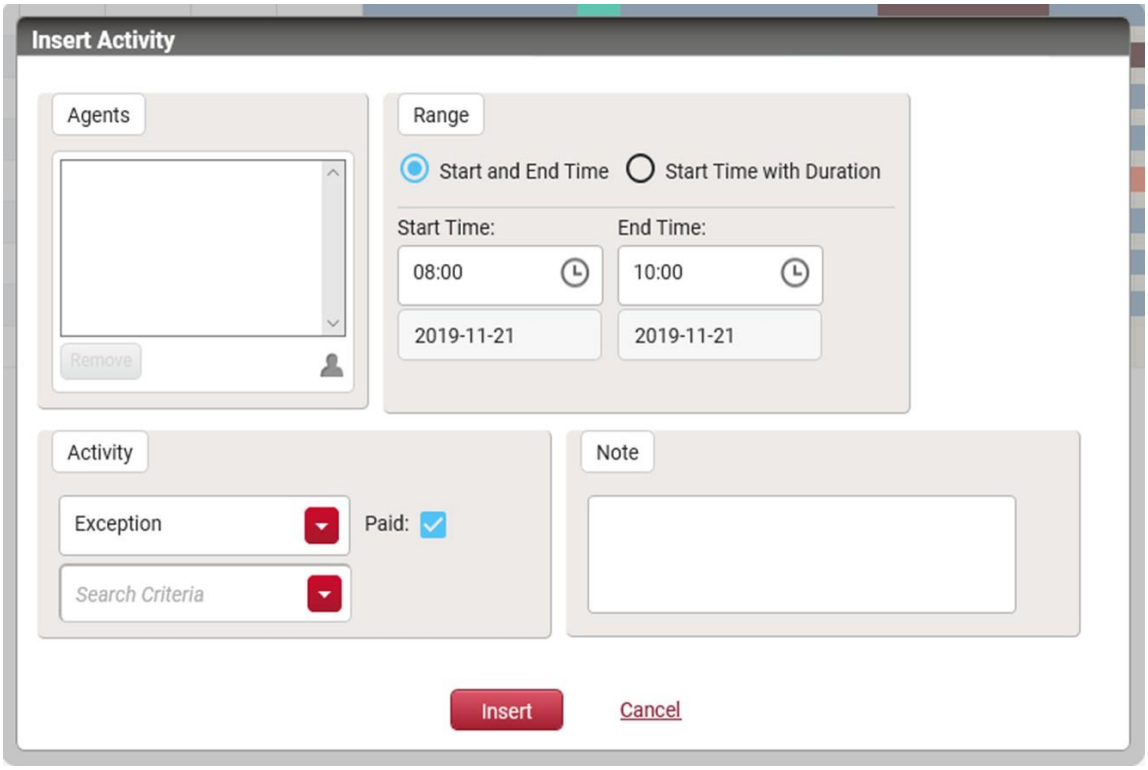
Kada izmenite ili izbrišete dodeljenu aktivnost izuzetka na rasporedu agenta, te promene se odražavaju na listi dodeljenih izuzetaka prikazanoj na stranici Korisnici tog agenta (pogledajte Kreiranje i uređivanje korisnika). Ovo osigurava da, kada se pokrene novi raspored, uređeni dodeljeni izuzeci su uključeni u novi raspored.

Postoje neki izuzeci od onoga što će se pojaviti na listi dodeljenih izuzetaka koji se uređuju. To uključuje:

- Aktivnosti kreirane pre verzije 10.4
- Mentorske aktivnosti
- Raspored trgovinskih aktivnosti
- Istorija rasporeda se vraća

Ubacite aktivnost

Dijalog Ubaci aktivnost vam omogućava da dodate aktivnost u rasporede agenata.



Pratite ove korake da biste ubacili aktivnost u raspored jednog ili više agenta.

> **NAPOMENA** Ako funkcija upozorenja o konfliktu rasporeda agenta nije omogućena (vidi dole), sve delimične ili cele konfliktne aktivnosti će biti prepisane novom umetnutom aktivnošću.

Ubacite 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 > Ubaci aktivnost** sa trake sa alatkama Raspored agenta ili kliknite desnim tasterom miša na raspored agenta i izaberite **Ubaci** da biste prikazali dijalog Ubaci aktivnost sa već izabranim agentom.
3. Popunite polja u dijalogu kao što je opisano u tabeli ispod, a zatim kliknite na dugme **Ubaci** da ubacite novu aktivnost u raspored agenata.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali promenu rasporeda.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Ubaci aktivnost.

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 se pojavljuju 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 vremenskog opsega.
Vreme početka	Unesite vreme i datum kada aktivnost počinje. ▪ Vremensko polje – 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 Vreme početka sa trajanjem.
Završno vreme	Unesite vreme i datum kada se aktivnost završava. ▪ Vremensko polje – podrazumevano prikazuje 00:00. Možete da unesete krajnje vreme u jednominutnim koracima u vremenskom polju, ili možete da izaberete krajnje vreme iz 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, umetanje izuzetaka sa stranice Raspored agenata neće stvoriti celodnevni izuzetak, već delimične dnevne izuzetke.
Kriterijumi za pretragu	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 iz, aktivnost. Dodeljivanje ili uklanjanje vrednosti metapodataka ovde zamenjuje 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 planirana aktivnost računa prema broju radnih sati agenta tokom nedelje. Polje za potvrdu je podrazumevano izabrano ili obrisano u zavisnosti od aktivnosti koju izaberete.
Napomena:	(Opciono) Unesite tekst da biste dodatno opisali aktivnost. Ovo polje se pojavljuje samo ako je izabrana aktivnost izuzetak ili projekat.

Upozorenja o konfliktu rasporeda agenata

Ako je omogućena funkcija upozorenja o konfliktu rasporeda agenta na stranici WFM Global Settings (pogledajte Konfigurisanje WFM podešavanja širom sistema), dobićete poruku upozorenja ako uredite raspored tako da uređivanje koje napravite rezultira sukobom sa pauzom, ručkom, projektom ili izuzetkom agenta. Vaša izmena može biti rezultat povlačenja i ispuštanja aktivnosti agenta, umetanja aktivnosti za jednog ili više agenata ili pronalaženja optimalnih vremena.

Na primer, ako ubacite aktivnost u rasporede više agenata, a jedan od tih agenata ima konflikt rasporeda sa novom aktivnošću, videćete ovu poruku:

Možete premostiti konflikt, rukovati ga ručno, 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 zakazan polusatni ručak 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 izaberete da otkažete uređivanje rasporeda, vaša akcija Ubaci aktivnost se u potpunosti otkazuje. Možete početi ponovo koristeći drugo vreme za aktivnost.

Ako odlučite da ručno rukujete konfliktom, imate priliku da izmenite raspored agenta tako što ćete prevući konfliktnu aktivnost u drugo vreme, tako da se konflikt reši. 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 izbegao sukob sa umetnutom aktivnošću.

Nakon što ste premestili konfliktnu aktivnost, kliknite na dugme Pokušaj ponovo da ubacite aktivnost u raspored konfliktnog agenta. Ako više nema konflikta, aktivnost se ubacuje i možete kliknuti na dugme Sačuvaj da biste dovršili promenu rasporeda.

Ubacite aktivnost koja se odlučuje da premosti konflikte

1. Na stranici Rasporedi agenta izaberite **Akcije > Ubacite aktivnost** sa trake sa alatkama Raspored agenta ili kliknite desnim tasterom miša bilo gde na stranici rasporeda i izaberite **Ubaci** da biste prikazali prazan dijalog Ubaci aktivnost.
2. Popunite polja u dijalogu po želji i kliknite **Ubaciti** da ubacite novu aktivnost u raspored agenta.
3. Ako postoje konflikti, kliknite na dugme **Premosti** u poruci upozorenja da ignorišete konflikte i ubacite novu aktivnost preko konfliktnih aktivnosti.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali promenu rasporeda.

Ubacite aktivnost koja se odlučuje za ručno rukovanje konfliktima

1. Na stranici Rasporedi agenta izaberite **Akcije > Ubacite aktivnost** sa trake sa alatkama Raspored agenta ili kliknite desnim tasterom miša bilo gde na stranici rasporeda i izaberite **Ubaci** da biste prikazali prazan dijalog Ubaci aktivnost.
2. Popunite polja u dijalogu po želji i kliknite **Ubaciti** da ubacite novu aktivnost u raspored agenta.
3. Ako postoje konflikti, kliknite na dugme **Ručno rukovanje**u poruci upozorenja. Rasporedi agenata su učitani sa konfliktnim rasporedima zakačenim na vrhu stranice, označenim uzvičnikom u crvenom krugu.
4. Premestite aktivnosti po potrebi da biste uklonili sukobe. Za više informacija o pokretnim aktivnostima, pogledajte Uredite rasporede povlačenjem i ispuštanjem.

5. Kada su svi konflikti rešeni, kliknite na dugme **Pokušaj** ponovo na traci sa alatkama da ubacite novu aktivnost u rasporede konfliktnih agenata.

> **NAPOMENA** Ako postoje neki rasporedi agenata koje želite da premostite, a ne ručno rukovati, ostavite ih u sukobu kada kliknete na dugme Ponovo. Dobićete još jednu poruku upozorenja. Izaberite **Override** da biste premostili te određene rasporede.

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali promenu rasporeda.

Slobodno vreme i razmatranja plana odmora

Webex VFO ne dozvoljava korisnicima da podnesu zahteve za slobodno vreme za datume u prošlosti. Da biste pravilno kategorizovali odsustvo agenta kao slobodno vreme, možda ćete odlučiti da ubacite izuzetak u raspored agenta nakon odsustva.

Međutim, Webex VFO 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 vrstom odmora.
- Vreme odmora - Ako je Webex WFO integrisan sa HRMS-om, on ne oduzima izuzetak ubačen u prošli raspored od ukupnog preostalog vremena odmora. Ovaj ukupan broj se ažurira samo jednom dnevno uvozom podataka o odmoru iz HRMS-a.

Sledeća tabela sumira kako se zahtevi za slobodno vreme pre odsustva i umetanja izuzetaka nakon odsustva oduzimaju od oba ukupna iznosa u sistemima integrisanim i ne-HRMS-integrisanim.

Ukupno	Zahtev za slobodno vreme pre	Umetanje izuzetka posle Odsustva
Vreme odmora	HRMS—Oduzeto	HRMS—Not Subducted
	Non-HRMS—Oduzima se	Non-HRMS—Subtracted
Slobodno vreme	HRMS—Oduzeto	HRMS—Ne oduzima se
	Non-HRMS—Oduzima se	Non-HRMS—Ne oduzima se

Izbrišite aktivnost

Izbrišete aktivnost iz rasporeda agenta tako što ćete ubaciti drugu aktivnost sa istim vremenom početka i završetka preko nje.

> **PRIMER** Agent ima sastanak tima dodeljen izuzetak na svom rasporedu 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 u servisno vreme koje traje od 9:00–10:00 AM u utorak.

Ako je aktivnost dodeljeni izuzetak, ona se takođe može ukloniti brisanjem iz tabele dodeljenih izuzetaka na stranici Korisnici agenta (pogledajte Upravljanje korisnicima). Međutim, ovo ostavlja prazninu u kojoj ništa nije zakazano za interval u kojem je bio izuzetak. Da bi agent ostao na rasporedu neprekidno bez praznine, morate uraditi jedno od sledećeg:

- Ponovite raspored.
- Otvorite stranicu Raspored agenta i popunite prazan deo drugom aktivnošću ili povucite aktivnost u službi levo ili desno da biste popunili prazninu.

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Uvek izbrišite aktivnosti sa stranice Raspored agenata, a ne iz tabele dodeljenih izuzetaka. Jedini razlog zbog kojeg možete izbrisati izuzetak iz Dodeljenog Tabela izuzetaka je da je izuzetak kreiran u verziji 10.3 ili ranije. Ovi izuzeci se ne ažuriraju automatski ili brišu kada se menjaju ili brišu u verziji 10.4.

Izmenite rasporede pomoću povlačenja i ispuštanja

Možete da promenite vreme početka i završetka rasporeda agenta i pomerite planirane aktivnosti u okviru dnevnog rasporeda koristeći tehnike povlačenja i ispuštanja.

Sa rasporedima 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 povučete krajeve donje trake levo i desno da biste promenili vreme početka i završetka smene.
- Na gornjoj traci koristite kursor da povučete zakazanu aktivnost u novo vreme.

Podrazumevano, promene rasporeda se povećavaju u koracima od pet minuta. Da biste napravili izmene u koracima od jednog minuta, držite pritisnut taster Shift dok vučete (otpustite taster miša pre nego što taster Shift ili promena rasporeda vrati na pet minuta).

> **NAPOMENA** : Izuzetak događaja dinamičkog raspoređivanja koji je izvan vremena agenta u službi 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 napravili, ali još niste sačuvani, ili izaberite **Odbaci promene** iz Akcije padajuće liste ili kliknite na dugme Osveži pretraživač 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 u planiranu aktivnost sa stranice Raspored agenata.

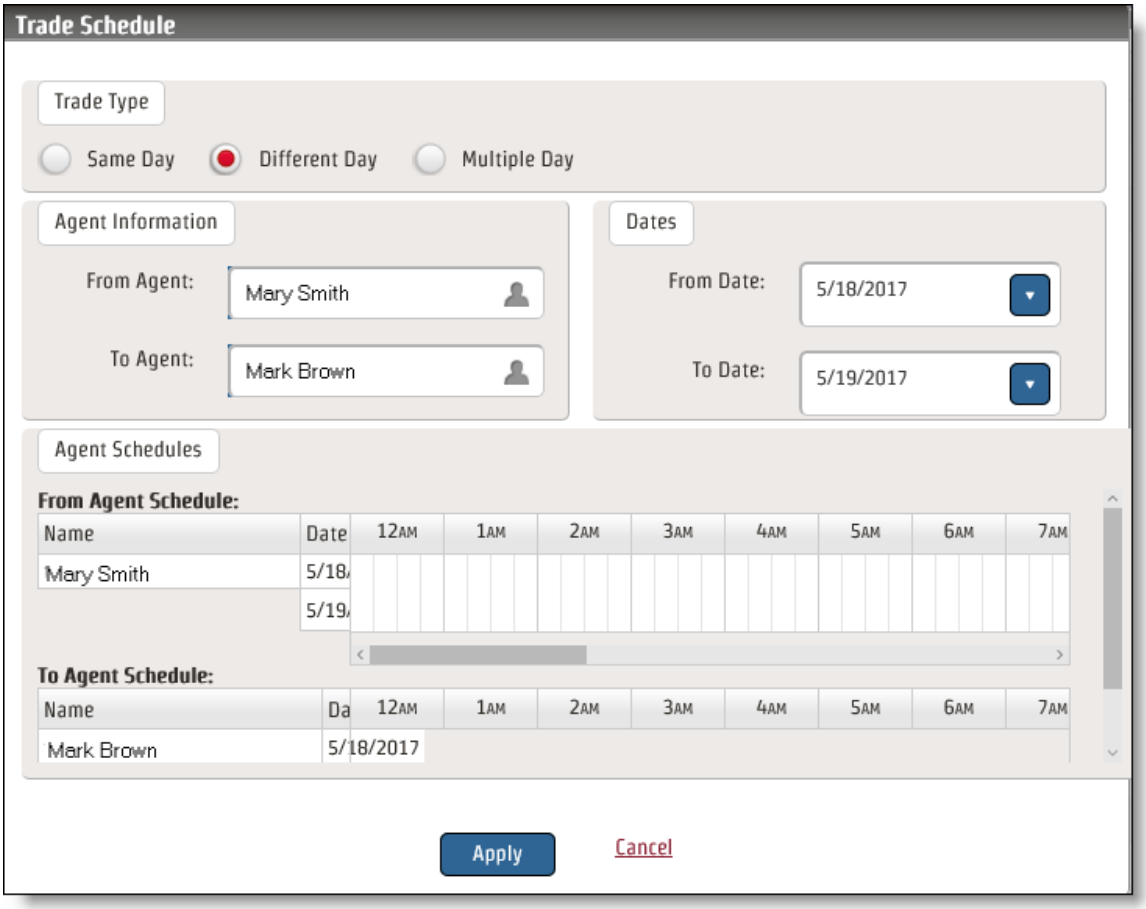
> **NAPOMENA** - Ako ste predmet pravila uređivanja rasporeda koji ograničava vašu sposobnost da napravite izmene u beleškama o aktivnostima na izuzecima i projektima, možete da vidite postojeće beleške o aktivnostima tako što ćete prelebdeti preko
> Aktivnost, ali ih ne mogu uređivati. Ako ubacite izuzetak ili projekat u raspored, ne možete dodati napomenu o aktivnosti.

Dodajte ili uredite belešku o aktivnosti

1. Dok gledate stranicu Raspored agenta u prikazu sata, kliknite desnim tasterom miša na željenu aktivnost na rasporedu agenta.
2. Na rezultujućem popup meniju izaberite **Edit Note**.
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.

Raspored trgovanja dva agenta

Trgovinski raspored dijalog vam omogućava da trgujete rasporede između dva agenta.



Možete trgovati rasporede za isti dan, različite dane ili više dana. Planirano 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 raspored počinje.

Sledeća tabela opisuje polja u dijalogu Trade Schedule.

Polje	Opis
Vrsta trgovine	Vrsta trgovine za ovu akciju. Vaše opcije su sledeće: ▪ Isti dan - Raspored trgovanja istog dana. Kada izaberete ovu opciju, Raspored Datum polje se pojavljuje. Ova opcija je izabrana podrazumevano. Na primer, možete da koristite ovu opciju da biste razmenili raspored agenta A od 07:00–15:00 sa 09:00–17:00 agenta B

Polje	Opis
	Raspored istog dana. ▪ Različiti dani - Rasporedi trgovina na dva dana. Kada izaberete ovu opciju, pojavljuju se polja Od datuma i Do datuma. Ova opcija radi tačno kao opcija Isti dan radi, samo u dva odvojena dana. ▪ Više dana - Trgovina višednevnim rasporedima. 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 od ponedeljka do petka agenta B.
Informacije o agentu	Agenti koji su uključeni u trgovinu: ▪ Od agenta - prvog agenta čiji raspored želite da trgujete ▪ Agentu – drugom agentu čiji raspored želite da menjate Samo agenti koji su dodeljeni timu u vašem glavnom prikazu pojavljuju se na listi Od agenta ili do agenta.
Datume	Datumi uključeni u trgovinu. Mogući datumi trgovine su sledeći: ▪ Datum rasporeda – Datum kada želite da razmenjujete rasporede. Unesite 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 koju želite da menjate. ▪ Krajnji datum - Poslednji dan radne smene koju želite da menjate.
Raspored agenata	Raspored za oba agenta, prikazan jedan pored drugog. Ovo vam omogućava da Uporedite rasporede agenata pre nego što kliknete na Appli. ▪ Iz rasporeda agenata—Trenutni raspored prvog agenta

Polje	Opis
	▪ Raspored agenta—Trenutni raspored drugog agenta Dobijate informacije o dostupnosti agenta, Timovi, vremenska zona, izuzeci, servisni red, preklapajuće smene i mapiranje veština koji će vam pomoći da odlučite da li je trgovina izvodljiva.

Trgovinski rasporedi između dva agenta

1. Kliknite **Akcije > Raspored** trgovine da biste prikazali dijalog Raspored trgovine.
2. Popunite polja.
3. Kliknite na dugme **Primeni**. Rasporedi kojima se trguje odmah se primenjuju na raspored proizvodnje.

> **NAPOMENA** - Da bi trgovali rasporedom, oba agenta moraju biti uključeni u raspored koji je pokrenut za vremenski okvir trgovine.

Kopirajte aktivnosti rasporeda

Stranica Kopiraj aktivnosti rasporeda omogućava vam da kopirate aktivnosti rasporeda na nekoliko načina. Možeš:

- Kopirajte aktivnosti iz rasporeda jednog agenta na određeni dan na raspored drugih agenata u odabranim danima
- Kopirajte rasporede više agenata iz određenih dana u određenoj nedelji u druge nedelje

Funkcija kopiranja zamenjuje aktivnosti ciljnog rasporeda u odabranim vremenskim intervalima sa aktivnostima izvornog agenta. Sve dodeljene aktivnosti izuzetaka koje se automatski kopiraju pojavljuju se u tabeli dodeljenih izuzetaka ciljnih agenata na stranici Korisnici 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 na više dana. Na primer, ako pokušate da kopirate smenu od 7 do 5:30 AM i tu je i 12 AM–7
> PM Not Available aktivnost koju možete odabrati za kopiranje, a zatim će se deo smene od 12 AM-5:30 AM pojaviti samo poslednjeg dana izabranog za kopiju. Razlog za to je što aktivnost Not Available prepisuje 12 AM-5:30 AM deo smene prethodnog dana kao Webex VFO postavlja aktivnosti za tekući dan.

> **NOTA**
> Ako kopirate aktivnosti iz izvornih agenata koji podržavaju različite redove usluga od ciljnih agenata, imajte na umu da te aktivnosti mogu biti izbrisane iz rasporeda izvornih agenata kada se pokrene budući raspored za njihove redove usluga. 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 rasporeda aktivnosti koristi dodeljenu vremensku zonu raspoređivanja 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 dodeljenih izuzetaka nije ažurirana, i ako je raspored ponovljen, kopirani izuzeci se ne pojavljuju. Međutim, kopirani izuzeci se odražavaju u Data Ekplorer-u za ciljne agente.

Preduslovi

- Administriranje WFM-a, Administriranje rasporeda ili Uređivanje rasporeda

Procedure

Kopirajte planirane aktivnosti jednog agenta u rasporede drugih agenata (kopirajte aktivnosti)

Aktivnosti kopirane iz izvornog rasporeda prepisuju aktivnosti koje su u potpunosti obuhvaćene u istim intervalima u ciljnim rasporedima. Ciljni rasporedi koji sadrže preklapajuće (ali ne u potpunosti obuhvaćene) aktivnosti su skraćeni tako da se preklapajući deo uklanja i ostaje deo koji se ne preklapa. Aktivnosti ciljnog rasporeda koje se ne preklapaju ili nisu obuhvaćene bilo kojim izvornim aktivnostima ostaće onakve kakve su trenutno u ciljnim rasporedima. Kopirane aktivnosti se kopiraju u vremensku zonu prikaza korisnika koji kopira.

1. Izaberite Kopirajte **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 **Raspored** se zatim 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 vremenskoj zoni prikaza, te aktivnosti se prekidaju u ponoć kada se prikazuju na stranici. Ovo Sprečava aktivnosti koje obuhvataju više datuma da se kopiraju. Aktivnosti koje prelaze dva dana od ponoći su izvan dozvoljenog vremenskog raspona i ne kopiraju se.

4. U **odeljak Ciljni rasporedi** izaberite agente i datume na koje želite da kopirate izabrane aktivnosti. Ako ne postoji raspored za ciljnu nedelju, zamene će biti dodane po potrebi.
5. Kliknite na dugme **Kopiraj**.

Kopirajte planirane aktivnosti više agenata u druge nedelje (kopiranje smena)

Izvor smena 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 smenu na ovaj dan, onda je dan popunjen aktivnostima koje nisu dostupne. Kopirane aktivnosti se kopiraju u vremenskoj zoni prikaza kopiranih agenata.

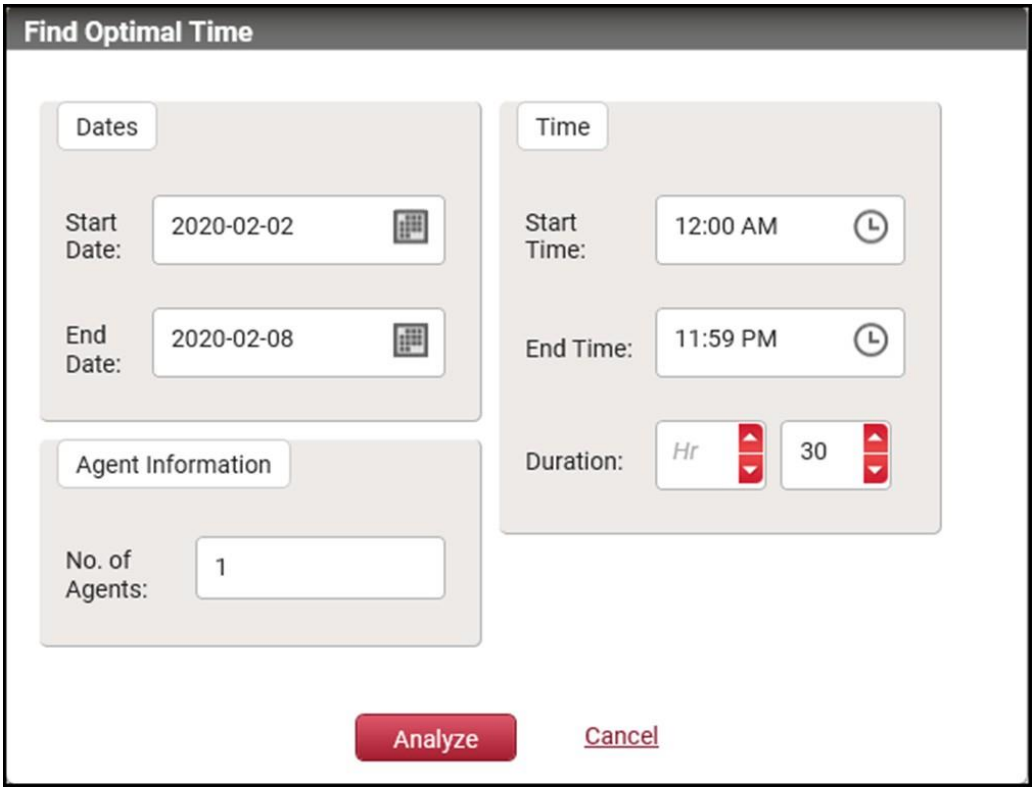
1. Izaberite Kopirajte **dnevni raspored jednog ili više agenata od jedne nedelje do drugih nedelja** Opciju.
2. U odeljku **Rasporedi** izvora izaberite agente čije rasporede želite da kopirate i nedelju rasporeda. Bez obzira koji dan u nedelji unesete u **polje Nedelja** , prikazuje se konfigurisani prvi dan u nedelji.
3. U tabeli **Dani** izaberite određene dane u nedelji čije rasporede želite da kopirate. Podrazumevano, svaki dan u nedelji je izabran.
4. U Ciljni rasporedi izaberite nedelje u koje želite da kopirate rasporede. Kada kliknete na bilo koji dan u nedelji, datum prvog dana te nedelje se unosi u Dodeljeno okno. Da biste uklonili nedelju, izaberite je i kliknite na dugme **Ukloni.**

> **NAPOMENA** - Atributi datuma smene koji kopirate prenose se do ciljnog datuma, tako da će unakrsna ponoćna smena od srede 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 da ubacite aktivnost tako da ima što manji uticaj na nivo usluge. Da biste ubacili aktivnost, morate da izaberete red usluga na stranici Raspored agenata koja ima prognozu i raspored.



Sledeća tabela opisuje polja u Pronađi optimalno vreme dijalog.

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 narednoj nedelji, morate prikazati tu nedelju na stranici Raspored agenata.
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 narednoj nedelji, morate prikazati tu nedelju na stranici Raspored agenata.
Vreme početka	Najranije vreme kada aktivnost može da počne.
Završno vreme	Najnovije vreme kada aktivnost može da počne.

Polje	Opis
Трајање:	Количина времена у којем би активност требала трајати.
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 izvlačenju Rezultati analize.

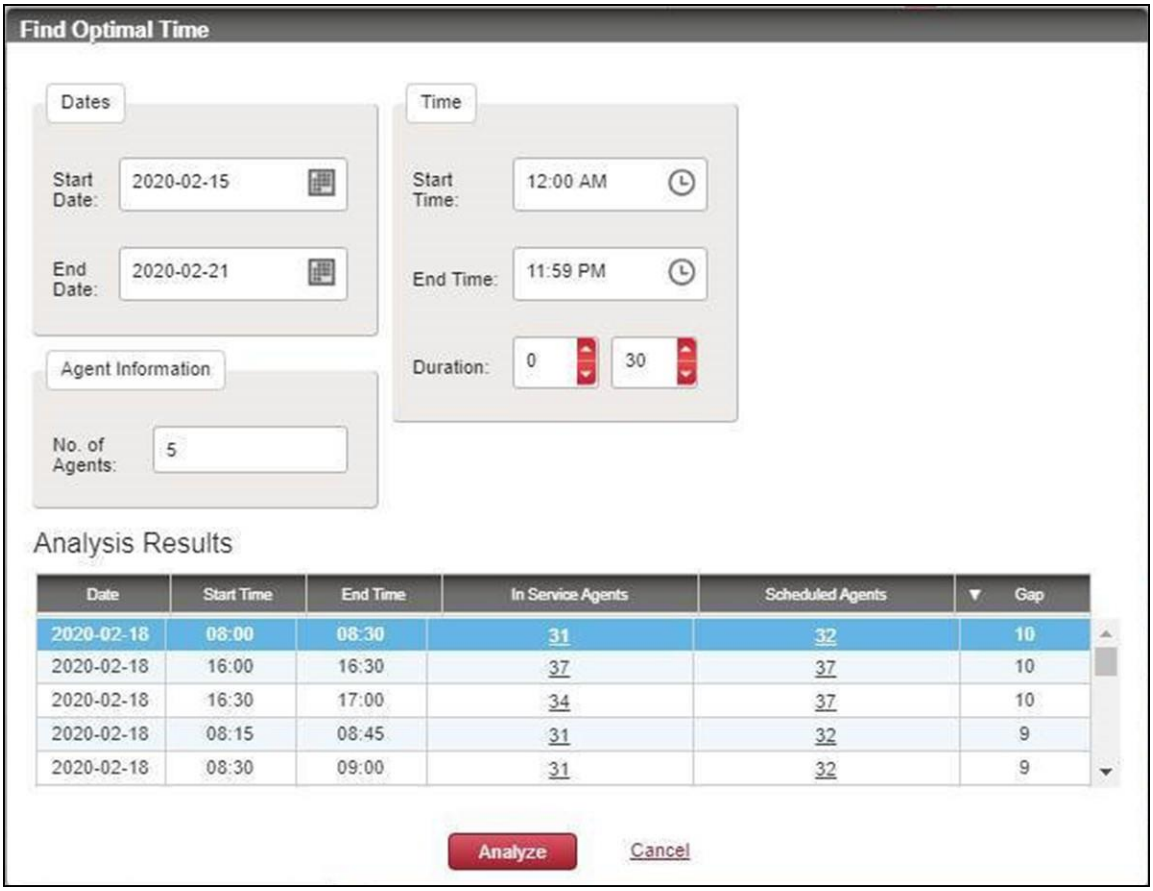
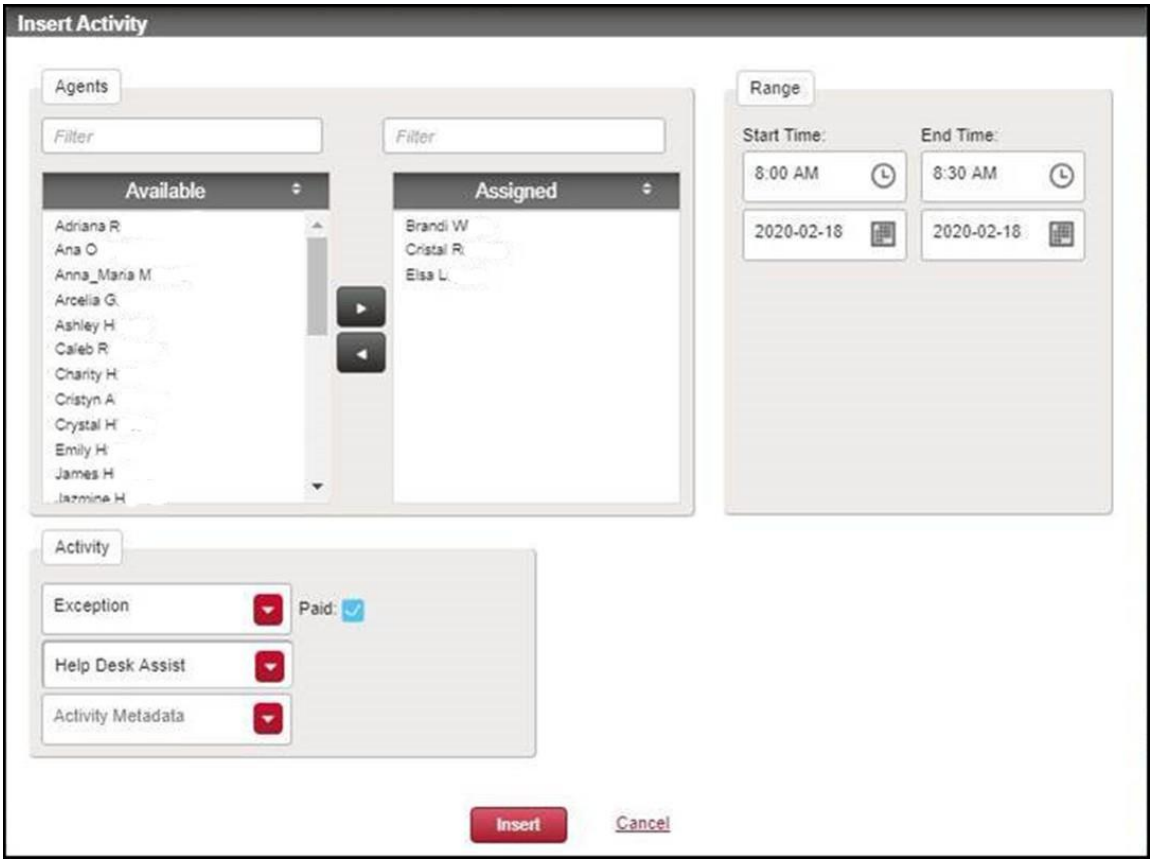


Tabela rezultata analize navodi vremenske slotove kandidata za aktivnost. Polja u tabeli su sledeća.

Polje	Opis
Datum	Datum vremenskog intervala.
Vreme početka	Vreme početka vremenskog slota.
Završno vreme	Krajnje vreme vremenskog intervala.
U servisnim agentima	Broj agenata koji su u službi tokom čitavog trajanja Vremenski slot.
Planirani agenti	Broj agenata koji su zakazani tokom vremenskog intervala. Ove Agenti mogu biti zakazani za bilo koju aktivnost, uključujući u službi, pauzi, izuzetku, projektu i tako dalje.
Razmak	Pozitivan ili negativan jaz između broja predviđenih agenata i stvarnih planiranih agenata. Pozitivan broj ukazuje na preopterećenje, 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 biste vam pomogli da odlučite koji vremenski termin ćete koristiti za aktivnost. Po defaultu, najoptimalnije vreme (najveća razlika između agenata u službi i predviđenih agenata) je prikazano na prvoj liniji liste rezultata analize. Ako je taj broj negativan, pokušajte da povećate početni datum / opseg datuma završetka ili smanjite broj potrebnih agenata.

Kada odlučite, kliknite na broj hiperlinka u poljima U servisnim agentima ili Planirani agenti u izabranom vremenskom intervalu. Ovo otvara Ubacite dijalog sa aktivnošću polja sa poljima opsega automatski popunjena na osnovu vašeg izbora vremenskog slota.



Okno Agenti sadrži imena agenata koji su navedeni kao U servisnim agentima ili Planirani agenti u tabeli Rezultati analize.

Da biste dodali aktivnost u rasporede izabranih agenata:

1. Izaberite agente koje želite da izvršite aktivnost.
2. Popunite odeljke Dodeljivanje izuzetaka i Aktivnost.
3. Kliknite na dugme **Ubaci**
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 na trenutni 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 Raspored Istorija iz kontekst 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 > Raspored Istorija i vraćanje). Ovo prikazuje stranicu sa rezultatima pretrage za današnji datum rasporeda.

Pretraživanje istorije rasporeda

Koristite kriterijume za pretragu da biste pronašli raspored agenata koji želite da vratite.

Pretražite istoriju rasporeda za određeni raspored agenata

1. Unesite određeni datum rasporeda ili niz datuma rasporeda. Ovo je minimalni potrebni kriterijumi za pretragu.
2. Po želji dodajte još kriterijuma za pretragu, na sledeći način. Svi ovi kriterijumi su opcioni.

Kriterijume	Opis
Naziv agenta	Agenti na padajućoj listi su aktivni agenti na timovima u vašem Glavni pogled. Možete se odlučiti da uključite neaktivne agente na listu tako što ćete odabrati polje za potvrdu "Prikaži neaktivne korisnike".
Prikaz vremenske zone	Vremenska zona koja se koristi prilikom prikazivanja rezultata pretrage.
Datum revizije	Datum revizije rasporeda je napravljen.
Promenio	Ime korisnika koji je promenio raspored.
Tip revizije	Vrsta promene u rasporedu.
ID događaja	Jedinstveni ID koji identifikuje svaki raspored agenata 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 **Pretraži.** Rezultati pretrage su prikazani u tabeli Rezultati.
4. Kliknite na dugme **Reset** da obrišete polja kriterijuma za pretragu i unesete nove kriterijume za pretragu.

Tabela rezultata

U zavisnosti od vaših kriterijuma pretrage, tabela Rezultati može da sadrži jedan ili više pogodaka za određenog agenta, ili, ako ste tražili koristeći ID događaja, za više agenata. Ako postoji više pogodaka za pojedinačnog agenta, ID revizije identifikuje redosled u kojem su izmene napravljene u rasporedu tog agenta, sa najvišim ID brojem revizije koji je najnovija promena.

> **NAPOMENA** Svaka revizija rasporeda 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 koloni tabele u uzlaznom ili silaznom redosledu klikom na zaglavlje kolone.

Vraćanje rasporeda

Vratite raspored agenta na prethodnu verziju

1. Pristupite stranici Raspored istorije i vraćanja desnim klikom na raspored agenta na stranici Raspored agenta ili navigacijom do nje u upravljanju aplikacijama.
2. Ako ste pristupili stranici putem Application Management-a, koristite polja kriterijuma za pretragu da biste pronašli raspored agenata koji želite da vratite.
3. U tabeli rezultata pretrage, kliknite na Revizioni ID hiperlink na odgovarajućem redu.
4. Kliknite **Vrati** pored revizije koju želite da vratite.

Primer : Vraćanje rasporeda

U tabeli Rezultati, kliknite na hiperlink Revizioni ID da prikažete istoriju rasporeda agenta. Istorija rasporeda prikazuje svaku reviziju rasporeda tog agenta u periodu zadržavanja podataka.

> **NAPOMENA** Za svaku prikazanu reviziju rasporeda, postoji jedan sat nezakazanog vremena (braon sa tamnim unakrsnim šrafiranjem) prikazan na svakom kraju trake rasporeda. Ovi dodatni vremenski rasponi se prikazuju samo za
> Ocrtajte raspored i ne vraćaju se kada vratite reviziju.

Na primer, istorija rasporeda za ovog agenta prikazuje trenutni raspored i tri promene:

Oblačić	Opis
4	Ovaj red prikazuje najstariju reviziju. Ova originalna verzija rasporeda agenta ima dodeljen 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 premešten sa 9:15 AM na 2:30 PM, a pauza za ručak (plava aktivnost) premeštena je sa 11:00 AM na 12:00 PM.
2	Ovaj red prikazuje najnoviju reviziju. Uvek je identična trenutnoj reviziji u redu 1. U ovoj reviziji, dodeljeni izuzetak je ponovo premešten na 1:00 časova, a pauza za ručak se vratila na 11:00 AM.
1	Ovaj red prikazuje trenutni raspored agenta. Ona je uvek prikazana na stranici istorije rasporeda tako da možete da je uporedite sa prethodnim revizijama. Kada postoji mnogo revizija, te revizione linije mogu biti skrolovane gore i dole dok tekući raspored ostaje na mestu.

Ako je potrebno vratiti raspored agenta na verziju u kojoj je dodeljeni izuzetak u 14:30, a ručak u 12:00, 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 promenu:

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 dugačke, ove smene su zamenjene sa Nedostupno aktivnošću pre nego što se obnovljena revizija primenjuje. Na primer:

Pre vraćanja	Vraćena revizija	Nakon vraćanja
6 AM–12 PM Shift 3 PM–6 PM Shift	9 AM–5:30 AM 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 Shift 12:00–16:00 Dostupno	12:00–16:00 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 funkciju Schedule History and Restore. Dostupan je za upotrebu sa prošlim, trenutnim i budućim rasporedima agenata koji su u vašem glavnom prikazu.

Istorija rasporeda se prati čim je omogućeno zadržavanje 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 kako bi poništio 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)
- Stranica Istorija rasporeda i vraćanje u upravljanju aplikacijama (pogledajte Poništi promenu rasporeda

Važno je napomenuti

Imajte na umu da vraćanje ne utiče na:

- Min / mak ograničenja od strane agenta (mogu biti prekršeni)
- Dodeljena lista izuzetaka na stranici Korisnici
- Korišćenje slobodnog vremena
- Intradai zahtevi za dinamičko raspoređivanje
- Dinamička dostupnost
- Izmene rasporeda na čekanju
- Proračuni pridržavanja i usaglašenosti
- HRMS
- Planovi za odmor
- Zahtevi za razmenu poruka

NAPOMENA Ako vraćanje krši maksimalne uslove osoblja, neće uspeti.

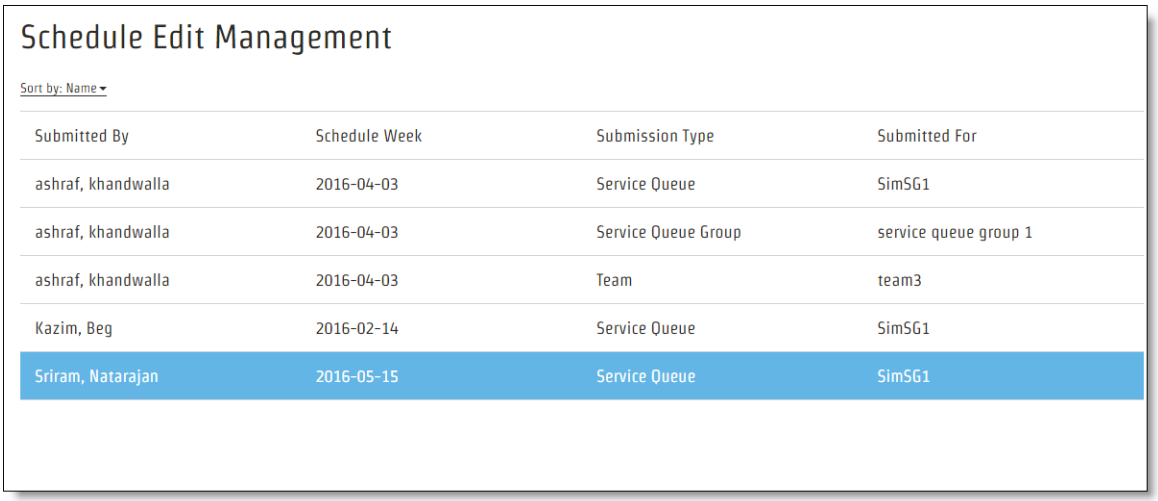
Vraćanje raspored koji je uključen u trgovinu vraća samo raspored izabranog agenta. Raspored drugog agenta se ne menja i razmenjuju sati ostaju.

> **PRIMER** Agent A trguje u utorak smenu sa sredom agenta B. Međutim, raspored agenta A je vraćen na ono što je bio pre trgovine sa agentom B, tako da je agent A ponovo
> Zakazano za rad u utorak. Raspored agenta B se ne menja vraćanjem, tako da je i dalje zakazan za rad 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. To olakšava pronalaženje svakog rasporeda koji je promenjen ako postane neophodno da ih vratite na raniju verziju.

Odobriti ili odbiti promene rasporeda koje su izvršili supervizori

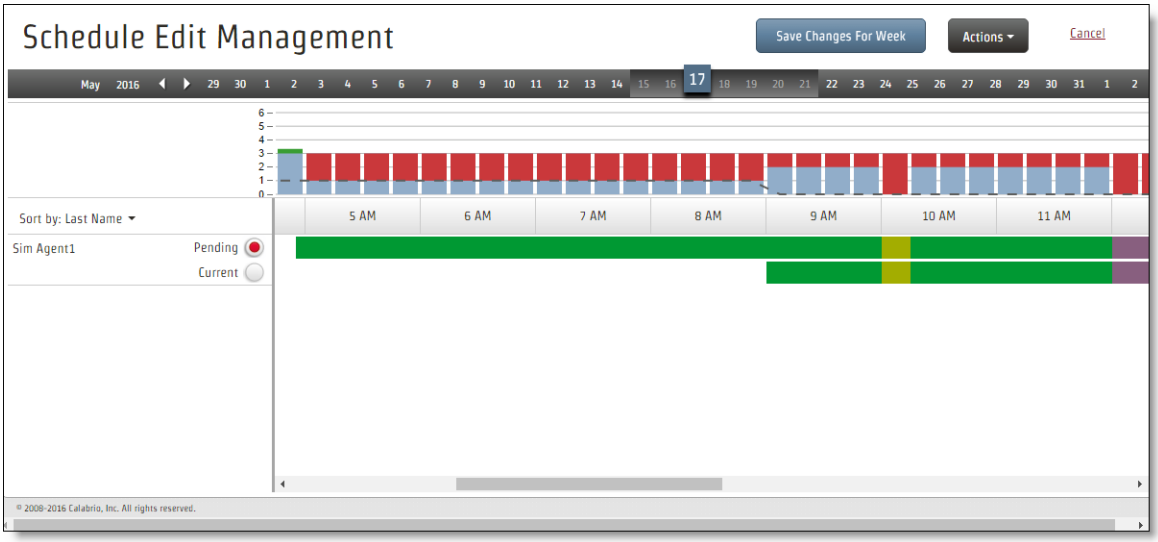
Stranica Upravljanje izmenama rasporeda dostupna je korisnicima sa omogućenom dozvolom Administriranje WFM-a za njihovu ulogu. On navodi izmene rasporeda koje su izvršili supervizori čije mogućnosti uređivanja kontroliše pravilo uređivanja rasporeda (pogledajte Ograničite sposobnost supervizora da uređuje raspored) i koji su uključeni u radni tok događaja uređivanja rasporeda. Izmene koje su napravili ovi supervizori su na čekanju dok ih ne odobri ili odbije administrator ili planer.



Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	SimSG1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	SimSG1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	SimSG1

Kada kliknete na jedan od unosa, prikazuje se stranica koja prikazuje izmene koje je uradio supervizor. Ova stranica prikazuje trenutni raspored svakog agenta i raspored na čekanju sa predloženim promjenama supervizora.

Možete da vidite kako pokrivenost i osoblje utiče promena prebacivanjem između opcija na čekanju i trenutnih opcija 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 **Na čekanju** pored imena agenta. Da biste odbili promenu rasporeda, izaberite Current **opciju** .

   NAPOMENA Možete da izaberete sve na čekanju ili sve aktuelne rasporede odjednom sa dugmeta Akcije na traci sa alatkama.

2. Kliknite na dugme **Sačuvaj promene za nedelju**.

Upravljajte današnjim rasporedom

Upravljanje današnjim rasporedom podrazumeva sledeće:

- Ponudite odabranim agentima mogućnost da dobrovoljno slobodno vreme, prekovremeni rad ili oboje kada generisani raspored premašuje ili podcjenjuje red usluga.
- Proverite pokrivenost osoblja, uključujući poštovanje i usaglašenost agenta.
- Maksimalno pokrivenost bez pokretanja novog rasporeda.

Ponudite dobrovoljni prekovremeni rad ili slobodno vreme

Unutardnevno dinamičko raspoređivanje omogućava vam da fino podesite osoblje kako biste zadovoljili trenutne uslove nudeći odabranim agentima mogućnost da dobrovoljno slobodno vreme, prekovremeni rad ili oboje kada generisani raspored prekorači ili prekorači red usluga.

Promene rasporeda mogu biti za tekući dan ili za budući dan. Ove promene rasporeda koje je pokrenuo agent mogu se konfigurisati tako da zahtevaju odobrenje ili odmah stupe na snagu bez ikakvog odobrenja.

Na stranici Intradai Dinamičko raspoređivanje možete uraditi sledeće:

- Pregledajte pokrivenost rasporeda reda usluga
- Kreirajte novi događaj dinamičkog raspoređivanja unutar dana
- Pregledajte i uredite listu postojećih događaja dinamičkog raspoređivanja unutar dana

> **NAPOMENA** : Preporučuje se da koristite profile radnih uslova za optimizaciju unutardnevnih ručkova i pauza agenta.

Pregledanja

Stranica Intradai Dinamičko raspoređivanje otvara se u prikazu događaja, koji navodi sve postojeće događaje. Kliknite na dugme Pregledaj a zatim izaberite red usluga sa padajuće liste da biste prikazali raspored i pokrivenost tog reda usluga za trenutni datum. Po želji možete izabrati drugi datum.

Kada prikažete raspored i pokrivenost za red usluga, možete:

- Izaberite drugi red usluga iz padajuće liste Reda usluga.
- Izaberite drugi datum na traci kalendara. Možete da izaberete današnji datum ili bilo koji datum u budućnosti.
- Izaberite drugu prognozu iz Prognoza padajuće liste. Takođe možete da izaberete Reforecast da biste ponovo prognozirali raspored. Promena korišćene prognoze može vam pomoći da odredite nivo osoblja koji su vam potrebni na izabrani dan.

  > **NAPOMENA** Reforecast se može koristiti samo za trenutni datum.

Pregled postojećih događaja

Kliknite na dugme Događaj (gornji desni ugao stranice Intradai Dinamic Scheduling) da biste videli listu postojećih događaja za trenutne i buduće datume. Možete kliknuti na dugme Settings pored bilo kog od navedenih događaja da biste videli stranicu Intradai Dynamic Scheduling Events za taj događaj. Ako je događaj u toku, na vrhu stranice prikazuje se 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 unutardnevno dinamičko raspoređivanje

Polje	Opis
	Događaja.
Tip	Vrsta promene rasporeda: VTO (dobrovoljno slobodno vreme), OT (prekovremeni rad) ili oboje.
Naziv događaja	Naziv događaja dinamičkog raspoređivanja unutar dana. Kliknite na ime događaja Da biste videli stranicu Intradai Dinamičko raspoređivanje za događaj.
Servisni red	Red usluga na koji se odnosi navedeni događaj.
Raspored Datum	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 to još nije odobreno (na čekanju) ▪ Ukupan broj agenata pozvanih da učestvuju u događaju (Ukupno dodeljenih agenata)

Kreiranje novog događaja dinamičkog raspoređivanja unutar dana

Kliknite na dugme Kreiraj **događaj** (gornji desni ugao stranice Intradai Dinamic Scheduling) da biste kreirali novi događaj.

Sekcije na stranici Unutardnevni događaji dinamičkog raspoređivanja opisane su u nastavku.

Ime događaja unutardnevnog dinamičkog raspoređivanja

Jedinstveni nazivi događaja.

Krajnji 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 Datum	Unesite datum kada su odgovori od agenata pozvani da promene svoje Raspored je dospeo.

Polje	Opis
Vreme roka	Unesite vreme na dan kada su odgovori od agenata pozvani da Promeniti svoje rasporede su zbog.
Automatski odobrite promene rasporeda agenata	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da promene rasporeda agenata automatski stupe na snagu. Ako se obrišu, sve promene rasporeda agenata moraju biti odobrene ručno.
Dozvolite min/mak sati dnevno / nedeljno kršenja	Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da promene rasporeda agenta krše ograničenja min / mak sati dodeljena agentu.

Servisni red

Izaberite red usluga čiji raspored želite da promenite.

Period promene rasporeda

NAPOMENA Ova polja su jedina polja koja se mogu ažurirati nakon kreiranja događaja.

Polje	Opis
Raspored Datum	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 potreba za osobljem za datum promene rasporeda. Možete izabrati prognozu proizvodnje, imenovanu prognozu ili unutardnevnu prognozu.

Opcija promene rasporeda

Izaberite vrstu promene rasporeda koju želite da ponudite izabranim agentima:

- Dobrovoljno slobodno vreme - agenti se odriču vremena tokom preopterećenih intervala
- Prekovremeni rad - Agenti pokupe 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

Dobrovoljni parametri slobodnog vremena

Ova polja se pojavljuju kada izaberete Dobrovoljno slobodno vreme ili Oba raspored promena opcija.

Polje	Opis
Minimalno slobodno vreme	Unesite minimalnu količinu slobodnog vremena koju agent može uzeti.
Maksimalno slobodno vreme	Unesite maksimalnu količinu slobodnog vremena koju agent može uzeti.
Dozvolite višestruke izbore vremena	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 iznos prevelikog broja osoblja (pozitivan broj) ili nedovoljnog broja 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 agentu Raspored.

Prekovremeni parametri

Ova polja se pojavljuju kada izaberete Prekovremeno vreme isključeno ili Oba raspored promena opcija.

Polje	Opis
Minimalni prekovremeni rad	Unesite minimalnu količinu prekovremenog rada koju agent može uzeti. Ovo polje Pojavljuje se kada je izabrana opcija Prekovremeni rad ili Oba promena rasporeda.
Maksimalni prekovremeni rad	Unesite maksimalnu količinu prekovremenog rada koji agent može uzeti. Ovo polje Pojavljuje se kada je izabrana opcija Prekovremeni rad ili Oba promena rasporeda.
Dozvolite višestruke izbore prekovremenog rada	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili agentima da prekovremeno rade u više segmenata u periodu promene rasporeda - to jest, prekovremeni rad ne mora da bude susedan. Ovo polje za potvrdu se pojavljuje samo kada je izabrana opcija Prekovremeni rad ili Oba rasporeda promena.
Prisilite minimalni razmak 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 dogoditi između redovne smene agenta i početka prekovremenog rada.
Prag cilja osoblja	Unesite iznos prevelikog broja osoblja (pozitivan broj) ili nedovoljnog broja osoblja (negativan broj) dozvoljeno tokom svakog intervala u periodu promene rasporeda.

Agenti

Izaberite agente koje želite da pozovete da učestvuju u unutardnevnom događaju dinamičkog raspoređivanja. Agenti navedeni u oknu Dostupno su oni koji podržavaju uslugu koju ste izabrali.

> **NAPOMENA** Samo za dobrovoljne prekovremene događaje (ne uključujući događaje i za dobrovoljni prekovremeni rad i za dobrovoljno slobodno vreme), imate mogućnost da izaberete agente izvan izabranog reda usluga
> Učestvujte 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". Imajte na umu da ako izaberete polje za potvrdu, dodelite spoljne agente događaju, a zatim obrišite polje za potvrdu, ti spoljni agenti se uklanjaju iz okna Dostupno i Dodeljeno.

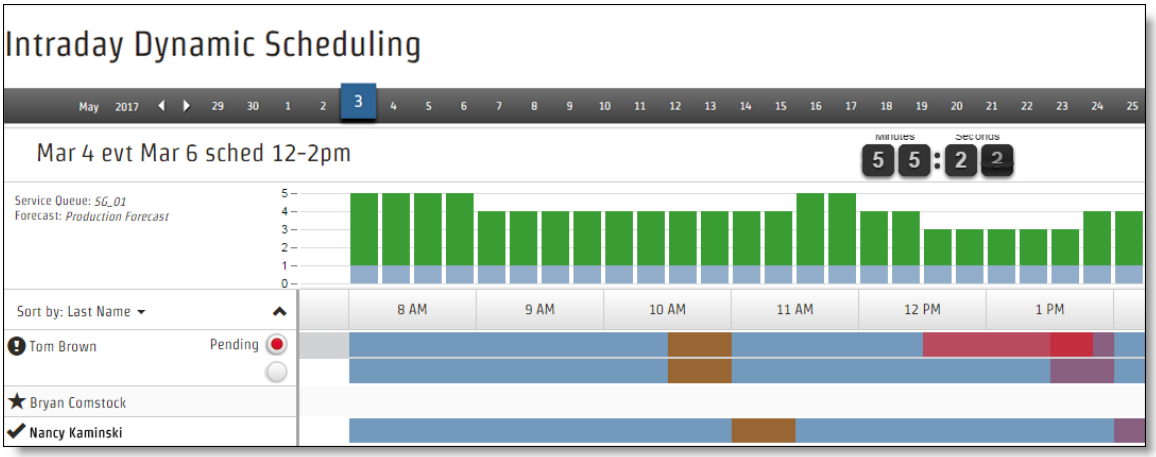
Pozvani agent možda neće moći da učestvuje u događaju jer raspored agenta ne radi sa zahtevima događaja. U tom slučaju, agent vidi poruku da odabir slobodnog vremena ili prekovremenog rada više nije dostupan za događaj.

> **NAPOMENA** : Agenti se mogu prijaviti za dobrovoljni prekovremeni rad u danima kada nemaju raspored.

Odobravanje promena rasporeda

Ako je događaj Intradai Dinamic Scheduling konfigurisan da automatski odobri promene rasporeda agenta (polje za potvrdu "Automatski odobri promene rasporeda agenta") je izabrano), onda se promena rasporeda pojavljuje odmah u rasporedu agenta.

Promene rasporeda agenata koje trebaju odobrenje pojavljuju se na stranici Intradai Dynamic Scheduling za taj događaj.



Imena agenata koji su pozvani da učestvuju u unutardnevnom događaju dinamičkog raspoređivanja označena su jednom od tri ikone (prikazane na gornjoj grafici).

- Zvezda—Označava agenta koji je pozvan da učestvuje u događaju, ali koji još nije odgovorio
- Kvačica – označava agenta koji je napravio izmene rasporeda i te promene su odobrene, bilo automatski ili ručno
- Uzvičnik — Označava agenta čije izmene čekaju na ručno odobrenje

Ako promene agenta čekaju 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 se ažurira da vam pomogne da odlučite da li želite da prihvatite promenu na čekanju ili ne.

Prihvatite predloženi raspored agenta

1. Izaberite opciju **Na čekanju** .
2. Na traci sa alatkama kliknite na dugme **Sačuvaj** .

U sledećoj situaciji, Webex VFO će zameniti neplaćenu aktivnost u rasporedu agenta koji je podneo promene sa aktivnošću koja nije dostupna.

Intradai 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.

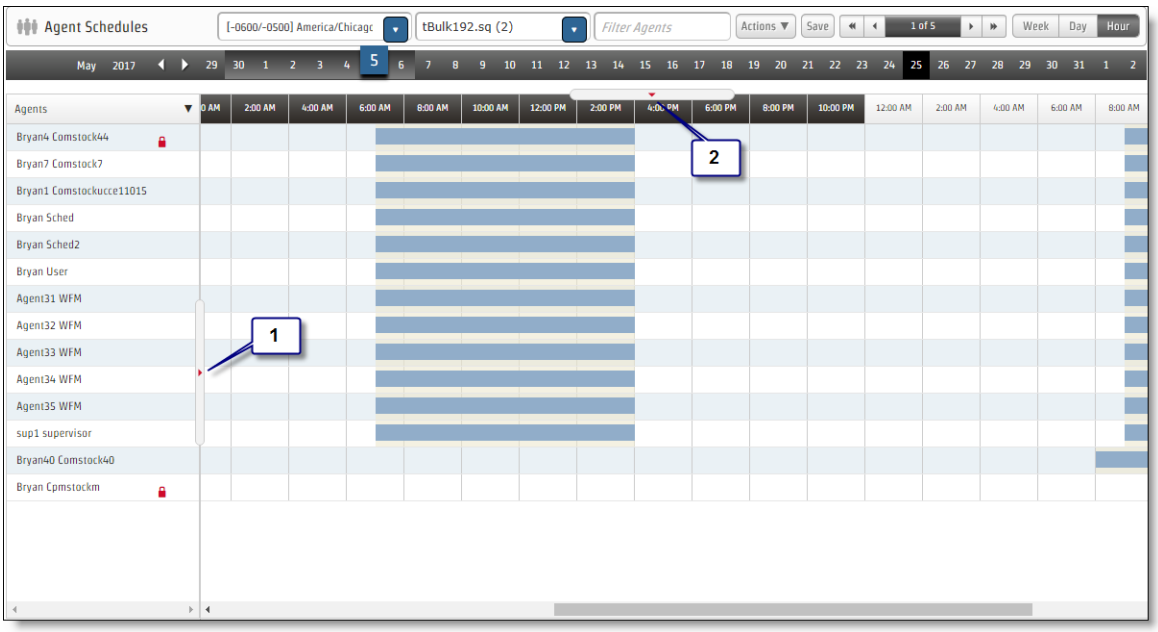
Intradai dinamička konfiguracija događaja	Agent Akcije
	▪ Promene agenta se odobravaju ručno ili automatski.

Odbijte 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 agenata.



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
- Fioka pokrivenosti—Prikazuje se klikom na kontrolu strelice (broj 2 na slici) ispod trake kalendara

NAPOMENA : Fioka za pokrivenost nije dostupna kada se rasporedi agenta filtriraju po timu.

Proverite pokrivenost osoblja

Fioka pokrivenosti je dostupna samo za servisne redoslijede i grupe reda usluga. Otvara se i zatvara klikom na kontrolu strelice ispod trake kalendara.

Fioka za pokrivenost ima sledeće prikaze:

- Pokrivenost: Planirani prikaz (podrazumevani prikaz)
- Pokrivenost: Skupljanje pogled
- Pokrivenost: Reforecast prikaz
- Unutar dana: Prikaz podataka
- Multiskill pokrivenost mapi

Možete koristiti fioku pokrivenosti da biste videli kako WFM predviđa šta će red usluga učiniti 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 proizvodnje.

> **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 urediti raspored kako biste poboljšali ukupni cilj nivoa usluge. Na primer, možete da odložite pauzu agenta da se dogodi 30 minuta kasnije da biste rešili problem sa osobljem. Ova fleksibilnost rasporeda može napraviti veliku razliku u održavanju cilja dnevnog nivoa usluga.

> **NAPOMENA** Ako ne vidite pokrivenost koja vam je potrebna prilikom uređivanja rasporeda, to može biti zbog minimalne vrednosti trajanja zakazivanja postavljene za ovaj ili drugi red usluga. Razmislite o skraćivanju
> Minimalno trajanje ili potpuno uklanjanje postavke 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 klikom na dugmad metrike na levoj strani grafikona i isključivanje. Možete reći da li je dugme uključeno ako se granica dugmeta promeni iz svetlo sive u tamno sivu.

Pop-up se pojavljuje kada kliknete na traku u bilo kojoj fioci pokrivenosti.

Informacije u iskačućem prozoru su detaljno opisane u sledećoj tabeli.

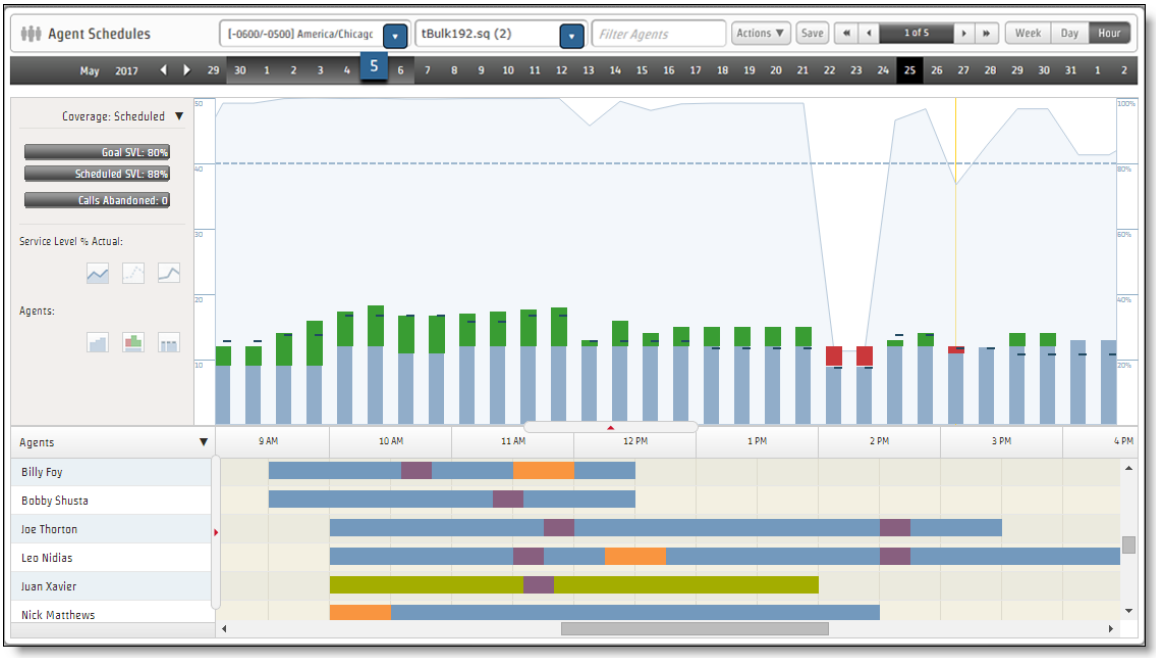
> **NAPOMENA** : Redovi interaktivnih usluga prikazuju informacije u kolonama Agenti i SVL. Neinteraktivni servisni redovi i sve grupe servisnih redova prikazuju informacije samo u agentima Kolone.

Polje	Opis
Predviđanja	Broj agenata i procenat nivoa usluga predviđen za interval.
Planirano	Broj agenata i procenat nivoa usluga zakazan za interval. Ovaj broj ne uključuje neaktivne agente ili agente koji su ukinuti, ali koji su još uvek u rasporedu. **NAPOMENA** Ako je agent zakazan za multiskill grupu, agent doprinosi težini reda usluga na broj zakazanih Agenti. Na primer, ako red usluga ima težinu od 30 procenata u grupi multiskill, agent zakazan za grupu multiskill doprinosi 0,3 zakazanih agenata za taj red usluga.
Stvarni	Stvarni broj agenata i procenat nivoa usluga za interval.
skupljanje	Broj agenata nakon skupljanja se primenjuje na broj zakazanih agenata i procenat nivoa usluga koji se očekuje za taj broj agenata.

Polje	Opis
Pretraga	Repredviđeni broj agenata na osnovu repredviđenog broja kontakata i repredviđenog prosečnog vremena rukovanja, s obzirom na željeni cilj nivoa usluge (procenat i sekunde). Ovi podaci su dostupni za trenutnih pola sata i dalje.
% SVL Cilj	(Samo redovi interaktivnih usluga) Procenat nivoa usluge cilj.
Skupljanje %	Procenat skupljanja primenjuje se na interval.
% Predviđanje	Repredviđeni procenat nivoa usluge. Ovi podaci su dostupni za Trenutnih pola sata i nadalje.

Pokrivenost: Planirani prikaz

Pokrivenost: Planirani prikaz je podrazumevani prikaz u fioci pokrivenosti. Pokazuje koliko dobro red usluga ispunjava svoj cilj nivoa usluge upoređivanjem podataka u realnom vremenu sa rasporedom proizvodnje.



Grafikon možete konfigurisati da prikaže bilo koju ili sve sledeće metrike tako što ćete kliknuti na odgovarajuće metričke dugmad za uključivanje i isključivanje:

- (Samo pojedinačne redove usluga) Nivo usluge% zakazan
- (Samo pojedinačne redove usluga) Nivo usluge% cilj
- (Samo pojedinačne redove usluga) Nivo usluge% aktuelan
- Agenti zakazani
- Agenti Prognoza
- Agenti Aktuelni
- (Neinteraktivni pojedinačni servisni redovi ili samo servisne grupe) Maksimalni broj kontakata u redu

Levi panel takođe prikazuje sledeće metrike za izabrani vremenski period:

- (Samo redovi interaktivnih usluga) Cilj SVL %
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Planirano SVL %
- (Tekući i protekli dani samo za Unified CCE ACD) Stvarni SVL %
- Napušteni pozivi

Tumačenje grafikona

Pokrivenost: Planirani prikaz grafikon prikazuje naslagani grafikon traka i linija za određeni dan. Šipke i linije su označene bojama kako bi se pomoglo tumačenju. Svaka traka predstavlja interval od 15 minuta u prikazu dana i sata i interval od 60 minuta u prikazu nedelje.

Sledeća tabela opisuje boje koje se koriste u složenoj traci za svaki interval.

U boji	Agenti zakazani
Svetlo plava	Broj zakazanih agenata.
Tamnoplava	Stvarni broj agenata.
Crvena	Broj agenata predviđenih. Ukazuje na nedostatak agenata.
Zelena	Broj agenata predviđenih. Ukazuje na to da je višak agenata zakazan.

Da biste odredili najmanje ometajuće vreme za umetanje aktivnosti, uporedite agente zakazane sa prognozom agenata u grafikonu. Možete koristiti jaz da odredite 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 zakazano, možete zakazati 30-minutni sastanak sa četiri agenta za to vreme.

Ako je zakazano manje agenata nego što to zahteva prognoza, potrebno je da promenite raspored agenata kako biste ispunili zahtev rasporeda.

Sledeća tabela opisuje linije koje se koriste za predstavljanje različitih nivoa usluga u grafikonu. Možete uporediti stvarne rezultate nivoa usluge sa planiranim nivoom usluge i ciljem nivoa usluge da biste videli šta se tačno dešava u kontakt centru. Grafikon pokazuje koliko je kontakt centar postigao svoj cilj nivoa usluga.

Za neinteraktivne redove usluga, grafikon prikazuje stvarne maksimalne kontakte u redu.

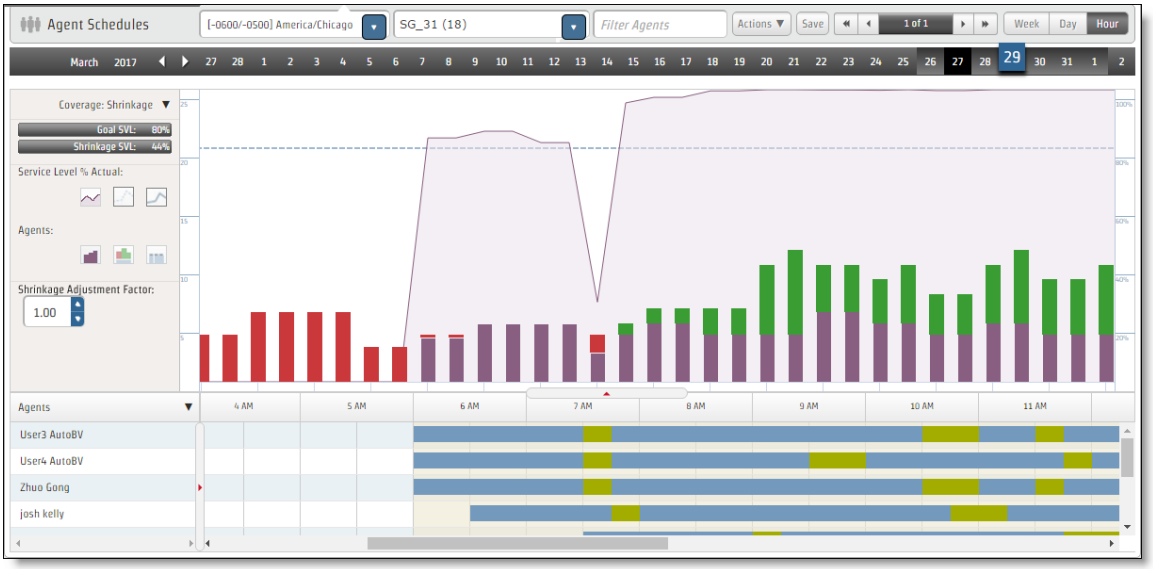
NAPOMENA Linijski grafikon koji predstavlja nivoe usluga ili metrike reda je dostupan samo za pojedinačne redove usluga, a ne za grupe redova usluga.

Linija	Nivo usluge
Svetlo plava	(Interaktivni servisni redovi) Nivo usluge% Planirano (Samo redovi neinteraktivnih usluga) Maksimalni broj kontakata u redu
Razbijena plava	(Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge% Cilj
Tamnoplava	(Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge% Aktuelno

Pokrivenost: Skupljanje pogled

Pokrivenost: Skupljanje pogled pokazuje efekat skupljanja na sposobnost rasporeda da zadovolji 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 klikom 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 neinteraktivnih usluga) Maksimalni broj kontakata u redu
- Agenti Skupljanje
- Agenti Prognoza
- Agenti Aktuelni

Faktor prilagođavanja skupljanja polje podrazumevano je podešeno na 1.00 (bez prilagođavanja od podrazumevanog scenarija skupljanja primenjenog na reda usluga). 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 prilagoditi tako da je ispunjen cilj nivoa usluge. Na primer, ako unesete 2.00 kao faktor podešavanja, procenat skupljanja primenjen na svaki interval se udvostručuje.

Da biste podesili faktor podešavanja skupljanja:

1. U polju Faktor podešavanja skupljanja, koristite strelice gore i dole da biste promenili faktor podešavanja na novu vrednost. Važeće vrednosti se kreću od 0.00 do 10.00.

2. Kliknite bilo gde na grafikonu da biste primenili novi faktor podešavanja 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.

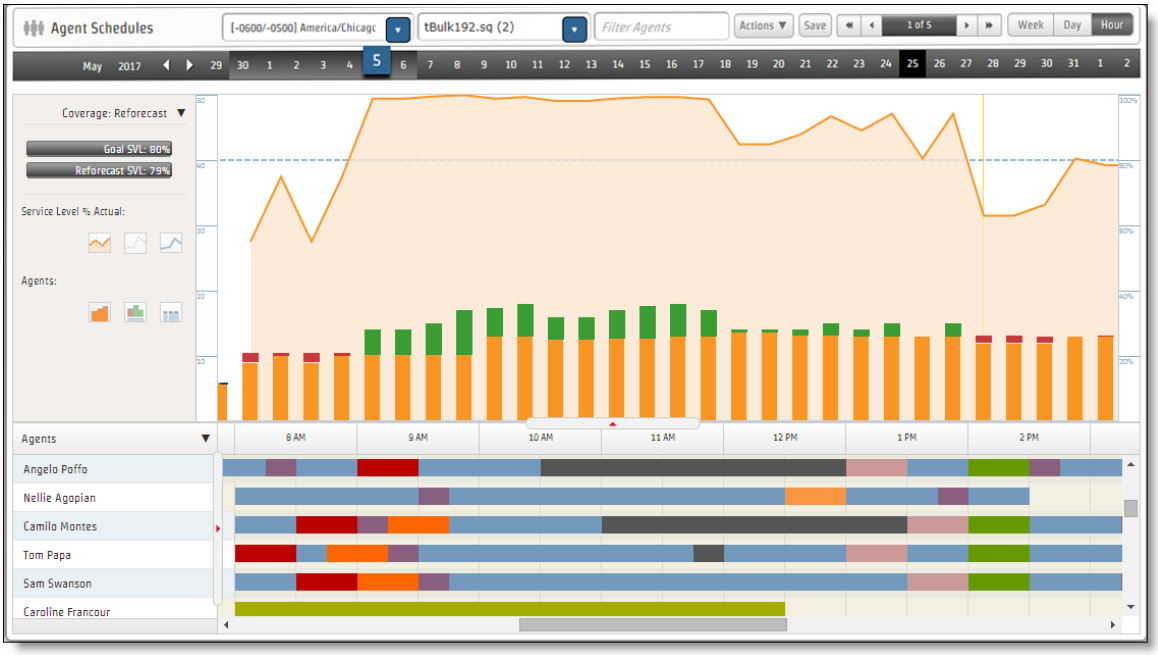
Vrednost faktora podešavanja skupljanja vraća se na podrazumevanu vrednost kada osvežite prozor. Ne možete sačuvati revidirane procente skupljanja.

Pokrivenost: Reforecast prikaz

Pokrivenost: Reforecast prikaz prikazuje uticaj reforecast metrike na podatke o pokrivenosti, tako da se rasporedi mogu menjati na osnovu onoga što reforecast metrike kažu da se može dogoditi.

Da biste prikazali prikaz Reforecast:

- Izaberite trenutni datum, podesite nivo zumiranja na sat i izaberite pojedinačni red usluga.



Grafikon možete konfigurisati da prikaže bilo koju ili sve sledeće metrike tako što ćete kliknuti na odgovarajuće metričke dugmad za uključivanje i isključivanje:

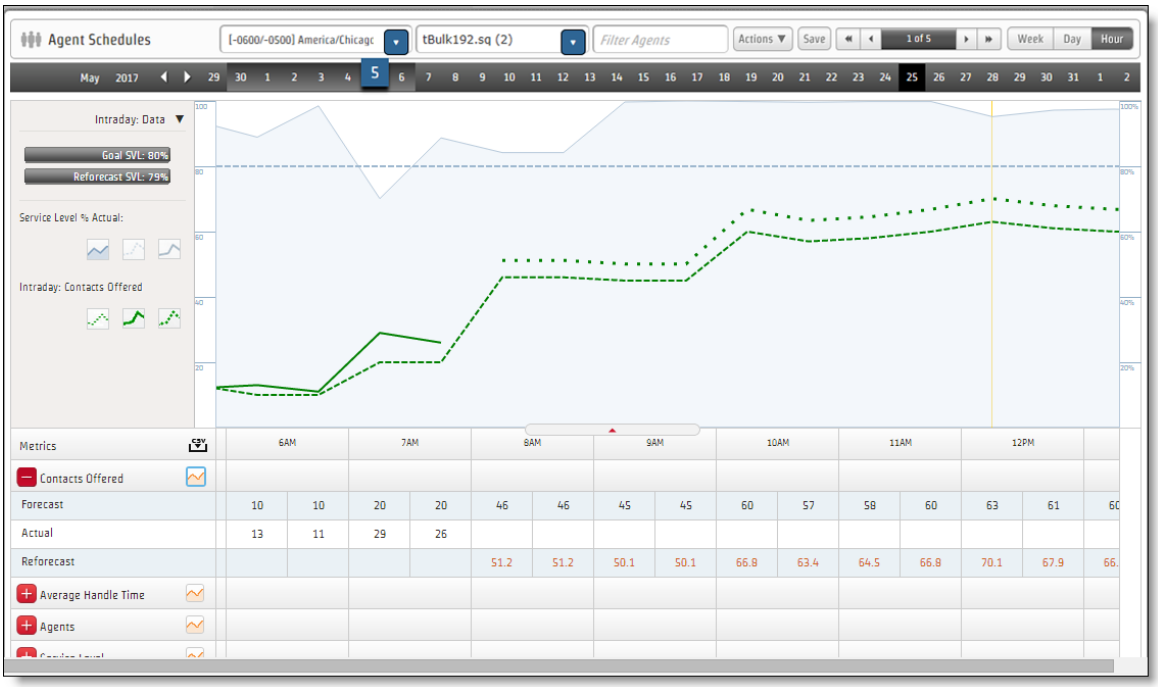
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Ponovna prognoza nivoa usluge
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge% Cilj
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Nivo usluge% Aktuelno

- (Samo redovi neinteraktivnih usluga) Maksimalni broj kontakata u redu
- Agenti zakazani
- Agenti Reforecast
- Agenti Aktuelni

Unutar dana: Prikaz podataka

Intradai: Prikaz podataka prikazuje stvarne podatke u poređenju sa podacima prognoze u obliku grafikona.

> **NAPOMENA** Da biste prikazali prikaz podataka unutar dana, podesite nivo zumiranja na Sat, a zatim izaberite pojedinačni red usluga.



Grafikon možete konfigurisati 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 ponuđenih kontakata. Ako je omogućeno na stranici WFMConfigure _ WFMSettings (Enable Forecasted Contacts as Decimals), vrednost Contacts Forecast može imati do dva decimalna mesta, iako je prikazano samo jedno.

- Prosečno vreme rukovanja - prognoza, stvarna i ponovna prognoza. Dostupno kada se klikne na dugme Prikaži u grafikonu na fioci prosečnog vremena ručke.
- Agenti - planirani, prognozirani, stvarni i reforecastirani. Dostupno kada se klikne na dugme Prikaži u grafikonu na fioci Agents.
- Service Level—(Interactive service queues only) Reforecast. Dostupno kada se klikne na dugme Prikaži u grafikonu na fioci nivoa usluge.
- Maksimalni broj kontakata u redu čekanja—(samo redovi usluga bez interakcije) Stvarni. Dostupno kada se klikne na dugme Prikaži u grafikonu na Maksimalni broj kontakata u fioci redou.

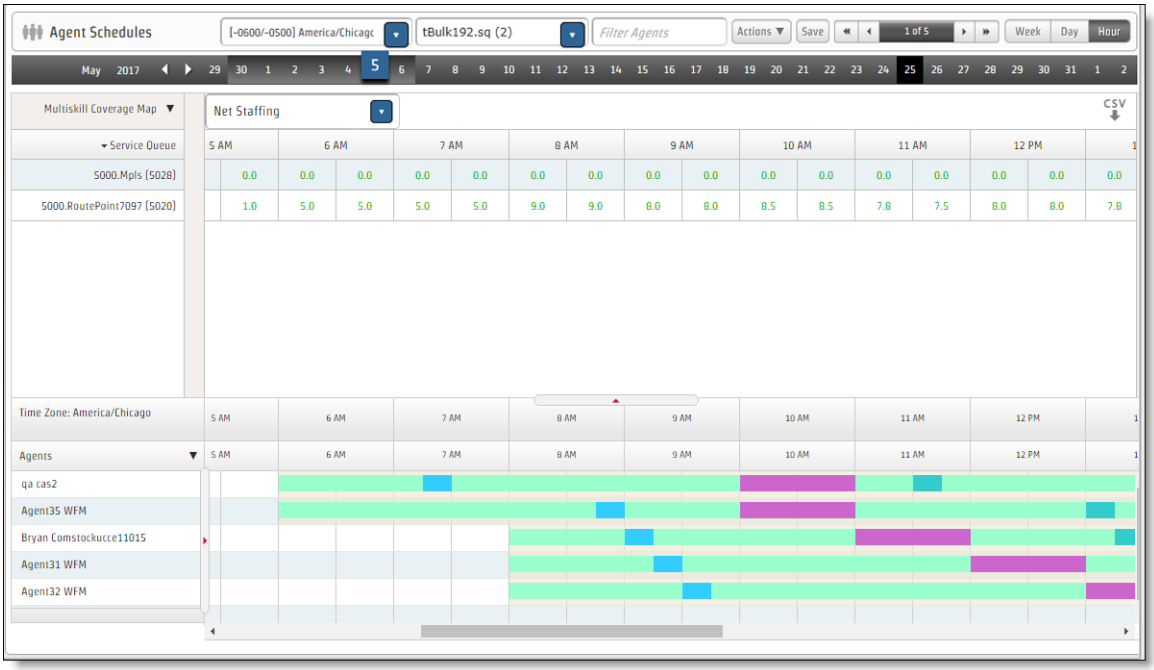
Podaci koji se koriste za kreiranje grafikona su obezbeđeni u tabelarnom obliku u fiokama na dnu grafikona. Tabelarne fioke prikazuju sledeće metrike za intervale od 30 minuta:

- Ponuđeni kontakti - prognoza, stvarna i ponovna prognoza. Ako je omogućeno na stranici Globalno podešavanje (Omogući predviđene kontakte kao decimale), vrednost Prognoza kontakata može imati do dva decimalna mesta, iako je prikazano samo jedno.
- Prosečno vreme rukovanja - prognoza, stvarna i ponovna prognoza.
- Agenti - Prognoza, Planirano, Stvarno i Reforecast.
- Nivo usluge—(samo interaktivni redovi usluga) Prognoza, planirano, stvarno i reforecast.
- Maksimalan broj kontakata u redu—(samo neinteraktivni redovi usluga) Stvarno.

Tabelarni podaci se mogu izvoziti u CSV formatu klikom na ikonu za preuzimanje CSV-a desno od oznake Metrike.

Multiskill pokrivenost mapi

Prikaz mape pokrivenosti Multiskill prikazuje nivoe osoblja za određene redove usluga koji su inače pomešani u drugim prikazima pokrivenosti. Ova opcija je dostupna samo kada pregledate rasporede za grupu reda usluga ili red usluga na nivou zumiranja sata.



Možete da vidite sledeće metrike za svaki red usluga na nivou intervala od 30 minuta:

- Agenti Prognoza
- Agenti zakazani
- Neto osoblje - Podrazumevani prikaz. Neto osoblje se izračunava na sledeći način:

  Neto osoblje = Agenti Planirano – Agenti Prognoza

Tabela sadrži podatke za skup svih servisnih redova koje vidljivi agenti mogu da rade. Prikazani su samo redovi usluga sa prognozom za izabrani dan. Agent može da radi servisni red ako su mapirani na taj servisni red preko mapiranja veština ili multiskill grupe, ili ako imaju zakazanu aktivnost za servisni red tokom te nedelje.

NAPOMENA : Vidljivi agenti su oni koji su vam vidljivi na osnovu vašeg stava.

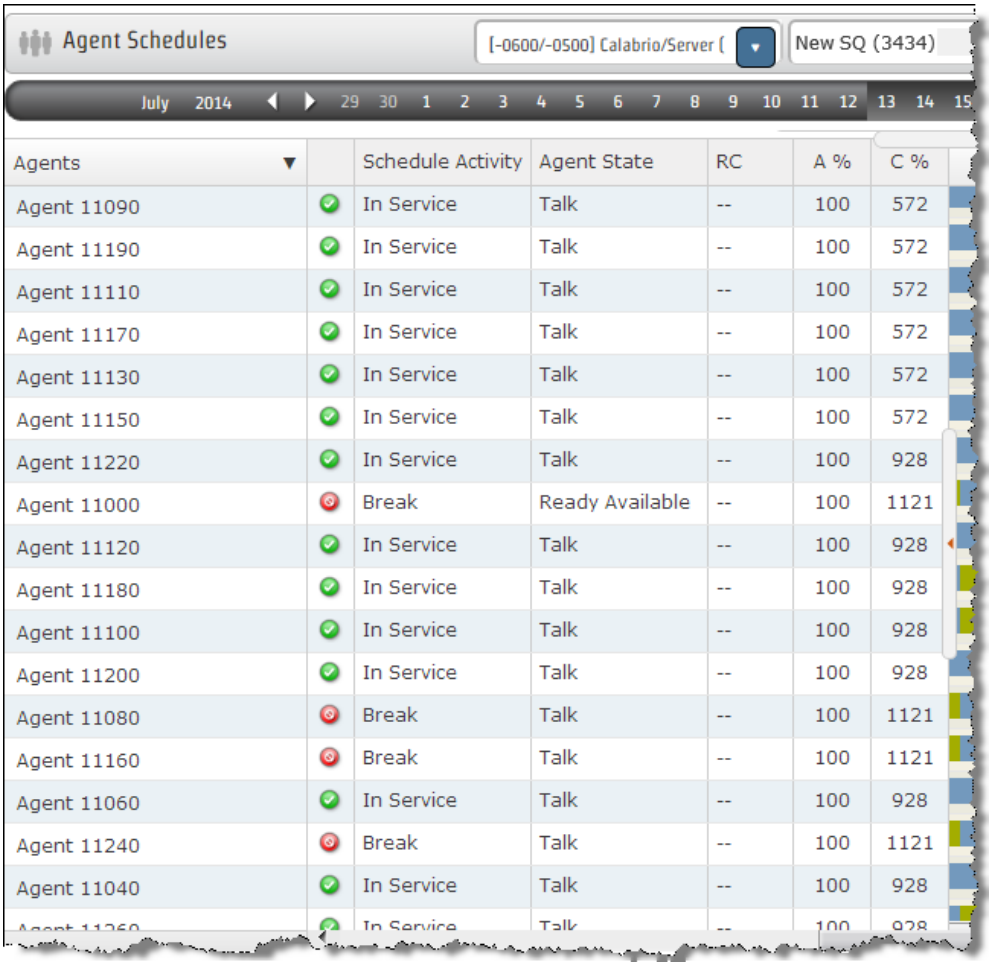
Podaci u tabeli su snimak baze podataka od vremena kada ste izabrali opciju Multiskill Coverage Map. Sve nespremljene izmene rasporeda ili izmene se ne odražavaju u ovim podacima. Kada promenite metriku za prikaz, podaci se ažuriraju.

Kliknite na ikonu za preuzimanje CSV-a desno od oznake Metrike da biste izvezli tabelarne podatke u CSV formatu.

Pogledaj poštovanje agenta i usaglašenost

Fioka za pridržavanje prikazuje podatke o agentima u realnom vremenu i procente pridržavanja i usaglašenosti za agente na listi agenata. Otvorite ga i zatvorite klikom na kontrolu strelice desno od liste Agenti. Kada je fioka otvorena, podaci se osvežavaju svakih 30 sekundi.

> **NAPOMENA** : Fioka za pridržavanje se ne ažurira istovremeno sa vidžetom Data Ekplorer u realnom vremenu. Pogledajte dodatak za pridržavanje u realnom vremenu.



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-a i upoređuje ih sa rasporedom agenata kako bi izračunao procenat pridržavanja i usaglašenosti. Vrednosti pridržavanja i usaglašenosti izračunavaju se svakih 15 minuta.

> **NAPOMENA** : Procenti pridržavanja i usaglašenosti u fioci pridržavanja ažuriraju se svakih 30 sekundi i zaokružuju na ceo broj. Ovi procenti mogu biti različiti od

procenti prikazani u fioci Detalji o pridržavanju jer se svaka fioka osvežava različitom brzinom, a fioka Detalji o pridržavanju prikazuje procente pridržavanja i usaglašenosti kao decimalu umesto celog broja.

VAŽNO - Drugi server podataka mora biti kreiran za slanje podataka o produktivnosti u Data Ekplorer za agente koji podržavaju neinteraktivni red usluga. Ako ovaj dodatni Webex VFO Data Server nije U upotrebi, a agent podržava neinteraktivni red usluga, Data Ekplorer ne prima podatke o produktivnosti za tog agenta. To je tačno iako su informacije vidljive u fioci za detalje pridržavanja. To znači da će agent biti van poštovanja u izveštajima Data Ekplorer-a.

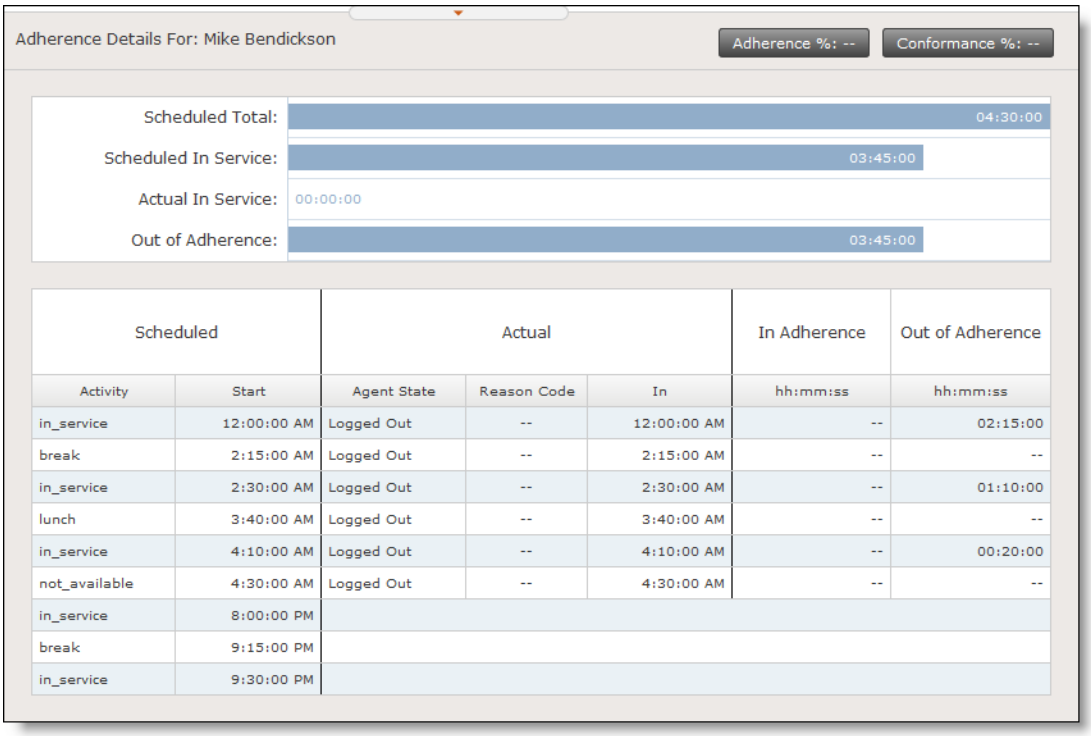
Sledeća tabela navodi polja u fioci Pridržavanje.

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 poštovanja.
Raspored aktivnosti	Trenutna planirana aktivnost agenta.
Status agenta	Agent je ACD agent stanje.
RK	Razlog kod ili opis (ako postoji) povezan sa ACD državom agenta. Kodovi razloga su oni koji su povezani sa glavnim redom usluga agenta.
A %	Procenat pridržavanja agenta. Pridržavanje je procenat vremena da agenti prate svoje rasporede. Prilikom izračunavanja pridržavanja, WFM uzima u obzir planirano vreme dolaska i odlaska, pauze, ručkove i vreme provedeno na planiranim aktivnostima. Zatim upoređuje stvarnu aktivnost sa zakazanom 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 sledećom formulom: [(konfigurisani minuti pridržavanja rasporeda - minuti koji nisu u pridržavanju) ÷ konfigurisani minuti pridržavanja rasporeda] × KSNUMKS

Polje	Opis
	U ovoj formuli, "konfigurisani minuti pridržavanja rasporeda" je zbir vremena zakazanog za aktivnosti za koje je opcija Izračunajte pridržavanje postavljena na Da (pogledajte Prilagođavanje mapiranja stanja pridržavanja). **NAPOMENA** Ako formula daje 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. Usklađenost sa rasporedom ne uzima u obzir vreme 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 će biti u skladu sa rasporedom, ali ne i pridržavanje. Usaglašenost se izračunava prema sledećoj formuli: (ukupno vreme kada je agent u stanju spremanja, razgovora, čekanja ili rada) ÷ (ukupno trenutno planirano vreme u službi) × 100 Vreme u službi ne uključuje ručak, pauze, projekte ili izuzetke. **NAPOMENA** (Five9 ACD samo) Podaci u realnom vremenu se snimaju u intervalu za vreme trajanja intervala. Međutim, podaci Veb Services API zahtevi mogu preuzeti samo određeni broj puta u minuti, po satu i dnevno. (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 postavljen na vrednost koja je premala, podaci se mogu propustiti u snimanju nakon što je maksimalni broj API zahteva napravljen za sat vremena ako je vreme između poslednjeg dozvoljenog hvatanja i početka sledećeg sata duže od intervala snimanja. Da biste odredili najniži prag intervala, koristite ovu formulu: 3600 ÷ maksimalnih API poziva na sat = minimalni interval u sekundama

Pogledajte detaljno pridržavanje agenta

Fioka Detalji o pridržavanju se otvara i zatvara klikom na ime agenta na listi agenata. To pokazuje koliko dobro agent je održavao raspored pridržavanje od početka dana. Pridržavanje se izračunava korišćenjem podataka o stanju agenta snimljenih iz ACD-a u realnom vremenu. Iz tog razloga, vrednosti prikazane na vrhu fioke sa detaljima pridržavanja (planirano ukupno, planirano u službi, stvarno u službi i van pridržavanja) odražavaju podatke u trenutku kada otvorite fioku i mogu se razlikovati od vrednosti prikazanih u detaljnom delu. Možete osvežiti podatke u fioci tako što ćete ih zatvoriti, a zatim ponovo otvoriti.



Možete koristiti Adherence Details fioku da uradite sledeće:

- Uporedite planirane aktivnosti agenta sa statistikom u realnom vremenu o agentu iz ACD-a
- Tumačenje statistike pridržavanja

Sledeća tabela opisuje polja fioke Detalji o pridržavanju.

Kolona	Opis
Pridržavanje %	Rezultat pridržavanja agenta. Procentualna vrednost se ažurira svaki put fioka je otvorena. Vrednost se prikazuje kao decimala i izračunava se svakih 15 minuta.

Kolona	Opis
	NAPOMENA : Ova vrednost se može razlikovati od vrednosti A% u fioci za pridržavanje, jer se svaka fioka osvežava različitom brzinom I zato što su vrednosti zaokružene u fioci za pridržavanje.
Usaglašenost %	Rezultat usaglašenosti agenta. Procentualna vrednost se ažurira svake godine Vreme kada se fioka otvori. Vrednost se prikazuje kao decimala i izračunava se svakih 15 minuta. **NAPOMENA** : Ova vrednost se može razlikovati od vrednosti C % u fioci za pridržavanje, jer se svaka fioka osvežava različitom brzinom I zato što su vrednosti zaokružene u fioci za pridržavanje.
Planirano Ukupno	Ukupno vreme koje je agent zakazan za rad za izabrani datum. Ako je Izabrani datum je trenutni datum, vrednost se izračunava do vremena kada je fioka otvorena. Ova vrednost uključuje samo plaćeno vreme, a ne neplaćeno vreme.
Planirano u službi	Ukupno vreme agent je zakazano da bude u službi i na raspolaganju rukovati pozivima za trenutni datum u vreme otvaranja fioke. Kada su agenti u službi, oni su ili spremni da obrade poziv ili već rukovanje pozivom.
Aktuelno u službi	Ukupno vreme agent je spreman ili rukovanje u trenutnom trenutku za Trenutni datum. **NAPOMENA** - U servisnom vremenu se zasniva isključivo na feed-u u realnom vremenu iz ACD-a i uključuje bilo koje vreme koje je agent proveo u Readi, Talk, Hold i Work države. Ovo se možda ne podudara sa vremenom servisa u drugim izveštajima, jer su ti drugi izveštaji zasnovani na istorijskim izvorima podataka.
Iz privrženosti	Ukupno vreme kada je agent van poštovanja za trenutni datum u to vreme Fioka je otvorena.
Planirano	Spisak planiranih aktivnosti i njihovo vreme početka za izabrani dan.
Stvarni	Stvarni podaci agenta za sledeće tri vrednosti: ▪ Agent State—Agent's State iz ACD-a

Kolona	Opis
	▪ Reason Code—Kod razloga povezan sa stanjima Van službe i Nije spreman ▪ U—Vreme kada je agent ušao u stanje agenta
U pridržavanju	Vreme u pridržavanju za svaku državu agenta. Ako je izabrani datum Trenutni datum, vrednost se izračunava do trenutnog vremena.
Iz privrženosti	Vreme od pridržavanja za svaku državu agenta. Ako je izabrani datum Trenutni datum, vrednost se izračunava do trenutnog vremena.

Optimizujte pauze i ručkove

Akcija Optimize Schedules vam omogućava da maksimizirate pokrivenost bez pokretanja novog rasporeda. Moguće je da su se brojne stvari promenile od kada je raspored pokrenut (dodani su izuzeci, agenti su uzeli slobodno vreme i tako dalje) koje utiču na pokrivenost. Optimizacija rasporeda premeštanjem ručkova i pauza pomaže da se to nadoknadi.

Optimizacija utiče samo na aktivnosti radnih uslova (ručkove i pauze) u radnim smenama koje imaju zakazane aktivnosti za izabrani red usluga ili multiskill grupu koja uključuje izabrani servisni red za izabrani datum.

> **NAPOMENA** : Ovo može dovesti do lošije pokrivenosti za druge redove usluga koje je agent zakazan na taj datum. Za svaku postojeću aktivnost radnog stanja u smeni, optimizator pomera samo one
> Aktivnosti u okviru njihovih ograničenja i maksimalnih granica polja prilagođavanja optimizacije (ako su postavljene). Ovo se radi i za plaćene sate i za uslove rada u dužini smene koji su trenutno u radnim smjenama agenta. Optimizator neće pomerati pauze i ručkove dodane preko akcije Ubaci aktivnost na stranici Rasporedi agenata. 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 optimizovali trenutne rasporede datuma, ručkovi i pauze moraju početi najmanje jedan sat od trenutnog vremena (zaokruženo na najbližih pet minuta), a mora biti na raspolaganju 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. Ovaj redosled možete promeniti pomoću padajućeg menija kolone Agent 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 konfigurisati da radi od 1 do 30 puta svaki put kada kliknete na akciju (pogledajte "Maksimalni pokušaji optimizacije rasporeda" na Konfigurišite sistemske WFM postavke
> strana). Po defaultu prolazi kroz raspored agenta do 10 puta. Ako postigne maksimalnu optimizaciju pre nego što se dostigne konfigurisana granica, ona se zaustavlja.

Dobijate obaveštenje nakon pokretanja akcije koja navodi koliko je agenata i rasporeda optimizovano. Kada zatvorite poruku obaveštenja, sistem ažurira trenutnu stranicu za sve agente čiji su ručkovi i pauze optimizovani. Promenjeni 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 uzrokuje da se raspored agenta ponovo proširi. 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 agenata je dvostruko 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 pokrenuli 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 uštedu.

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 opseg datuma. Podrazumevano, trenutni datum je izabran. Datum ili opseg datuma koji izaberete mora biti u okviru nedelje rasporeda.
   - Ako želite da isključite određene agente iz optimizacije, premestite ih iz Dodeljeno okno u Dostupno okno. Po defaultu, svi agenti u rasporedu su navedeni u Dodeljeno okno.
   - Izaberite da li želite da se optimizuju pauze, ručkovi ili oboje. Po defaultu, i pauze i ručkovi su izabrani.
3. Kliknite na dugme **Optimize**. Optimizator pokreće konfigurisani broj puta, ili dok se raspored ne optimizuje, i prikazuje poruku koja vam govori koliko je agenata optimizovano i koliko je aktivnosti 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 uraditi 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 biste sačuvali promene u rasporedu.

Ograničenja optimizacije

Optimizator uzima u obzir ova ograničenja aktivnosti radnog stanja prilikom premještanja ručkova i pauza:

- Minimalno kašnjenje
- Maksimalno kašnjenje
- Minimalni interval
- Povećanje
- Maksimalna optimizacija podešavanje polje granica (ako je postavljena)

Ručak ili pauza neće biti premešteni ako se ova ograničenja ne mogu ispuniti, ili ako je tačno sledeće:

- Lokacija na koju bi se ručak ili pauza mogli preseliti trenutno je zauzeta drugim ručkom, pauzom, projektom ili izuzetkom.
- Ručak ili pauza prelazi ponoć.

- Ručak ili pauza je uklonjen iz radnog stanja, ili je uklonjen, a zatim dodat nazad.

Ako se ograničenje za aktivnost promenilo tako da se aktivnost ne može pomeriti u budućem vremenu, ona neće biti premeštena.

Optimizator neće dodati ili izbrisati ručkove ili pauze, niti će promeniti njihove atribute (ime, tip, trajanje, trajanje plaćenog dela i boju).

Optimizator neće pomerati ručkove i pauze povrh 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 ispred neplaćenog dela.

Primeri optimizacije

Primer 1: Pauza ručno premeštena 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 pomerite pauzu na 12:00 PM. Pauza ima minimalno kašnjenje od jednog sata i maksimalno kašnjenje od dva sata u uslovima plaćenog radnog vremena od četiri sata.

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: Prekinuti ručno premešten od strane administratora u jednoj smeni, maksimalno podešavanje optimizacije

Agent ima četvoročasovnu smenu (9:00 AM-1:00 PM) sa jednom pauzom (10:30 AM), a vi pomerite pauzu na 12:00 PM. Pauza ima minimalno kašnjenje od jednog sata i maksimalno kašnjenje od dva sata u radnom stanju dužine smene od četiri sata sa petnaestominutnim maksimalnim prilagođavanjem optimizacije.

Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Nakon što napravite ručnu promenu, raspored prikazuje pauzu u 12:00 PM:

Nakon optimizacije ručkova i pauza, nema promene u rasporedu agenata.

Pogledaj izveštaje o zakazivanju

Za informacije o standardnim QM i WFM izveštajima koji dolaze sa Webex VFO, i za uputstva o tome kako da pokrenete standardni izveštaj, pogledajte QM standardne izveštaje i WFM standardne izveštaje .

NAPOMENAWFM izveštaji odražavaju podatke koji 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

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.

Napravite dugoročne planove

Izrada dugoročnih planova podrazumeva sledeće:

- Procijenite buduće zahtjeve i troškove kontakt centra.
- Konfigurišite i upravljajte slobodnim vremenom agenta.

Procenite buduće zahteve

Odeljak za strateško planiranje upravljanja 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 VFO, i za uputstva o tome kako da pokrenete 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, i Administrator ima indirektnu vezu sa brojem agenata kroz broj supervizora.

NAPOMENA Agent resurs je sistemski resurs. Možete da izmenite detalje resursa agenta, ali ne možete da ga izbrišete.

Sledeća polja se pojavljuju na ovoj stranici.

Polje	Opis
Naziv 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. Trošak mora biti ceo broj veći ili jednak nuli. Ako izaberete jednokratni trošak, 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 kako bi se zadovoljili budući zahtjevi 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
Ime plana	Naziv plana zapošljavanja. Ovo ime mora biti jedinstveno.
Detalji plana	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 za određivanje koliko kandidata mora da uđe u cevovod za zapošljavanje kako bi ispunili buduće zahteve agenta kao što 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 u drugi plan zapošljavanja, njegovo trajanje u novom planu zapošljavanja je tri dana.
>
> Slično tome, brisanje koraka zapošljavanja na ovoj stranici ne uklanja ga iz bilo kog plana zapošljavanja na koji je već dodat.

Sledeća polja se pojavljuju na ovoj stranici.

Polje	Opis
Ime koraka	Naziv koraka zapošljavanja. Ovo ime mora biti jedinstveno.
Трајање:	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 cenu po smeni za red usluga. Ovaj izveštaj možete pogledati 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 servisnih redova.

3. Dodajte parametre smena koje želite da analizirate. Kliknite na dugme **Dodaj** da biste dodali red u tabelu, a zatim za svaki red unesite parametre smene:
   - Izaberite dužinu smena sa padajuće liste.
   - Unesite željeni procenat korišćenja. Ovo je procenat vremenskih agenata koji su u službi.
   - Unesite maksimalan broj agenata na raspolaganju za rad. Ako želite da WFM to utvrdi, unesite 9999.
   - Izaberite dane u nedelji koje želite da koristite u analizi. Izaberite **sve** da biste jednim klikom izabrali svaki dan u nedelji.
4. Zakažite zahtev. Podrazumevano, zahtev se pokreće odmah.

Upravljajte slobodnim vremenom agenta

Odeljak za planiranje odmora u upravljanju aplikacijama omogućava vam da konfigurišete i upravljate slobodnim vremenom agenta.

Upravljanje punim radnim vremenom ekvivalentnih profila

Ako koristite funkcije strateškog planiranja i odmora, morate kreirati profile ekvivalenta punog radnog vremena 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 planiranih sati osoba podeljenih sa brojem sati nedeljno koji čine osobu sa punim radnim vremenom (na primer, 40 sati ili 35 sati). FTE se može sastojati od nekoliko pojedinaca sa skraćenim radnim vremenom čije je kombinovano radno vreme u nedelji jednako osobi sa punim radnim vremenom, ali možda neće imati troškove koristi.

Za potrebe predviđanja i planiranja, potrebno je utvrditi broj sati koje agent 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 i 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, trebat će vam pet FTE-a (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 svoj budžet ili rasporediti obuku u periodu od dva ili tri meseca.

Opisi polja

Koristite stranicu Profili ekvivalenta punog radnog vremena da kreirate, uređujete i brišete profile

ekvivalentne punim radnim vremenom. Polja na stranici Profili ekvivalenta punog radnog vremena

Polje	Opis
opisana su u nastavku.	
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.
Dodelite agente	Dodelite agente ovom profilu. Ovo je potrebno za planiranje odmora. An Agent ne može zatražiti slobodno vreme osim ako agent nije dodeljen FTE profilu.

Upravljajte tipovima odmora

Stranica Vrste 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.

Izuzeci su aktivnosti koje oduzimaju agente 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:

- Bolovanja
- Dužnost žirija
- Plutajući praznici
- Odmor

Koristeći vrste odmora i planove za odmor, Webex VFO vam omogućava da pratite koliko sati svake vrste odmora je koristio agent.

U sistemima sa HRMS integracijom (pogledajte "Integrisanje vašeg HRMS-a sa Webex VFO" u *Webex VFO 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 VFO. Oni su postavljeni u okviru HRMS-a.

U sistemima bez integracije HRMS-a, ove informacije se primenjuju na plan odmora konfigurisan za svakog agenta. U oba sistema, sati odmora koji su na raspolaganju 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 ste kreirali tip odmora, možete ga uključiti u jedan ili više planova odmora (pogledajte Upravljanje planovima odmora).

Izmenite vrstu odmora

1. Izaberite **Uredi ili izbrišite postojeći tip** odmora.
2. Izaberite vrstu odmora sa **padajuće liste Tip** odmora.
3. Napravite sve potrebne izmene u vrsti odmora.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite vrstu odmora

1. Izaberite **Uredi ili izbrišite postojeći tip** odmora.
2. Izaberite vrstu odmora sa **padajuće liste Tip** odmora.
3. Kliknite na dugme **Izbriši**.

> **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 da ga izmenite Vrsta odmora. Ovo osigurava da ne možete nenamerno ukloniti izuzetke koje ne možete da vidite.

NAPOMENA Kada izbrišete vrstu odmora, ona 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 od tipa 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 se zahtevi za slobodno vreme odobrili automatski putem toka posla (pogledajte Automatizujte rukovanje zahtevima agenta za više informacija).
Vrsta odmora	Ime vrste odmora.

Upravljajte planovima za odmor

Planovi za odmor definišu planove za slobodno vreme dodeljene agentima. Možete kreirati više planova za odmor kako 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 specifično je za vaš kontakt centar.

NAJBOLJA PRAKSA Individualni planovi za odmor su namijenjeni (ali nisu obavezni) da obuhvate cijelu godinu (od 1. januara do 31. decembra).

NAPOMENA : Stranica Planovi za odmor je prisutna samo u sistemima koji ne koriste integraciju HRMS-a. Sistemi koji koriste HRMS integraciju dobijaju svoje planove za odmor od HRMS-a (pogledajte Integrirajte 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 **polje Datum** završetka.

4. Izaberite tip **odmora** koji želite dodeliti i dodelite mu sate. Za više informacija o kreiranju tipova odmora, pogledajte Upravljanje tipovima odmora.
5. Dodelite agente planu odmora.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uredite plan odmora

1. Izaberite plan odmora iz **Izaberite plan padajuće** liste.
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 kakav* datum preklapanja između novih i originalnih planova za odmor, svi agenti će biti
> Izbrisano iz prvobitnog plana.

1. Izaberite plan odmora iz **Izaberite plan padajuće** liste.
2. Unesite ime plana odmora u polje Novi **naziv plana** . Ako je novi plan odmora isti kao i prvobitni plan sa datumima sledeće godine, ne morate da menjate novo ime plana odmora.
3. Unesite datum početka plana u **polje Datum** početka.
4. Unesite datum završetka u **polje Datum** završetka.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite plan odmora

1. Izaberite plan odmora iz **Izaberite plan padajuće** liste.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.

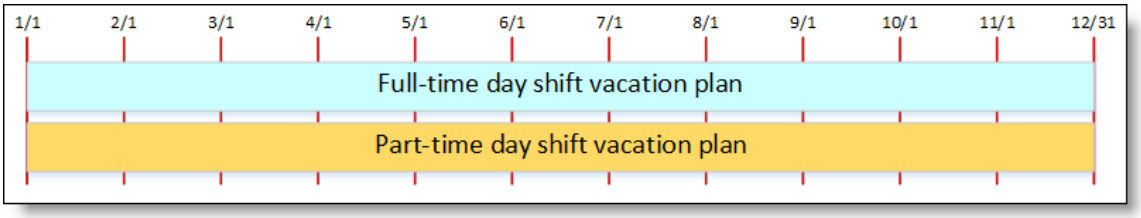
Primeri plana odmora

Vaša kompanija će definisati uslove za svaki plan odmora. Na primer, sledeći mogu biti atributi plana odmora za agente sa punim radnim vremenom entri level (tipovi odmora su definisani na stranici Vrste odmora):

Polje	Vrednost
Ime plana	Dnevna smena sa punim radnim vremenom (početni nivo)
Datum početka	Januar 1, 2016
Datum završetka	31. decembar, 2016
Vrste odmora	▪ Lični i bolesni dani - 24 sata ▪ Odsustvo za ožalošćivanje - 16 sati ▪ Plutajući odmor - 24 sata ▪ Dužnost žirija - 40 sati ▪ Dani odmora - 80 sati
Dodelite agente	▪ Adams, En ▪ Baker, Ben ▪ Klark, Šarlot Itd.

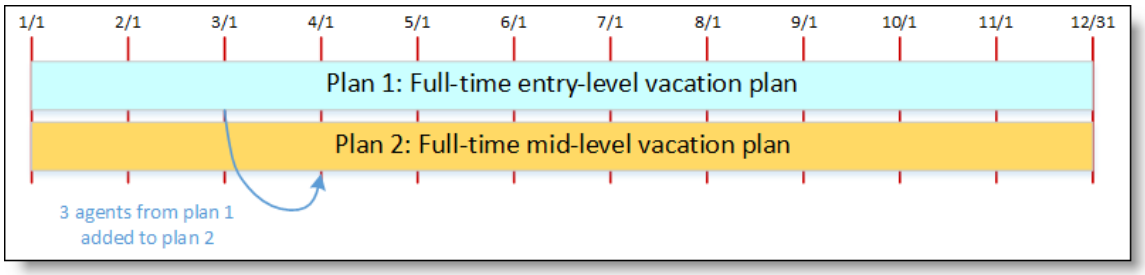
Možete kreirati planove za odmor sa datumima koji se preklapaju. Međutim, agenti mogu biti dodeljeni samo jednom planu odmora na bilo koji datum.

Primer KSNUMKS: Preklapanje planova za odmor bez zajedničkih agenata



Ovo su važeći planovi za odmor, jer iako se preklapaju, ne postoje zajednički agenti između dva plana.

Primer KSNUMKS: Premeštanje agenata između planova za odmor

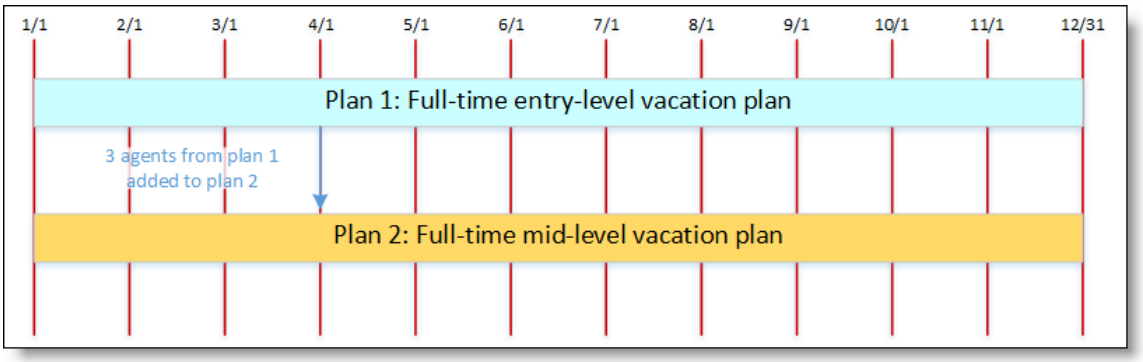


U ovom primeru, kupac je postavio planove za odmor koji se razlikuju u zavisnosti od nivoa iskustva agenta. 1. aprila, tri agenta će se kvalifikovati da budu dodana u Plan za odmor 2. Administrator želi da proaktivno premesti ove agente u plan odmora 2 1. marta.

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 odmora za dodeljivanje, kreiranje, uređivanje, kopiranje ili brisanje planova 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
Ime 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, izmenite ili izbrišete.
Datum početka	Datum početka plana odmora, u GGGG-MM-DD formatu. Alternativno, možete odabrati datum pomoću selektora datuma.
Datum završetka	Krajnji datum za plan odmora, u GGGG-MM-DD formatu. Alternativno, možete odabrati datum pomoću selektora datuma.
Vrste odmora / dodeljeni sati	Izaberite dostupnu vrstu odmora i dodelite broj sati za tu vrstu. Ponovite za svaku vrstu odmora kojoj želite da izdvojite sate. Možete dodati do 20 tipova odmora u jedan plan odmora.
Dodelite 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 vremenom

Na stranici Dodela slobodnog vremena možete podesiti maksimalno vreme koje agenti u redu usluga mogu skinuti svakog dana u godini.

Možete konfigurisati izdvajanje slobodnog vremena u FTE-u (ekvivalentima punog radnog vremena) ili satima, u zavisnosti od toga koju jedinicu je vaš administrator izabrao na stranici WFM Global Settings (pogledajte Konfigurisanje WFM podešavanja u celom sistemu).

Korišćenje slobodnog vremena sa zahtevima za slobodno vreme

Kada supervizor odobri zahtev za odsustvo agenta za delimični ili ceo slobodan dan, WFM oduzima količinu vremena koje agent traži od slobodnih parcela 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 prolazi kroz tok posla, agent mora imati konfigurisan glavni red usluga kako bi se dodele pravilno izračunale. Tok posla traži glavni
> Servisni red za odbijanje izdvajanja.

Supervizori i agenti mogu da vide koliko slobodnog vremena ostaje kada urade sledeće:

- Supervizori – Pogledajte kolonu Praznina u dodeli dok pregledate zahteve za slobodno vreme (pogledajte Odobrite ili odbijte zahteve).
- Agenti – Pogledajte kolonu Dostupna 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 Dodela slobodnog vremena (pogledajte Konfigurisanje WFM postavki u celom sistemu).

  > **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-u ili satima, u zavisnosti od toga koju jedinicu je administrator odabrao.

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 izdvajanja slobodnog vremena za dan zahteva zavisi od toga da li je administrator konfigurisao WFM za prikaz FTE-a ili sati:

- FTEs—WFM koristi sledeću formulu:

  Izdvajanje slobodnog vremena za dan - (Broj sati u delimičnim ili celodnevnim zahtevima za odsustvo ÷ podrazumevani FTE dnevno)

  > **NAPOMENA** Podrazumevani FTE po danu je konfigurisan na stranici Konfiguriši sistemske WFM postavke .

- Sati—WFM koristi sledeću formulu:

Slobodno vreme za dan - Broj sati u delimičnim ili celodnevnim zahtevima za odsustvo

Zahtevi za ceo dan

U gore navedenim proračunima, količina vremena oduzeta od strane celog dana slobodnog zahteva zavisi od toga da li vaši agenti imaju raspored za dane za koje traže slobodno vreme:

- Agenti imaju rasporede - WFM koristi količinu plaćenog vremena koje je agent zakazan za rad na dan kada traže slobodno vreme.
- Agenti još uvek nemaju rasporede - WFM koristi delić minimalnih sati agenta nedeljno (konfigurisanih i dodeljenih na stranici Upravljanje profilima ekvivalentnih punim radnim vremenom) da izračuna koliko je sati jednako celom danu:

  Minimalni broj sati nedeljno ÷ 5 = Broj sati u zahtevu za odsustvo 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 za usluge su zapravo otvoreni.

Sledeća tabela prikazuje šta se dešava sa slobodnim vremenom kada tri agenta podnesu zahteve za odsustvo za 10. septembar i sledeći uslovi su tačni:

- 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. časova. nedeljno obračun	Obračun 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 FTE
Agent C	40 min. časova. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 FTE
UKUPNO		2.25 EPUNT

Nakon što supervizor odobri ove zahtjeve za slobodno vrijeme, preostala slobodna vremena za 10. septembar su 0,75 FTE.

> **NAPOMENA** - Ako agent pripada više redova usluga, supervizor koji odobrava zahtev za slobodno vreme određuje na koji se FTE reda usluga odnosi.

Kopiranje slobodnog vremena

Možete kopirati slobodno vreme reda usluga je na drugu godinu ili u drugi red usluga za bilo koju godinu.

Akcija kopiranja kopira čitavu godinu slobodnog vremena odjednom i zamenjuje sve slobodne parcele koje su prethodno konfigurisane za red usluga u koji kopirate. Ova zamena se dešava čak i ako ste uneli FTE ili sati u manje meseci za servisni red koji kopirate nego za servisni red u koji kopirate.

Primer KSNUMKS: Servisni redovi imaju slobodno vreme za celu godinu

Sledeća lista pokazuje šta se dešava kada kopirate slobodno vreme iz reda usluga koji ima celu godinu FTE-a ili sati u drugi red usluga koji takođe ima celu godinu FTE-a ili sati:

- Situacija - Red usluga A i Red usluga B imaju konfigurisane slobodne parcele. Red usluga A ima FTE-ove ili sate unesene za celu 2018. godinu, a Service Queue B ima FTE-ove ili sate unesene za celu 2019. godinu.
- Akcija - Kopirate dodele slobodnog vremena koje Service Queue A ima u 2018. godini na slobodne parcele koje će Service Queue B imati u 2019. godini.
- Rezultat—Slobodno vreme servisnog reda A zamenjuje sve dodele slobodnog vremena servisnog reda B. Slobodno vreme servisnog reda B za 2019. godinu sada je isto kao i slobodno vreme servisnog reda A za 2018. godinu.

Primer KSNUMKS: Redovi za usluge 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-a ili sati u drugi red usluga koji ima celu godinu FTE-a ili sati:

- Situacija - Red usluga A i Red usluga B imaju konfigurisane slobodne parcele. Service Queue A ima samo FTE-ove ili sate unesene za mart 2018. godine, a Service Queue B ima FTE-ove ili sate unesene za sve 2019. godine.
- Akcija - Kopirate dodele slobodnog vremena koje Service Queue A ima u 2018. godini na slobodne parcele koje će Service Queue B imati u 2019. godini.
- Rezultat—Slobodno vreme servisnog reda A zamenjuje sve dodele slobodnog vremena servisnog reda B. Sada, Service Queue B ne samo da ima iste FTE-ove ili sate za mart 2019. godine kao što Service Queue A ima za mart 2018. godine. Service Queue B takođe ima iste FTE-ove ili sate za ostatak 2019. godine kao i Service Queue A za ostatak 2018. godine, što znači da ih nema. Iako

Service Kueredu A ima samo slobodno vreme konfigurisano za jedan određeni mesec, akcija kopiranja popunjava sve ostale mesece u slobodnim delovima Rekue B sa prazninama.

Slobodno vreme i vremenske zone

Lista izdvajanja vremena koju agenti vide u zahtevu za slobodno vreme odražavaju podrazumevanu vremensku zonu, iako se zahtev za slobodno vreme agenta prikazuje i podnosi u vremenskoj zoni prikaza agenta.

Slobodno vreme se izdvaja iz kante reda usluga na osnovu toga koji dan većina vremenskog raspona pokriva u podrazumevanoj vremenskoj zoni. Ako je slobodno vreme podjednako podeljeno između dva dana, dodela se vadi iz kante za datum početka vremenskog perioda.

U tabeli ispod su primeri šta se dešava kada zahtev za odsustvo 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 koji servis red kašika dodela je izvađen iz.

Zahtev za slobodno vreme (EST)	Podrazumevana vremenska zona (PST)	Dodela kašika pogođena
10. oktobar, 00:00 10. oktobar, 24:00	10. oktobar 21:00 (3 sata) 11. oktobar, 21:00 (21 čas)	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) 10. oktobar, 03:00 (3 sata)	Oktobar 9.

Opisi polja

Koristite stranicu Dodeljivanje slobodnog vremena za unos, uređivanje, kopiranje i brisanje dodela

slobodnog vremena za redove usluga. Polja na stranici kada uređujete slobodno vreme su opisana u

Polje	Opis
Servisni red	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 izmenite vrednosti u tabeli dodele nakon što ste je popunili pomoću Kuick Entri. Možete uneti samo čitave brojeve u polja za brzi unos. Vrednosti koje unesete mogu biti FTE-ovi ili sati, u zavisnosti od toga koju jedinicu je administrator izabrao (pogledajte Konfigurisanje sistemskih WFM podešavanja).

Polja na stranici kada kopirate slobodno vreme su opisana u nastavku.

Polje	Opis
Servisni red	Red usluga sa dodelama koje želite da kopirate. Godine
	Godina sa parcelama koje želite da kopirate.
Kopiraj u red čekanja	Red usluga na koji želite da kopirate dodele. Kopiraj na
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 VFO, i za uputstva o tome kako da pokrenete standardni izveštaj, pogledajte QM standardne izveštaje i WFM standardne izveštaje .

Analizirajte kontakte, ljude i procese

Analiza kontakata, ljudi i procesa podrazumeva sledeće:

- Prikupite i obradite 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.

Kreirajte zadatke analitike

Koristite stranicu Upravitelj zadataka 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.
Webex VFO stavlja obrađene podatke u bazu podataka koja se može pretraživati.

Analitički zadaci 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 VFO 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:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop Analitika (omogućava vam da kreirate zadatke Desktop Analitics)
- Imate najmanje jednu od sledećih dozvola:
  - Administrirajte Desktop Analitiku
  - Administriranje govorne analitike
  - Administrirajte analitiku govora u tekst

    - Administrirajte tekstualnu analitiku
    - Administrirajte prediktivnu analitiku
- 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 desktop analizu) Aplikacije i veb sajtovi su konfigurisani na stranici Desktop Manager.
- (Za desktop analizu) Polja aplikacije i veb sajta su konfigurisana na stranici Field Manager.
- (Za audio i tekstualnu analizu) Fraze i kategorije fraza su konfigurisane na stranici Phrase Manager.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Analitika > menadžer zadataka

Procedure

Kreirajte novi zadatak

1. Kliknite na dugme **Kreiraj zadatak**.
2. Unesite jedinstveno ime za zadatak u polje Ime .
3. Izaberite vrstu zadatka koji želite da kreirate od 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

   Prediktivna evaluacija Rezultat

   Prediktivni neto promoter rezultat

   Auto QM

   ### Desktop analitika

   Ovaj zadatak obrađuje učitane podatke analitike na radnoj površini i spaja te informacije sa podacima o zvuku i snimanju ekrana agenata. Potrebna vam je dozvola Administriranje Desktop Analitics za rad sa zadacima Desktop Analitiцs.

1. U Odeljku **Pokretanje zadatka** , konfigurišite kada zadatak treba da se pokrene i vremenski opseg podataka koje zadatak treba analizirati.

U toku i **ad hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U** toku. Ovo onemogućava datum, vreme i opseg polja. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum i vreme početka 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 Želim zadatak za obradu. 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 okviru vašeg opsega.

   NAPOMENA Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex VFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Govor u tekst (transkripcija)

Ovaj zadatak transkribira audio snimke i 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 Administriranje govora u analitiku teksta 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 VFO implementaciju. Konsultujte se sa podrškom kako biste osigurali jezik
   želite da prepišete je konfigurisan za vas.

2. (Opciono) Za engleske transkripcije, izaberite **Omogući** u odeljku Analiza osećanja da bi Webex VFO analizirao emocije izražene u kontaktu. Možete da vidite osećanje jednog kontakta u medija plejeru i možete filtrirati kontakte na stranici Interakcije na osnovu osećanja. Analiza osećanja takođe generiše neto reputaciju agenta, koji se pojavljuje u media plejeru. Izaberite **Onemogući** da sačuvate sistemske resurse.
3. Izaberite **Omogući** u **odeljku Phrase hitovi** da biste imali Webex VFO transkripte za pretragu za sve aktivne unapred definisane fraze vaše organizacije. Izaberite **Onemogući** da biste sačuvali sistemske resurse (ne preporučuje se: pogodak fraze je 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 analizirati.

U toku i **ad hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U** toku. Ovo onemogućava datum, vreme i opseg polja. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum i vreme početka 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 Želim zadatak za obradu. 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 **radio dugme Omogući** u **Odeljak za sažetak** AI interakcije.
7. Unesite približan procenat poziva za transkripciju u **polje Procenat** . Webex VFO daje svakom pozivu određenu šansu da se transkribuje, a ne prepisuje procenat ukupnih poziva primljenih u određenom vremenskom periodu. To rezultira reprezentativnim uzorkom poziva koji su transkribovani kako pozivi dolaze. Postojaće određeno odstupanje od procenta, ali to odstupanje vremenom postaje manje značajno.

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 okviru vašeg opsega.

   NAPOMENA Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex VFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

10. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Tekstualna analitika

Ovaj zadatak pretražuje snimljenu e-poštu ili tekst ćaskanja za unapred definisane fraze (koje konfigurišete na stranici Menadžer fraza) i čuva rezultate u bazi podataka koja se može pretraživati. Potrebna vam je dozvola Administrirajte tekstualnu analitiku 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 analizirati.

U toku i **ad hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U** toku. Ovo onemogućava datum, vreme i opseg polja. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum i vreme početka 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 Želim zadatak za obradu. 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 okviru vašeg opsega.

   NAPOMENA Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex VFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

4. U **Kategorije** fraza sekcija, dodelite kategorije fraza zadatku.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA - Za ad-hoc zadatke tekstualne analitike koji obrađuju više od 200 kontakata, može potrajati nekoliko minuta da se pojavi pun broj obrađenih , **neuspelih** i ukupnih **kontakata, čak i** nakon što **je zadatak** Status **završen.**

Prediktivna evaluacija Rezultat

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 u okviru Webex VFO. Pogledajte Konfigurisanje predviđanja za više informacija .

NAPOMENA: Zadaci prediktivne evaluacije mogu analizirati samo audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju rezultate prediktivne evaluacije.

1. U Odeljku **Pokretanje zadatka** , konfigurišite kada zadatak treba da se pokrene i vremenski opseg podataka koje zadatak treba analizirati.

U toku i **ad hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U** toku. Ovo onemogućava datum, vreme i opseg polja. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum i vreme početka 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 Želim zadatak za obradu. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. To ne može biti današnji datum. Priključak

	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 okviru vašeg opsega.

   NAPOMENA Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex VFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Prediktivni neto promoter rezultat

Ovaj zadatak koristi modele mašinskog učenja da predvidi neto rezultat 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 u okviru Webex VFO. Pogledajte Konfigurisanje predviđanja za više informacija .

NAPOMENA - Prediktivni zadataki Neto Promoter Score 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 analizirati.

U toku i **ad hoc** tasteri	Da biste pokrenuli zadatak kad god novi podaci dođu u sistem, izaberite **U** toku. Ovo onemogućava datum, vreme i opseg polja. Da biste pokrenuli zadatak samo jednom, izaberite **Ad-Hoc**.
Raspored zadataka	Izaberite datum i vreme početka 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 Želim zadatak za obradu. 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 okviru vašeg opsega.

   NAPOMENA Ako dodelite grupu, ali ne dodelite tim, Webex VFO dodeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Auto QM

Ovaj zadatak omogućava korisnicima da dodeljuju obrasce različitim grupama ili timovima.

1. Unesite ime zadatka u polje Ime .
2. Izaberite Auto QM od **Tip** padajuće liste.
3. Izaberite ime iz **Ime** obrasca padajuće liste.
4. Izaberite potrebne grupe i timove **i kliknite na dugme** Dodaj sve **ili** Ukloni sve **.**
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Filtriraj postojeće zadatke

1. Kliknite na dugme **Filteri** (ikona levka, gornji levi ugao stranice). **Otvara se panel Filteri** .
2. Konfigurišite kriterijume pretrage.
3. Kliknite na dugme **Primeni**. Lista ažuriranja zadataka. Kliknite na dugme **Reset** da biste videli sve zadatke.

Prikažite ili sakrijte kolone

1. Kliknite na dugme **Prikaži / Sakrij kolone** (ikona zupčanika, gornji desni ugao stranice). Otvara se **prozor Prikaži / Sakrij kolone** .
2. Izaberite ili obrišite polja za potvrdu po želji.
3. Kliknite na dugme **Primeni**. Prozor se zatvara.

Izmenite postojeći zadatak

NAPOMENA Ne možete uređivati zadatak ako je obrada započeta.

1. Dvaput kliknite na zadatak. Otvara se stranica zadatka.
2. Uredite 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.

Izbrišite zadatak

> **NAPOMENA** Ne možete obrisati 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 **Izbriši**. Prozor se zatvara.

Srodne teme

- O zadacima analitike
- Kreirajte i upravljajte stavkama na radnoj površini – Koristite stranicu Desktop Manager da biste konfigurisali veb lokacije 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 se pratiti od strane analitike – Koristite stranicu Field Manager da biste identifikovali polja na veb stranicama koje agenti koriste.
- Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza – Koristite stranicu Menadžer fraza da biste konfigurisali fraze za fonetiku, transkripciju i tekstualne poslove.
- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka – Koristite stranicu Menadžer metapodataka da biste konfigurisali metapodatke koji govore Webex WFO da analizira kontakt.
- Prikaz analitike fraza za kontakt – Pregledajte pogodke fraze jednog kontakta na stranici Interakcije.
- Pročitajte sažetak kontakta – pogledajte sažetak audio kontakta na stranici Interakcije.
- Pročitajte transkripciju audio snimka—Pogledajte transkripciju jednog kontakta na stranici Interakcije.
- Čitanje tekstualnog kontakta – Prikaz jednog tekstualnog kontakta na stranici Interakcije.

- Konfigurišite predviđanja - Naučite kako da podesite rezultate prediktivne evaluacije i prediktivne rezultate neto promotera.

O zadacima analitike

Promene u licencama za analitiku

Ako vaša organizacija pređe sa licence Analitics Essentials ili Analitics Enterprise na licencu za Desktop Analitics, Webex VFO 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 započeti.

Tekst e-pošte i ćaskanja

Možete podesiti tekući zadatak Tekstualne analitike za analizu e-pošte za unapred definisane fraze. Ako nije konfigurisan nijedan zadatak 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 ćaskanja za unapred definisane fraze. 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 VFO detektuje generičku adresu e-pošte koja nije povezana sa agentom tokom uvoza e-pošte na Mail server, Webex VFO stvara 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 Vodiču* za instalaciju.

VAŽNO Jezici zahtevaju konfiguraciju servera. Pre upotrebe jezika u zadatku, proverite da li je administrator sistema konfigurisao jezik.

Kada pokrenete govorni zadatak, rezultati se zasnivaju isključivo na izabranom jeziku. Postoji implicirana veza između timova i jezika. Na primer, ako izaberete francuski sa padajuće liste Jezik prilikom konfigurisanja zadatka, zadatak obrađuje sve pozive na francuskom jeziku 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 iz jednog poziva u 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 sa tom oznakom metapodataka određenog 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 koja se zove **VoiceLanguage** i vrednošću engleskog jezika .

Da biste analizirali pozive agenta A na engleskom jeziku, 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 prene, 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 VFO 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 sa samo jednim jezikom. Ako ljudi na pozivu govore drugi jezik nakon što je poziv prebačen, Webex VFO 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 engleskog govora u tekst. Agent prenosi pozivaoca na agenta španskog govornog područja. Ovaj drugi Segment je povezan sa španskim zadatkom govora u tekst. Webex WFO prepisuje oba segmenta ovog poziva na španskom nakon što se snimak pomire.

Ako segment poziva nije povezan sa zadatkom govora u tekst, Webex VFO neće transkribovati segment. Ako poslednji segment poziva nije povezan sa zadatkom govora u tekst, Webex VFO neće transkribovati poziv.

> **PRIMER** - Agent i pozivalac govore engleski za prvi segment poziva, koji je povezan sa zadatkom engleskog govora u tekst. Agent prenosi pozivaoca na agenta španskog govornog područja. Ovaj drugi Segment nije povezan sa zadatkom pretvaranja govora u tekst. Webex VFO ne prepisuje poziv.

Organizujte podatke

Organizovanje podataka podrazumeva sledeće:

- Kreirajte, upravljajte, uvozite i izvozite liste fraza koje se koriste u zadacima govorne i tekstualne analitike.
- Konfigurišite Webex VFO da automatski izvrši različite radnje kada korisnik otvori ili stupi u interakciju sa Vindovs aplikacijom ili veb stranicom.
- Konfigurišite polja povezana sa sajtovima koji su označeni za upotrebu u Smart Desktop.

Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza

Koristite stranicu Phrase Manager za kreiranje, upravljanje, uvoz i izvoz fraza koje se koriste u zadacima govora i tekstualne analitike.

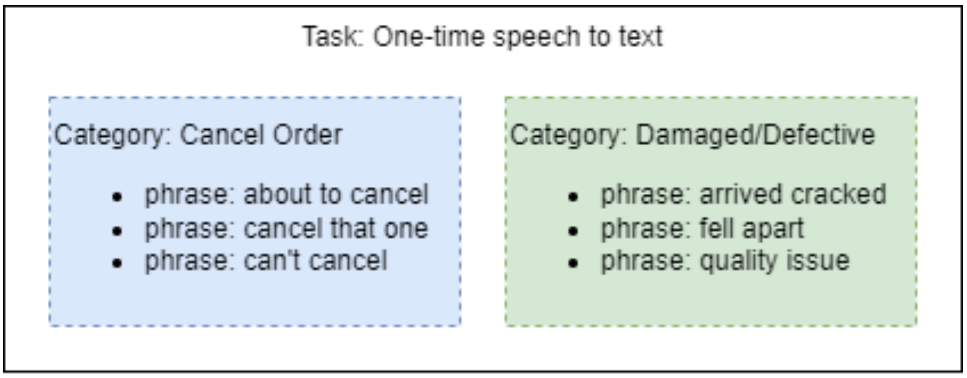
Fraza je grupa od jedne ili više reči koje Webex VFO može tražiti kao jednu gramatičku jedinicu u audio i tekstualnim zadacima. Kada navedete frazu koja je važna za vaše poslovanje, Webex VFO traži tu frazu u transkripcijama audio snimaka i teksta u e-porukama i ćaskanjima.

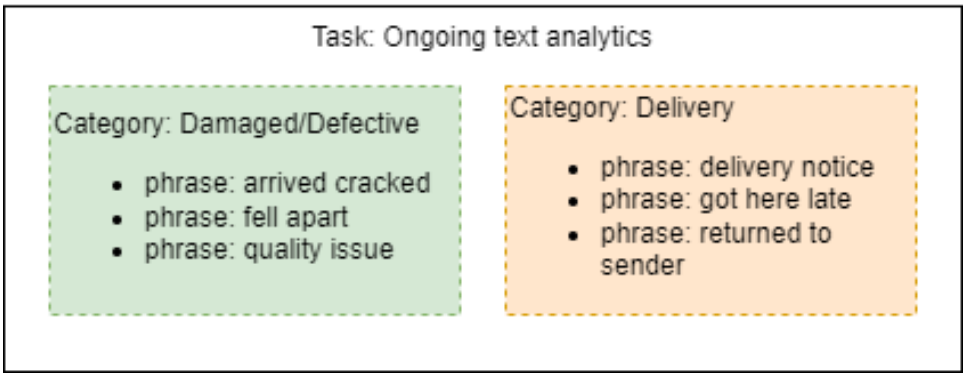
Kategorija je zbirka fraza koje organizujete zajedno jer imaju sličnu poslovnu svrhu ili jezik. Na primer, kategorija pod nazivom "Otkaži narudžbu" može da sadrži fraze kao što su "o otkazivanju", "otkaži to" i tako dalje. Analitički zadaci mogu obraditi više kategorija fraza i fraze

Kategorije se mogu koristiti u više zadataka. Takođe možete koristiti kategorije za grupisanje fraza po jeziku. Na primer, možete da kreirate kategoriju "Srećan kupac—engleski" za agente koji govore engleski i kategoriju "Klijent heureux—français" za agente koji govore francuski.

Zadatak je posao koji govori Webex VFO da pretražuje određene vrste kontakata za fraze unutar određenih kategorija. Upravljate zadacima na stranici Task Manager. Pogledajte Kreiranje zadataka analitike za više informacija o zadacima.

Dijagram ispod ilustruje odnos između fraza, kategorija i zadataka.





Preduslovi

- Vaša organizacija ima licencu Analitics Essentials ili Analitics Enterprise.
- Imate dozvolu Administrirajte analitičke fraze.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Analitika > Phrase Manager

Procedure

Pogledajte fraze u postojećim kategorijama

1. (Opciono) Da biste videli fraze za jezike koji nisu engleski u Sjedinjenim Američkim Državama, izaberite jezik sa padajuće liste na vrhu panela **Kategorije** fraza.
2. Kliknite na kategoriju u **panelu Kategorije** fraza. Fraze unutar te kategorije se pojavljuju u frazama Kontrolnoj tabli.

Pogledaj zadatke koji koriste kategoriju

- Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) pored kategorije, a zatim izaberite **Povezani zadaci** sa padajuće liste. Prozor **Povezani zadaci** otvara se sa listom svih zadataka koji koriste ovu kategoriju, zajedno sa tipom zadatka i rasporedom (u toku ili ad hoc).

Dobijte predloge za nove fraze

Webex VFO koristi veštačku inteligenciju za generisanje fraza koje ćete dodati u svoje kategorije. Predlozi fraza su zasnovani na "semenskim" frazama koje su već u kategoriji.

1. Kliknite na kategoriju u **Kategorije** fraza panelu.
2. U **Fraze** panelu, izaberite polje za potvrdu pored "seed" fraze koje želite da Webex VFO koristi za generisanje predloga.

   NAJBOLJA PRAKSA Izaberite najmanje tri fraze. Webex VFO može dati sugestije na osnovu samo jedne fraze, ali odabir više daje više materijala za rad.

3. Na **panelu Predlozi** kliknite na dugme **Napravi 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 ponovo kliknite **na dugme Napravi predloge** .
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 u **Kategorije** fraza panel. Fraze koje su već u kategoriji se pojavljuju u **panelu Fraze** .
2. U **panelu Fraze** , unesite novu frazu u Tip **da kreirate polje fraze** .
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 **Kategorije** fraza panel, unesite ime kategorije u **Kreirajte kategoriju** fraze polje.

   NAPOMENA Naziv kategorije mora biti jedinstven. Ne možete koristiti isto ime kategorije na različitim jezicima.

2. (Opciono) Unesite opis za kategoriju u **polje Opis** .
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kategorija i njen opis se pojavljuju na listi kategorija.

Izmenite frazu

VAŽNO Budite oprezni prilikom uređivanja fraza. Uređivanje fraze može stvoriti neusklađenost između prethodnih pogodaka fraze i novih pogodaka.

1. Kliknite na frazu koju želite da uredite.
2. Izmenite frazu.
3. Pritisnite taster Enter.

Izmenite kategoriju

Možete da izmenite naziv i opis kategorije.

1. Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) pored kategorije, a zatim izaberite **Izmeni** iz padajuće liste.
2. Izmenite kategoriju.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Onemogućavanje fraze

Onemogućavanje fraze uklanja je iz svih zadataka pretvaranja govora u tekst (transkripcije). Webex WFO ne identifikuje pogodke za onemogućene fraze.

1. Kliknite na frazu.
2. Izaberite **Neaktivan** iz aktivan padajuće liste.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Omogućite frazu

Omogućavanje fraze uzrokuje da je Webex VFO traži u svim zadacima govora u tekst (transkripcija).

1. Kliknite na frazu.
2. Izaberite Aktivno sa **padajuće liste Neaktivan** .
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite frazu

Frazu možete izbrisati samo kada su svi kontakti koji sadrže pogodke za tu frazu dostigli kraj perioda zadržavanja podataka i izbrisali se.

1. Izaberite polje za potvrdu pored fraze.
2. U gornjem desnom uglu panela **Fraze** , kliknite na dugme **Izbriši.** Fraza se odmah briše.

Izbrišite kategoriju

VAŽNO: Brisanje kategorije takođe briše sve fraze kategorije. Brisanje kategorije se ne može poništiti.

1. Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) pored kategorije, a zatim izaberite **Izbriši** sa padajuće liste. Otvara se prozor za potvrdu.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**. Prozor se zatvara.

Uvoz kategorija i fraza

Možete koristiti CSV datoteku za uvoz novih kategorija i fraza i ažuriranje postojećih kategorija i fraza. Datoteka koju uvozite mora da sadrži kolone navedene u tabeli ispod, u redosledu prikazanom (odozgo na dole = redosled levo 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 VFO ne dodaje frazu A na engleski (SAD) Kategorija B.

PRIMER Želite da uvezete frazu A na engleski (Velika Britanija) Kategorija D. Fraza A već postoji na engleskom jeziku (SAD) Kategorija C. Webex VFO uspešno dodaje frazu A na engleski (Velika Britanija) Kategorija D.

Fraza A sada postoji i na engleskom jeziku (Velika Britanija) Kategorija D i engleski (SAD) Kategorija C.

1. Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) na vrhu **fraze Kategorije** panela i izaberite **uvoz**
   Sa padajuće liste. Otvara se File Ekplorer vašeg uređaja.
2. Pronađite CSV datoteku, a zatim kliknite na dugme **Otvori**.

NAJBOLJA PRAKSA - U procesu smo uklanjanja fonetskih, zvučnih i pouzdanih polja. Preporučujemo da ne koristite ove kolone u uvezenoj CSV datoteci.

Kolona	Opis
Kategorija	(obavezno) Naziv kategorije.
Frazu	(obavezno) Tekst fraze.
Fonetski	Ova kolona se više ne koristi.
Soundslike	Ova kolona se više ne koristi.
Poverenje	Ova kolona se više ne koristi.
Status	(obavezno) **0** (nula) ako je fraza onemogućena za Analitiku, ili **1** ako je fraza omogućena za Analitiku.
LanguageID	(obavezno) 2-karakterni jezički kod i 2-karakterna zemlja kod za frazu, u formatu **nn-nn**. Tabela ispod navodi podržane jezike.

Jezik	**Kod**
Arapski	AR-AR
Danski	da-dk
holandski (Holandija)	NL-NL
engleski (Australija)	sr-au
Srpski (Serbian)	sr-eu
Srpski (Srbija)	SR-ZA

Kolona	Opis

Jezik	Kod
Srpski (Ujedinjeno Kraljevstvo)	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Engleski (SAD)	sr-us
Finski	Fi-Fi
francuski (Kanada)	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Francuski (Francuska)	Srpski/srpski
nemački (Nemačka)	OMILjENO
Italijanski	Bilten
Norveški	ne-ne
Portugalski (Brazil)	Srpski/srpski
Srpski (Evro)	ES-EU
Srpski (Severna Amerika)	Srpskohrvatski / srpskohrvatski
Švedski	Sv-SE

Izvoz kategorija i fraza

Možete izvoziti sve podatke Phrase Manager-a u CSV datoteku.

- Kliknite na ikonu opcija (tri tačke) na vrhu **Kategorije** fraze panel i izaberite **Izvozi sve** sa padajuće liste. Datoteka pod nazivom phrases.csv preuzima na vaš uređaj.

Povezane teme

- Kreirajte zadatke analitike – Konfigurišite Webex WFO procese koji pretražuju audio i tekstualne kontakte za fraze.
- Prikaz analitike fraza za kontakt – Pregledajte pogodke fraze jednog kontakta na stranici Interakcije.

Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti analitika

Koristite stranicu Desktop Manager da biste konfigurisali Webex VFO da automatski izvrši različite akcije kada korisnik otvori ili stupi u interakciju sa Vindovs aplikacijom ili veb stranicom. Ove konfigurisane automatizovane akcije se nazivaju **događaji stavki na radnoj površini**.

> **PRIMER** - Da biste sprečili snimke od snimanja osetljivih podataka, želite da Webex VFO pauzira snimanje kada agent klikne u polje Broj kreditne kartice u upravljanju porudžbinama Aplikacija i da nastavi snimanje kada agent klikne iz polja Broj kreditne kartice.

Možete dodati ciljne aplikacije i sajtove ručno ili u seriji pomoću funkcije Uvoz. Funkcija Izvoz vam omogućava da dobijete listu svih aplikacija i sajtova postavljenih u Desktop Manager-u.

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 veb lokacijama koje vaša kompanija nije odobrila za upotrebu.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika

    > **NAPOMENA** : Licenca za Desktop Analitiku vam omogućava da označite veb stranice i aplikacije kao odobrene ili neodobrene za agente. (Vidi Kreirajte i upravljajte stavkama na radnoj površini za uputstva.) To vam ne dozvoljava da konfigurišete automatizovane akcije kao što su pauziranje i nastavak snimanja poziva.
- Imate dozvolu Administrirajte Desktop Analitiku.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Analitika > Analitika > Desktop Manager

Procedure

- Kreirajte i upravljajte stavkama na radnoj površini—Dodajte, uredite i podesite status stavki na radnoj površini; uvozite i izvozite podatke o stavkama na radnoj površini; podesite status stavki na radnoj površini i gurajte ažurirane konfiguracije na Smart

Desktop korisnici.

- Konfigurišite događaje stavki na radnoj površini – kreirajte i uredite događaje automatskih 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 možete da kreirate automatizovani događaj stavke na radnoj površini, morate imati listu aplikacija i sajtova protiv kojih se ti događaji pokreću.

Procedure

Filtriraj listu aplikacija i sajtova

1. Koristite polje za **pretragu** i **dugmad Pogledaj**na traci sa alatkama da filtrirate ono što se pojavljuje na stranici Desktop Manager.
   - Unesite bilo koji string u polje za **pretragu** da biste ograničili listu na aplikacije i sajtove čija imena sadrže taj niz.
   - Kliknite na **dugme Aplikacija** ili **Veb**da biste prikazali samo aplikacije ili veb sajtove, ili oboje. Izabrano dugme je tamno sivo. Poništeno dugme je svetlo sivo.
   - Kliknite na dugme Stanje primene da biste izabrali države koje želite da vidite.
2. Obrišite polje za **pretragu** i izaberite sve dugmad da biste videli celu listu aplikacija i sajtova.

Dodajte novu stavku na radnoj površini

1. Kliknite na dugme **Nova stavka** na radnoj površini. **Otvara se stranica Dodaj novu stavku** na radnoj površini.
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.

Polje	Opis
Datoteka aplikacije	Unesite izvršno ime datoteke Vindovs aplikacije Vi dodajete. **PRIMER word.exe**
Status aplikacije ili veb sajta	Izaberite status aplikacije ili veb stranice sa padajuće liste. **NAPOMENA** Svaki put kada desktop analitički zadatak pronađe novu aplikaciju ili sajt, on dodeljuje novi status za njega (vidi Kreirajte zadatke analitike). Kada se pojavi novi status, morate da promenite status u Odobreno, Nije odobreno ili Ignoriši.
Mapa sajta	Unesite URL sajta. Koristi samo delove URL-a koji nemaju kose crte (/). **PRIMER** Da: www.example.com Da: www.example.com:1234 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 su jasna, a vi ste spremni 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 radne površine u levom oknu da vidite detalje te stavke u desnom oknu. Uredite po želji, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodelite status više stavki

1. U levom oknu izaberite aplikacije i sajtove čiji status želite da promenite.
2. Izaberite status sa **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 **Pregledaj** Dugme.

   CSV datoteka mora da sadrži sledeće kolone po redosledu kako je navedeno od vrha do dna. Svako polje u nizu mora da sadrži vrednost. CSV generisan kada izvozite podatke prati ovaj format.

   > **NAPOMENA** - Datoteke izvezene iz pre-11.0 verzije Webex WFO-a sadrže dodatnu kolonu, "handleCode". Da biste uvezli ove datoteke u Cloud / KSNUMKS ili noviji, morate ukloniti tu kolonu
   > I povezane podatke iz CSV datoteke.

Kolona	Opis
Ključ	Izvršni naziv za aplikaciju ili URL za vebsajt.
Ime	Naziv aplikacije ili veb stranice.
Status	Status aplikacije ili veb stranice.
Tip	Tip stavke na radnoj površini: aplikacija, sadržaj (vebsajt) ili sistem.

2. Kliknite na dugme **Uvoz**.

Izvoz informacija iz Desktop Manager-a

- U izvoz sekcija, kliknite **izvoz** da sačuvate ili otvorite datoteku. Podrazumevano, izvozna datoteka je nazvana **desktopuse.csv**.

> **NAPOMENA** Izvezeni fajlovi sadrže samo aplikacije na koje se radi. Nisu sve aplikacije na listi aplikacija Desktop Manager pojavljuju se u izvezenoj datoteci.

Push ažurirane konfiguracije aplikacija i veb sajtova na korisničke radne površine

- Kliknite na **dugme** Push Configuration da biste gurnuli sve izmene napravljene u aplikacijama ili veb lokacijama u Desktop Manager-u na radne površine vašeg korisnika.

Konfigurišite događaje na radnoj površini

Stranica Desktop Manager Event Configuration omogućava vam da kontrolišete kako Webex VFO 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 VFO Pause and Resume za informacije o korišćenju događaja stavki na radnoj površini za Webex VFO pokrenuo je automatsku pauzu i nastavak funkcionalnosti u Webex VFO integracijama. Webex VFO pokrenuo automatsku pauzu i nastavak korišćenjem događaja stavki na radnoj površini nije dostupan za sve integracije.

Događaj se sastoji od sledećih komponenti:

Pokreni okidač	Šta korisnik radi da pokreće sistemsku akciju **Agent klikne u polje Broj kreditne kartice.**
Sistemska akcija	Šta Smart Desktop radi kada se dogodi Start Trigger **Smart Desktop zaustavlja snimanje** zvuka i ekrana.
Trajanje akcije	Koliko dugo pre nego što se akcija zaustavljanja dešava automatski umesto okidača za zaustavljanje **Smart Desktop ponovo pokreće snimanje zvuka i ekrana jedan minut nakon što agent klikne u polje Broj kreditne kartice.**
Zaustavite okidač	(opcionalno) Šta korisnik radi da zaustavi akciju sistema **Agent klikne iz polja Broj kreditne kartice.**
Zaustavite akciju	(opcionalno) Šta Smart Desktop radi kada se dogodi Stop Trigger **Smart Desktop ponovo pokreće snimanje zvuka i 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 dogodi jedno od sledećeg:

- Korisnik se prijavljuje ili odjavljuje iz Smart Desktop-a.
- Kliknete na **Push Configuration** na stranici Desktop Manager.
- Dnevno osvežavanje se dešava (podrazumevano, slučajno vreme između 4:00 i 4:30 AM).

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Analitika > Desktop Manager > Dodaj događaj

Procedure

Kreirajte novi događaj stavke na radnoj površini preko stranice Desktop Manager

1. Na stranici Desktop Manager izaberite stavku radne površine na koju želite da dodate događaj.
2. Kliknite **Dodaj događaj** da biste otvorili stranicu Desktop Manager Event Configuration.
3. Izaberite Kreiraj **novi događaj**.
4. (Samo za aplikacije) U Tip **događaja** odeljak izaberite vrstu događaja koji želite da kreirate.
   - Desktop događaj—Početni okidač za događaj je nešto što korisnik radi u aplikaciji.
   - Automatizovani događaj—Početni 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-u mora imati jedinstveno ime.
6. U **Start Event Trigger** padajuće liste 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 aktiviranja pauze i nastavka (kao što su kontrole snimanja, veb događaji, API-ji i signalizacija treće strane) u isto vreme može dovesti do nepredvidivog
   Ponašanje. Da biste izbegli ove probleme, koristite samo jedan metod na poziv u isto vreme.

Aplikacija (desktop događaj)

Okidaи	Opis
Program dobija fokus	Prozor aplikacije ili dijalog boks ima fokus na tastaturi.
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.
Uniјti	Prozor ili dijalog boks je uništen. Možete koristiti Destroi da označite kada je aplikacija zatvorena ako navedete naslov prozora najvišeg nivoa kao tekst prozora. Ako je više instanci iste aplikacije pokrenuto, zatvaranje jedne instance će generisati ovaj događaj, ali druge instance će nastaviti da rade.
Kliknite na tekstualno polje	Korisnik obavlja radnju koja daje fokus tastature na tekstualno polje u aplikaciji.
Kliknite van 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 VFO detektuje dolazni ili izlazni RTP signal.
RTP poziv zaustavlja	Webex VFO 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 van tekstualnog polja	Korisnik obavlja radnju koja uklanja fokus tastature za tekstualno polje na veb stranici.
Zahtev sajt	Korisnik prelazi na URL naveden u detaljima okidača.
Stranica čini zahtev za pozadinu	URL naveden u detaljima okidača šalje KSHR.

7. U odeljku **Start Trigger Details** unesite detalje koji definišu koje aplikacije ili veb stranice pokreću početni okidač.

Aplikacija

Stavka	Opis
Naslov prozora	Ime prozora ili dijaloga koji je povezan sa Događaja. **NAPOMENA** Ovo polje nije osetljivo na velika i mala slova. Međutim, tekst mora da odgovara imenu prozora ili dijaloga za Okidač događaja za uspeh. **NAJBOLJA PRAKSA** Nemojte navesti prozor koji sadrži promenljivi tekst. **NAPOMENA** Ako ostavite ovo polje prazno, bilo koji prozor u pridruženoj aplikaciji može da pokrene 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 biste kliknuli na dugme

Stavka	Opis
	pokrenuti događaj. Webex VFO 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 van njega. Polje mora biti konfigurisano u Field Manager-u (pogledajte Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti Analitika). Koristi se samo sa okidačima "Kliknite na tekstualno polje" i "Kliknite van tekstualnog polja".

Vebsajt

Stavka	Opis
Mapa sajta	Put za veb lokaciju koja je povezana sa događajem. Unesite deo URL-a koji dolazi nakon imena domaćina. **PRIMER** Ako je puna URL adresa sajta **http://www.example.com/website/page,unesite /vebsite/stranica**. **NAJBOLJA PRAKSA** Uvek unesite rešenu adresu veb sajta. Korisnici često koriste prečice prilikom unosa URL-a u polje za adresu pregledača. Pretraživač koristi DNS ili neki drugi servis za rešavanje adrese i prikazaće rešenu adresu u polju za adresu (adresa uključuje izostavljeni "v" ili "http", na primer). **NAPOMENA** - Kada unesete rešenu adresu u ovom polju, Webex VFO automatski pokreće događaj kada korisnik Unosi prečicu za rešenu adresu.

Stavka	Opis
	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 VFO ne može pogoditi nikakve okidače za veb lokaciju i neće prikazati URL adresu veb stranice.
Polje	Polje koje pokreće sistemsku akciju kada korisnik klikne na njega ili van njega. Polje mora biti konfigurisano u Field Manager-u (pogledajte Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti Analitika). Koristi se samo sa okidačima "Kliknite na tekstualno polje" i "Kliknite van tekstualnog polja".

8. U odeljku **Start System Action** , kliknite na dugme **Dodaj** da dodate akcije koje se javljaju 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 procenjeni sa logičkim AND. 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 za zaustavljanje. Maksimalno trajanje koje možete podesiti je 3.600 sekundi. Ako podesite vrednost u ovom odeljku, morate takođe konfigurisati jednu ili više stop akcija.

   NAPOMENA Ako podesite trajanje na nula sekundi, akcija zaustavljanja nikada neće dogoditi automatski.

10. (Opciono) U **padajućoj listi Zaustavi okidač** događaja 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 iznad za opise dostupnih okidača.
11. Ako ste izabrali okidač za zaustavljanje događaja, konfigurišite odeljak **Stop Trigger Details** . Pogledajte korak 7 iznad za opise polja sa detaljima.
12. (Opciono, osim ako ste konfigurisali trajanje akcije) U odeljku **Stop Sistem Actions** dodajte akcije koje se dešavaju kada se dogodi stop okidač. Možete konfigurisati više od jedne akcije za okidač. Kada se koristi više od jedne akcije, akcije se tretiraju kao operandi procenjeni sa logičkim AND.

13. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Događaj se čuva, a polja na stranici se čiste, 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 biste se vratili 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-u. Webex VFO prikazuje događaje u Agent Ekplorer-u čak i ako ne izaberete ovaj okidač.
Pauza snimanje	Privremeno zaustavlja bilo koji audio ili snimanje ekrana koji se dešava na radna površina agenta. Sistemska akcija "Pauza snimanje" ne utiče na Live Screen Monitoring.
Nastavite snimanje	Ponovo pokreće snimanje zvuka i ekrana nakon "Pause snimanja" Radnju.
Pristupite sajtu	Navigira do veb lokacije koju unesete u zahtev za početak URL polje.
Izbrišite metapodatke	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 VFO prilaže ove metapodatke najnovijem pozivu.
Dodaj u prilagođene metapodatke	("Kliknite na tekstualno polje" i "Kliknite iz tekstualnog polja" samo) Prilaže tekst u polju koje odredite u odeljku Polje u Start or Stop Trigger Detalji kao prilagođeni metapodaci aktivnom pozivu. Ako nijedan poziv nije aktivan, Webex VFO prilaže ove metapodatke najnovijem pozivu.
Početni segment	Započinje novi snimak i briše bilo koji prethodni deo

Radnja	Opis
	Snimanje. Na stranici Kontrole snimanja, ova akcija se zove Segment i Delete (pogledajte Snimanje na zahtev).
Stop segment	Započinje novi snimak i zadržava bilo koji prethodni deo snimanje kao poseban snimak. Na stranici Kontrole snimanja, ova akcija se zove Segment i Sačuvaj (pogledajte Snimanje na zahtev).
Segment saradnika	Započinje novi snimak i povezuje ga sa prethodnim Snimanje.
Oznaka kontakt	Primenjuje Tagged razlog na aktivan poziv. Ako nema poziva aktivan, Webex VFO primenjuje ovaj razlog na najnoviji poziv.
Pokrenite snimanje ekrana	Pokreće snimanje samo na
ekranu. Zaustavite snimanje ekrana	Zaustavlja snimanje
samo ekrana.	

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 .
   - Metadata Field—Ova padajuća lista je popunjena metapodacima konfigurisanim na stranici Metadata Manager .
   - URL zahteva za pokretanje (ili zaustavljanje) – unesite URL veb lokacije. 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 snimanje treba da pauzira i nastavi, možete kreirati pauzu i nastaviti okidače kao HTML događaje. Ovaj metod je posebno koristan za stranice na kojima Cisco ekstenzija pretraživača možda neće dobiti događaje na nivou polja, kao što su stranice prilagođene komponentama Salesforce Lightning.

VAŽNO: Nemojte kombinovati HTML okidače događaja sa drugim metodama pauze i nastavka.

- 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'))

Preklapajući događaji

Ne konfigurišite događaje koji se često preklapaju. Kada se više događaja preklapa, zapamtite sledeće tačke:

- Višestruki pokreti istog događaja neće se preklapati.

> **PRIMER**
> Događaj pod nazivom "PCI usaglašenost" ima sledeću konfiguraciju:
>
> - Pokreni okidač – Agent klikne u polje kreditne kartice.
> - Pokreni akciju – Smart Desktop zaustavlja snimanje.
> - Trajanje događaja—Trideset minuta (u sekundama)
> - Stop Trigger—Agent klikne u polje adrese.
> - 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 PCI Compliance događaja ne počinju svaki put kada agent klikne u polje kreditne kartice. Događaj PCI usklađenosti se odvija samo prvi put.

- Svaki okidač događaja može se posmatrati nezavisno. Kada se aktivira bilo koji događaj, vrše se akcije povezane sa događajem.
- Ako se više od jednog događaja koji koristi pauzu ili akciju nastavka aktivira u isto vreme (to jest, oni se međusobno preklapaju), prvi okidač za pokretanje automatski pokreće događaj, prvi okidač zaustavlja sve događaje koji se preklapaju, a sledeći okidači se zanemaruju.

> **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 pauza akcija 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 akcija nastavka. Druga akcija nastavka se ignoriše.

Srodne teme

- Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti analitika
- Upravljajte prilagođenim poljima metapodataka
- Webex VFO Pauza i nastavak

Koristite alat Application Field Marker

Alat Application Field Marker dobija informacije koje su vam potrebne da konfigurišete odeljak Svojstva aplikacije na stranici Nova stavka radne površine 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 svoj pretraživač ispravno konfigurisan i koristiti Ctrl + M prečice. Pogledajte Identifikujte polja veb sajta
> biti praćen od strane Analitike za više informacija.

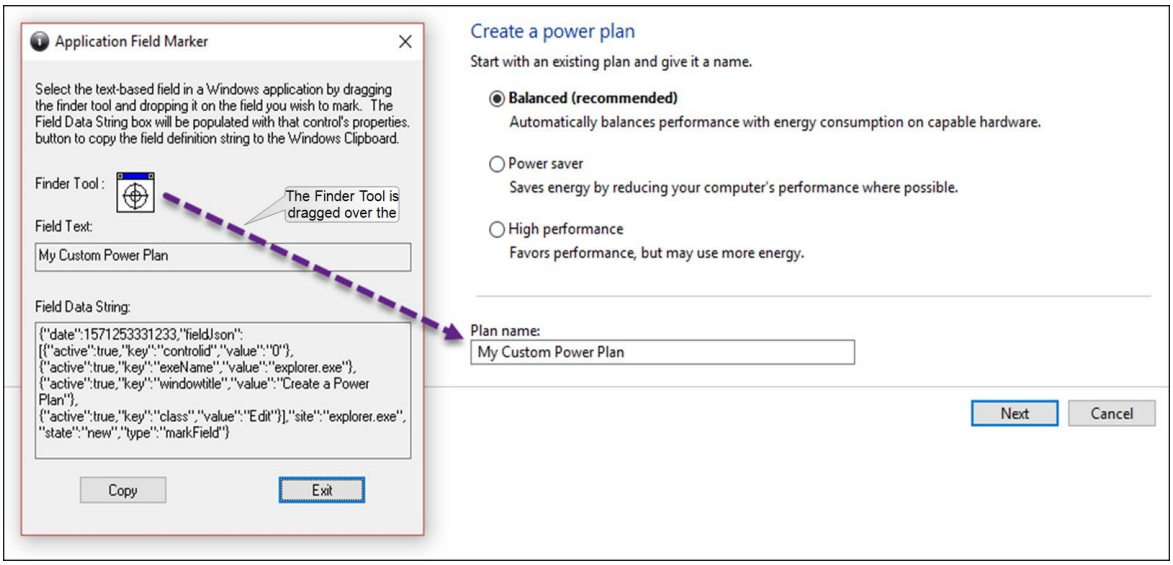
Procedure

Koristite alat Application Field Marker

1. Na računaru idite na lokaciju na kojoj se nalazi izvršna datoteka alata Application Field Marker. Podrazumevana lokacija je:

   C:\Program Files (k86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Dvaput kliknite na izvršnu datoteku da biste pokrenuli alatku.
3. Otvorite aplikaciju koja sadrži polje koje želite da konfigurišete kao stavku na radnoj površini.
4. U Application Field Marker alat, kliknite na **Finder Tool** i prevucite bullseie na polje u ciljnoj aplikaciji. Kada je pronalazač postavljen iznad polja, polje je istaknuto teškom granicom.
5. Kada otpustite miša, nizovi podataka za polje su prikazani 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 String** definicije.
8. Kliknite na Parse **polja**. Relevantna polja iz teksta string definicije se učitavaju u polja sa desne strane 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. Polja Windows aplikacija se upravljaju 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 označena. Kada konfigurišete polje, morate da zamenite vremensku oznaku sa imenom po vašem izboru kako biste ga identifikovali.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Analitika Osnove
  - 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 Administrirajte Desktop Analitiku.
- Instalirali ste Smart Desktop.
- Vaš pretraživač mora biti ispravno konfigurisan pre nego što možete da koristite prečice za označavanje polja. Pogledajte Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u vašem pretraživaču za detalje.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > analitika > Analitika > Field Manager

Procedure

NAPOMENA Ako izbrišete polje sa stranice Field Manager koja se koristi na stranici Desktop Manager, morate se odjaviti iz Webex VFO-a, a zatim se ponovo prijaviti da bi promena stupila na snagu.

Označite polje na veb lokaciji

1. Sa prikazanom stranicom Field Manager, otvorite novu karticu u vašem pretraživaču.
2. Idite na veb lokaciju čija polja želite da označite.
3. Kliknite na željeno polje i pritisnite **Ctrl + M**. Polje se pojavljuje u levom oknu stranice Field Manager sa vremenskom oznakom umesto imena.

Filtrirajte listu sajtova i polja

- Unesite string za pretragu u polje za **pretragu** . Lista se odmah ažurira poljima koja zadovoljavaju vaše kriterijume pretrage. Pretraga ne filtrira imena veb lokacija.
- 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. Desni panel prikazuje podešavanja i osobine polja u desnom oknu.
2. Izmenite postavke polja.
   - Polje Sajt sadrži URL sajta gde se polje nalazi. Kliknite na dugme Da Otvorite sajt na novoj kartici pretraživača.
   - 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 snimljeni markerom polja i mogu varirati od polja do polja.
   - Izaberite **Omogućeno** polje za potvrdu da omogućite pretraživanje stringova koji odgovaraju navedenom polju i vrednosti kada su konfigurisani u Desktop Manager-u. Ako polje za potvrdu nije izabrano, polje se ignoriše.
   - 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 imovinu. Možete koristiti džoker zvezdicu (*) u ovom polju.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti analitika
- "Instaliranje Webex VFO Smart Desktop" u *Webex VFOInstallation Guide*

Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u vašem pretraživaču

Smart Desktop mora biti instaliran na računaru i aktiviran pre nego što označite polja. Korisnici koji imaju dozvolu za administriranje polja za Desktop Analitiku koristeći stranicu Field Manager i na radnim površinama agenata na kojima je instaliran Smart Desktop moraju imati odgovarajući dodatak pretraživača Desktop Analitics konfigurisan za pretraživač koji koriste.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Smart Desktop je instaliran i aktiviran na računaru.

Procedure

Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u Firefoku

Kada se prvi put prijavite na Webex VFO koristeći Firefok, vidite dijaloški okvir koji vam govori da instalirate Calabrio Brovser Ektension. Izaberite **Dozvoli ovu instalaciju** i kliknite na dugme **Nastavi**. Nije potrebna nikakva dalja akcija.

Omogućite dodatak Desktop Analitics u Microsoft Edge Chromium-u

U Edge Chromium, idite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccccghjmmhhckdfeobjoffdf i kliknite **Dodaj u Chrome**.

Omogućite dodatak Desktop Analitics u Chrome-u

Ekstenzija za Chrome može se preuzeti ili instalirati putem postavki GPO-a. Preuzmite i instalirajte dodatak Calabrio Analitics, verzija 0.2.0.4. Plug-in se nalazi na:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

NAPOMENA Ako klikom na vezu ne radi, kopirajte URL i nalepite ga u pregledač.

Srodne teme

"Instaliranje Webex VFO Smart Desktop" u *Webex VFO Vodiču za instalaciju*

Pregled kontrolnih tabli analitike

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 dodeljenih dozvola.

Ako je vaš administrator konfigurisao analitiku da dozvoli deljenje kontrolne table, možete da odredite 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:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate najmanje jednu od sledećih dozvola:
  - Pogledaj analitiku
  - Pogledaj Desktop Analitiku
  - Pogledaj analitiku govora
  - Pogledaj analitiku govora u tekst
  - Pogledaj sistemsku analitiku
  - Pogledaj sistemske metrike
  - Pogledaj tekstualnu analitiku
- Deljenje radne površine je omogućeno (opciono)

- Prikupljanje podataka analitike konfigurisano je u upravljanju aplikacijama na stranicama Task Manager, Phrase Manager, Desktop Manager, Field Manager i Analitics Configuration.

Lokacija stranice

Kontrolna tabla analitike > analitike

Procedure

Izaberite postojeću kontrolnu tablu da biste videli

- Kliknite na dugme **Kontrolne table** na traci sa alatkama Analitika 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 pojavljuje u vidžetima na stranici kontrolne table analitike. 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:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Neki skupovi podataka nisu dostupni sa licencom Desktop Analitics. Pogledajte izvore podataka ispod za skupove podataka koji nisu uključeni u ovu licencu.
- Imate dozvolu Pogledaj Sistem Analitika.

Lokacija stranice

Kontrolna tabla analitike > analitike

Procedure

Kreirajte novi skup podataka

1. Na traci sa alatkama Analitika kliknite na Menadžer skupa podataka, a zatim **Kreirajte 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 Menadžer skupa podataka - Kreiraj novi konfigurišite filtere za izvor podataka koji ste izabrali. Ovi filteri određuju koji se podaci pojavljuju na kontrolnoj tabli. Postoji drugačiji dijaloški okvir 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. Prikazana zaglavlja kolona 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**.

Izmenite skup podataka

1. Na traci sa alatkama Analitika kliknite na dugme **Data Set Manager**.

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 uredite.
3. Kada završite sa uređivanjem skupa podataka, kliknite na dugme **Pošalji** da biste videli pregled podataka koji su uključeni u skup podataka. Prikazana zaglavlja kolona 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 alatnoj traci sa alatkama Analitika kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite skup podataka

1. Na traci sa alatkama Analitika kliknite na dugme **Data Set Manager**.

NAPOMENA Možda ćete morati da kliknete **na Otključaj** da biste omogućili ikonu Data Set Manager.

2. Kliknite na dugme **Izbriši** pored skupa podataka koji želite da izbrišete, a zatim potvrdite brisanje. Kada izbrišete skup podataka, promene na kontrolnoj tabli se odmah čuvaju.
3. Kliknite **Otkaži** da zatvorite dijalog Menadžer skupa podataka.

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.

- Brojanje skupova podataka izveštava o tome koliko puta se definisana akcija dešava.
- Skupovi podataka o trendu izveštavaju o tome kako se određena akcija menja tokom vremena.

Skup podataka	Opis
Statistika aplikacije Цount aplikacija	Metrike o pristupu aplikacijama na radnoj površini korisnika. Statistika aplikacija prikazuje statistiku pristupa za određene aplikacije.

Skup podataka	Opis
Upotreba aplikacija Broj aplikacija Trend korišćenja aplikacija	Metrika o tome koliko je korisnika koristilo aplikaciju. Ovo uključuje informacije o broju korisnika koji su koristili Webex VFO korisnički interfejs, kao i broj desktop klijenata koji su se povezali.
Revizija Count Trend revizije	Metrike za revizije u vašim snimcima. **NAPOMENA** : Vašoj organizaciji je potrebna licenca za Analitics Essentials ili Analitics Enterprise da biste koristili ovaj skup podataka. Ovi podaці Skup nije dostupan sa Desktop Analitics licencom.
Poziv Rezime Broj Poziv Rezime Trend	Metrike za vaše ukupno, propuštene i odgovorene pozive.
Statistika broja događaja	Broj događaja prikazuje agregaciju trajanja događaja po agentu, timu ili grupi. Statistika događaja prikazuje distribuciju prosečnog trajanja događaja.
Neizmireni otpremanja Broj neizmirenih otpremanja Trend	Metrike za datoteke koje još treba da se otpremaju. Ovo je mera poziva koji su se dogodili, ali odgovarajuće medijske datoteke još nisu otpremljene.
Broj fraza* Trend fraze*	Metrike za upotrebu fraza pogodaka u kontaktima. Ovo uključuje samo fonetske hitove. **NAPOMENA** : Vašoj organizaciji je potrebna licenca za Analitics Essentials ili Analitics Enterprise da biste koristili ovaj skup podataka. Ovi podaці Skup nije dostupan sa Desktop Analitics licencom.
Reciklaža Count Reciklaža Trend	Metrike za datoteke koje se nalaze u korpi za otpatke. Podaci se prikupljaju svakih pet minuta.
Storage Detalji Count Storage Detalji Trend	Metrike za datoteke koje se nalaze na disku. Ovo uključuje audio datoteke poziva i video datoteke za snimanje ekrana, kao i logičke grupe kao što su snimci (poziv audio i video snimanje ekrana), kao i ukupno

Skup podataka	Opis
	veličina (sve datoteke na disku).
Trend podrške brojanja	Upload i disk skladištenje metrike za hvatanje paketa (PCAP) i log datoteke.
podrške	
Tekstualni broj kontakata* Trend tekstualnog kontakta*	Ukupan broj e-mail i tekstualnih kontakata. **NAPOMENA** : Vašoj organizaciji je potrebna licenca za Analitics Essentials ili Analitics Enterprise da biste koristili ovaj skup podataka. Ovi podaці Skup nije dostupan sa Desktop Analitics licencom.
Broj pogodaka teksta* Trend pogodaka teksta*	Ukupan broj pojedinačnih tekstualnih pogodaka u e-pošti i tekstualnim kontaktima. **NAPOMENA** : Vašoj organizaciji je potrebna licenca za Analitics Essentials ili Analitics Enterprise da biste koristili ovaj skup podataka. Ovi podaці Skup nije dostupan sa Desktop Analitics licencama.
Transkribovani broj poziva* Transkribovani poziv Trend*	Metrike za vaše transkribovane kontakte. **NAPOMENA** : Vašoj organizaciji je potrebna licenca za Analitics Essentials ili Analitics Enterprise da biste koristili ovaj skup podataka. Ovi podaці Skup nije dostupan sa Desktop Analitics licencom. **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 filteru Sadržaj kontakta na stranici Interakcije, iz različitih razloga: ▪ Analitički podaci i QM podaci se ažuriraju u različito vreme. ▪ Analitika označava poziv kao transkribovanu nakon što je poziv indeksiran, ali QM označava poziv sa Has Transcription ako je učitana datoteka za transkripciju za poziv. Indeksiranje se dešava nakon što se transkripcija datoteka otpremi, tako da izveštaji o transkribovanim pozivima mogu pokazati veći broj u QM-u nego u Analitici ako se indeksiranje još nije dogodilo.

Skup podataka	Opis
	▪ Analitika i QM mogu imati različite politike zadržavanja.
Upload Details Count Upload Details Trend	Upload metrike za medijske datoteke raščlanjene po tipu datoteke. Ovo uključuje audio datoteke poziva, video datoteke za snimanje ekrana, desktop aplikacije i datoteke za korišćenje veb stranica i tekstualne datoteke e-pošte.
Upload Summary Count Upload Summary Trend	Upload metrike za medijske datoteke agregirane u logičke grupe. Ovo uključuje otpremanje snimanja (zvuk poziva i video snimak ekrana) i ukupan broj otpremanja (svi tipovi datoteka iz detalja o otpremanju).

Filteri podataka

Sledeća tabela opisuje dostupne filtere koji se mogu konfigurisati za dostupne izvore podataka. Nisu svi filteri važe za 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.
Agregirano po	Izaberite jedinicu po kojoj želite da agregirate broj događaja ili Statistika.
Primena Stanja	Izaberite države aplikacije koje želite da prikažete u vidžeta.
Pretpostavimo sve grupe	Izaberite ovaj ček-boks da zaobiđete listu grupa u drill-down-u Detalji za vidžeta u vezi sa ovim skupom podataka.
Pretpostavimo sve timove	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste zaobišli listu timova u bušenju 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, Analitika govora

Ime	Opis
	Vraća pogodaka gde je vrednost poverenja 60 ili veća.
Vremenski opseg	Izaberite vremenski opseg za koji želite da se prikažu dodaci istorijske informacije. **NAPOMENA** Ako je opseg datuma prelazi period zadržavanja analitičkih podataka, vrednosti izvan perioda zadržavanja će se pojaviti kao 0 u a Vidžet. **NOTA** Broj poziva koje vidite kada koristite ovaj filter može da varira od broja poziva koje vidite kada koristite filter Date Range 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 izabranih stanja aplikacije sa trake sa alatkama Analitika ne utiču na vidžet.
Omogućite filtriranje poverenja	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili korisniku da izmeni izabranu vrednost poverenja sa trake sa alatkama Analitika. Kada se ovo polje obrišete, promene vrednosti poverenja sa trake sa alatkama Analitika ne utiču na vidžet.
Omogućite filtriranje datuma iz	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili korisnicima da izmene opseg datuma Analitika sa alatkama. Kada se ovo polje obrišete, promene globalnog vremenskog opsega na traci sa alatkama Analitika 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, menja izabrana stanja interakcije iz

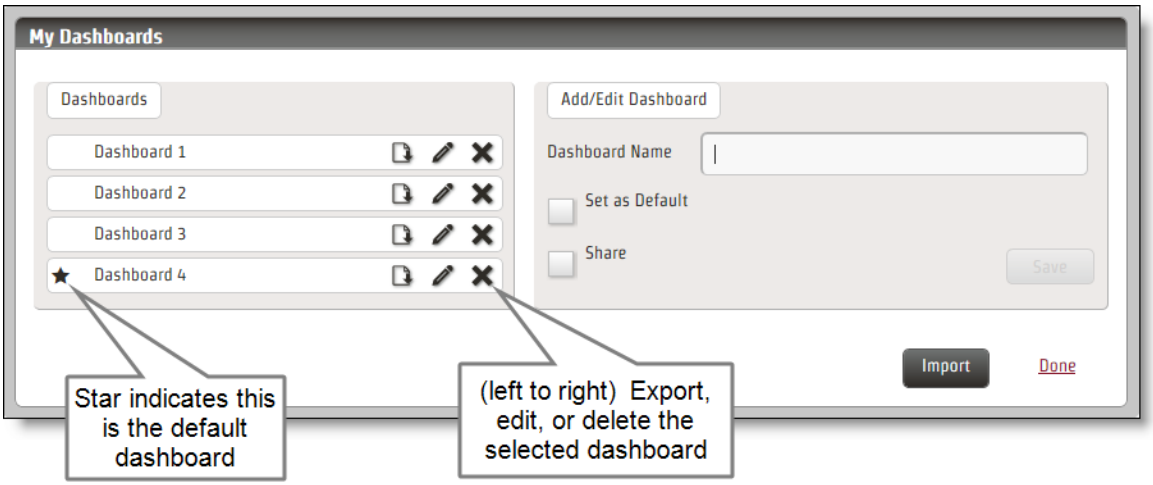
Ime	Opis
	Analitika traka sa alatkama ne utiču na vidžet.
Omogući tekstualnu pretragu	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste omogućili korisniku da traži fraze iz Analitika sa alatkama. Kada je ovo polje obrisano, traženje fraza sa trake sa alatkama Analitika ne utiče na vidžet.
Vrsta događaja	Izaberite tip događaja za skup podataka.
Grupa datoteka po	Izaberite kako želite da podnesete grupu.
Filtrirajte više pogodaka	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste brojali frazu sa višim nivo poverenja i filtrirajte slične fraze sa nižim nivoom poverenja. Kada se ovo polje obrišete, pojavljuju se svi pogodci fraze. Analitika može generisati više fraza za slične fraze sa različitim nivoima pouzdanosti koji se javljaju u isto vreme u okviru snimka. **PRIMER** - Ako dodate fraze za "hitnu pomoć" i "službu hitne pomoći", može se pojaviti više pogodaka kada Analitika pronađe Fraza "hitna pomoć".
Od datuma	Početni datum za opseg datuma.
Grupisanje prema	Izaberite način na koji želite da grupišete podatke. Opcije dostupne u ovom polju su određene tipom skupa podataka koji kreirate.
Grupe	Izaberite jednu ili više grupa za filtriranje podataka. Ako ne izaberete jednu ili više grupa, sve grupe su izabrane podrazumevano. Ako izaberete jednu ili više grupa, svi timovi za te grupe su izabrani po defaultu. Grupe su ograničene dodeljenim dozvolama.
Histogram Kante	Unesite broj intervala koji će se pojaviti u histogramu. Važeća Vrednosti su celi brojevi 3–100. Podrazumevano je 10.

Ime	Opis
Stanja 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 koji želite uključiti samo one koje imaju unapred definisane izraze pogodaka. Fraze su definisane u Phrase Manager.
Ime	Ime skupa podataka.
Fraze	Izaberite jednu ili više fraza za filtriranje podataka.
Veličina rangiranja	Unesite koliko najbolje rangiranih 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 **Povratak kontakata sa izabranim frazama**, Webex VFO izveštava ukupan broj fraza podudaranja među svim kontaktima. ▪ Ako izaberete **Povratak kontakata bez izabranih fraza**, Webex VFO izveštava o broju kontakata koji ne sadrže navedene fraze.
Prikaži samo sajtove	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali statistiku samo za veb lokacije Pristupiti. Kada se ovo polje obrišete, 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.
Vrste teksta	Izaberite jedan ili više tipova teksta za filtriranje podataka.
Do danas	Krajnji datum za opseg datuma.

Ime	Opis
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 sa ikone **kontrolnih tabli** na traci sa alatkama Analitika. Kliknite na ikonu da biste izabrali postojeću kontrolnu tablu za prikaz sa prikazane liste. Kliknite na dugme **Upravljanje** dugme na vrhu liste kontrolnih tabli da biste otvorili **Mi Dashboards** dijalog. Odatle kreirate i upravljate kontrolnim tablama. Ova funkcija je dostupna samo ako imate odgovarajuće dozvole.



NAPOMENA: Zajedničke 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:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate dozvolu Pogledaj Sistem Analitika.

Lokacija stranice

Kontrolna tabla analitike > analitike

Procedure

Kreirajte kontrolnu tablu

1. Otvori **moje kontrolne table.**
2. Unesite ime za novu kontrolnu tablu u **polje Ime** kontrolne table. Opciono, možete podesiti ovu kontrolnu tablu da bude vaša 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 **na dugme Gotovo**.

Uredite kontrolnu tablu

1. Otvori **moje kontrolne table.**
2. Izaberite kontrolnu tablu koju želite da izmenite i kliknite na dugme **Uredi** (ikona olovke).
3. Napravite svoje promene. Možete da promenite ime kontrolne table, postavite je ili uklonite kao podrazumevanu kontrolnu tablu i delite ili poništavate sa drugim korisnicima.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** , a zatim **na dugme Gotovo**.

Izbrišite kontrolnu tablu

1. Otvori **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 **na dugme Gotovo**.

Izvozite kontrolnu tablu

1. Otvori **moje kontrolne table.**
2. Kliknite **izvoz** pored kontrolne table koju želite da izvezete.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali kontrolnu tablu kao datoteku pod nazivom "dashboard.json" na podrazumevanu lokaciju za preuzimanje, ili **Sačuvaj kao** da biste preimenovali datoteku i sačuvali je na drugoj lokaciji.

Uvezite kontrolnu tablu

1. Otvori **moje kontrolne table.**
2. Kliknite na dugme **Uvoz**.
3. Potražite lokaciju na kojoj se čuva željena kontrolna tabla i izaberite datoteku. Datoteka ima ekstenziju JSON.
4. Kliknite **Pošalji** da biste uvezli kontrolnu tablu.

   NAPOMENA Ako uvezete kontrolnu tablu sa istim imenom kao i jedna od vaših postojećih kontrolnih tabli, zvezdica se dodaje na ime 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 fraze. Svaki tip vidžeta prikazuje podatke definisane u skupu podataka. Možete prilagoditi kontrolne table analitike kreiranjem i uređenjem vidžeta po vašoj želji.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate dozvolu Pogledaj Sistem Analitika.
- Kreirali ste skup podataka (pogledajte Kreiranje i upravljanje skupom podataka).

Lokacija stranice

Kontrolna tabla analitike > analitike

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 dodati.
4. Konfigurišite postavke za izabrani tip vidžeta (pogledajte Chart Settings, Data Grid Settings, Tekt Settings, i Phrase Cloud Settings).
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Možete premestiti i promeniti veličinu vidžeta na kontrolnoj tabli. Kada ih premestite (kliknite i sačekajte dok je pokazivač miša postavljen na traci sa alatkama vidžeta), crvene linije se pojavljuju da vam pomognu da uskladite vidžet koji se krećete sa drugim vidžeta u blizini. Promenite veličinu vidžeta klikom i prevlačenjem u donjem desnom uglu vidžeta.

Svaki vidžet ima traku sa alatkama:

1—Podešavanja. Izmenite podešavanja vidžeta

2—CSV izvoz. Izvoz podataka iz vidžeta u datoteku CSV formatu

3—Štampa. Štampajte 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 vidžeta. ▪ Linijski grafikoni i grafikoni područja se obično koriste da pokažu kako se stavka menjala tokom vremena. Linijski grafikoni prikazuju informacije kao niz tačaka povezanih ravnim linijskim segmentima. 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 vertikalno ili horizontalno. Složeni bar grafikoni su korisni kada dobijete više pogodaka u jednoj ili više kategorija. Složeni bar grafikoni mogu se koristiti za prikaz trendova. ▪ Tortni grafikoni su kružni grafikoni podeljeni u sektore, koji ilustruju numeričku proporciju. Tortni 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.
Korak oznake	Učestalost oznaka nacrtanih na k-osi. **PRIMER 1** prikazuje oznaku na k-osi za svaku tačku podataka. **2**

Postavka	Opis
	Prikazuje oznaku na Ks-osi za svaku drugu tačku podataka.
Omogući oznake	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali oznake na grafikonu.
Prikaži oznake tačaka podataka	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali oznake tačaka podataka u grafikonu.

Izbor skupa podataka i referentna mreža

Postavka	Opis
Izaberite skup podataka	Izaberite jedan od skupova podataka koje ste kreirali sa padajuće liste. Prikazana su zaglavlja kolona povezana sa skupom podataka.
Prikaži sve podatke	Kliknite na ovo dugme da biste prikazali proširenu verziju kolone Zaglavlja.

Opcije grafikona

Postavka	Opis
Ks-osa	Izaberite informacije koje će se pojaviti na k-osi grafikona. Opcije su zasnovane na izabranom skupu podataka.
Y-A OMILjENO	Izaberite informacije koje će se pojaviti na y-osi grafikona. Opcije su zasnovane na izabranom skupu podataka.
Serije	Podaci koje želite da izmerite na k-osi. **NAPOMENA** : Podaci u trendu moraju biti sortirani po datumu. Ako želite da kreirate trending grafikon, izaberite Od datuma or Do danas iz Padajuća lista serija. Grafikon u trendu neće biti logično sortiran ako izaberete ID agenta, ime agenta, frazu ili kategoriju.

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. Prikazana su 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 na ime polja ponovo 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 Tekstualna podešavanja 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 tekst editor za kreiranje i uređivanje teksta koji se pojavljuje u vašem tekstualnom vidžetu. Tekst koji unesete može biti podešen podebljano, kurziv ili podvučen. Ne možete kontrolisati veličinu teksta.

Podešavanja oblaka fraze

Oblak fraze 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.
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. Prikazana su zaglavlja kolona povezana sa skupom podataka. **NAPOMENA** - Oblak fraza podržava bilo koji skup podataka koji ima opciju fraze (na primer, Grupiraj po frazi). Ako je skup podataka o brojanju fraza Koristi Grupiraj po kategorijama, ne možete da kreirate frazu oblak sa

Postavka	Opis
	taj skup podataka.
Prikaži sve podatke	Kliknite na ovo dugme da biste prikazali proširenu verziju kolone Zaglavlja.

Prikazivanje detalja vidžeta

Okno Detalji vidžeta prikazuje mrežu podataka koja sadrži podatke koji su izvor grafičke reprezentacije. Otvorite okno Detalji klikom na stavku ili tačku podataka unutar vidžeta, ili klikom na dugme Prebacivanje preko celog ekrana na traci sa alatkama, a zatim na dugme Detalji na vrhu okna vidžeta.

NAPOMENA Vidžet mreže podataka prikazuje iste informacije koje sadrži panel Detalji. Možete da se spustite u te informacije baš kao što možete u oknu Detalji.

Početna mreža podataka prikazuje opšte detalje. Da biste videli više specifičnih detalja, dvaput kliknite na red da biste se spustili u informacije. Krušne mrvice se dodaju u gornjem levom uglu okna Detalji kako bi vam pomogli da se vratite tamo gde ste počeli. Početna ikona vas dovodi do početnog prikaza mreže podataka.

Ikona Podešavanje pored traga krušne mrvice otvara prozor za konfiguraciju gde možete da izaberete podatke koje želite da se prikažu 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 stranice. Kada se spustite 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 da biste prikazali obrazac e-pošte. Telo e-pošte sadrži sledeće informacije:

- Izjava koja ukazuje na to da je korišćen neodobreni zahtev ili dokument
- Ime agenta
- Datum i vreme kada je aplikacija pristupljena
- Nazivi 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 kada je aplikacija pristupljena.

Unesite jednu ili više adresa e-pošte, dodajte sve komentare koje možda imate na kraju poruke, a zatim kliknite na dugme OK da pošaljete obaveštenje.

Filtrirajte podatke na kontrolnoj tabli analitike

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate dozvolu za prikaz sistemske analitike

Lokacija stranice

Kontrolna tabla analitike > analitike

Filtrirajte podatke u svim vidžetima koji se pojavljuju na kontrolnoj tabli pomoću alata Filteri podataka. Možete odabrati jedan ili više filtera za primenu. Kada kreirate više od jednog filtera, rezultati moraju da odgovaraju 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 pregledate tokom sesije. Međutim, ako se odjavite i zatim ponovo prijavite, morate ponovo konfigurisati svoje filtere. Oni ne traju od sesije do sesije.

Procedura

Dodajte filter podataka

1. Kliknite na dugme **Filteri** podataka.
2. Kliknite na dugme **Dodaj filter**.
3. U dijalogu Dodaj filter, izaberite filter. Postoje četiri vrste filtera:
   - Analiza—filtriraj po statistici poziva i događajima
   - Kontakt – filtriraj prema kontakt informacijama za snimanje

- Datum – filtriraj po vremenskoj zoni
- Organizacija – filtriraj po agentu, grupi ili timu

4. Izaberite operator (kao što je veći od, manje od, sadrži, i tako dalje) i unesite vrednost. Vrednost može uključivati džoker karte (* ili ?). Džoker zvezdica označava bilo koji broj znakova, a džoker upitnika znači jedan karakter.

   PRIMER - Filter za pronalaženje poziva koji uključuju više od tri događaja razgovora je "Razgovor o događajima većim od KSNUMKS-a".

5. Kliknite na dugme **OK**.

Prilagodite kontrolnu tablu analitike

Preduslovi

- Vaša organizacija ima jednu od sledećih licenci:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate dozvolu Pogledaj Sistem Analitika.

Lokacija stranice

Kontrolna tabla analitike > analitike

Na stranici kontrolne table analitike dostupne su dve trake sa alatkama.

Analitika sa alatkama

Traka sa alatkama Analitika vam omogućava da upravljate sadržajem 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 pretraživanje teksta izabrano u skupu podataka broja 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 postavljanje minimalne vrednosti pouzdanosti za pogodak. Važeće vrednosti su 1–100.

> **PRIMER** - Kada navedete vrednost KSNUMKS-a, Analitika vraća pogodke gde je vrednost poverenja KSNUMKS ili veća.

Ova vrednost utiče na sve vidžete na kontrolnoj tabli čiji je skup podataka konfigurisan sa Dozvoli premostiti poverenje 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 Interaction States da biste izabrali stanja interakcije (aktivna, neaktivna, nakon poziva rada i na čekanju) o kojima želite podatke prikazane u vidžeta. Po defaultu, sva stanja interakcije su izabrana.

6—Stanje primene

Kliknite na dugme Application State da biste izabrali stanja aplikacije (odobrena, nije odobrena, ignorisati i nova) o kojima želite podatke prikazane u vidžeta. Podrazumevano, sva stanja primene su izabrana osim stanja Zanemari.

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 klikom na vezu Upravljanje (pogledajte Kreiranje i upravljanje kontrolnom tablom analitike).

8—Štampa

Kliknite na dugme Štampa da biste odštampali snimak kontrolne table analitike.

9—Zaključavanje/otključavanje

Ovo dugme se prebacuje između zaključanog i otključanog.

- Kada je zaključan, ne možete da promenite vidžete na kontrolnoj tabli ili njihov izgled.
- Kada je otključana, možete dodati, izmeniti i izbrisati vidžete i promeniti njihov izgled.

NAPOMENA - Zajedničke kontrolne table ne mogu se otključati. Oni mogu da se menjaju 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 brišete 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 analitike). Ovo dugme je omogućeno kada je kontrolna tabla otključana.

13—Vidžeti za pločice

Kliknite na dugme Tile Vidgets da biste složili vidžete u gornjem levom uglu. Ovo dugme je omogućeno kada je kontrolna tabla otključana.

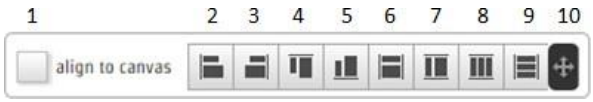
14—Izaberite alat

Kliknite na Izaberi alat da biste izabrali vidžete, a zatim ih poravnajte na kontrolnoj tabli. Izabrali ste vidžete tako što ćete prevući pravougaonu selekcijsku oblast oko njih ili pritisnuti 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 Poravnanje vidžeta se otvara i prikazuje u gornjem levom uglu stranice.

Možete da izaberete vidžete sve dok je omogućeno dugme Izaberi alat (postaje tamno siva). Ostaje omogućen 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 Vidget Alignment se pojavljuje kada izaberete vidžete na kontrolnoj tabli koristeći Izaberi **alat** Na traci sa alatkama Analitika. Podrazumevano se traka sa alatkama pojavljuje u gornjem levom uglu kontrolne table.



1—Poravnaj sa platnom polje za potvrdu

Kada izaberete Poravnaj sa platnom polje za potvrdu, dodaci su prikačeni 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 vidžeti se privlače na donju ivicu kontrolne table. Ako je polje za potvrdu obrisano i kliknete na dugme Align Bottom, sve vaše
> Izabrani dodaci poravnaju svoje donje ivice na donju ivicu vidžeta koji je pozicioniran najniže na kontrolnoj tabli.

2—Poravnaj levo

Kliknite na dugme Align Left da biste poravnali leve strane svih izabranih vidžeta.

3—Poravnajte desno

Kliknite na dugme Align desno da biste uskladili desnu stranu svih izabranih vidžeta.

4—Poravnajte vrh

Kliknite na Align Top dugme da poravnate vrhove svih izabranih vidžeta.

5—Poravnajte dno

Kliknite na dugme Align Bottom da biste poravnali dna svih izabranih vidžeta.

6—Širina meča

Kliknite na Match Širina dugme za veličinu širine svih izabranih vidžeta na širinu najšireg vidžeta.

7—Visina meča

Kliknite na dugme Visina utakmice da biste veličinu visine svih izabranih vidžeta do visine najvišeg vidžeta.

8—Distribuirajte horizontalno

Kliknite na dugme Distribuirati horizontalno da biste ravnomerno i horizontalno rasporedili izabrane vidžete preko kontrolne table. Oni su promenili veličinu na istu širinu sa bočnim ivicama dodiruje.

9—Distribuirajte vertikalno

Kliknite na Distribuiraj vertikalno dugme za širenje izabranih vidžeta ravnomerno i vertikalno preko kontrolne table. Oni su promenili veličinu na istu visinu sa svojim gornjim i donjim ivicama dodiruju.

10—Premesti traku sa alatkama

Kliknite i držite dugme Premesti traku sa alatkama da biste prevukli traku sa alatkama na bilo koju lokaciju koju želite na kontrolnoj tabli. Traka sa alatkama ostaje na ovoj lokaciji tokom 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:
  - Analitika Osnove
  - Analitika preduzeća
  - Desktop analitika
- Imate dozvolu Pogledaj Desktop Analitiku.
- 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.

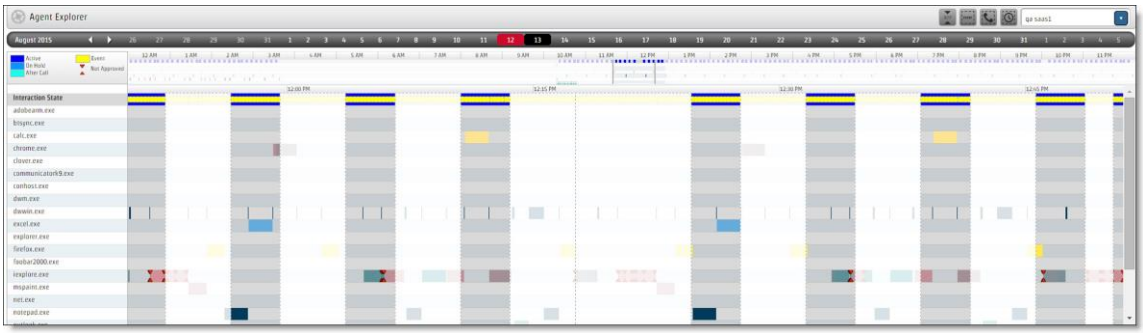
Lokacija stranice

Agent Ekplorer

Procedure

Pogledajte fokus i aktivnost agenta:

1. Izaberite agenta sa **padajuće liste Izaberite agenta** (u gornjem desnom uglu stranice). Lista programa koje je agent koristio i stanje agenta tokom korišćenja tih programa prikazuje.



> **NAPOMENA** Za više informacija o tome šta možete videti na ovoj stranici, pogledajte Pregled agenta 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. Bušite dole za više informacija koristeći jednu ili više procedura ispod.

Pogledajte više informacija o stanju interakcije, događaju, dokumentu ili URL-u na glavnom panelu:

Lebdi iznad elementa. Pojavljuje se tooltip.

> **PRIMER** Ovo je opis alata za stanje interakcije.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

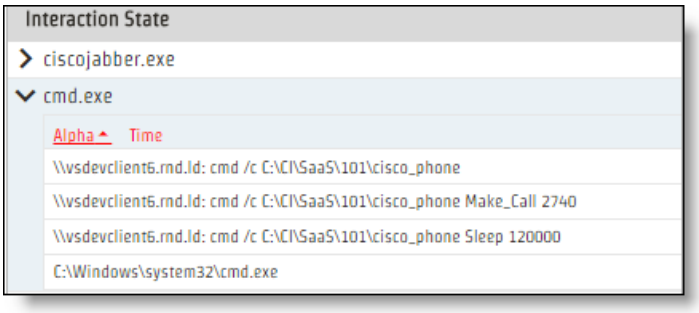
Pogledajte fokus agenta samo tokom poziva:

1. Uključite **dugme Granice** poziva.
2. Isključite **dugme Idle Boundaries** .

Pogledajte dokumente ili URL adrese agent pristupio iz aplikacije ili sajta:

1. U koloni pod Stanje interakcije, kliknite na strelicu levo od imena aplikacije ili veb sajta.
2. Da biste sortirali dokumente ili URL adrese po abecedi, kliknite na dugme **Alfa**. Da ih sortirate po vremenu agenta

Pristupio im, kliknite na dugme **Vreme**.



Isključite neodobrene markere sadržaja:

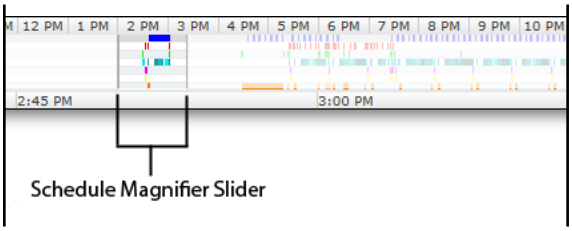
Isključite **dugme Neodobreni markeri sadržaja** .

Istaknite određenu vrstu događaja:

1. Uključite dugme Događaji . Otvara se dijalog Događaji.
2. Izaberite vrstu događaja koji želite istaknuti.

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, prevucite klizač horizontalno ili kliknite na vreme u traci vremenske skale.



NAPOMENA : Funkcije zumiranja i smanjivanja vašeg veb pretraživača ne rade u Agent Ekploreru. Ako koristite funkciju zumiranja ili smanjivanja, izabrano vreme se ne prikazuje ispravno kada koristite
Raspored Lupa klizač.

Reprodukujte snimak povezan sa stanjem interakcije:

1. Kliknite na stanje interakcije povezano sa pozivom. Kolona ispod stanja interakcije je označena ljubičastom bojom.
2. Dvaput kliknite na stanje interakcije. Otvara se Media Plaier.

3. Kliknite na dugme **Igraj** u medija plejeru.
4. Ako imate Analitiku govora, kliknite na **karticu Govor** da biste videli fraze povezane sa snimkom.

Srodne teme

- Pregled Agent Ekplorer
- Kontakti za reprodukciju
- Prikaz akcija agenta za kontakt – Pregledajte aplikacije i veb lokacije koje je agent koristio na određenom pozivu

Pregled Agent Ekplorer

Stranica Agent Ekplorer sadrži glavnu mrežu i traku sa alatkama. Levi panel mreže prikazuje aplikacije i veb stranice koje koristi agent. Desni panel prikazuje kada je korišćen dokument ili URL. 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 ono što je prikazano u mreži. Legenda sa leve strane ispod trake kalendara identifikuje šta znače boje i simboli u mreži.

Dugme	Ime	Opis
APP	Neodobreni markeri sadržaja	Prebacuje markere neodobrenog sadržaja koji označavaju aplikacije koje agent koristi, a koje nisu odobrene.
EVENT	Događaji	Prebacuje markere događaja koji ukazuju na fokus agenta na aplikaciju koja je pokrenula događaj. Događaj je označen žutom bojom u redu Stanje interakcije. Kada se uključite, otvara se dijalog bok Događaji koji od vas traži da izaberete vrstu događaja koji želite istaknuti. Po defaultu, svi događaji su izabrani.
	Granice poziva	Ističe trajanje poziva u sivoj boji. Ako želite da vidite samo fokus agenta tokom poziva, uključite dugme Granice poziva i isključite dugme Granice u stanju mirovanja.

Dugme	Ime	Opis
	Granice mirovanja	Ističe informacije o vremenu mirovanja između kontakata u beloj boji, uključujući i aplikacije koje se koriste tokom tog vremena. Prebacivanje 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 spavala i pokazuje koje su aplikacije ili veb stranice bile u fokusu tokom
Ta država.

Analizirajte podatke poslovne inteligencije

Kontrolna tabla vaše početne stranice

Kontrolna tabla vaše početne stranice pokreće Data Ekplorer i prilagođena je vašoj ulozi. Vaša uloga i dozvole određuju kako funkcioniše početna stranica. 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 VFO akreditive za prijavljivanje
- Supervizor ili administrator je kreirao kontrolnu tablu za vašu ulogu
- Administrirajte dozvolu kontrolnih tabli (opcionalno)
- Pogledaj WFM Dashboard dozvolu (potrebno za WFM korisnike da vide kontrolnu tablu početne stranice)
- Pogledaj QM Dashboard dozvolu (potrebno za QM korisnike da vide kontrolnu tablu početne stranice)

Lokacija stranice

Почетна

Procedure

Pogledaj drugu kontrolnu tablu

Ako imate pristup više kontrolnih tabli, videćete dugmad sa različitim imenima kontrolnih tabli u gornjem levom uglu početne 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 VFO.

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. U odeljak Povezane teme navedene su 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 jeste 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 kolika je vaša ukupna prodaja bila prošle godine ili koliko kontakata je agent preneo između juna i avgusta. Koristeći Data Ekplorer, možete definisati pitanje na koje će vaš izveštaj odgovoriti.

Jednom kada imate podatke o izveštaju koji vam daju ciljane, korisne informacije, možete konfigurisati grafikon ili tabelu da biste te informacije predstavili u vizuelnom formatu koji je lako razumeti. 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 predmetima na kontrolnim tablama. Kontrolne table pružaju obilje 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 Kontrolne table Ekplorera.

Upravljajte listom kontrolnih tabli i izveštaja Data Ekplorer

Stranica pretraživača resursa 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 imovine su:

Pogledajte standardne kontrolne table Data Ekplorer

Podesite svoju početnu stranicu

Kopirajte izveštaj ili kontrolnu tablu

Delite izveštaje i kontrolne table

Podesite isporuku e-pošte izveštaja

Označite izveštaje i kontrolne table sa ulogama

Pretražite pretraživač imovine 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 se prikažete na stranici padajuća lista.

Polje /Dugme		Opis
2	Dugme Stan Lista	Pogledaj stavke na stranici u ravnoj listi.
3	Dugme Kategorizovana lista	Pregledajte stavke na stranici grupisane kao kontrolne table i izveštaje.
4	Dugme sličice	Pogledaj stavke na stranici kao sličice. Slike u sličicama predstavljaju ili kontrolnu tablu ili izveštaj, a ne stvarni izgled stavke.
5	Donji Pregled panel dugme	Prikažite panel za pregled stavki na dnu stranice.
6	Desno dugme za pregled panela	Prikažite panel za pregled stavki na desnoj strani stranice.
7	Sakrij dugme za pregled panela	Nema pregleda stavke se 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 različitim 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 specifičnosti.

Lokacija stranice

Data Ekplorer

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. (Ne klikajte na dugme Nazad u pregledaču. To vas vraća na vašu početnu 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 performansi za bilo kog pojedinačnog agenta u poslednjih 30 dana koji Hajde da supervizori, menadžeri i evaluatori buše direktno u kontakte za dalji pregled. Takođe možete pristupiti ovoj kontrolnoj tabli otvaranjem kontakta i klikom na ime agenta.
Kontrolna tabla profila agenta - Agent Homepage Pogledaj	Sveobuhvatan pregled performansi jednog agenta za poslednjih 30 dana koji omogućava agentu da se direktno uključe u kontakte koje su obrađivali radi daljeg pregleda. Ovu kontrolnu tablu možete dodeliti kao početnu stranicu za bilo kog agenta. Svaki agent vidi samo svoje podatke. Pogledajte Označavanje izveštaja i kontrolnih tabli sa ulogama.
CCR Bušilica Detalj Agent Profil	Ovo je kontrolna tabla za decu na koju možete da se spustite sa kontrolne table profila agenta.
CKS Focus QM - Kontrolna tabla sa detaljima kontakta (poslednji KSNUMKS dani)	Sadrži broj kontakata i informacije o trajanju za svaku grupu iz prethodnih sedam dana. Možete da se spustite da biste videli rezultate za timove i agente.
CKS Focus QM - Evaluacije Detalj kontrolna tabla (Poslednji KSNUMKS dani)	Sadrži rezultate evaluacije za svaku grupu iz prethodnih sedam dana. Možete da se spustite da biste videli rezultate za timove i agente.
CKS Focus QM - NPS detaljna kontrolna tabla (poslednji KSNUMKS dani)	

Sadrži neto rezultate promotera za svaku grupu iz prethodnih sedam dana. Možete da se spustite da biste videli rezultate za timove i agente.

Analizirajte podatke poslovne inteligencije | Kreirajte sopstvene izveštaje

Kontrolna tabla	Opis
QM Agent Procenat kvaliteta (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 kontaktna vremena iz prethodnog Trideset dana.
QM CKS Pregled fokusa	Sadrži trajanje kontakta, zadržava, prosečne procene i neto promoter Rezultat (NPS) iz prethodnih trideset dana.
Dodaci - samo QM	Dodaci su unapred izgrađene aplikacije koje možete ispustiti na kontrolnu tablu da biste ih dobili Informacije bez potrebe za pisanjem upita ili pravljenjem izveštaja. Ova kontrolna tabla sadrži sve vidžete za QM. Pogledajte Dostupni QM dodaci za više informacija o svakom vidžeta. **NAJBOLJA PRAKSA** Većina vidžeta dolazi bez ikakvih filtera datuma, tako da automatski povlače podatke iz što je više moguće. Ako Dodaci se predugo učitavaju, podesite filtere na kraći vremenski opseg.

WFM kontrolne table

Ove kontrolne table su dostupne ako vaša organizacija ima Cisco Workforce Management.

Kontrolna tabla	Opis
Agent Pridržavanje Detalji	Sadrži informacije o poštovanju i usaglašenosti. Možete filtrirati po datumu, Grupa, tim i osoba.
CKS Focus WFM - Detaljna kontrolna tabla za trajanje kontakta (danas)	Ovo je kontrolna tabla za decu koju možete bušiti sa roditeljske kontrolne table.
CKS Focus WFM - Kontrolna tabla za detalje o volumenu kontakta (danas)	Ovo je kontrolna tabla za decu koju možete bušiti sa roditeljske kontrolne table.
CX Focus WFM - SL, ASA, Napusti detaljnu kontrolnu tablu	Ovo je kontrolna tabla za decu koju možete bušiti sa roditeljske kontrolne table.

Kontrolna tabla	Opis
(Danas)	
Današnji pregled fokusa WFM CKS	Sadrži informacije o količini 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 srodne kontrolne table prognoze.
WFM Prognoza Detalji	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 Prognoza Scenario	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, pridržavanje, planirane aktivnosti i izostanak sa posla. Možete da vidite trendove tokom vremena za grupu, a takođe dođete do nivoa detalja agenta.
Dodaci - samo WFM	Dodaci su unapred izgrađene aplikacije koje možete ispustiti na kontrolnu tablu da biste ih dobili Uvid bez potrebe za pisanjem upita ili pravljenjem izveštaja. Ova kontrolna tabla sadrži sve vidžete za WFM. Pogledajte Dostupni WFM dodaci za više informacija o svakom vidžeta. **NAJBOLJA PRAKSA** Većina vidžeta dolazi bez ikakvih filtera datuma, tako da automatski povlače podatke iz što je više moguće. Ako Dodaci se predugo učitavaju, podesite filtere na kraći vremenski opseg.

Kontrolne table za širok paket

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 zakazivanju, osoblju i evaluaciji.
WFM QM Pregled fokusa CKS	Sadrži izveštaje o obimu kontakata, osoblju i rezultatima evaluacije.
Dodaci - Svi dodaci	Dodaci su unapred izgrađene aplikacije koje možete ispustiti na kontrolnu tablu da biste ih dobili Uvid bez potrebe za pisanjem upita ili pravljenjem izveštaja. Ova kontrolna tabla sadrži sve vidžete. Pogledajte Dostupni QM dodaci i Dostupni WFM dodaci za više informacija o svakom vidžeta.

Analitičke kontrolne table

Ove kontrolne table su dostupne ako vaša organizacija ima Cisco analitiku.

Kontrolna tabla	Opis
Napredna pretraga govora	Potražite poseta izrazima po datumu, samopouzdanju, trajanju i
kategoriji. Agent Smart Benchmarking	Sadrži informacije o obimu kontakta, trajanju i događajima
poziva.	Možete filtrirati po datumu, grupi, timu, agentu, vrsti kontakta i udarcu fraze.
Analitika - Agent Coaching Mogućnosti	Sadrži hitove za najčešće korišćene fraze koje ukazuju na potrebu za treniranjem, kao i informacije o rezultatima evaluacije.
Analitika - Napor kupaca	Sadrži hitove za najčešće korišćene fraze vezane za kupca napor, kao što su transferi i eskalacije, plus informacije o događajima poziva kao što su čekanja i tišina.
Analitika - korisničko iskustvo	Sadrži hitove za kategorije gornjih fraza koje utiču na pozitivno ili negativno korisničko iskustvo.
Analitika - Rezolucija prvog poziva	Staze u trendu u vezi sa najvećim pokretačima rezolucije prvog poziva, kao što su eskalacije, transferi, i servisne barijere. Sadrži hitove za fraze koje dovode do ne-rezolucije.
Analitika - Glavni pregled	Sadrži informacije o temama i diskusijama u vašem kontaktu centar, na osnovu kategorija fraza i pogodaka. Pomaže u identifikaciji pozitivnih i negativnih trendova tokom vremena u okviru zajedničkih kategorija kao što su ponovljeni napori ili transferi.

Kontrolna tabla	Opis
Analitika - Phrase Drilldovn	Sadrži informacije o kontaktima koji sadrže određenu frazu hit. Vi Može filtrirati po datumu, grupi, timu, agentu, kategoriji fraze i frazi.
CCR bušilica Detalji	Ovo je kontrolna tabla za decu 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 evaluacije	Sadrži predviđene i stvarne rezultate evaluacije za kontakte. Možeš Filtrirajte po datumu, grupi, timu, agentu, obrascu za evaluaciju i udarcu fraze.
Prediktivni rezultat neto promotera	Sadrži predviđene i stvarne rezultate neto promotera za kontakte. Možeš Filtrirajte po datumu, grupi, timu, agentu, tipu kontakta i udarcu fraze.
Analiza osećanja	Sadrži informacije o sentimentu po kanalu, agentu i još mnogo toga. Možeš Filtrirajte po datumu, grupi, timu, agentu, najvišem sentimentu i udarcu fraze.

CKSI - Kontrolne table Kontakt centra

Ove kontrolne table su dostupne ako vaša organizacija ima Cisco Data Management.

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 napor utiče na zadovoljstvo kupaca.
CKSI - Kontakt centar - Angažovanje i zadovoljstvo zaposlenih	Pruža ukupan pogled na angažman agenta, mereno metrikama kao što su korišćenje, brzina prenosa i pogodaka fraza vezanih za eskalaciju. Možete filtrirati po datumu, grupi, timu i agentu.
CXI - Kontakt centar - Unapređenje procesa	Uključuje metrike koje pokazuju mogućnosti za poboljšanje procesa u kontakt centru. Poziv puta, ponašanje agenta, poštovanje skripte, mogućnosti obuke, i upotreba aplikacija pomoći da pronađete mogućnosti obuke

Kontrolna tabla	Opis
	Ili procese koji bi mogli trebati poboljšanje.
CKSI - Kontakt centar - Ponovljeni pozivi	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.
CXI - Kontakt centar - Sistemska poboljšanja	Pomaže vam da pratite sistemske probleme i mogućnosti za poboljšanje. Podaci o govoru pokazuju koliko često se sistemski problemi 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 područja 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 učinka radne snage.
CKSI - Handle Time Detalj	Ovoj kontrolnoj tabli možete pristupiti samostalno ili bušenjem do nje iz 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 se dalje spuštali do tima ili agenta.
CXI - NPS Detalj	Ovoj kontrolnoj tabli možete pristupiti samostalno ili bušenjem do nje iz 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 - Fraza Hitovi Detalj	Ovoj kontrolnoj tabli možete pristupiti samostalno ili bušenjem do nje iz 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 iz
	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 Data Explorer-a.
- Dostupni QM dodaci – Informacije o unapred izgrađenim QM aplikacijama koje se pojavljuju na nekim standardnim kontrolnim tablama.
- Dostupni WFM dodaci – Informacije o unapred napravljenim WFM aplikacijama koje se pojavljuju na 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 Samo 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 Analitika.

> **NAPOMENA** - Kontrolne table i izveštaji prikazuju samo podatke koji su u vašem opsegu. Na primer, ako drugi korisnik deli izveštaj koji upoređuje prosečne rezultate evaluacije tima A i tima B, ali imate
> Opseg samo Tima A, izveštaj ne prikazuje nikakve podatke za Tim B.

Možete podesiti samo jednu kontrolnu tablu ili izveštaj u isto vreme kao početnu stranicu.

Preduslovi

- Dozvola Data Explorer—daje vam pristup samo za čitanje na stranici pretraživača resursa Data Explorer

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaji

Procedure

Podesite kontrolnu tablu ili izveštaj kao početnu stranicu

1. Idite na stranicu pretraživača resursa Data Ekplorer.
2. Kliknite desnim tasterom miša na kontrolnu tablu ili izveštaj naveden u pretraživaču sredstava.

3. Kliknite na dugme **Podesi kao početnu stranicu**. Data Ekplorer označava kontrolnu tablu ili izveštaj sa 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 dele sa vama i vlasnik vam ne daje dozvolu da izvršite izmene u njemu, najbolji način da uzmete postojeći izveštaj ili kontrolnu tablu i učinite je da je kopirate. Vi ste tada vlasnik kopije.

Kada ste vlasnik, možete ga prilagoditi i deliti kako želite.

Preduslovi

- Dozvola Data Explorer—daje vam pristup samo za čitanje na stranici pretraživača resursa Data Explorer
- Dozvola za kreiranje sadržaja – omogućava vam da kreirate, ažurirate i izbrišete kontrolne table i izveštaje

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaji

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 urade sa njim – pregledavaju, kopiraju ili uređuju.

> **NAPOMENA** - Izveštaji i kontrolne table prikazuju samo podatke koji su u vašem opsegu. Na primer, ako drugi korisnik deli izveštaj koji upoređuje prosečne rezultate evaluacije tima A i tima B, ali imate
> Opseg samo Tima A, izveštaj ne prikazuje nikakve podatke za Tim B.

Možete deliti samo izveštaje i kontrolne table koje posedujete. Da biste podelili onu koja je podeljena sa vama, kreirajte kopiju.

Preduslovi

- Dozvola Data Explorer—daje vam pristup samo za čitanje na stranici pretraživača resursa Data Explorer
- Dozvola za objavljivanje sadržaja – omogućava vam da delite izveštaje i kontrolne table koje posedujete grupama za deljenje kojima pripadate

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaji

Procedure

Podelite 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 otvori.
3. Izaberite nivo dozvole koju 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	Ostali korisnici mogu da vide stavku.
Istraħimo	(Samo izveštaji) Drugi korisnici mogu da menjaju filtere, grupe i druge elemente izveštaja, ali ne mogu da sačuvaju promene.
Sačuvaj kao	Drugi korisnici mogu da izvrše 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 **Shared To** na stranici pretraživača sredstava sada prikazuje sa kim se stavka deli.

Podesite isporuku e-pošte izveštaja

VAŽNO Cisco Advanced Reporting proglašen je krajem prodaje od 1. novembra 2023. godine i više nije dostupan za kupovinu.

Funkcija Dostava vam omogućava da zakažete izveštaj koji posedujete da se isporučuje primaocima u intervalima za određeno vreme. Možete odrediti format datoteke izveštaja, interval, dužinu vremena isporuke i primaoce.

PRIMER: Želim da moj izveštaj o statistici agenta u PDF formatu bude poslat Jamesu Smithu i Angeli Braun svakodnevno u 10 AM do 31. marta.

Isporuke se mogu vršiti i na adrese e-pošte povezane sa Webex VFO korisnicima i adresama e-pošte koje su eksterne za Webex VFO.

Kada 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 isporuka e-pošte nije dostupna bez licence 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 > izveštaji

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 **Izmeni isporuku** dijalog.

4. Popunite polja da biste konfigurisali raspored isporuke.
5. Kliknite **Kliknite da biste dodali način** isporuke da biste prikazali **Izmeni isporuku** e-pošte dijalog.
6. Kliknite + U donjem levom uglu **okna primalaca** da prikažete **Izaberite primaoce** dijalog.
7. Proširite korisnika klijenta u **oknu Dostupno** da biste prikazali sve dostupne korisnike, izaberite primaoce i kliknite na dugme **Dodaj izabrane naloge** da biste ih premestili u izabrano okno.

   > **NAPOMENA** Samo primaoci koji su Webex VFO 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 Izmeni **isporuku** e-pošte dugme u gornjem levom uglu naslovne trake da se vratite na **Izmeni isporuku** e-pošte dijalog.

   > **NAPOMENA** Nemojte kliknuti na **Set**. Ako to uradite, 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 se odlučite da isporučite izveštaj kao sliku izveštaja kao što se pojavljuje u Data Ekplorer-u, format podataka mora biti **Ništa**.
   - Ako odlučite da izveštaj dostavite kao podatke (CSV ili Ekcel datoteku), format slike mora biti **Ništa**.
   - Možete odabrati prilagođenu veličinu stranice za izveštaj. Po defaultu, izveštaji se isporučuju u podrazumevanoj veličini stranice.
10. Ako želite da dodate spoljnu adresu e-pošte 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 **Set**. Konfiguracija isporuke se čuva i vratite 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 dela:

Isporuke sa drugih panela – Ovaj gornji panel navodi 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.

Vaša tabla za isporuke—Ovaj donji panel navodi izveštaje koje ste postavili da budu isporučeni drugim korisnicima. Ovde možete pokrenuti ili zaustaviti (uključiti ili isključiti) isporuku izveštaja. To vam omogućava da podesite izveštaje unapred da budu potrebni. Na primer, izveštaj koji prikazuje napredak prodajne kampanje uključuje se samo kada je kampanja u toku, a 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-a.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima licencu za upravljanje podacima.

  VAŽNO Izveštaj isporuka e-pošte nije dostupna bez licence za upravljanje podacima.

- Imate dozvolu za upravljanje isporukama – omogućava vam da se uključite i isključite primanje zakazanih izveštaja putem e-pošte od drugih korisnika i da pokrenete i zaustavite isporuku izveštaja drugim korisnicima koje ste podesili.
- 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 VFO, ne možete se uključiti ili isključiti iz isporuke na tu adresu. Ova funkcija je dostupna samo za
Adrese e-pošte u okviru Webex VFO.

- Da biste prekinuli primanje isporuka izveštaja koje su postavili drugi korisnici, izaberite polje za potvrdu Opt-out i kliknite na dugme **Sačuvaj**.
- Da biste ponovo pokrenuli isporuku, izbrišite **polje za potvrdu Opt-out** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Upravljajte sopstvenim isporukama

- Da biste uključili isporuku izveštaja, izaberite polje za **potvrdu On / Off** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.
- Da biste isključili isporuku izveštaja, izbrišite **polje za potvrdu On / Off** i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite jednu od svojih isporuka

- Izaberite isporuku koju želite da izbrišete i kliknite − u donjem levom uglu Vaši **isporuke**
  , a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Otkaži izmene koje ste napravili na stranici

- Kliknite na dugme **Vrati** da poništite sve izmene koje ste napravili na stranici Isporuka. To morate uraditi pre nego što sačuvate promene. Nakon što su vaše izmene sačuvane, ne možete ih vratiti.

Srodne teme

- Podesite isporuku e-pošte izveštaja

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 Explorer—daje vam pristup samo za čitanje na stranici pretraživača resursa Data Explorer
- Dozvola za objavljivanje sadržaja – omogućava vam da delite izveštaje i kontrolne table koje posedujete grupama za deljenje kojima pripadate

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaji

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-a: Na upravljanju aplikacijama > Global > Global Settings > administraciji kontrolne table, premestite ulogu u **Data Ekplorer**.

1. Na stranici Data Ekplorer kliknite desnim tasterom miša na izveštaj ili kontrolnu tablu i izaberite **Tag** sa padajuće liste. **Otvara se prozor Oznake** .
2. Unesite **c1_role_** a zatim naziv uloge.

   VAŽNO Ime uloge mora da odgovara 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 Vođa tima obale"

   Da biste dodali više uloga u isto vreme, unesite ih jednu za drugom razdvojenu razmakom.

   PRIMER c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Kliknite na dugme **Dodaj oznaku**.
4. Kliknite na dugme **OK.** **Prozor Oznaka** se zatvara.

Pretražite pretraživač imovine po oznaci

Možete pretraživati pretraživač imovine 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 novi WFM) ili CVFM (za klasični WFM).

Preduslovi

- Dozvola Data Explorer—daje vam pristup samo za čitanje na stranici pretraživača resursa Data Explorer

Lokacija stranice

Data Ekplorer ili Data Ekplorer > izveštaji

Procedure

Potražite izveštaje i kontrolne table po oznaci

1. Na stranici pretraživača imovine 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 potražili **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 da sačuvate kriterijume filtera i sve druge izmene pre izvoza.

Preduslovi

- Dozvola Data Explorer—daje vam pristup samo za čitanje na stranici pretraživača resursa Data Explorer

Procedure

Izvoz izveštaja

1. Kliknite na naziv izveštaja u pretraživaču sredstava. Otvara se stranica izveštaja.
2. Kliknite na dugme **Izvozi kao**. Otvara se **dijalog Izvozni izveštaj** .
3. Izaberite format datoteke koji želite za izvoz.
4. Kliknite na dugme **Sledeći**. Kada su podaci spremni, pojavljuje se veza 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 Ekplorer-a 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, razbijte pitanje na pojedinačne delove:

- Mere—metrike koje želite da razumete. To su numerička polja koja će imati proračune na njima, kao što su dodavanje ili usrednjavanje.
- Predmeti - Kako želite da se metrike grupišu. To su tekstualna polja koja se koriste kao grupacije u stilu kategorije, kao što su ID broj agenta ili ime reda.
- Filteri – granice unutar kojih želite da se metrike nalaze, 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 u timu Istočne obale 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 odrediti kako se informacije u izveštaju prikazuju. Postoji širok spektar prilagodljivih grafikona i tabela koje možete izabrati.

Kreirajte pitanje

Izveštaji su gradivni blokovi Data Ekplorer-a 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 na njima, kao što su dodavanje ili usrednjavanje.
- **Kako** – kako želite da se mere grupišu. To su tekstualna polja koja se koriste kao grupacije u stilu kategorije, kao što su ID broj agenta ili ime reda.
- **Filteri** – ograničenja unutar kojih želite da metrike spadnu, 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 u timu Istočne obale 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 iz marta.

NAPOMENA Dok kreirate svoje pitanje, okno na dnu panela Pitanje navodi pitanje na običnom jeziku na osnovu vaših izbora u odeljcima Šta, Kako i Filteri.

Kreirajte novi izveštaj

Da biste kreirali pitanje, potreban vam je izveštaj u koji ćete ga staviti.

Kreirajte i nazovite svoj novi izveštaj

1. Na početnoj stranici Data Ekplorer kliknite na dugme **Novi izveštaj** da biste prikazali dizajner izveštaja.
2. Kliknite na dugme **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 završetka dana, a zatim se označava samo datumom, a ne vremenom. Motor mu dodeljuje vremensku vrednost ponoći UTC. Pošto se izveštaji izvršavaju u vremenskom kontekstu korisnika koji pokreće izveštaj, postoji vremenski pomak po defaultu, a vrednosti pridržavanja mogu izgledati netačne u izveštaju.

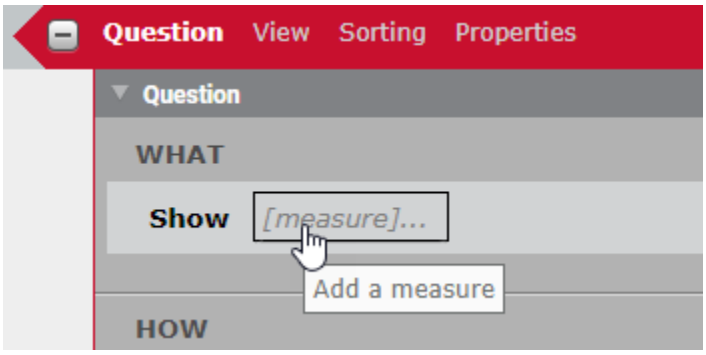
Da biste se prilagodili za ovo, imate nekoliko opcija:

1. Podesite vremensku zonu za izveštaj na UTC.
2. Podesite vremensku zonu za korisnika koji pokreće izveštaj u UTC.
3. Primijenite sledeću prilagođenu formulu na izveštaj:

```
timeShiftValue([Adherence PCT],[Adherence Date], 'Hour', -8)
```

Konfigurišite mere za novi izveštaj

1. U odeljku Šta na panelu Pitanje **, kliknite na dugme Pokaži** [mera] **.** Otvori se **dijalog Izaberi meru** .



Podrazumevano, **sve** dostupne mere su navedene, ali možete pretraživati, sortirati i filtrirati listu.

- Kliknite **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 će ostati označena od sesije do sesije.
- Kliknite **Sortiraj** (gornji desni deo liste) da sortirate listu mera u uzlaznom / silaznom 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 kreirate prilagođenu meru. Za više informacija o prilagođenim merama, pogledajte Kreirajte prilagođenu meru.

3. (Opciono) Prilagodite kako će se mera pojaviti u izveštaju pomoću Konfiguracija mera panel 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 na panelu Pitanje, a drugo polje za prikaz se dodaje ispod onog koje ste završili. Koristite ovo polje da biste dodali dodatne mere na vaše pitanje.

   > **NAPOMENA** Ako želite da konfigurišete meru koju ste već dodali u **odeljak Šta,** kliknite na meru da biste ponovo otvorili dijalog Izaberi **meru** .

5. (Opciono) Mere 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 grupišete informacije. Kako pitanje termin je često organizacija ljudi, mesta, stvari i vremenskih okvira koji pružaju stvarne teme ili okolnosti za izveštaj. Uobičajeno je imati više tema u izveštaju.

Odredite kako će izveštaj grupisati informacije

1. U odeljku Kako **na panelu Pitanje kliknite Grupa** [grupisanje] **.** Otvori se **dijalog Izaberi grupisanje** .

   Postoje dve opcije grupisanja, **predmet** ili **vreme**. Podrazumevano vidite opciju Predmet. Ako želite da grupišete 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** - Baš kao što možete sa merama, možete suziti prikazane predmete i vremena po oznaci ili favoritima, sortirati ih u uzlaznom / silaznom redosledu ili tražiti određenu
   > Predmet ili vreme po imenu.

2. Izaberite željenu grupisanje, a zatim kliknite na dugme **Dodaj**.

   Grupisanje koje ste dodali je prikazano na panelu Pitanje, a drugo **polje za grupisanje** se dodaje ispod onog koje ste završili. Koristite ovo polje da biste dodali dodatne grupe na vaše pitanje.

   > **NAPOMENA** Ako izaberete **sa ukupnim iznosima** u odeljku Grupa na panelu Pitanje i izaberete **Sačuvaj ukupne iznose** prilikom kreiranja vizualizacije, grafikon će prikazati ukupnu vrednost kao dodatnu kolonu.

Podesite filter

Poslednji korak definisanja pitanja je odabir filtera. Samo mera može da vrati veliku količinu informacija. Filter služi za ciljanje specifičnih informacija koje želite da uključite ili isključite u izveštaju. Možete odabrati određene vrednosti koje želite uključiti ili isključiti, ili možete podesiti filtere za upoređivanje teksta ili opseg

Filteri za poređenje da biste utvrdili koji opseg vrednosti su uključeni u vaš izveštaj.

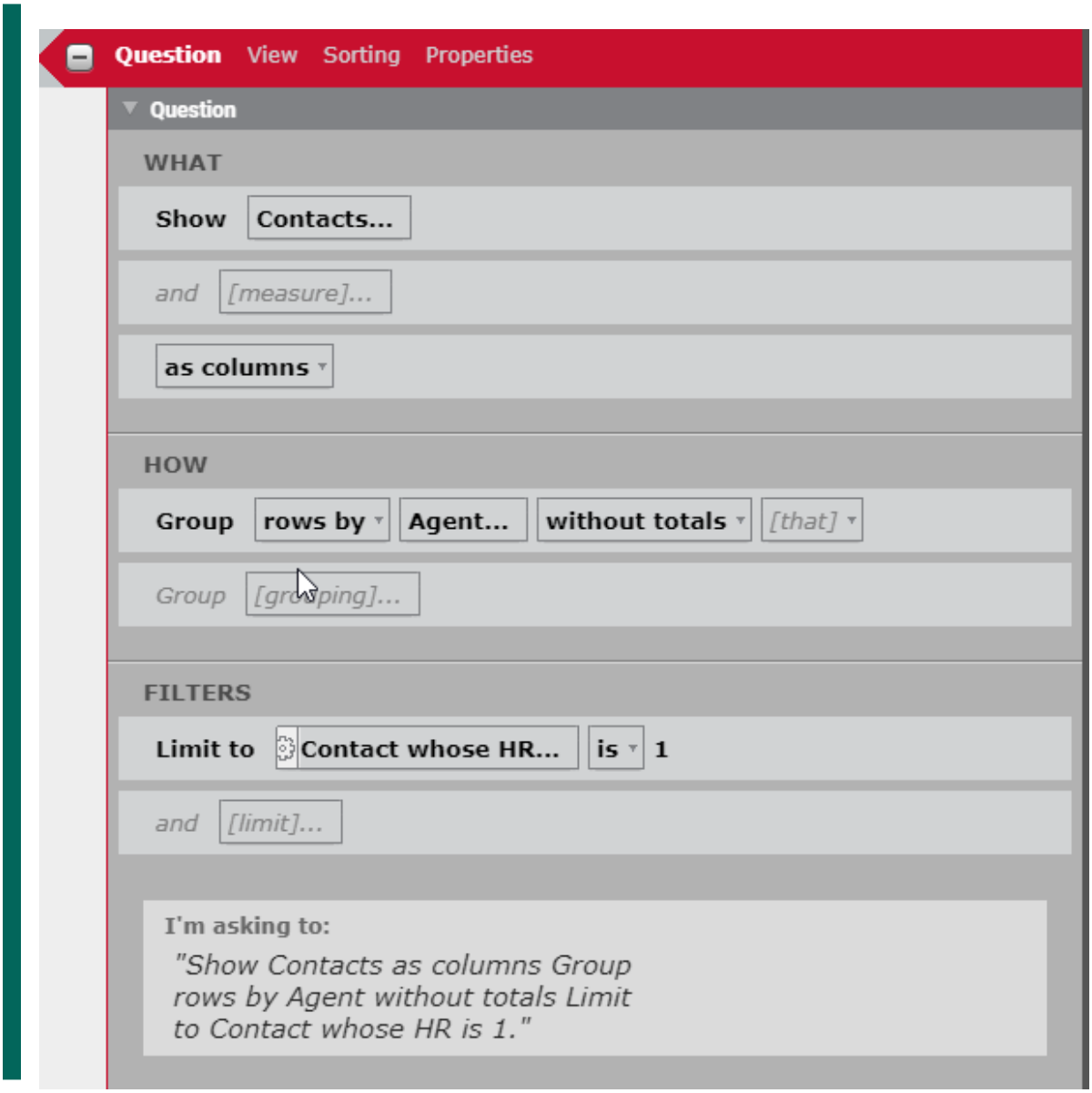
> **NAPOMENA** Data Ekplorer izveštava o poslednje dve godine podataka. Ako vaš sistem ima mnogo istorijskih podataka, možda će vam biti korisno da konfigurišete filter pre nego što konfigurišete mere i grupe.
> Ovo pomaže ubrzati prikazivanje pregleda izveštaja.

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 pregledate 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 izveštaju

1. U **odeljku Filteri** na panelu Pitanje, kliknite na dugme Ograniči na **[ograničenje].** Otvori se **dijalog "Izaberi filter".**
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 biste filtrirali izveštaj.

> **PRIMER**
> Želite da uključite samo 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 Izaberi karticu, obrišite Sve **vrednosti** potvrdu bok i izaberite **KSNUMKS** (što znači istina ili da) potvrda bok.



Isključite određene vrednosti iz izveštaja

1. U **odeljku Filteri** na panelu Pitanje, kliknite na dugme Ograniči na **[ograničenje].** Otvori se **dijalog "Izaberi filter".**
2. Izaberite predmet, a zatim izaberite polje za filtriranje izveštaja.
3. Obrišite polje **za potvrdu Sve vrednosti** , a zatim izaberite polje za potvrdu za jednu ili više vrednosti koje želite da isključite.
4. Kliknite na dugme **Dodaj**.

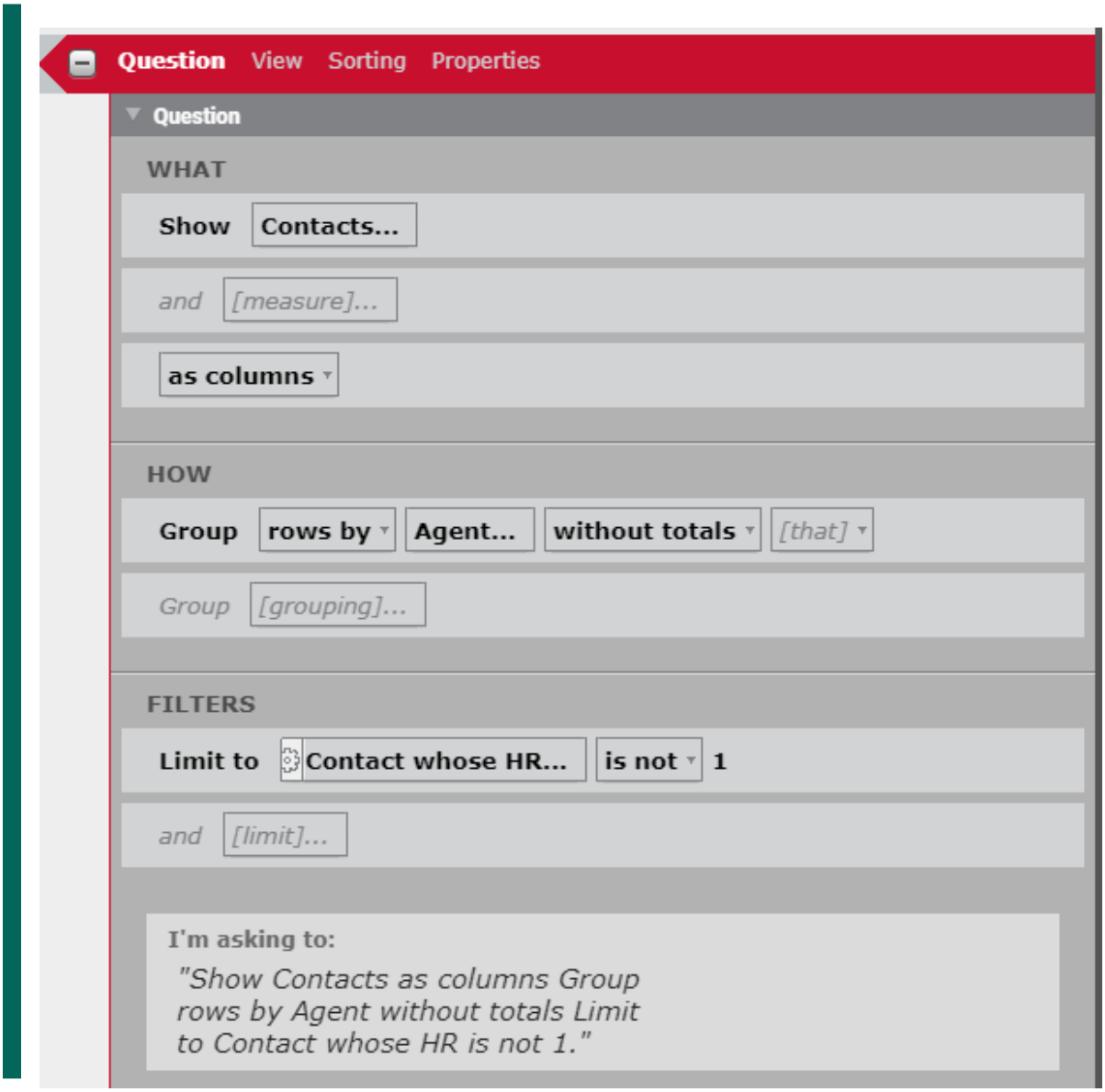
5. U **odeljku Filteri** na panelu pitanja, kliknite na **padajuću listu u** filteru koji ste kreirali i izaberite **da** nije sa padajuće liste.

PRIMER

Želite da isključite kontakte koji su označeni za HR u vašem izveštaju. Popunite **Izaberite Filter** dijalog bok na sledeći način.

- U levom oknu izaberite **Kontakt**.
- U srednjem oknu izaberite **HR.**
- U desnom oknu, na Izaberi karticu, obrišite Sve **vrednosti** potvrdu bok i izaberite **KSNUMKS** (što znači istina ili da) potvrda bok.

U **odeljku Filteri** na panelu Pitanje, pored filtera koji ste upravo dodali, promena **je** u **nije** na padajućoj listi.



Uključite ili isključite vrednosti koristeći filtere za upoređivanje

1. U **odeljku Filteri** na panelu Pitanje, kliknite na dugme Ograniči na **[ograničenje]**. Otvori se **dijalog "Izaberi filter".**
2. Izaberite predmet, a zatim izaberite polje za filtriranje izveštaja.
3. Obrišite **polje za potvrdu Sve vrednosti** , a zatim preduzmite jednu od sledećih akcija:
   - Izaberite polje za potvrdu za vrednost da biste je podesili kao poređenje.
   - Na **kartici Navedi** , unesite vrednost u navodnike da biste je podesili kao poređenje.

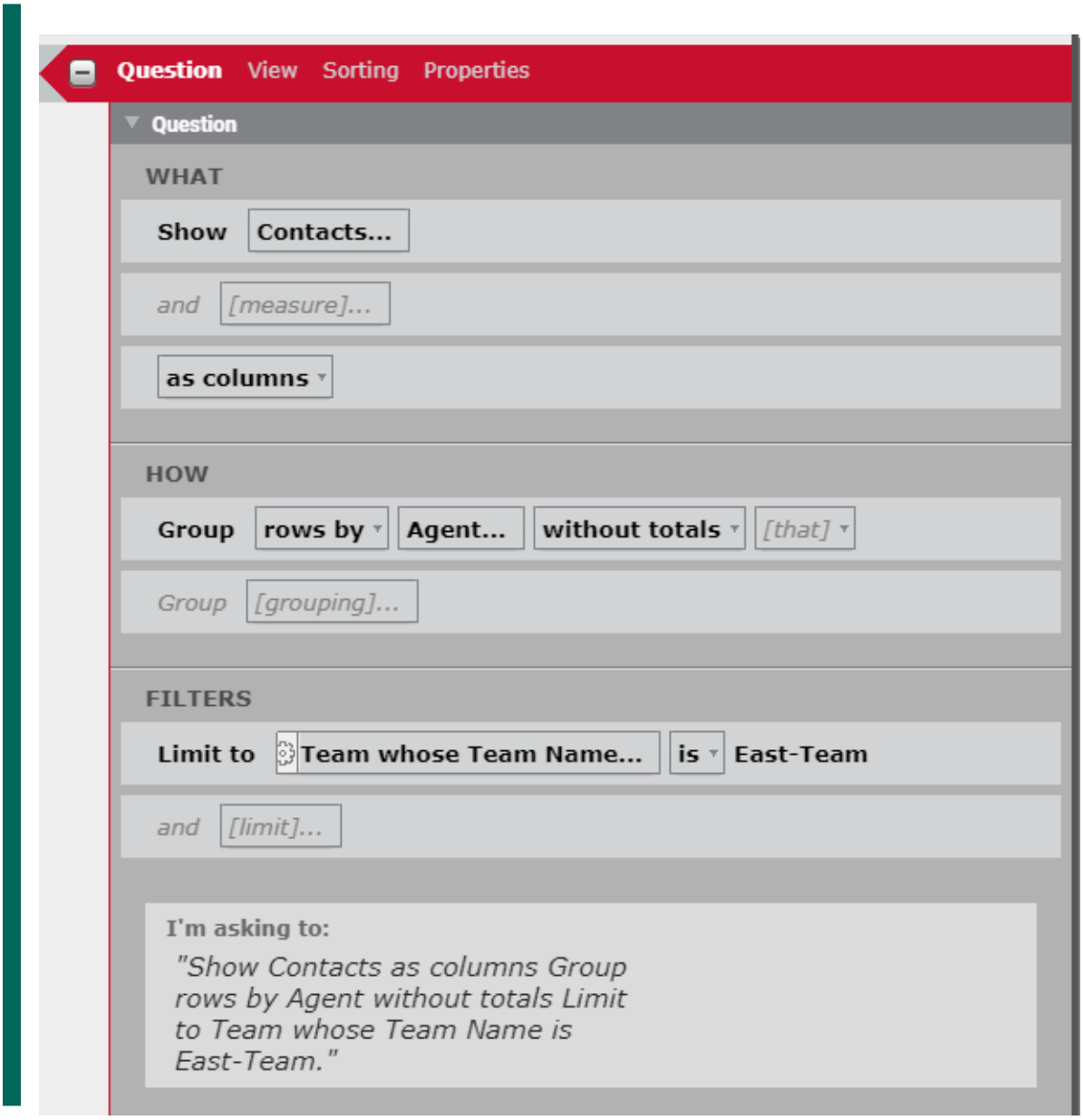
4. Kliknite na dugme **Dodaj**.
5. U odeljku Filteri na panelu Pitanje, kliknite na **padajuću listu u** novom filteru i izaberite operator koji želite da primenite na vrednost.

PRIMER

Želite da uključite samo agente koji pripadaju Istočnom timu u vašem izveštaju.

Završite Izaberite **filter** dijalog bok na sledeći način.

- U levom oknu izaberite **Tim**.
- U srednjem oknu izaberite **Ime** tima.
- U desnom oknu, na Izaberi karticu, obrišite Sve **vrednosti** polje za potvrdu i izaberite **East-Team** polje za potvrdu. Alternativno, kliknite na **karticu Navedite** i unesite **"Istok- tim"** u oknu vrednosti filtera.

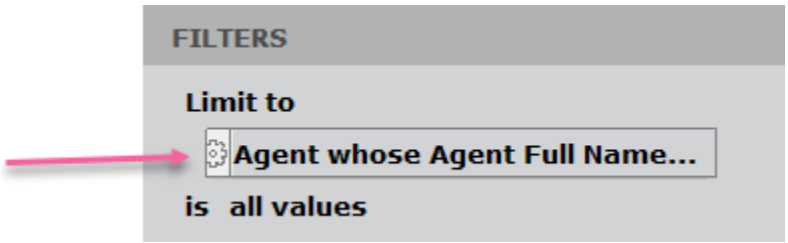


Dodajte jedan ili više parametara izveštaja

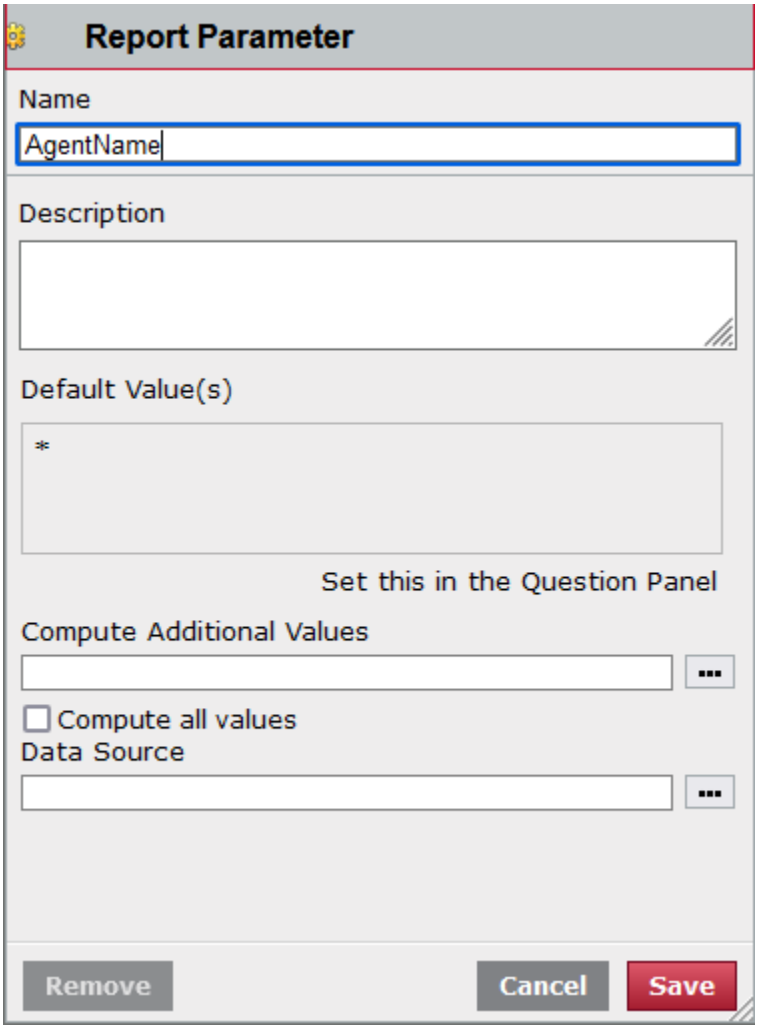
Ako nameravate da koristite kontrolu parametara kao što je birač članova da filtrirate podatke prikazane u izveštaju, morate dodati jedan ili više parametara izveštaja u izveštaj. Za više informacija o korišćenju parametara sa izveštajem, pogledajte Dodavanje parametra.

1. U **odeljku Filteri** na **panelu Pitanje** , kliknite na dugme Ograniči na **[ograničenje].** Otvori se **dijalog "Izaberi filter".**
2. Izaberite predmet, a zatim izaberite polje za filtriranje izveštaja.

3. Na **kartici Izaberi** izaberite **polje za potvrdu svih vrednosti** .
4. Kliknite na dugme **Dodaj**. Subjekat je prikazan u polju **Ograniči na** .
5. Levo od **Ograniči na** polje, kliknite na ikonu zupčanika da biste otvorili **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 da je parametar konfigurisan.
8. Ponovite ovu proceduru za sve druge filtere koje želite da koristite u izveštaju.

Filtriranje izbrisanih zapisa o prognozi, poštovanju i rasporedu agenata

Po svojoj prirodi, prognoza, pridržavanje i evidencija rasporeda agenata često se 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 obrisani, 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 obrisani 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 izvršite reviziju 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 zapise o prognozi, poštovanju i rasporedu agenata

1. U **odeljku Filteri** na **panelu Pitanje** , kliknite na dugme Ograniči na **[ograničenje].** Otvori se **dijalog "Izaberi filter".**
2. Izaberite predmet prognoze, pridržavanja ili rasporeda i pogledajte da li polja povezana sa tim predmetom uključuju bilo koje od ovih polja zastave:
   - Izveštaj o pridržavanju agenta je izbrisan
   - Raspored aktivnosti je izbrisan
   - Prognoza IsDeleted
3. Ako pronađete jedno od ovih polja, izaberite ga. Obrišite polje za potvrdu **Sve vrednosti** i izaberite **KSNUMKS** (KSNUMKS = istina ili da).
4. Kliknite na dugme **Dodaj**.
5. U **odeljku Filteri** na **panelu Pitanje** kliknite na padajuću listu i izaberite **nije**.

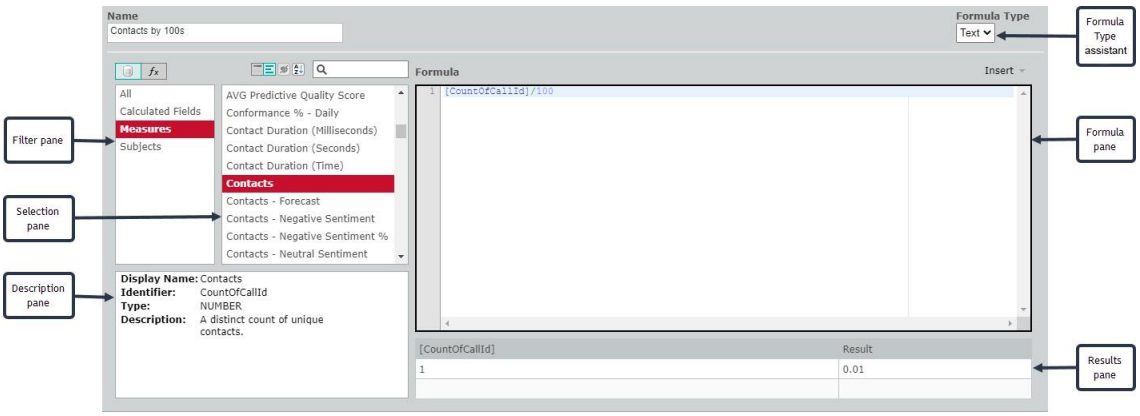
Kreirajte prilagođenu meru

Ako želite da dodate meru u izveštaj koji nije na listi mera, možete kreirati prilagođenu meru klikom Prilagođeno 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 biste napravili formulu.

Dijalog Kreiraj meru za prilagođene mere sastoji se od dva odeljka: Formula Editor panel na vrhu i Konfiguracija mera panel na dnu. Za informacije o Measure Configuration panelu, pogledajte Konfigurisanje izgleda 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.



- Filter **okno** sadrži opcije koje možete koristiti da suzite broj elemenata podataka ili Funkcije prikazane u oknu Selekcije. Na primer, ako izaberete **Mera** u oknu Filter, samo mere su navedene u oknu Selekcije. Koristite dugmad iznad okna Filter da

  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 za izbor prikazuje elemente ili funkcije koje možete dodati u formulu. Ono što je prikazano zavisi od vašeg izbora u oknu filtera? Koristite dugmad iznad selekcije

  Okno za prebacivanje između prikazanih imena i identifikatora mera ili funkcija. Možete sortirati elemente podataka ili funkcije u uzlaznom ili silaznom redosledu pomoću Sortiraj dugme , i potražite određeni element podataka ili funkciju sa poljem za pretragu.

  NAPOMENA Ovo dugme se trenutno ne koristi.

- Panel Opis prikazuje informacije o elementu podataka ili funkciji koju ste izabrali u oknu Selekcije.

- Okno Formula prikazuje formulu dok je kreirate. Ovo okno uključuje elemente podataka i funkcije koje izaberete i sve druge elemente formule koje unesete ručno.

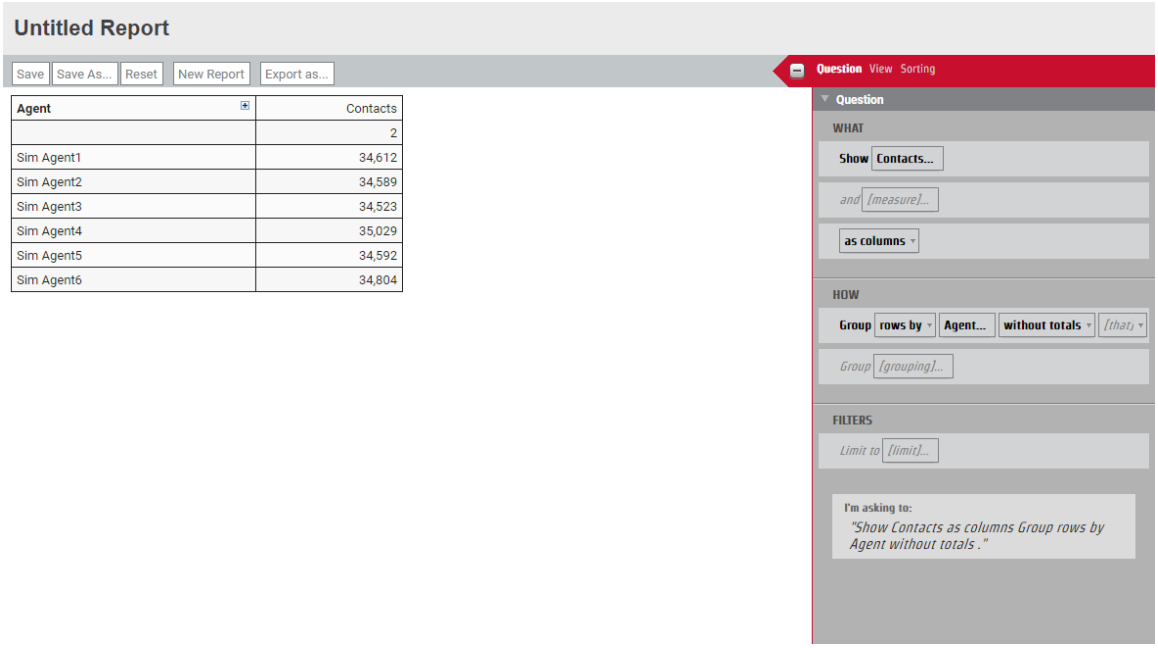
- Okno Rezultati pokušava da kompajlira vašu formulu dok radite i da prikaže rezultat. Prikazaće se poruka o grešci ako vaša formula sadrži greške.

- Padajuća **lista pomoćnika** za tip formule omogućava vam pristup pomoćnicima koji vam pomažu da kreirate različite vrste formula. Podrazumevana je tekstualna formula, ali pored teksta možete birati između tipova formula razlike, odnosa, skale, razdvajanja i vremenskog pomaka. Pogledajte Kreiranje prilagođene mere sa pomoćnikom za tip 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 od načina za kreiranje prilagođene mere.

Za ovaj primer, recimo da želite da vidite izveštaj koji uključuje broj kontakata koje vaši agenti obrađuju. 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 pronađete agente koji obavljaju iznad ili ispod ostatka grupe, i videvši tačan broj kontakata za svaki čini da je teško apsorbovati na prvi pogled, kao što se vidi na ovoj grafici:



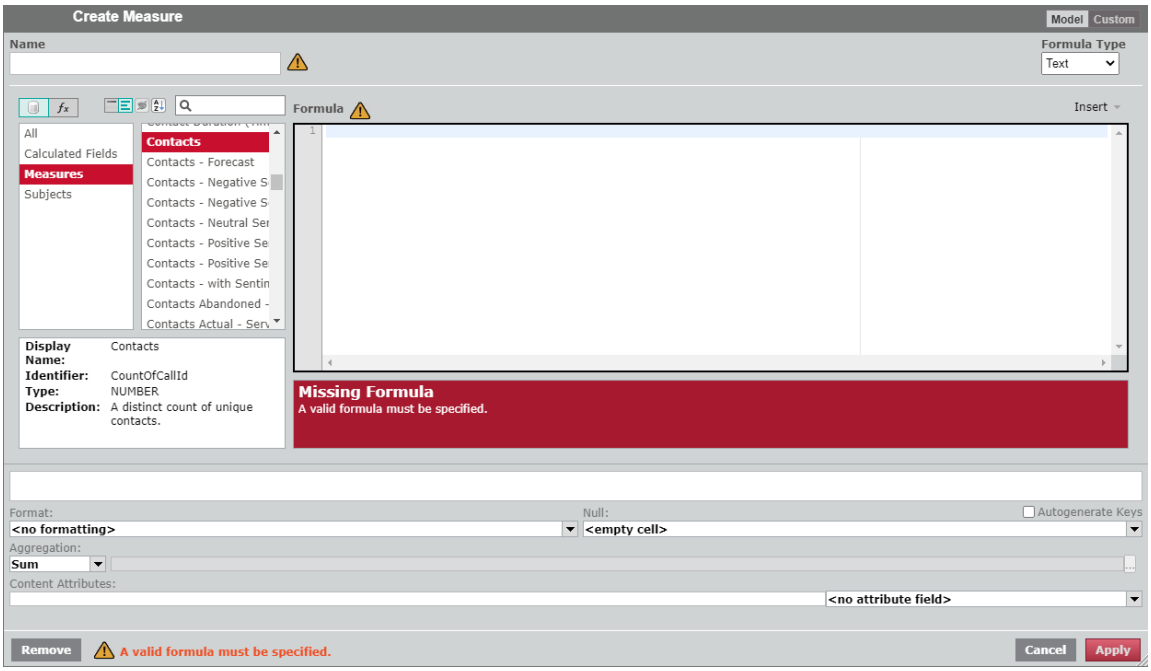
Način da se reši ovaj problem je da se predstavi broj kontakata kao faktora 1.000 kako bi se na prvi pogled videla produktivnost agenta. U ovom primeru ćemo vam pokazati kako da kreirate prilagođenu meru koja deli broj kontakata sa 1.000.

Kreirajte prilagođenu meru za podelu kontakata sa 1,000

1. Na kartici Pitanje na tabli Pitanje, kliknite na dugme Pokaži **[mera]**. Otvori se **dijalog Izaberi meru** .
2. Kliknite na dugme **Prilagođeno**. Otvara se dijalog Kreiraj meru. Tekstualna polja će biti prazna, a nekoliko upozorenja će se prikazati u dijalogu.
3. Unesite **kontakte od strane KSNUMKSK** u polje za **tekst imena** .

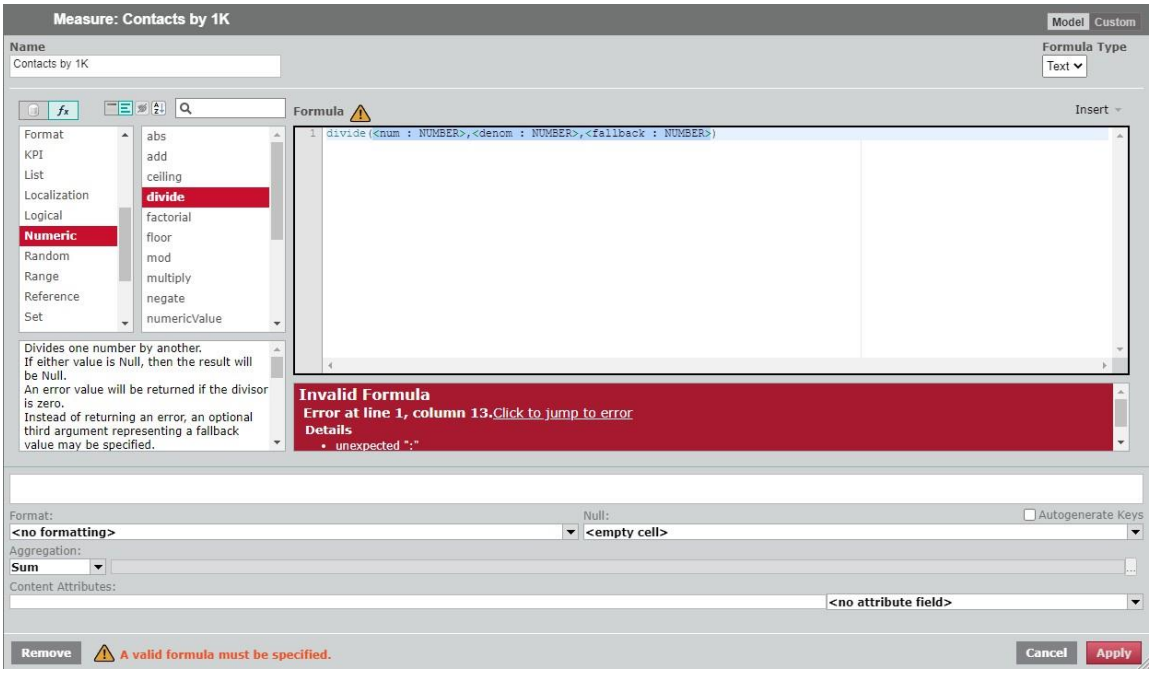
4. Pronađite i izaberite meru **Kontakti** .

> **NAPOMENA** Možda ćete morati da obrišete polje za pretragu postojećeg stringa za pretragu da biste videli sve rezultate u oknu Selekcije.



5. Da biste koristili funkciju Divide, kliknite na Elementi **podataka / Funkcije** prekidač tako da **Filter** i **izbor** Paneli prikazuju funkcije.

6. Kliknite na dugme Numerički u oknu Filtera **funkcija, a zatim dvaput kliknite** na dugme Podijeli **u oknu Selekcije .** Tekst funkcije Divide je prikazan u oknu Formula.

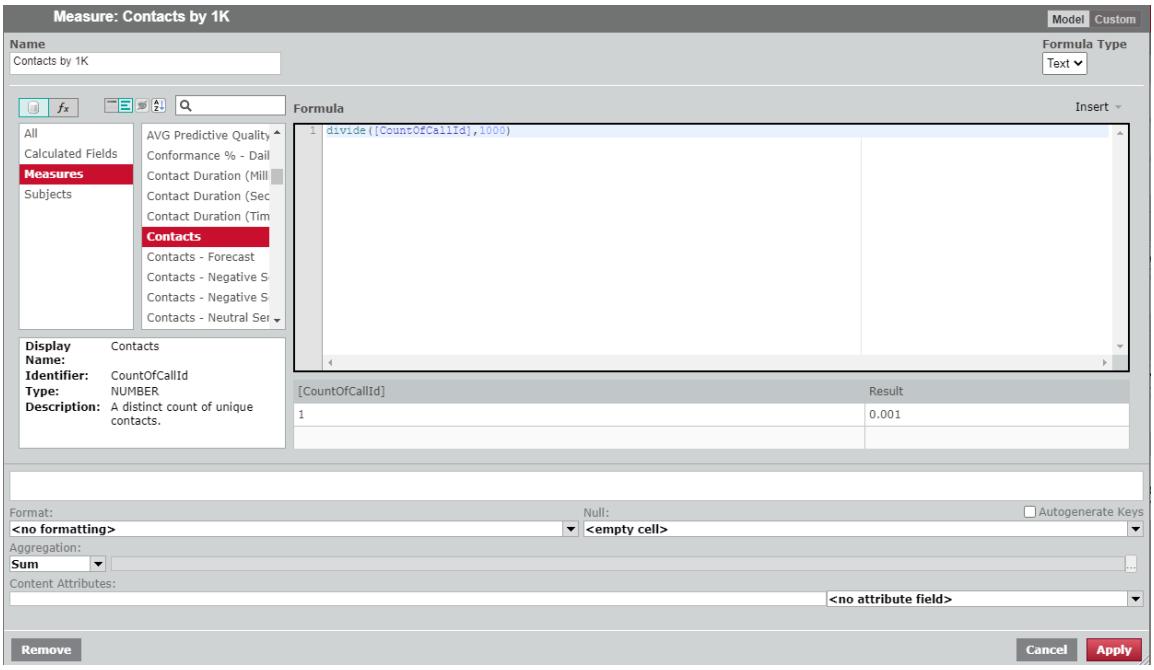


Tekst funkcije Divide je pregled formule. Morate da zamenite tekst sa vrednostima koje želite da podelite redosledom kojim će se pojaviti u matematičkoj jednačini.

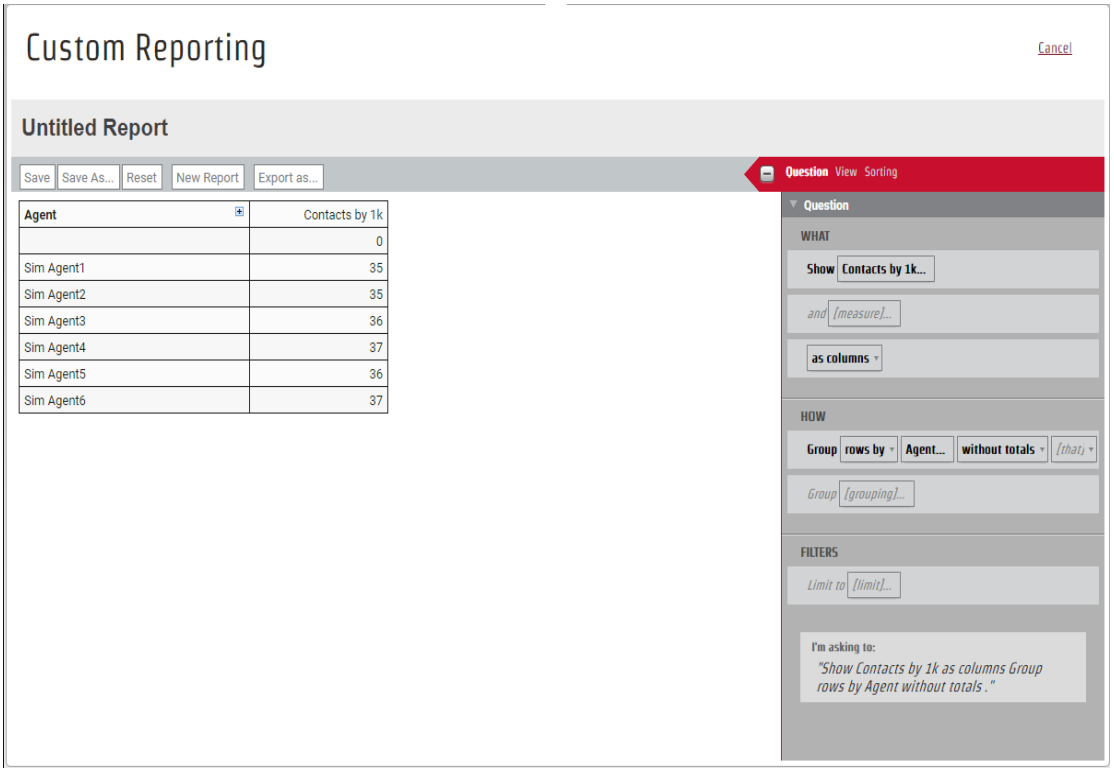
- <num: BROJ> je brojnik, broj koji se deli. Zamenite ovo sa imenom kontaktnog polja.
- <denom: BROJ> je imenitelj, broj sa kojim se deli. Zamenite ovo sa **1000**.
- <rezervna: BROJ> je opciona vrednost koja se prikazuje ako formula rezultira deljenjem sa nulom umesto vraćanja greške.

7. Da biste zamenili <num: NUMBER >sa merom za broj kontakata, označite **<num: NUMBER** >u oknu Formula.
8. Kliknite na prekidač **Data Elements / Functions** da biste prikazali liste elemenata podataka.
9. Kliknite Mere u oknu Filter **elemenata podataka, a zatim dvaput kliknite** na dugme Kontakti **u Okno za izbor** . Tekst Kontakti se pojavljuje u oknu Formula umesto < **num: NUMBER**>.
10. Delete **<denom: NUMBER**>, i upišite **1,000** na njegovo mesto. Okno Rezultati prikazuje uzorak proračuna.

NAPOMENA Takođe smo izbrisali **<rezervni: BROJ** >iz formule, jer ne koristimo ovaj opcioni element.



11. Da bi se rezultati prikazali kao ceo broj, u odeljku Konfiguracija mere, izaberite format iz **padajuće liste Format** koji ne sadrži nikakva 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 podeljen sa 1.000.



NAPOMENA Kao što je ranije pomenuto, Kreiraj meru dijalog uključuje nekoliko opcija za kreiranje formula. Kao alternativa izboru funkcije i uređivanju teksta zaštitnog mesta, možete Kreirajte prilagođenu meru da biste podelili broj kontakata sa KSNUMKS-om tako što ćete pojedinačno odabrati elemente ili ručno uneti sledeću formulu u oknu Formula.

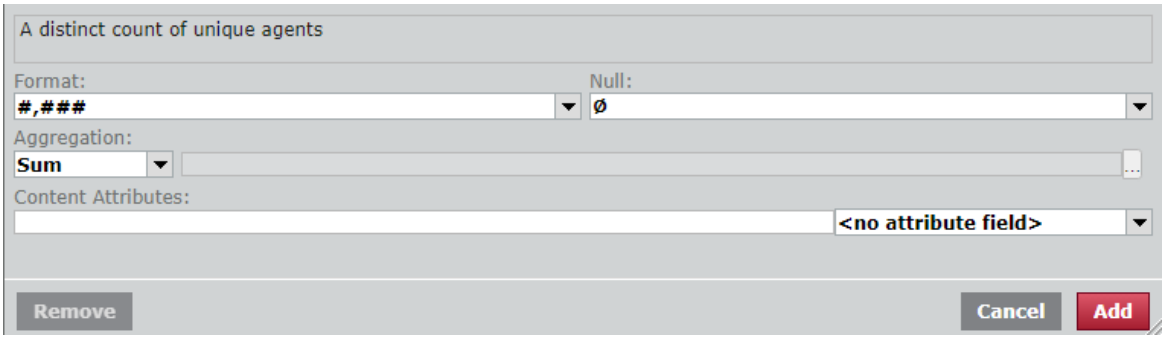
[CountOfCallId]/1000

Povezane teme

- Konfigurišite izgled mere

Konfigurišite izgled mere

Koristite polja na dnu Mera dijalog bok da prilagodite kako se mera pojavljuje u izveštaju. Ovaj panel je dostupan i za mere modela (mere koje dolaze 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 > otvoriti izveštaj

Procedure

Formatirajte meru

1. Na tabli Pitanje kliknite na meru. Otvori se **dijalog "Merenje** ".
2. Konfigurišite meru po potrebi koristeći padajuće liste i polja na dnu dijaloga. Donja tabela definiše različita polja.

Formatiranje polja u Izmena Dijalog bok

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 vrednost vraćena je null (prazno).

Polje	Definicija
Agregacija	Metod konsolidacije za vrednosti. Na primer, prosek, maksimum, ili minimum.
Atributi sadržaja	String atributa sadržaja koji određuje meru Izgled. Pogledajte O atributima sadržaja za primere i dodatne informacije.
Padajuća lista atributa sadržaja	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 se razlikuju u zavisnosti od modela podataka i mogu uključivati sledeće: ▪ <Polje bez atributa>—Podrazumevana vrednost. Ne primenjuju se unapred konfigurisani atributi. ▪ ATTR_CCRID_Link—Pretvara meru ID zapisa kontakta u vezu sa snimkom i boji tekst plavom bojom. ▪ ATTR_DURATION—Primenjuje format trajanja povezan sa merom. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss—Primenjuje HH:MM:SS format na meru. ▪ ATTR_kpiScoreColor—Pretvara tekst u belo 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) na NPS rezultate od 51 do 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors—Primenjuje crvenu (#A6192E) na NPS rezultate od 0 do 6, žutu (#FFC72C) na NPS rezultate 7 i 8, a zelenu (#279989) na NPS rezultate 9 i 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors—Pretvara tekst u belo 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 i zelenu (#279989) na pozitivna osećanja.

3. Kliknite na dugme **Primeni**. **Prozor Mera** se zatvara.

Srodne teme

- O atributima sadržaja—Potpuna lista svih atributa sadržaja i sintaksa za njihovo korišćenje

O atributima sadržaja

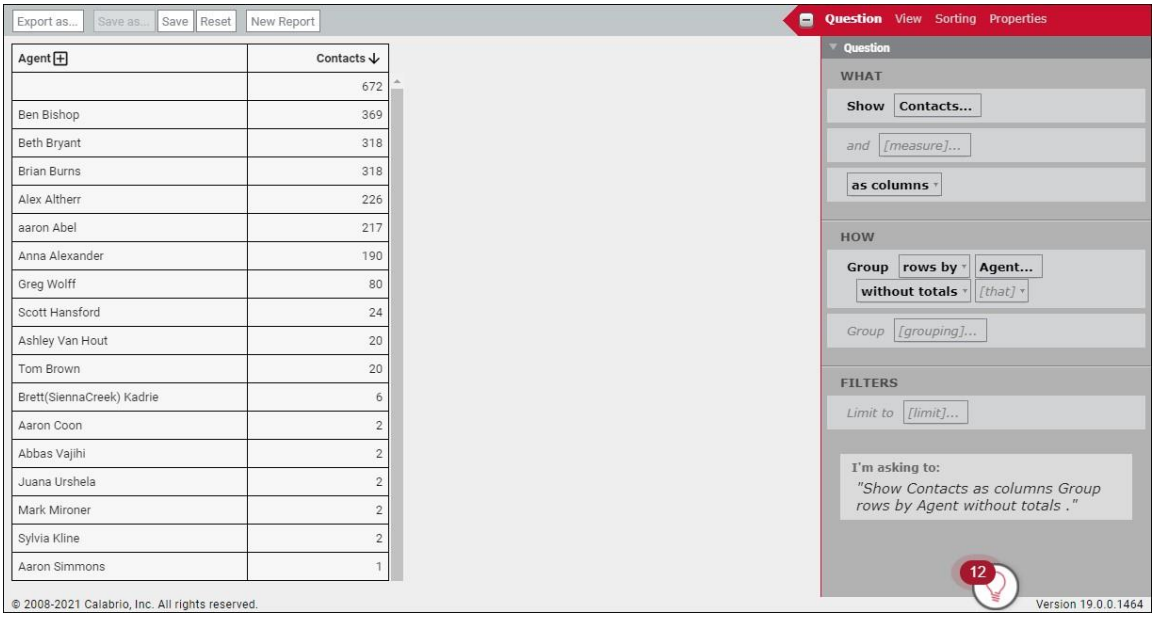
Atributi sadržaja primenjuju statičke ili uslovne promene na određene mere u izveštaju.

Statička **promena** uvek utiče na to kako se mera prikazuje. Na primer, možete da primenite 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

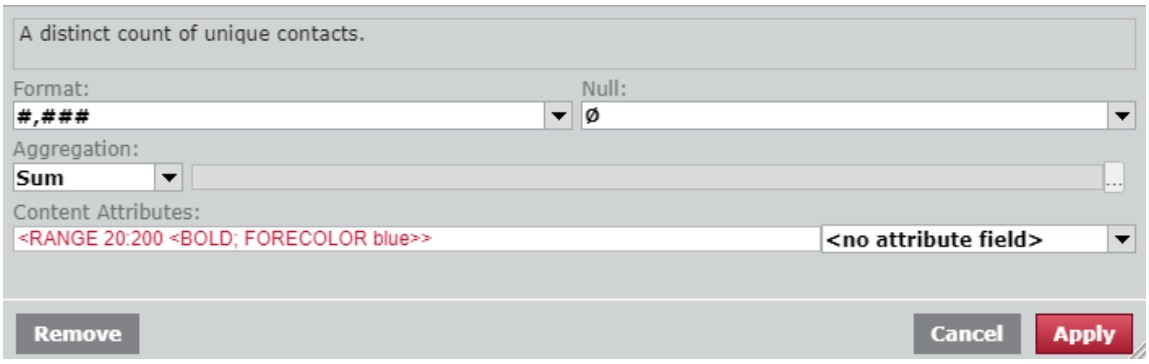
Kreirate izveštaj koji pokazuje koliko kontakata svaki agent je rukovao. Želite da lako identifikujete agente koji su rukovali između 20 i 200 kontakata. Bez primene bilo kakvih atributa sadržaja, izveštaj izgleda ovako:



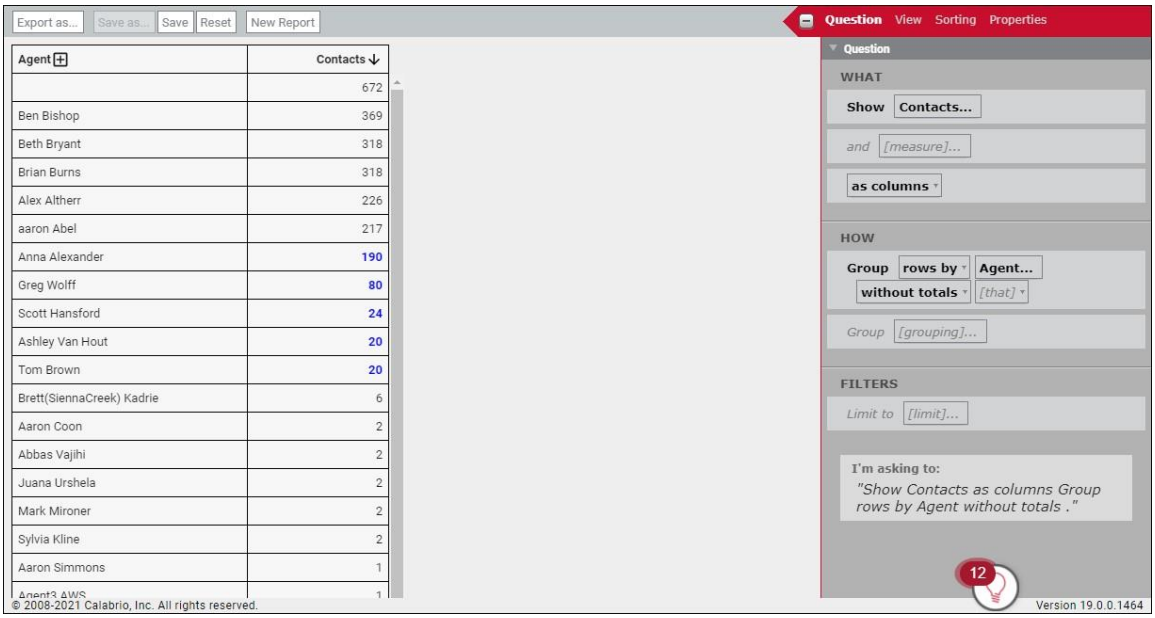
Želite da ukupni iznosi kontakata od 20 do 200 budu plavi i podebljani. Da biste to uradili, koristite ključnu reč RANGE i atribute FORECOLOR i BOLD.

1. Na tabli **Pitanje** kliknite na dugme **Kontakti**. Otvara se **dijalog Mera: Kontakti** .
2. U **polje Atributi** sadržaja unesite sledeći tekst:

   <OPSEG 20:200 <PODEBLJANO; PREDBOJA plava>>



3. Kliknite na dugme **Primeni**. Brojevi od 20 do 200 u koloni Kontakti izveštaja pojavljuju se podebljanim plavim tekstom.



Primer KSNUMKS: Brojevi boja kao niski, srednji ili visoki

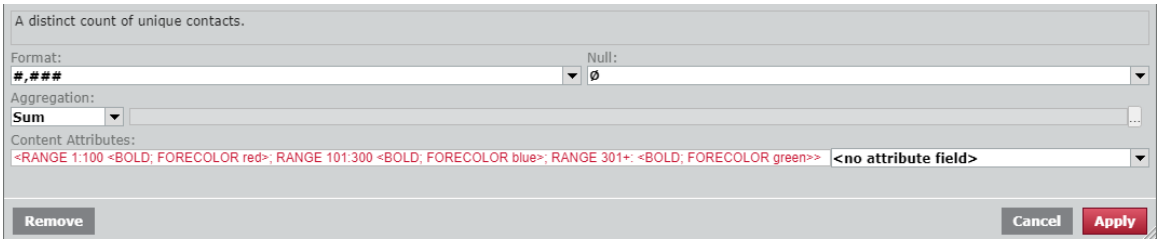
Revidirate izveštaj koji ste kreirali u primeru KSNUMKS da biste koristili više opsega i boja koje ukazuju na to kako agenti rade. Želite da vidite agente u tri opsega:

- Niske performanse (crveno): Agenti koji su obrađivali između 1 i 100 kontakata
- Prosečna izvedba (plava): Agenti koji su obrađivali između 101 i 300 kontakata
- Visoke performanse (zeleno): Agenti koji su obrađivali 301 kontakte i više

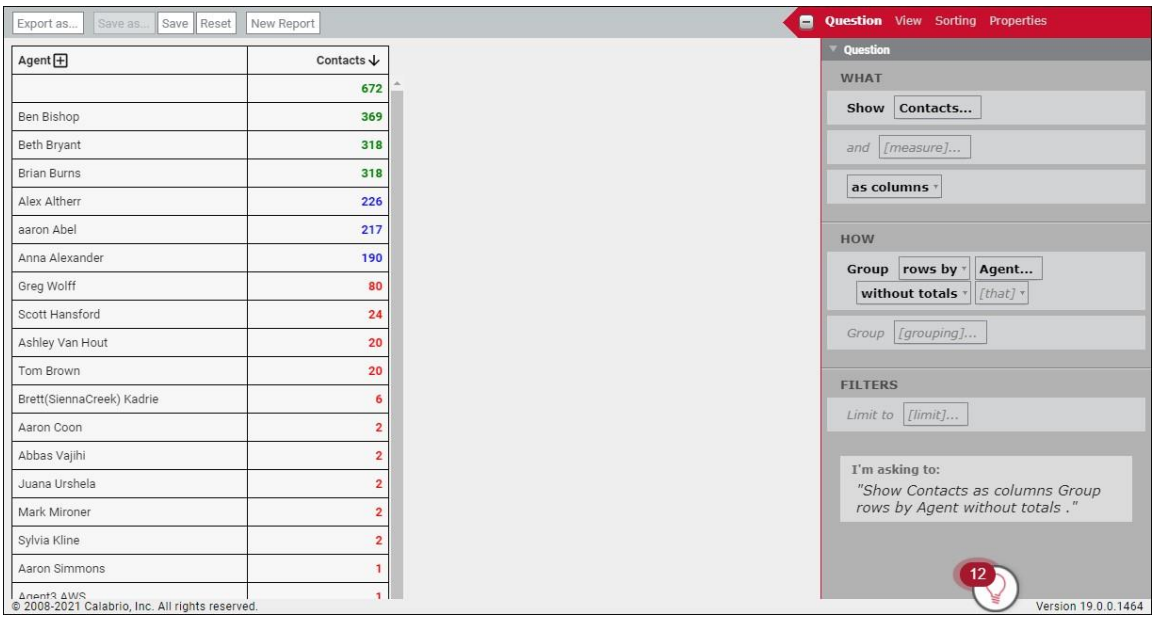
Da biste to uradili, gnezdo više uslova RANGE. Boje koje odredite za svaki opseg se pojavljuju ako je ispunjen bilo koji od uslova.

1. Na tabli **Pitanje** kliknite na dugme **Kontakti**. Otvara se **dijalog Mera: Kontakti** .
2. U **polje Atributi** sadržaja unesite sledeći tekst:

   PODEBLJANO; <OPSEG 1:100 <BOJA CRVENA>; OPSEG 101:300 <BOJA PLAVA>; OPSEG 301+: <BOJA ZELENA>>



3. Kliknite na dugme **Primeni**. Brojevi u koloni Kontakti izveštaja pojavljuju se u crvenoj, plavoj ili zelenoj boji, u zavisnosti od toga gde spadaju u tri opsega.

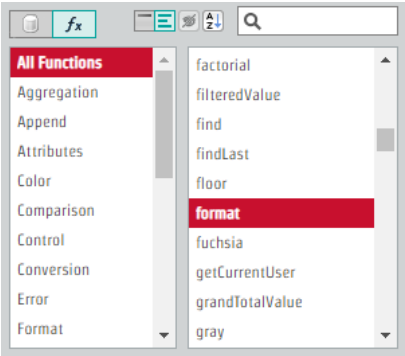


Primer KSNUMKS: Sačuvajte formatiranje za vremenska polja kada izvozite izveštaj

Kreirate izveštaj koji prikazuje trajanje kontakata u sekundama, a vi izaberete ATTR_DURATION_ hhmmss iz Atribut sadržaja padajuće liste da formatirate ove sekunde u satima i minutama. Međutim, kada izvozite izveštaj, vrednosti trajanja u izvozu se pojavljuju kao sekunde. Webex VFO to radi tako da možete lako uvesti izveštaje u druge baze podataka ili tabele. Ako želite da sačuvate sate-i-minuta formatiranje u izvozu, kreirajte prilagođenu meru i koristite atribute sadržaja DURATION i PATTERN.

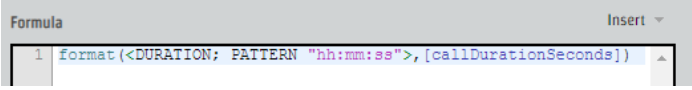
1. (Opciono) Uklonite originalnu meru trajanja iz izveštaja. Ako su vam potrebni i formatirani i neformatirani podaci u izvozu, preskočite ovaj korak.
2. Na **panelu Pitanje** kliknite na ***[mera]***. Otvori se **dijalog Izaberi meru** .
3. Kliknite na dugme **Prilagođeno**.

4. Unesite ime za prilagođenu meru u **polje Ime** .
5. Kliknite ***fk***.
6. Izaberite **sve funkcije**.
7. Izaberite **format**.



8. U **polje Formula** unesite sledeći tekst:

   FORMAT(<TRAJANJE; PATTERN "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Kliknite na dugme **Dodaj**. Trajanje poziva u izvezenom izveštaju sada čuvaju svoje vremensko formatiranje.

Sintaksa atributa sadržaja

Ovaj odeljak definiše tekst koji treba uneti u polje Atribut sadržaja u panelu Mera.

NAJBOLJA PRAKSA Nisu svi atributi sadržaja prikladni za sve vrste podataka. Na primer, atribut Maksimalna decimalna mesta, koji specificira maksimalan broj decimalnih mesta za Prikaz u vrednosti, nema uticaja na izveštaj koji vraća samo cele brojeve.

NAPOMENA : Svi vremenski podaci dostupni za izveštavanje u Data Ekplorer-u su u UTC formatu. Da biste koristili drugačiji format vremena, 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.	<PODEBLJANO>
Tekst velikih slova	Koristite tekst velikim slovima da odredite ime atributa.	<KURZIV>

Element	Cilj	Primer
tačno / netačno	Za Booleove atribute, navedite **true** da biste ih omogućili i **lažni** da biste ih onemogućili. Booleov atribut koji ne specificira tačno ili lažno je podrazumevano istinito.	<PODEBLJANO ISTINITO> ILI <PODEBLJANO> <PODEBLJANO LAŽNO> Primenjuje ili uklanja podebljano formatiranje.
tačka-zarez	Odvojite deklaracije o višestrukim atributima sa tačkom i zarezom.	<KURZIV; PODEBLJAN> Primenjuje kurziv i podebljano oblikovanje.
statička deklaracija vrednosti, sa razmakom ili znakom jednakosti	Za atribute koji zahtevaju dodeljivanje vrednosti, unesite deklaraciju statičke vrednosti nakon atributa i unutar ugaonih zagrada. Statička vrednost može biti odvojena od atributa razmakom ili znakom jednakosti.	<BOJA 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 poništi njegovu vrednost i prisili upotrebu podrazumevanog. Ovo se može koristiti za premošćivanje bilo kog atributa.	<nema FONT_FACE> Zamenjuje 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 pojavi problem 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 RANGE praćen donjim i gornjim granicama opsega, odvojenim dvotačkom.	<OPSEG 0:100 <PODEBLJANO>> Prikazuje vrednosti u opsegu od 0 do 100 uključujući u podebljanom tekstu.
OPSEG n: OPSEG :n	Koristite uslov ključne reči RANGE iza kojeg sledi samo donja ili samo gornja granica da biste označili da granica nije inkluzivna. Možete primeniti više atributa na opseg.	<OPSEG 0: <PODVUĆI>> Naglašava vrednosti veće od 0. <OPSEG 0: <PODEBLJANO; KURZIV>> Primenjuje podebljano i kurzivno oblikovanje na vrednosti veće od 0.
OPSEG n +:	Koristite uslov ključne reči RANGE, a zatim donju granicu i znak plus da označite da donja granica nije inkluzivna.	<OPSEG 0+: <PODVUĆI>> Primenjuje podvlačenje na vrednosti veće od, ali ne uključujući 0.
OPSEG: n-	Koristite uslov ključne reči RANGE praćen gornjom granicom i znakom minus za	<OPSEG: 0- <PODEBLJANO>> Primenjuje podebljavanje na vrednosti manje

Element	Cilj	Primer
	ukazuju na to da gornja granica nije inkluzivna.	nego, ali ne uključujući 0.
NULL GREŠK A NULA, GREŠKA	Koristite uslove ključne reči NULL, ERROR, ili oboje da biste testirali da li je vrednost null ili vrednost greške. Kada koristite oboje, odvojite ključne reči zarezom.	<NULL, GREŠKA <POZADINSKA BOJA crvena>> Prikazuje boju pozadine crvene boje ako postoji null ili uslov greške.
Višestruki uslovi ključnih reči sa jednim atributom	Kada dodeljujete jedan atribut višestrukim uslovima ključnih reči (RANGE, NULL, ERROR), odvojite uslove zarezom.	<NULA, OPSEG 1:100<KURZIV>> Kurziv iznosi nule i vrednosti između 1–100 zaključno.
Višestruki uslovi ključnih reči sa više atributa	Kada dodeljujete različite atribute za više uslova ključnih reči (RANGE, NULL, ERROR), odvojite uslove sa tačkom i zarezom.	<NULL <PODVUČENO>; OPSEG 1:100<KURZIV>> Naglašava nule i kurziv vrednosti između 1–100 zaključno.
Ugnežđeni uslovi za više ključnih reči	Kada gnežđenje više uslova ključnih reči, navedeni atributi se primenjuju ako je ispunjen bilo koji od uslova.	<NULL <PODVUČENO>; OPSEG 0+: <KURZIV>, OPSEG 0:100 <FORECOLOR CRVENA>; OPSEG 101:200 <BOJA ŽUTA>; OPSEG 201+: <FORECOLOR zelena>; OPSEG 201+: <PODEBLJAN>>

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 i zelenu i podebljanu boju.

Dodatna razmatranja sintakse

- Većina imena atributa su 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 primeni 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 jezika kao što je definisano u ISO-639 kodovima jezika i ISO-3166 kodovima zemalja. Osnovno podešavanje formata je izvedeno iz jezika.	<LOCALE "sr"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT za	Specificira tekst koji će biti prikazan Nulte vrednosti.	<NULL_TEXT "Nema dostupnih podataka." >
PREFIKS	Dodaje određeni tekst na vrednost. Prefiksni tekst se dodaje nakon primene drugog formatiranja. Prefiks se može dodati formatiranim vrednostima bilo kog tipa. Prefiksi se ne dodaju u	<PREFIKS "Dr.">

Atribut	Opis	Primer
	Null ili vrednosti greške, ili na vrednosti dodeljene korišćenjem REPLACE atribut.	
ZAMENI	Zamenjuje vrednost sa specificirani tekst, čak i ako je vrednost null ili greška. Nijedan drugi atribut za formatiranje teksta, uključujući PREFIKS i SUFIKS, se ne primenjuje ako je specificirana vrednost ZAMENI.	<ZAMENITE "POVERLJIVE INFORMACIJE">
SUFIKS	Dodaje specificirani tekst vrednosti. Sufiks tekst se dodaje nakon primene drugog oblikovanja. Sufiks se može dodati formatiranim vrednostima bilo kog tipa. Sufiksi se ne dodaju null ili vrednosti greške, ili vrednostima dodeljenim korišćenjem atributa ZAMENI.	

Atributi sadržaja za tipove tekstualnih podataka

Atributi sadržaja u ovoj tabeli mogu se koristiti za tipove tekstualnih podataka.

Atribut	Opis	Primer
POZADINSKA BOJA	Koristi navedenu boju da popuni pozadinu.	<POZADINA "bela">
PODEBLJANO	Prikazuje specificirani tekst kao podebljan.	<PODEBLJANO>
DISPLAY_NAME	Koristi navedeni tekst da zameni ime mere za naslove. Ovo je slično atributu HEAD. Međutim, DISPLAY_NAME može uključivati tekst filtera i drugi promenljivi sadržaj. Ovaj atribut	<DISPLAY_NAME "Maksimalna prodajna vrednost">

Atribut	Opis	Primer
	Ne može se koristiti na prilagođenim merama.	
DROP_HEADING_ PREFIKS	Skraćuje prikaz navedenih znakova sa leve strane vrednosti. Ovaj atribut može biti specificiran kao vrednost ili kao kontrolni karakter, kao što je znak minus (-). Ovo precizira 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 dodani za kontrolu redosleda 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 zajedničke veb-sigurne CSS fontove. Ako je naveden nepriznati font, sadržaj će biti prikazan u skladu sa pravilima CSS font stack-a, često koristeći osnovno serifno lice fonta.	<FONT_FACE "Arial">
PRETRAGA	Koristi navedenu boju za prikaz teksta. Data Ekplorer podržava sledeće uobičajene vrednosti boja: Aqua, crna, plava, boja, fuksija, siva, zelena, kreč, kestenjasta, mornarska, maslinasta, narandžasta, ljubičasta, crvena, srebrna, plava, bela i žuta. **NAPOMENA** : Takođe možete odrediti bilo koju RGBa vrednost pomoću COLOR ( ) funkcija u formuli.	<FORECOLOR TEAL>

Atribut	Opis	Primer
NASLOV	Koristi navedeni tekst da zameni ime mere za naslove. Ovo je slično atributu DISPLAY_NAME. Međutim, NASLOV ne može da sadrži tekst filtera i drugi promenljivi sadržaj. Ovaj atribut se može koristiti na svim merama, uključujući i prilagođene mere.	<NASLOV "Maksimalna prodajna vrednost">
KURZIV	Prikazuje navedeni tekst u kurzivu.	<KURZIV>
VEZU adresu.	Dodaje hipervezu na navedenu URL **NAPOMENA** Kada je ovaj atribut naveden na taktu, on dodaje Link na naslov mere.	<LINK "https://www.calabrio.com">
NOTA	Prilaže belešku sa navedenim tekstom na trenutnu meru. Napomena se pojavljuje u opisu koji je prikazan kada pređete mišem preko naslova mere ili bilo koje vrednosti za tu meru.	<NAPOMENA "Pitajte račune koji se plaćaju za više detalja." >
PRECRTANJE	Prikazuje navedeni tekst sa precrtano.	<PRECRTANjE>
PODVUČENO	Prikazuje specificirani tekst sa podvlačenjem.	<PODVLAČIMO>

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 bajt izlaz	<BYTE_SCALE "kB">

Atribut	Opis	Primer
	treba da koristite, u koracima od 1024. Opseg je od bajtova (B) do jotabajta (IB). Takođe ima automatsku opciju da automatski izabere najbolju skalu.	▪ Ako vrednost "3287040" treba da bude formatirana, "3,210 kB" se prikazuje 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 smanjiti.
CURRENCY_ KOD	Određuje kod valute kao što je definisano u ISO-4217 . Ako je CURRENCY_SYMBOL takođe naveden, taj atribut ima prednost.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ SIMBOL	Određuje simbol koji će se koristiti prilikom formatiranja. **NAPOMENA** Da bi se simbol pojavio, morate da izaberete <bez oblikovanja> u Lista izbora formata dijaloga za izbor mere.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
TRAJANJE prikazana kao a	Specificira vrednost koja treba da bude Vremensko trajanje. Ovaj atribut koristi mm:ss obrazac po defaultu. Može se kombinovati sa atributom PATTERN da odredi alternativne formate.	<TRAJANJE> <TRAJANJE; OBRAZAC "h:mm:ss"> <TRAJANJE; PATTERN "mm.##"> ▪ Prikazuje broj minuta sa do dve decimale u deliću minuta. <TRAJANJE; OBRAZAC

Atribut	Opis	Primer
		"mm:ss.00"> ▪ Prikazuje minute, sekunde i tačno dve decimale u deliću sekunde.
OSNOVNO	Specificira broj decimalnih mesta za prikaz vrednosti. Ako je potrebno, vrednost se zaokružuje na određeni broj decimalnih mesta.	<FIKSNI 4>
INPUT_BYTE_ SKALA	Određuje šta bajt skala ulazni broj je. Ako nije navedeno, onda se pretpostavlja da je ulazna vrednost u bajtovima.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Ako vrednost "2" treba da bude formatirana sa <BYTE_ SCALE "MB">, "2,048 kB" se prikazuje jer postoje 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" > je da se formatira, "123.457 MJ" se prikazuje jer postoje 1000 kJ u 1 MJ.
CELOBROJNI	Formatira vrednost kao ceo broj, zaokružujući ga na najbliži ceo broj.	<CELA BROJ>
MAX_DP	Određuje maksimalan broj decimalnih	<MAX_DP 2>

Atribut	Opis	Primer
	mesta koja će biti uključena u deo razlomka formatiranog broja. Ako navedeni broj cifara premašuje broj cifara u vrednosti razlomka, prikazuju se sve raspoložive cifre. **NAPOMENA** Ova vrednost se zanemaruje ako je specificiran atribut FIXED.	▪ 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>, "1.23" se prikazuje.
METRIC_ SKALA	Određuje koju skalu željeni metrički izlaz treba da koristi. Koristi korake od 1000. Raspon je od pico (p) do yotta (Y). Takođe ima automatsku opciju da automatski izabere najbolju skalu. METRIC_SCALE uvek treba da bude praćeno 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" u pratnji <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 uV" 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 prefiksnog slova, možete takođe koristiti napisano Skali.	
METRIC_UNIT	Određuje koja jedinica je prikazana u Izlaz. METRIC_UNIT je uvek treba da bude praćeno METRIC_SCALE.	Pogledajte primere za METRIC_SCALE.
MIN_DP	Specificira minimalni broj decimalnih mesta koja će biti uključena u deo razlomka formatiranog broja. Ako je broj cifara navedenih prelazi broj cifara u vrednosti razlomka, sve raspoložive cifre se prikazuju praćene nulama da bi se postigao određeni broj cifara. **NAPOMENA** Ova vrednost se zanemaruje ako je specificiran atribut FIXED.	<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>, "1.20" se prikazuje. ▪ Ako je vrednost "1.2" formatirana sa <MIN_DP 3>, prikazuje se "1.200".
MIN_INT_ CIFARA	Specificira minimalni broj celih cifara koje će biti uključene u deo celog broja formatiranog broja. Ako je broj cifara navedenih 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 cifarama 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 se koristiti.	Specificira obrazac formatiranja koji će **NAPOMENA** Da bi se atribut ispravno pojavio, morate takođe da izaberete **<bez formatiranja>** iz **Format** drop-dole lista u dijalogu **Izaberite meru** .	<PATTERN "#,###.00">
PROCENAT	Formatira vrednost kao procenat, prikazivanje % simbola i skaliranje ga za 100. Ovaj atribut je najkorisniji za prikazivanje frakcionih vrednosti.	<PROCENAT>
RADIX_CHAR	Specificira karakter koji će se koristiti za decimalni separator u brojevima. Ovo mora da bude vrednost niza sa jednim znakom.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Specificira karakter koji će se koristiti za grupisanje separator (obično hiljade) u brojevima. Ovo mora da bude vrednost niza sa jednim znakom.	<TRIPLE_CHAR "." >

Atribut	Opis	Primer
	NAPOMENA Da sprečite pojavljivanje bilo kog karaktera, odredite prazan string 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.	Specificira stil oblikovanja datuma koji treba Opcije uključuju sledeće: kratka, srednja, duga, puna, podrazumevana i nijedna.	<DATE_STYLE "puna">
OBRAZAC koristiti. Ovo	Specificira obrazac formatiranja koji će se Atribut se može kombinovati sa drugim atributima, kao što je DURATION za kontrolu prikaza numerički pohranjenih vremenskih trajanja. **NAPOMENA** Da bi se atribut pojavio ispravno, morate takođe da izaberete <no formatiranje> u Format izbor lista izaberite meru dijalog.	<PATTERN "#,###.00">
TIME_STYLE na	Specificira stil formatiranja koji će se primeniti vremenski deo vrednosti datuma / vremena. Opcije uključuju sledeće: kratka, srednja, duga, puna, podrazumevana i nijedna.	<TIME_STYLE "kratak">
TIME_ZONE za tumačenje	Određuje vremensku zonu koja će se koristiti Vrednosti datuma i vremena.	<TIME_ZONE "Amerika/Vankuver">

Atributi sadržaja za tipove podataka slične Booleu

Data Ekplorer ne koristi "Boolean" kao tip podataka. Međutim, 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 KSNUMKS ili KSNUMKS.

Atribut	Opis	Primer
FALSE_TEXT	Specificira string za prikaz za lažne vrednosti.	<FALSE_TEXT "Nema na zalihama." >
TRUE_TEXT	Specificira string za prikaz za prave vrednosti.	TRUE_TEXT "Na lageru." >

Kreiraj prikaz

Kada kreirate pitanje za svoj izveštaj, spremni ste da prilagodite način na koji se podaci vizuelizuju. To radite na kartici Pogledaj u panelu Pitanje.

Po defaultu, vaš izveštaj je predstavljen kao tabela sa izabranim merama kao kolonama i podacima kao redovima. To je ono što se prikazuje dok razvijate svoje pitanje. Na kartici Pogled možete prilagoditi tabelu ili odabrati drugi tip prikaza.

Kada izaberete tip prikaza, onda možete da izaberete iz brojnih opcija prikaza i stilskih izbora. Opcije zavise od tipa prikaza koji izaberete. Dok izaberete opcije i prilagodite svoj pogled, 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 prikaza 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.

- Grafikon površine
- Grafikon trake
- Grafikon kolona
- Složeni grafikon
- Grafikon merača
- Grafikon naslova
- KPI Naslov grafikon
- KPI Rang grafikon
- Linijski grafikon

- Torta grafikon
- Grafikon rasipanja
- Tabela Pogledaj
- Prikaz oblaka reči

Grafikon površine

Površinski grafikoni prikazuju podatke slične linijskom grafikonu, ali sa popunjenom površinom ispod linije. Grafikoni područja se često koriste za prikaz:

- Sastav ukupnog i koji delovi se dodaju celini
- Veličina promene
- Razlika između dva ili više trendova

Grafikoni područja mogu da obrade više mera.

Možete izabrati jednu od sledećih opcija grafikona za vizualizaciju.

Opcija	Opis
Preklapanje	(Podrazumevano) Prikazuje područje pod više linija da prikaže odnos preko 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.
Naslagan sa markerima	Preklapa grafikon sa tačkama koje predstavljaju pojedinačne tačke podataka na naslagane linije.

Kada izaberete željenu opciju grafikona, možete dalje prilagoditi grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling
- Naslove

- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Izuzetak Displej

Grafikon trake

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 opsega
- Poređenje skupova vrednosti
- Trend koji se razvija tokom

vremena - Bar grafikoni mogu da obrade

više mera.

Možete izabrati jednu od sledećih opcija grafikona za vizualizaciju.

Opcija	Opis
2D	(Podrazumevano) Šipke su predstavljene u dve dimenzije, jedna šipka po meri.
2D Naslagani	Šipke su predstavljene u dve dimenzije sa više mera složeni da pokaže odnos pojedinačnih stavki prema celini.
Sačuvaj Totals toggle	Prikazuje ukupnu vrednost na grafikonu kao dodatnu traku sa oznakom "Ukupno".

NAPOMENA Da biste prikazali ukupnu vrednost kao dodatnu kolonu, prvo morate da izaberete **sa ukupnim iznosima** u odeljku Grupa na Pitanje
Kontrolnoj tabli.

Kada izaberete željenu opciju grafikona, možete dalje prilagoditi grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling

- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Izuzetak Displej

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 opsega
- Poređenje skupova vrednosti
- Trend koji se razvija tokom vremena -

grafikoni kolona mogu da obrade više mera.

Možete izabrati jednu od sledećih opcija grafikona za 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 prema celini.
Sačuvaj Totals toggle	Prikazuje ukupnu vrednost na grafikonu kao dodatnu kolonu sa oznakom "Ukupno".

> **NAPOMENA** Da biste prikazali ukupnu vrednost kao dodatnu kolonu, prvo morate da izaberete **sa ukupnim iznosima** u odeljku Grupa na Pitanje
> Kontrolnoj tabli.

Kada izaberete željenu opciju grafikona, možete dalje prilagoditi grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling
- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Izuzetak Displej

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 se nose sa više mera.

Možete da prilagodite svoj grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling
- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Izuzetak Displej

Grafikon merača

Gauge grafikoni prikazuju vrednost jedne mere kao igle na brojčaniku, kao brzinomer. Često se koriste za prikaz jedne važne mere ili trenda koji se razvija tokom vremena.

Možete da prilagodite svoj grafikon koristeći ove kontrole:

- Stajling
- Naslove
- Opcije merača
- Opsege

Grafikon naslova

Naslovni grafikoni 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 dali trenutni snimak trenutnog statusa vaše organizacije.

Možete da prilagodite svoj grafikon koristeći ove kontrole:

- Stajling
- Naslove
- Opcije naslova
- Opsege

KPI Naslov grafikon

KPI Headline grafikoni prikazuju jednu vrednost koja predstavlja ključni indikator učinka (KPI) koji bi korisnici smatrali korisnim da znaju. Naslov KPI-a koristi KPI konfigurisane na stranici KPI Configuration (Application Management > Administration > Key Performance Indicators (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 grafikon koristeći:

- Stajling
- Naslove
- KPI Headline Opcije

KPI Rang grafikon

KPI Rank grafikoni vizuelizuju podatke sa nekoliko podgrupa, kao što su članovi tima ili timovi u odeljenju. Na primer, ovaj grafikon može ilustrovati koliko dobro agenti ispunjavaju svoje ciljeve, koristeći boje i strelice da ukaže na promenu.

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

Možete prilagoditi ovaj grafikon koristeći:

- Stajling
- Naslove
- KPI Rank Opcije

Linijski grafikon

Linijski grafikoni prikazuju podatke u nizu. Ovo je jedini tip grafikona koji može da sadrži liniju trenda. Linijski grafikoni se često koriste za prikaz sledećih informacija:

- Distribucija podataka kao što su trendovi, opseg, outliers, i tendencije
- Poređenje skupova vrednosti
- Trend tokom vremena kada se koristi više osa
- Odnos između jedne i druge mere

Možete izabrati jednu od sledećih opcija grafikona za vizualizaciju.

Opcija	Opis
Pravo	(Podrazumevano) Ravna linija od jedne tačke podataka do druge.
Ravno sa markerima	Ravna linija od jedne tačke podataka do sledeće 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 sa markerima	Glatka zakrivljena linija povezuje svaku tačku podataka sa sledećim sa tačkama predstavlja tačke podataka.

Kada izaberete željenu opciju grafikona, možete dalje prilagoditi grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling
- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka
- Izuzetak Displej

Torta grafikon

Tortni grafikoni prikazuju zbir jedne mere kao kompletan krug i prikazuju veličinu komponenti koje čine taj krug. Tortni grafikoni su najefikasniji kada imate ograničen broj kategorija podataka koje su deo jedne grupe.

Možete da prilagodite svoj grafikon koristeći ove kontrole:

- Legenda
- Stajling
- Naslove
- Pie Chart Opcije
- Izuzetak Displej

Grafikon rasipanja

Grafikoni rasipanja prikazuju korelacije između skupova vrednosti koje ne mogu biti predstavljene u seriji ili intervalu. Oni su korisni za prikazivanje:

- Poređenje skupova vrednosti
- Distribucija trendova, tendencija, opsega informacija i izuzetaka
- Odnos između dve mere

Scatter grafikoni mogu da obrade više mera. Ako imate tri mere, grafikon rasipanja postaje balon grafikon. Bubble chart je produžetak grafikona rasipanja koji se koristi za gledanje odnosa između tri mere. Svaka tačka u mehuriću grafikonu odgovara jednoj tački podataka, a vrednosti mera za svaku tačku su označene horizontalnim položajem, vertikalnim položajem i veličinom tačke.

Možete da prilagodite svoj grafikon koristeći ove kontrole:

- Stajling
- Naslove
- Opcije mreže
- Osa Displej
- Format serije podataka

Tabela Pogledaj

Tabela prikaz je podrazumevani tip prikaza i najosnovnija vizualizacija. Tabele prikazuju numeričke informacije i mogu se koristiti sa više mera. Mogu se sortirati uzlaznim ili silaznim redosledom po bilo kojoj koloni klikom na zaglavlje te kolone.

Možete izabrati 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
- Izuzetak Displej

Prikaz oblaka reči

Prikazi oblaka reči pokazuju učestalost određenih reči tako što veličinu reči čine proporcionalnom 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 silazke) i dužina reči može 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 uradite, obratite se Cisco timu za podršku.

Možete da prilagodite oblak reči koristeći ove kontrole:

- Stajling
- Naslove
- Izuzetak Displej

Stiling Opcije

Kada izaberete tip prikaza i opciju prikaza, možete dodatno prilagoditi grafikon sa opcijama stila. Ovaj odeljak opisuje svaku dostupnu opciju stila.

> **NAPOMENA** : Nisu sve opcije stila dostupne za svaku vrstu grafikona.

- Osa Displej
- Format serije podataka
- Izuzetak Displej
- Opcije merača
- Opcije mreže
- Opcije naslova
- KPI Headline Opcije
- KPI Rank Opcije
- Legenda
- Pie Chart Opcije
- Opsege

- Stajling
- Stil tabele
- Naslove

Osa Displej

Kontrola Akis Displai uključuje alate za konfigurisanje Ks- i I-osi. Možete konfigurisati više osa.

X osa

Polje	Opis
X Osa	Prikazuje ili skriva Ks osu u grafikonu. Kontrole su prikazane samo ako izaberete da prikažete osu. **Boja** – Izaberite boju u kojoj se prikazuje X osa i njene oznake. **Tick Marks**—Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali oznake pored oznaka osi. **Linije** mreže—Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali vertikalne linije mreže X ose unutar grafikona.
Title	Prikazuje ili skriva naslov za podatke Ks osi. Kontrole se prikazuju samo ako izaberete da prikažete naslov. **Polje** za tekst – Unesite naslov ose X. **Font**—Izaberite font i veličinu fonta za naslov ose X. Ako izaberete **Nasleđeno**, font koji ste izabrali u sekciji Stil se koristi. **Orijentacija**—Izaberite ugao pod kojim je orijentisan naslov ose X. Podrazumevana postavka je **0** (bez ugla).
Oznake	**Oznake—**Izaberite da li i kako se prikazuju oznake X osi. Podrazumevano, **Auto**, postavlja oznake vertikalno. Ako izaberete **Uključeno**, oznake

Polje	Opis
	su postavljeni horizontalno. Ako izaberete **Isključeno**, neće biti prikazane oznake. **Font**—Izaberite font i veličinu fonta za oznake X osi. Ako izaberete **Nasleđeno**, font koji ste izabrali u sekciji Stil se koristi.

I osa (primarna, sekundarna, 3 i 4)

Neki grafikoni mogu imati više I osi. U tom slučaju, postojaće 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 se prikazuje Y osa i njene oznake. **Boja** serije—Izaberite boju u kojoj se prikazuje serija Y osi. **Tick Marks**—Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali oznake pored oznaka osi. **Linije** mreže – 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. **Tick Interval**—Postavlja vrednost za korake koji će se koristiti na osi. **Minor Ticks**—Određuje koliko je krpelja prikazano između svakog numerisanog intervala krpelja na osi.
Title	Prikazuje ili skriva naslov za podatke Y osi. Kontrole se prikazuju samo ako izaberete da prikažete naslov.

Polje	Opis
	Text Box – Unesite naslov Y osi. **Font**—Izaberite font i veličinu fonta za naslov ose X. Ako izaberete **Nasleđeno**, font koji ste izabrali u sekciji Stil se koristi. **Orijentacija**—Izaberite ugao pod kojim je orijentisan naslov Y ose. Podrazumevana postavka je **270** (bočno).
Oznake	**Oznake—**Izaberite da li i kako se prikazuju oznake Y osi. Podrazumevano, **Auto**, postavlja oznake horizontalno. Ako izaberete **Uključeno**, oznake su postavljene horizontalno. Ako izaberete **Isključeno**, neće biti prikazane oznake. **Font**—Izaberite font i veličinu fonta za oznake Y osi. Ako izaberete **Nasleđeno**, font koji ste izabrali u sekciji Stil se koristi. **Format** – Izaberite format za oznake Y osi. Podrazumevano je ovo podešeno na **Auto**, gde se automatski detektuje format teksta nalepnice. U suprotnom, izaberite simbol valute ili procenat.

Format serije podataka

Kontrola Data Series Format vam omogućava da prilagodite boju i razmak kategorija i serija.

NAPOMENA : Nije svaka kontrola dostupna za svaku opciju grafikona.

Polje	Opis
Sve serije	**Bar Spacing**—Određuje količinu razmaka između kategorija i serija na grafikonu.
<Određena mera>	**Osa**—Izaberite osu koju želite da formatirate. **Boja**—Izaberite boju za markere grafikona trake/kolone/linije/rasipanja na određenoj 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 se prikazuju na kraju traka ili kolona, ili pored markera podataka. Kontrole su prikazane samo ako izaberete da prikažete oznake. **Oznake** – Izaberite da uključite ili isključite oznake podataka. **Font**—Izaberite font, veličinu i boju fonta u kojima želite da prikažete tekst oznake. Ako izaberete **Nasleđeno**, font koji ste izabrali u sekciji Stil se koristi. **Format** – Izaberite format oznaka. Ako izaberete **Auto**, format je određen merom. **Raspored**—Izaberite način prikazivanja oznaka: ravno, omotano, skraćeno ili pod uglom.

Izuzetak Displej

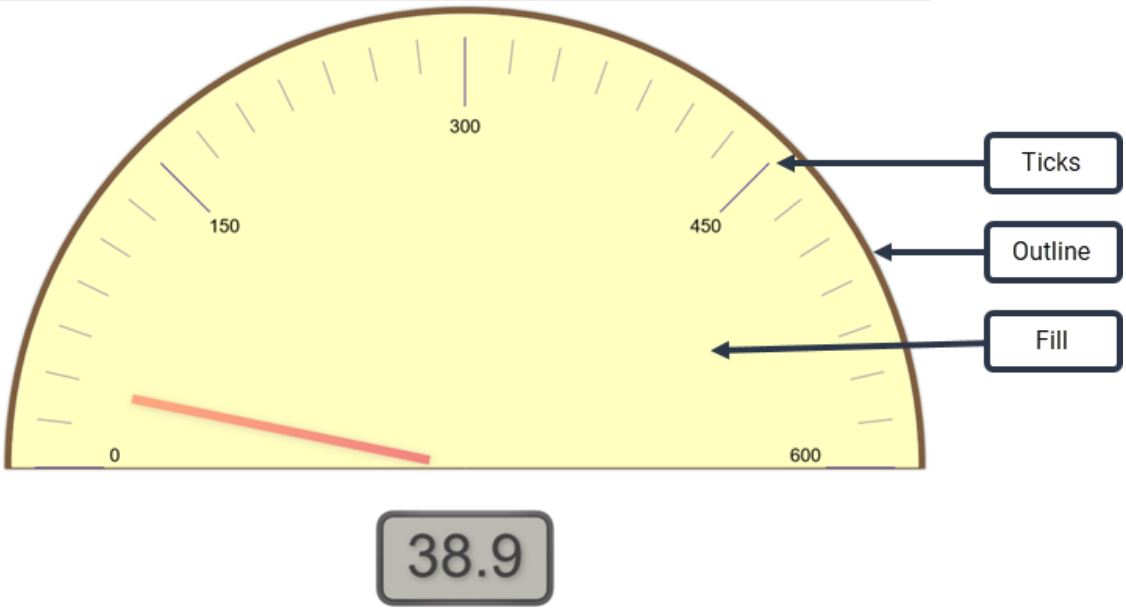
Kontrola Prikaz izuzetka konfiguriše kako se rezultat bez podataka prikazuje u vašem izveštaju.

Polje	Opis
Prikazivanje	Izaberite ili **Ikona & Tekst** (podrazumevano) ili **Tekst** sa padajuće liste. Ako izaberete ikonu i tekst, plava traka 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 da prikažete tekst. Ako izaberete **Nasleđeno**, font koji ste izabrali u sekciji Stil se koristi.

Opcije merača

Odeljak Gauge Options vam omogućava da prilagodite merač grafikon.



NAPOMENA : Merač takođe može uključivati indikatore dometa. Ovo je konfigurisano pomoću kontrole opsega .

Polje	Opis
Boje	Kliknite na polje da biste otvorili paletu boja. **Obris** – Izaberite boju za obris merača. **Popuni** – Izaberite boju za lice merača. **Krpelji** – Izaberite boju za oznake merača.
Veličine	**Obris** – Konfigurišite širinu luka koji ocrtava merač. **Igla** – Konfigurišite širinu igle.

Opcije mreže

Kontrola Opcije mreže vam omogućava da prilagodite boju koja se primenjuje na pozadini mreže i na linije mreže.

Polje	Opis
Boja pozadine	Kliknite na polje da biste izabrali boju za pozadinu rešetke iz paleta boja.
Boja linije	Kliknite na boks da biste izabrali boju za linije mreže iz palete boja .

Opcije naslova

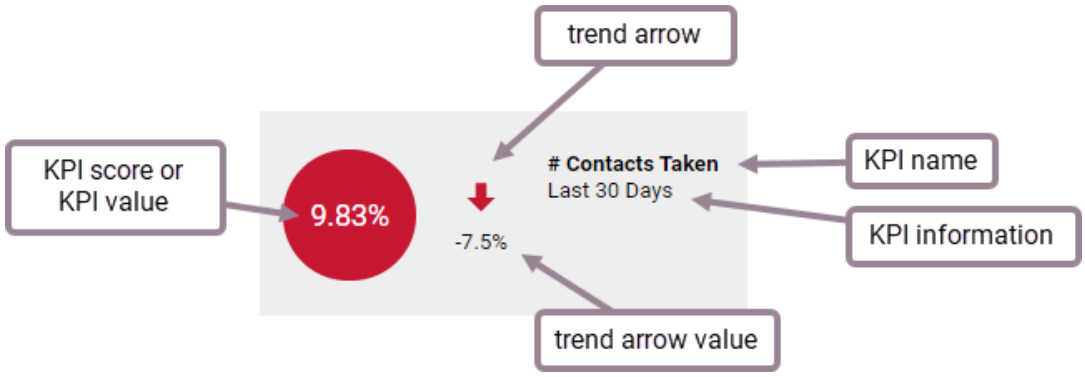
Kontrola Opcije naslova vam omogućava da prilagodite izgled naslova i uključite gornju i donju granicu vrednosti ako želite.

Polje	Opis
Font naslova	Izaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju u kojoj želite da prikažete naslov. Ako izaberete **Nasleđeno**, font i stil fonta koji ste izabrali u odeljku Stil se koriste. Ako izaberete **Auto** za veličinu fonta, font je skaliran tako da odgovara raspoloživom prostoru.

Polje	Opis
	Kliknite na polje boja da biste izabrali boju za tekst naslova. Podrazumevano,Koristi **nasleđenu boju** je izabran. Morate da obrišete ovo polje za potvrdu da biste izabrali prilagođenu boju.
Maksimalna veličina	Omogućava vam da odredite maksimalnu veličinu za naslovni font. Ako ste izaberite određenu veličinu fonta naslova, ovo polje podrazumeva Ništa . Ako izaberete **Auto** za veličinu fonta naslova, tada možete odrediti maksimalnu veličinu.
Prikaži granice	Prikazuje ili skriva minimalne i maksimalne granice opsega za naslovna vrednost. Ove vrednosti su postavljene u kontroli Opsega . Ako odlučite da prikažete granice, onda možete odrediti font, stil fonta, veličinu fonta i boju fonta za tekst ograničenja. Podrazumevano, font i stil fonta koje ste izabrali u Stiling sekciji se koriste. Ako izaberete **Auto** za veličinu fonta, font je skaliran tako da odgovara raspoloživom prostoru. Kliknite na polje boja da biste izabrali boju za tekst ograničenja. Podrazumevano,Koristi **nasleđenu boju** je izabran. Morate da obrišete ovo polje za potvrdu da biste izabrali prilagođenu boju.

KPI Headline Opcije

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.
Pokaži ime KPI-a	Pokažite ili sakrijte ime KPI-a.
Prikaži KPI informacije	Prikažite ili sakrijte informacije o KPI-u.
Pokaži Trend Arrov	Prikažite ili sakrijte strelicu koja ukazuje na KPI
trend. Pokaži vrednost strelice trenda	Prikažite ili sakrijte vrednost KPI
trenda.	

KPI Rank Opcije

Kontrola KPI Rank Options vam omogućava da prikažete ili sakrijete informacije o više KPI.

Polje	Opis
Prikaz naslova	Izaberite da prikažete KPI rezultat ili KPI vrednost u obojenom krugu. Više detalja o KPI rezultatu ili vrednosti možete pogledati

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.
Pokaži ime KPI-a	Pokažite ili sakrijte ime KPI-a.
Prikaži KPI informacije	Prikažite ili sakrijte informacije o KPI-u.
Pokaži Trend Arrov	Prikažite ili sakrijte strelicu koja ukazuje na KPI
trend. Pokaži vrednost strelice trenda	Prikažite ili sakrijte vrednost KPI

trenda.

Legenda

Kontrola Legenda vam omogućava da podesite gde se nalazi legenda grafikona (objašnjenje koje metrike predstavlja boja) i veličinu fonta legende.

Polje	Opis
Локација	Izaberite gde je legenda prikazana, na vrhu, na dnu ili desno od grafikona. Ako odlučite da ga pronađete na vrhu ili dnu grafikona, legenda je raspoređena horizontalno; Ako odlučite da ga pronađete na desnoj strani, on je postavljen vertikalno. Takođe možete da izaberete **Nijedan** tako da se ne prikazuje legenda.
Veličinu	Izaberite veličinu tačke za font legende.

Pie Chart Opcije

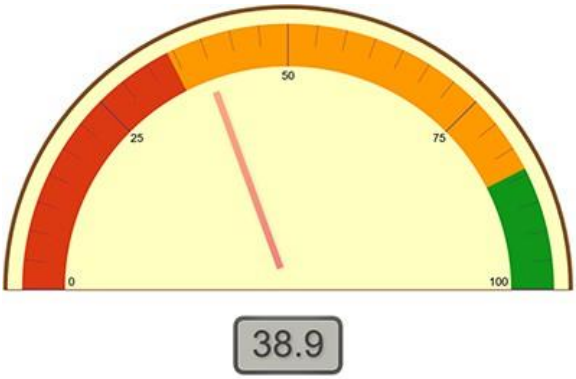
Kontrola Pie Chart Options vam omogućava da konfigurišete oznake koje se primenjuju na tortni grafikon.

Polje	Opis
Prikaži etikete	Izaberite da prikažete ili sakrijete oznake. Ako izaberete **Auto**, oznaka položaj se ne može promeniti. Ako izaberete **Uključeno**, onda sve opcije mogu

Polje	Opis
	biti konfigurisan.
Sadržaj	Izaberite koje informacije se prikazuju na etiketi.
U boji	Izaberite boju za tekst etikete.
Veličinu	Konfigurišite veličinu tačke teksta oznake.
Poziciju	Izaberite položaj teksta oznake u odnosu na ivicu tortnog grafikona. ▪ Ako je pozicija koju izaberete 1.1 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 1, oznaka se pojavljuje unutar ivice tortnog grafikona.

Opsege

Kontrola opsega 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 grafici:



Gauge chart

Headline chart

U mernim kartama, opseg je označen kao obojena traka na meraču. U naslovnim grafikonima, opseg je označen bojom koja se primenjuje na naslov.

Polje	Opis
Minimum	Podesite najnižu vrednost koju želite uključiti u grafikon. Ova vrednost je prikazana u opcijama naslova ako je uključena kontrola Prikaži granice.
Nisko	Podesite vrednost koja razdvaja niski opseg od srednjeg opsega.
Visoko	Podesite vrednost koja razdvaja srednji opseg od visokog opsega.
Maksimalno	Podesite najvišu vrednost koju želite uključiti u grafikon. Ova vrednost je prikazana u opcijama naslova ako je uključena 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 predstavite 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 crvene za niske, žute za srednje i zelene za visoke vrednosti. Možete prilagoditi boje onima po vašem izboru.

Stajling

Kontrola Stiling vam omogućava da konfigurišete podrazumevani font i boju pozadine koja se koristi u grafikonu.

Polje	Opis
Текст	Izaberite font, stil fonta i boju u kojoj želite da prikažete tekst u 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 Table Stile vam omogućava da prilagodite zaglavlja i redove tabele.

Polje	Opis
Fontove	**Table Font Size** – Izaberite veličinu tačke za sav tekst u tabeli. **Zaglavlja** redova – Izaberite stil i boju fonta za zaglavlja redova. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se stil koji ste izabrali u sekciji Stil. **Zaglavlja** kolona – Izaberite stil i boju fonta za zaglavlja kolona. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se stil koji ste izabrali u sekciji Stil. **Ćelije** – Izaberite stil i boju fonta za pojedinačne ćelije tabele. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se stil koji ste izabrali u sekciji Stil. **Grupisanja** – Izaberite stil i boju fonta za grupisanje. Ako izaberete **Nasleđeno**, koristi se stil koji ste izabrali u sekciji Stil.
Boje	**Zaglavlja** redova – Promenite boju pozadine za zaglavlja redova. **Zaglavlja** kolona – Promenite boju pozadine za zaglavlja kolona. **Ćelije** – Promenite boju pozadine za ćelije tabele.
Širine kolona	**Zaglavlja** redova – Podesite širinu u pikselima zaglavlja redova. **Zaglavlja** kolona – Podesite širinu u pikselima zaglavlja kolona. **NAPOMENA** Ne možete podesiti pojedinačne zaglavlja redova ili kolona na određene širine. Svi zaglavlja redova i kolona su podešeni na isti 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 horizontalni položaj 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
Prikaži naslov	Uključuje i isključuje naslov grafikona. Naslov je pozicioniran iznad grafikona. Kada je uključen, prikazuju se opcije konfiguracije: **Font** naslova – Izaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju u kojoj želite da prikažete naslov grafikona. Ako izaberete **Nasleđeno**, font i stil fonta koji ste izabrali u odeljku Stil se koriste. **Poravnanje** – Izaberite poravnanje za naslov grafikona. **Ponašajte se kao zumiranje/uređivanje hiperveze na kontrolnim tablama** – Označite ovo polje za potvrdu da biste naslov grafikona učinili hipervezom koja otvara grafikon za detaljno pregledavanje.
Pokaži titl	Uključuje i isključuje titlove grafikona. Podnaslov je pozicioniran ispod grafikona. Kada je uključen, prikazuju se opcije konfiguracije: **Subtitle Font**—Izaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju u kojoj želite da prikažete titl grafikona. Ako izaberete **Nasleđeno**, font i stil fonta koji ste izabrali u odeljku Stil se koriste. **Poravnanje** – Izaberite poravnanje za titl grafikona.
Premosti podrazumevani ukupan tekst	Omogućava vam da premostite podrazumevani ukupni tekst sa prilagođenim tekstualnim nizom. Unesite svoj prilagođeni tekstualni niz u tekstualno polje.

Konfigurišite podrazumevano sortiranje izveštaja

Možete konfigurisati kako se informacije u vašem izveštaju podrazumevano sortiraju na **kartici Sortiranje** u panelu Pitanje. Možete sortirati po podacima ili kategorijama, ali ne i po oba.

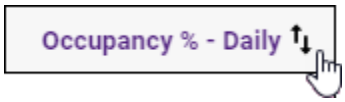
Sortiranje podataka

Kontrola sortiranja podataka vam omogućava da konfigurišete način na koji je kolona sortirana u vašoj tabeli po defaultu. Možete konfigurisati samo jednu kolonu.

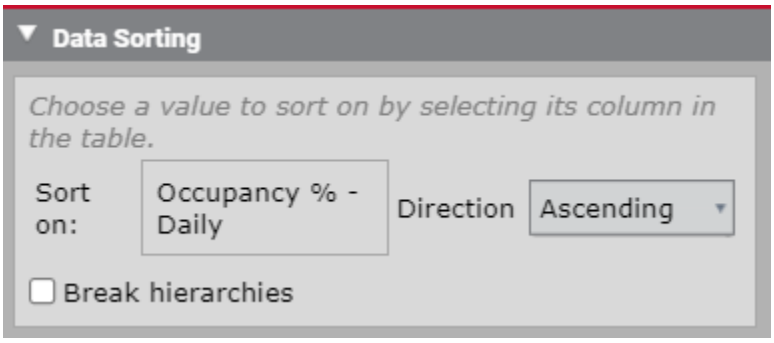
Čak i ako podesite podrazumevani pravac sortiranja, svako ko gleda tabelu može preokrenuti sortiranje klikom na strelicu sortiranja u zaglavlju kolone. Ova kontrola samo podešava podrazumevani smer sortiranja.

Konfigurišite podrazumevani pravac sortiranja kolone

1. U izveštaju sa tipom prikaza tabele, izaberite karticu **Sortiranje** u panelu Pitanje.
2. U oknu za pregled izveštaja, pređite mišem 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 (strelica nagore). Kliknite ponovo da biste promenili sortiranje u silazno (strelica nadole). Vaš izbor sortiranja se ogleda u kontrolnim poljima za sortiranje podataka.



4. Možete da promenite smer sortiranja ili koristeći **Smer** padajuće polje ili ponovo kliknite na strelicu sortiranja u zaglavlju kolone.

5. (Opciono) Izaberite Break Hijerarhije čekboks da primenite ovaj redosled sortiranja na celu tabelu bez obzira na druge grupe.

Brisanje podrazumevanog pravca sortiranja kolone

- U **kontroli Sortiranje** podataka, izaberite **Nijedan** iz polja **Pravac** da biste uklonili podrazumevani pravac sortiranja iz kolone.

Naručivanje kategorije

Kontrola Kategorija Naručivanje 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 konfigurisalo bilo šta u kontroli Kategorija Naručivanje.

Konfigurišite podrazumevani redosled sortiranja kategorije

1. U izveštaju sa tipom prikaza tabele, izaberite karticu **Sortiranje** u panelu Pitanje.
2. U kontroli Kategorija Naručivanje, sve dostupne kategorije (grupe) su navedene. Pronađite kategoriju čiji pravac sortiranja želite da podesite.
3. Izaberite pravac sortiranja iz **Sortiraj** polje padajuće liste.

Postavljanje izuzetka

Dugme **Izuzeci** vam omogućava da uklonite jedan ili više članova kategorije iz uzlaznog ili silaznog redosleda sortiranja koji konfigurišete u polju Sortiranje. Svaki član koji je određen kao izuzetak ostaje na vrhu liste.

Podesite izuzetke od redosleda sortiranja kategorije

1. Kliknite na dugme **Izaberi izuzetke**. Izaberi **sortiranje izuzetaka** dijalog se otvori.
2. Obrišite polje za **potvrdu Sve vrednosti** , a zatim izaberite jedan ili više članova kategorije koju želite da napravite izuzetke.
3. Kliknite na dugme **Primeni**.

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 na visokom nivou poslovne situacije. Kontrolne table su obično kreirane 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 stavite na njega i kako će taj sadržaj biti uređen. Izveštaji koje želite da uključite već treba da imaju
stvorena. Možda ćete želeti da skicirate svoj dizajn kontrolne table pre nego što počnete, tako da imate plan koji ćete pratiti.

Kreirajte novu kontrolnu tablu

1. Na stranici pretraživača **resursa Data Ekplorer** kliknite na **dugme Nova kontrolna tabla** .
   Dizajner kontrolne table se otvara sa vidljivom kontrolnom tablom. Dizajner kontrolne table je mesto gde dodate 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 imovine.

Uredite novu kontrolnu tablu

1. Ako ste upravo sačuvali novu kontrolnu tablu sa imenom, ona je već prikazana na ekranu. Ako niste radili na tome u poslednje vreme, pronađite ga na listi izveštaja na stranici pretraživača imovine.
2. Kliknite na dugme **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 Add Panels je primarni način dodavanja sadržaja na kontrolnu tablu. Panel je kontejner za određene vrste sadržaja:

- Paneli sa sadržajem – liste, izveštaji i veb stranice
- Paneli za oblikovanje – slike i tekst
- Kontrole parametara - kompaktni birač članova, birač članova, unos broja, unos teksta i birač vremenskog perioda
- WFM i QM dodaci

Kontrola parametara

Kontrola parametara povezuje ("vezuje") kontrolni panel parametara sa izveštajem na koji kontrola parametara utiče. 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 Grid Settings 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 Page Settings vam omogućava da konfigurišete kako izgleda vaša kontrolna tabla. Možete konfigurisati zaglavlje, podnožje, granice, pozadinu i navigacionu traku za vrh kontrolne table.

Dodajte panel

Paneli su kontejneri koji se nalaze u mreži kontrolne table. Postoji nekoliko vrsta panela. Paneli veb stranice, liste, teksta i slike prikazuju informacije izvan funkcije Data Ekplorer-a, dok paneli Report, Parameter 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 da filtrirate informacije koje su prikazane u panelu izveštaja. Na primer, izveštaj koji prikazuje informacije za grupu može biti povezan sa panelom parametara za odabir članova. Sa panela za odabir članova možete filtrirati informacije u 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 postavljanja parametra.

Dodajte panel izveštaja na kontrolnu tablu

1. Kliknite **Dodaj panele** u dijalogu Kontrola kontrolne table.
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 **Uredi**, a zatim izaberite **Svojstva** iz padajuće liste na panelu da biste konfigurisali svojstva panela. Otvara se dijalog Osobine izveštaja.
4. Na kartici Selekcija , izaberite izveštaj koji će se prikazati na panelu.

Dodajte panel parametara na kontrolnu tablu

1. Kliknite **Dodaj panele** u dijalogu Kontrola kontrolne table.
2. Izaberite tip parametra iz Kontrole parametara sekcija.

3. Kliknite unutar mreže i prevucite da nacrtate obris panela parametara.

Dodajte panel vidžeta

Widget paneli pružaju sažetak 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 roll-out panel koji sadrži podesiva podešavanja vidžeta. Kada primenite promene u podešavanjima, promene se nastavljaju svaki put kada se prijavite. Da biste sakrili podešavanja vidžeta, kliknite ponovo na ikonu.

Preduslovi

Potrebne su vam ispravne dozvole za pregled i uređivanje vidžeta. Potrebne dozvole variraju 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 kartici Data Ekplorer. Uz ovu dozvolu, dostupna je sledeća alternativna putanja:
> Data Ekplorer > novu kontrolnu tablu ili kontrolnu tablu (na listi kontrolne table) > dodajte panele > WFM vidžete ili QM vidžete

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 obris 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 **Primeni**.

Izmenite vidžet

1. Kliknite na ikonu **Settings** (zupčanik u gornjem desnom uglu vidžeta) dok ste na **stranici Pregled kontrolne table** .
2. Uredite dostupna polja po želji.
3. Kliknite na dugme **Primeni**.

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. Osnovno 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 izabrati agenta sa padajuće liste ▪ Ako ste agent i vaša uloga ima širi opseg, vaše ime se pojavljuje u ovom polju i možete izabrati agenta sa padajuće liste
Опсег	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, ukupnu količinu vremena agenta i statistiku govora ▪ Proteklih šest meseci za kontakt Ukupno, Prosečna evaluacija, i Opseg evaluacije

Polje	Opis
Grafikon	Tip grafikona koji želite da se pojavi u ovom vidžeta.
Eval Obrazac	Vrsta obrasca evaluacije ili naziv određenog obrasca evaluacije.
Grupa	Ime grupe. Podrazumevano je određeno vašom ulogom.
Tim	Ime tima. Podrazumevano je određeno vašom ulogom.
Grupisanje prema	Kako su datumi grupisani. Podrazumevana postavka je Dan.
Serija 1–8	Elementi podataka koje želite da se pojave u ovom vidžetu. Svaki vidžet sadrži jedinstveni skup elemenata podataka, a broj elemenata podataka varira u zavisnosti od vidžeta.
Servisni red	Ime reda usluga. 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 zvezdica koje se pojavljuju u polju Score. Za bodovanje zasnovano na procentima, opseg koristi cele brojeve od 0– 100. Podrazumevana vrednost za svaki bend je sledeća: ▪ Opseg 1 = 20 ▪ Opseg 2 = 40 ▪ Opseg 3 = 60 ▪ Opseg 4 = 80 **PRIMER** Ako agent postigne 61 ili više, četiri zvezdice se pojavljuju u polju Score. Ako agent postigne između 41 i 60, tri zvezdice Pojavljuju se u polju Rezultat. Za bodovanje zasnovano na tačkama, bendovi koriste cele brojeve. Minimum

Polje	Opis
	Vrednost za ovaj opseg određena je zbirom svih minimalnih vrednosti koje su dodeljene pitanjima. Maksimalna vrednost za ovaj opseg određena je zbirom svih maksimalnih vrednosti koje su dodeljene pitanjima.
Ključ metapodataka	Metapodaci povezani sa rezultatom. Padajuća lista 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 da biste filtrirali rezultate na osnovu određenih vrednosti metapodataka.
Vrednost metapodataka	Vrednost povezana sa ključem metapodataka. Džokeri su Podržana. Džoker zvezdica (*) predstavlja bilo koji broj znakova i džoker upitnika (?) predstavlja jedan karakter.

Srodne teme

- Upravljajte ulogama i dozvolama
- Kreirajte kontrolnu tablu
- Dodajte panel

Dostupni QM dodaci

Sledeći dodaci sadrže statistiku za QM.

- Kontakt Cilj Progres vidžet
- Kontakt Totals dodatak
- Trenutni najbolji izvođači dodatak
- Prosečna evaluacija dodatak
- Evaluacija Opsezi vidžet

- Gamification Rezultat vidget
- Nedavni Evals Izvršeno vidžet
- Nedavne procene dodatak
- Snimanje Ankete vidget

Preduslovi

- Potrebna vam je dozvola Pogledaj QM Dashboard da biste videli svoje podatke.
- Potrebna vam je dozvola za administriranje kontrolnih tabli za uređivanje kontrolnih tabli. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

Lokacija stranice

Data Ekplorer > novu kontrolnu tablu ili kontrolnu tablu (na listi kontrolne table) > dodajte panele >

QM vidžete početnu stranicu > uredite kontrolnu tablu > dodajte panele > QM vidžete

Kontakt Cilj Progres vidžet

Vidžet Napredak cilja kontakta prikazuje trenutni status završetka procena, kalibracija i pregleda ciljeva kontakta. Možete izabrati da prikažete podatke za sve aktivne ciljeve za jednog evaluatora ili da prikažete podatke za sve evaluatore za jedan cilj.

Element podataka	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 broja. ▪ Preostalo—Broj zadataka cilja kontakta koji su preostali za evaluatora da završi.

Kontakt Totals dodatak

Vidžet Ukupni iznosi kontakata prikazuje trenutne ukupne iznose kontakata za izabranu grupu, tim ili agente. Prikazani podaci se zasnivaju na rezultatima iz određenog obrasca evaluacije ili vrste obrasca evaluacije. Za više informacija o ovom izveštaju, pogledajte Grafikon ukupnih iznosa kontakata.

Trenutni najbolji izvođači dodatak

Trenutni Best Performers vidžet prikazuje trenutnu listu vaših najboljih agenata.

Element podataka	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 bodovni bend. **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.

Prosečna evaluacija dodatak

Prosečna evaluacija dodatak prikazuje trenutne prosečne evaluacije za izabranu grupu, tim, ili agenti.

Evaluacija Opsezi vidžet

Vidžet opsega evaluacije prikazuje trenutne opsege evaluacije za izabranu grupu, tim ili agenti. Prikazuje sledeće elemente podataka.

Element podataka	Opis
Ispod	Broj ocijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Premašuje	Broj ocijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.

Gamification Rezultat vidget

Vidžet Gamification Score prikazuje metrike zasnovane na sledećim kategorijama performansi:

- QM Ocena kvaliteta
- WFM Poštovanje Rezultat

NAPOMENA : WFM Adherence Score je dostupan samo kada je WFM aktiviran.

U vidžetu Gamification Score, agenti mogu da vide svoj trenutni nivo i svoj napredak ka sledećem nivou. Oni mogu da izaberu koju kategoriju performansi će prikazati: QM Quality Score ili WFM Adherence Score.

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 njega označava nivo koji su postigli za kategoriju performansi koju su odabrali. Traka napretka pokazuje koliko su agenti blizu sledećeg nivoa.

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.

Element podataka	Opis
Grupa	Ime grupe.
Tim	Ime tima.
Agent	Ime i prezime agenta.
Znaиku	Značka koju je agent zaradio, a koja se zasniva na broju bodova koje je agent trenutno akumulirao.

Nedavni Evals Izvršeno vidžet

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.

Element podataka	Opis
Poslednji	Tačka ili procenat rezultat za poslednju evaluaciju koju ste izvršili. Vidžet određuje poslednju evaluaciju po datumu i vremenu evaluacije.
Poslednji 5	Prosečna tačka ili procenat rezultat za poslednjih pet procena koje ste izvršili. Vidžet određuje poslednjih pet procena po datumu i vremenu evaluacija.

Nedavne procene dodatak

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 prelazi 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 sa drugim timom.

Element podataka	Opis
Poslednji	Tačka ili procentualni rezultat za poslednju procenu. Vidžet određuje poslednju evaluaciju po datumu i vremenu evaluacije.
Poslednji 5	Prosečna tačka ili procenat rezultat za poslednjih pet evaluacija. Vidžet određuje poslednjih pet procena po datumu i vremenu evaluacija.

Snimanje Ankete vidget

Vidžet za snimanje anketa prikazuje rezultate za najnovije ankete nakon poziva koje su klijenti poslali za odabranu grupu, tim ili agente. Možete da izaberete jedan ili sve obrasce istraživanja iz Obrazac za istraživanje padajuće liste.

Element podataka	Opis
Poslednji	Rezultat za poslednju dostavljenu anketu. Vidžet određuje poslednju anketu po datumu i vremenu odgovora ankete.
Poslednji 5	Prosečan rezultat istraživanja za poslednjih pet podnesenih anketa. Vidžet određuje poslednjih pet istraživanja po datumu i vremenu odgovora na anketu.

Dostupni WFM dodaci

Sledeći dodaci sadrže statistiku za WFM.

- Agent Poziv Količine Vidget
- Agent Pozivi po satu Vidget

- Agent Procenti Vidget
- Agent Time Distributions Vidget
- Agent Vreme Ukupan Vidget
- Moj raspored vidžet
- Dodatak za pridržavanje u realnom vremenu
- Servis Kuede Performanse Vidget

Preduslovi

- Potrebna vam je dozvola Pogledaj WFM kontrolnu tablu da biste videli sopstvene podatke.
- Potrebne su vam dozvole Pogledaj WFM kontrolnu tablu, Uredi rasporede i Pogledaj rasporede da biste videli podatke agenata u vašem opsegu.
- Potrebna vam je dozvola za administriranje kontrolnih tabli za uređivanje kontrolnih tabli. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

Lokacija stranice

Data Ekplorer > novu kontrolnu tablu ili kontrolnu tablu (na listi kontrolne table) > dodajte panele >

WFM vidžete Početna stranica > Uredite kontrolnu tablu > dodajte panele > WFM vidžete

Agent Poziv Količine Vidget

Agent Call Volumes vidžet prikazuje obim poziva agenta za izabrani opseg datuma. Podaci se mogu grupisati po danu ili 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. Pređite mišem preko tačke podataka u grafikonu da biste prikazali opis ekrana koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka. Agenti mogu da vide svoje obrađene pozive i preneti pozive. Supervizori, raspoređivači ili administratori mogu da vide obrađene pozive i preneti 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:

Obrađeni pozivi— Broj kontakata koje je servisni red ili agent obradio tokom intervala.

Prenoseni pozivi— Broj ACD poziva koje je agent preneo tokom intervala.

NAPOMENA : Nula na grafikonu označava da je agent prijavljen tokom dana, ali nije uzimao pozive. Nema podataka na grafikonu koji ukazuju na to da se agent nije prijavio tog određenog dana.

Agent Pozivi po satu Vidget

Vidžet Agent Pozivi po satu prikazuje prosečan broj ACD poziva po satu koji agent obrađuje u izabranom vremenskom opsegu. Podaci se mogu grupisati po danu ili 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. Pređite mišem preko tačke podataka u grafikonu da biste prikazali opis ekrana koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka.

Poziv se računa u intervalu rasporeda u kojem agent odgovori. Možete da izaberete da prikažete **element podataka Pozivi po satu** sa **padajuće liste Serija** . **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 11:00–11:59.

Agent Procenti Vidget

Vidžet za procente agenta prikazuje vaš odnos popunjenosti, procenat odgovorenih poziva ili oboje za izabrani vremenski opseg. Podaci se mogu grupisati po danu ili 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. Pređite mišem preko tačke podataka u grafikonu da biste prikazali opis ekrana koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka.

Možete da izaberete da prikažete jedan ili oba elementa podataka Popunjenost% i Korišćenje% u bilo kom redosledu sa panela Konfiguracija vidžeta. **Popunjenost%** je procenat vremena u sesiji koje agent provodi u aktivnim državama rukovanja kontaktima (na primer, na dolaznim pozivima, u završavanju 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 Time Distributions 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 mesecu i izražavaju se u sekundama. Ako grupišete podatke po mesecima, možete odabrati opseg od jednog, dva, tri, šest ili dvanaest meseci. Pređite mišem preko tačke podataka u grafikonu da biste prikazali opis ekrana koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka.

Možete da izaberete da prikažete do tri od sledećih elemenata podataka u bilo kom redosledu.

Element podataka	Opis
Prosečno vreme obrade	Prosečan iznos vremena agent je bio u ACD državama u vezi sa

Element podataka	Opis
	Obrada poziva. ACD države uključene u ovom proseku zavise od toga koji od sledećih ACD vaš sistem koristi: ▪ Unified CCE ili Unified CCX—Prosečna količina vremena koju je agent proveo u stanjima Talking, On Hold, Work Ready i Work Not Ready. ▪ Avaya AACC—Prosečna količina vremena koju je agent proveo u stanjima Talking, On Hold i Break (Work). ▪ Avaya CMS—Prosečna količina vremena koju je agent proveo u Talking, On Hold i After Call Work državama.
Prosečno vreme razgovora	Prosečna količina vremena koju je agent bio na dolaznim ACD pozivima, počevši od odgovora na poziv i završava se kada je poziv isključen, uključujući vreme čekanja.
Prosečno vreme na čekanju	Prosečna količina vremena koju je agent postavio pozive na čekanju, uključujući i 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 spremanja	Prosečna količina vremena koju je agent bio prijavljen i dostupan Prihvatiti ACD pozive.
Prosečno vreme nije spremno	Prosečna količina vremena kada je agent bio prijavljen, ali nije bio dostupan Uzeti ACD pozive.

Agent Vreme Ukupan Vidget

Vidžet 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 mesecu u rasponu između 1 i 12 meseci i predstavljeni su u HH:MM:SS formatu. Pređite mišem preko tačke podataka u grafikonu da biste prikazali opis ekrana koji sadrži tačnu vrednost za tačku podataka.

Možete da izaberete da prikažete do osam sledećih elemenata podataka u bilo kom redosledu.

Element podataka	Opis
Ukupno vreme obrade	Ukupna količina vremena koju je agent bio u ACD državama u vezi sa obradom

Element podataka	Opis
	poziv. ACD države uključene u ovom proseku zavise od toga koji od sledećih ACD vaš sistem koristi: ▪ Unified CCE ili Unified CCX—Ukupna količina vremena koju je agent proveo u stanjima Talking, On Hold, Work Ready i Work Not Ready. ▪ Avaya AACC—Ukupna količina vremena koju je agent proveo u stanjima Talking, On Hold i Break (Work). ▪ Avaya CMS—Ukupna količina vremena koju je agent proveo u državama Talking, On Hold i After Call Work.
Ukupno vreme razgovora	Ukupna količina vremena agenta je na dolaznim ACD pozivima, počevši kada se na poziv odgovori i završava kada se poziv prekine, uključujući vreme čekanja.
Ukupno vreme na čekanju	Ukupna količina vremena koju je agent postavio pozive na čekanju, uključujući i čekanje Vreme za transfere i konferencije.
Ukupno radno vreme	Ukupna količina vremena koju je agent proveo u radnom stanju odmah Nakon ACD poziva.
Ukupno vreme spremanja	Ukupan iznos vremena agent je prijavljen i na raspolaganju za prihvatanje ACD pozivi.
Ukupno nije spremno vreme	Ukupna količina vremena koju je agent bio prijavljen, ali nije bio dostupan za preuzimanje ACD pozivi.
Ukupno vreme u službi	Ukupna količina vremena koju je agent bio u Readi, Talk, Hold i Stanje rada. Podrazumevana opcija za seriju 1 u Vidget Konfiguracija panelu.
Ukupno vreme prijavljivanja	Ukupno vreme tokom perioda kada je agent bio prijavljen u ACD. Podrazumevana opcija za seriju 2 u Vidget Konfiguracija panelu.

Moj raspored vidžet

Vidžet Moj raspored prikazuje rezime rasporeda agenta za jedan dan sa podrazumevanim danas.

NAPOMENA Ako projekat ili izuzetak ima belešku povezanu sa njom, osenčeni trougao se pojavljuje u gornjem desnom uglu. Zadržite pokazivač miša preko aktivnosti da biste videli belešku.

Vidžet takođe pokazuje trenutnu poštovanje agenta (A) i usaglašenost (C) procenti za dan. Za informacije o tome kako se izračunavaju procenti pridržavanja i usaglašenosti, pogledajte Vidžet za pridržavanje u realnom vremenu .

Ako agent nije zakazan za bilo kakve aktivnosti, Moj raspored prikazuje poruku, "Ništa zakazano na ovaj dan."

Možete da vidite 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 WFM servera. 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 izborom agenta čiji raspored je prikazan u vidžeta i preimenovanje vidžeta po želji.

Dodatak za pridržavanje u realnom vremenu

Dodatak za pridržavanje u realnom vremenu prikazuje podatke o pridržavanju u realnom vremenu za odabrane agente. Vidžet ažurira podatke svakih 30 sekundi. Kliknite na Pregled rezimea polje za potvrdu da prikažete rezime rezultata na vrhu tabele. Kliknite na ikonu sa strelicom 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 izabrane agente i serije u bilo kom redosledu. Kliknite, prevucite i ispustite pojedinačnog agenta ili seriju na predviđenu lokaciju na listi.

Sortirajte redove tabele u uzlaznom ili silaznom redosledu klikom na zaglavlje kolone.

> **NAPOMENA** : Dodatak za pridržavanje u realnom vremenu se ne ažurira istovremeno sa fiokom za pridržavanje WFM-a na stranici Agent Ekplorer. Pogledajte Pogledaj poštovanje agenta i usaglašenost.

Servis Kuede Performanse Vidget

Samo supervizori, raspoređivači i administratori mogu pristupiti vidžetu za performanse redosleda usluga. On prikazuje performanse nivoa usluge u realnom vremenu (% Nivo usluge) za izabrani red usluga i opciono cilj (predviđeni) performanse nivoa usluge takođe. Vidžet ažurira podatke dva puta po satu: na sat i na 30 minuta posle sata. Možete grupirati podatke po danu ili intervalu 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 na nivou usluge (%SVL-A) sa ciljem (predviđenim) performansama na nivou usluge (%SVL-G), izaberite Interval iz Grupiraj po padajuće liste, a zatim izaberite polje za potvrdu Cilj u Konfiguracija vidget panel.

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 na panelu izveštaja. Možete koristiti parametar za kontrolu jednog ili više izveštaja.

Povežite panel parametara sa panelom izveštaja

1. Kliknite **Parametri** u Kontrolna tabla dijalog. Parametar vezivanja dijalog boks otvara.
2. Kliknite na dugme **Dodaj novi parametar** u donjem levom uglu dijaloga Vezivanje parametara. Novi parametar se dodaje na listu.
3. Kliknite na **polje Vezivanja** i izaberite kategoriju podataka da biste vezali panel izveštaja za parametar.
4. Kliknite **dodati** da biste dodali polje za vezivanje .
5. U novom polju za vezivanje izaberite panel parametara za filtriranje izveštaja.
6. Kliknite **primeniti** da kreirate vezivanje parametara.

Kada je panel parametara vezan za panel Izveštaj, možete kontrolisati koje informacije panel izveštaja prikazuje. Na primer, da biste prikazali 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.

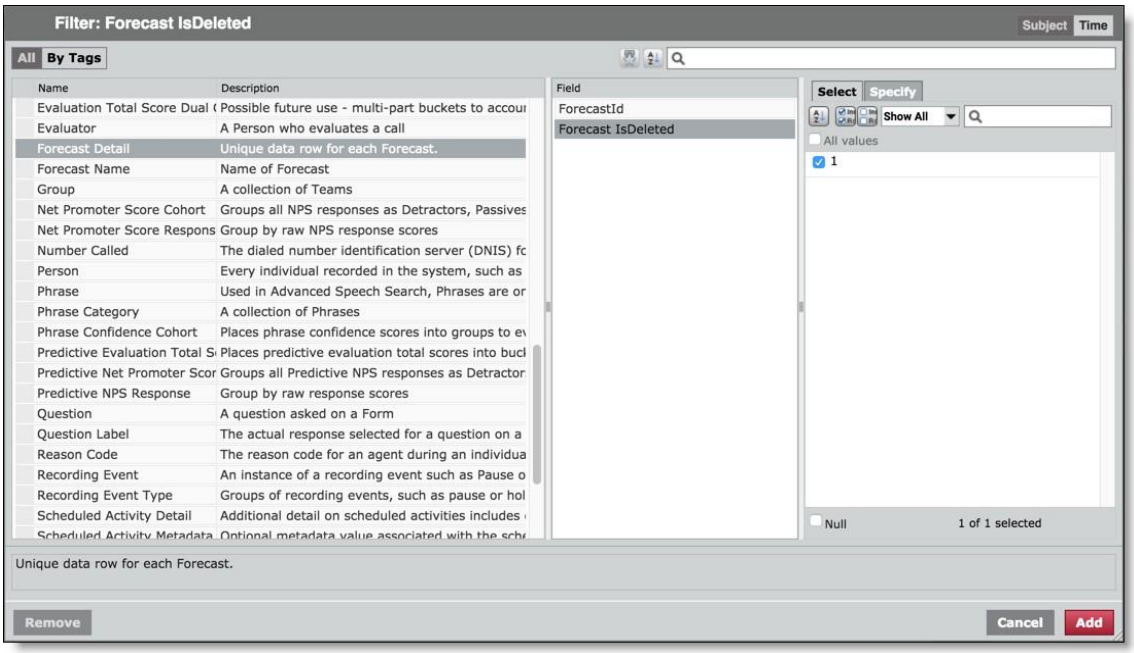
Filtriraj izbrisane zapise

Baza podataka izveštavanja za Data Ekplorer akumulira podatke tokom vremena kako bi omogućila istorijsku analizu tih podataka. Zapisi koji bi inače bili izbrisani iz baze podataka zapravo nisu uklonjeni 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 pridržavanju agenta	Izveštaj o pridržavanju agenta
IsDeleted Raspored agenta	Raspored aktivnosti je izbrisan
Predviđanja	Prognoza IsDeleted

Filtriraj izbrisane zapise

1. U odeljku Filteri na kartici Pitanje kliknite na [**ograničenje].** Otvori se dijalog "Izaberi filter".



2. Izaberite odgovarajuće ime predmeta prema prethodnoj tabeli.
3. Izaberite odgovarajuće polje za to ime predmeta prema prethodnoj tabeli.
4. Obrišite polje za **potvrdu Sve vrednosti** .
5. Izaberite polje za potvrdu **1** . U ovom filteru, 1 znači "istina".
6. Kliknite na dugme **Dodaj**. Ovo prvo postavlja izveštaj da sadrži samo izbrisane vrednosti.
7. U odeljku Filteri na kartici Pitanje, kliknite na **padajući meni u** filteru i izaberite **nije**. Izbrisani zapisi se uklanjaju iz izveštaja.

Konfigurišite KPI preduzeća

Ključni indikator učinka preduzeća (KPI) je više od jedne metrike ili mere, kao što su prosečno vreme rukovanja, pridržavanje ili pozivi. Da bi bili KPI, ti brojevi moraju biti dodatno definisani kako bi ispričali svoju priču i uticali 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 se 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 procenjuje performanse tokom vremena. Da li radimo bolje ili gore nego prošlog meseca?
- Dimenzionalni **kontekst u kojem se procenjuje**. Da li je ovo za grupu? Tim? Red za usluge? 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 osobine

Postoji devet osobina konfigurisanih koje doprinose KPI preduzeća.

Svojstvo	Opis
KPI Aktuelno	Stvarna merna vrednost. Ovo je ista vrednost koja se vraća ako mera se koristi bez KPI vizualizacija.
KPI Cilj	Cilj KPI-a, kao što je definisano na stranici Ključni indikatori učinka (KPI) (pogledajte Konfigurišite 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 Stvarni Delta %	Procenat promene između stvarne vrednosti mere navedeno u izveštaju i stvarna vrednost mere iz prethodnog perioda.
KPI Aktuelna Delta	Razlika u vrednosti između stvarne vrednosti mere navedeno u izveštaju i stvarna vrednost mere iz

Svojstvo	Opis
	prethodnom periodu.
KPI Prethodna Stvarna	Prethodna vrednost mere ili metrike u vreme određeno od strane KPI Vremenski period Displai osobina.
KPI Prethodni rezultat	Rezultat postignut prethodnom stvarnom vrednošću u odnosu na Cilj.
KPI Rezultat Delta	Stvarna razlika između prethodnog rezultata i trenutnog rezultata.
KPI Prikaz vremenskog perioda	Vremenski period konfigurisan na stranici Ključni indikatori učinka (KPI) (pogledajte Konfigurišite KPI).

Konfigurišite podešavanja

KPI-ovi su konfigurisani 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-ovi mogu uporediti na jednakoj skali - one koje kompanija definiše za ciljeve, dimenzije i vreme. Na taj način, svi rezultati se mogu uporediti jedni sa drugima sa izvesnom sigurnošću.

Stranica Ključni indikatori performansi povezana je sa bibliotekom podataka Data Ekplorer-a, iz koje dobija listu dostupnih KPI-a, njihove podrazumevane vrednosti i grupe, timove i redove usluga koji su povezani sa njima. Kada se konfigurišu, ta podešavanja čita bilo koji izveštaj Data Ekplorera koji koristi KPI. Ako se podešavanja KPI-a promene, svi KPI izveštaji i kontrolne table se automatski ažuriraju kako bi odražavali te promene.

KPI je hijerarhijske prirode. To jest, kada postavite cilj i ne odredite 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 odredite grupu, tim i red usluga, cilj se odnosi na tim koji pripada grupi i redu usluga, jer oni nemaju direktnu vezu. Specifičniji cilj nadjačava manje specifičan cilj.

NAPOMENA : Ne mogu se svi KPI konfigurisati za sve tri dostupne dimenzije.

KPI-ovi dolaze sa podrazumevanim ciljevima i vremenskim periodima, tako da će raditi bez greške. Te ciljeve treba promeniti tako da odgovaraju jedinstvenim zahtevima i poslovnim ciljevima vašeg preduzeća.

Implementirajte izveštaje

Svaki izveštaj može biti KPI izveštaj, sve dok koristi jednu ili više mera koje su konfigurisane da budu KPI. Prilikom konfigurisanja izveštaja, možete izabrati da se grupišete po KPI vrednostima (dostupno u prikazu predmeta) da biste prikazali sve konfigurisane osobine za svaki KPI. Osobine mogu biti filtrirane tako da su samo izabrane osobine prikazane u izveštaju.

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-a. Možete filtrirati listu mera pomoću KPI oznake da biste ih lako locirali prilikom dodavanja novog izveštaja u Data Ekplorer.

KPI	Opis
# Uzeti kontakti	Broj kontakata na koje je odgovoreno.
Pridržavanje %—Svakodnevno	Procenat vremenskih agenata 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 redu usluga	Prosečno vreme ručke (kontakt, zadržavanje i rad) za kontakte koji su obrađivali ovaj interval za agenta / red.
Prosečna brzina odgovora – red servisa po intervalima	Prosečna brzina poziva odgovorio u sekundi po servisu red po intervalima.
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 osećanja među onim kontaktima sa rezultatom osećanja.
Kontakti - Pozitivno raspoloženje %	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.

KPI	Opis
Contacts Abandoned—Service Queue by Interval	Ukupan broj kontakata napuštenih za servisni red.
Evaluacija Score—Average	Prosek rezultata po evaluaciji kao ključni učinak Indikator.
NPS	Izračunati neto rezultat promotera, gde rezultati mogu da variraju 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
Korišćenje% - Dnevno	Prosečan procenat vremena obrade dnevno za agenta.

Standardni izveštaji

Webex VFO dolazi sa brojnim standardnim izveštajima.

- QM standardni izveštaji pružaju evaluaciju, anketu i sistemske informacije.
- WFM standardni izveštaji pružaju podatke koji se odnose na rasporede, performanse agenta i planiranje.

Pokrenite standardni QM ili WFM izveštaj

Izveštavanje vam omogućava da pokrenete, pregledate i izvozite informativne izveštaje o Webex VFO podacima. Vaš administrator određuje koji su vam izveštaji dostupni prema proizvodu, tipu izveštaja i ulozi. Traka sa alatkama Izveštavanje vam daje 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 treba da pristupite i kako najbolje da ga filtrirate. Koristite najmanji mogući vremenski opseg i koristite mnoge ciljane pretrage za razliku od

jedna velika pretraga. Takođe možete koristiti filtere za grupe, timove i agente 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. KlikniteQM,WFM , ili **sačuvane** sa trake sa alatkama izveštavanja.
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 datum kada je kontakt procenjen.

   NAPOMENA Ako izveštaj dozvoljava 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 izveštaja.

   (Opciono) Izaberite da li želite da pošaljete ponavljajuće izveštaje na adrese e-pošte koje unesete u **Odredište** sekcija. Potrebna je najmanje jedna adresa e-pošte. Adrese e-pošte su odvojene tačkama i zarezima. Ako je Webex VFO konfigurisan za e-mail izveštaje, 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, razbiti ga na manje izveštaje kako bi se osiguralo da ispunjava ograničenje veličine.

E-pošta sadrži vašu adresu e-pošte u polju Od (kao korisnika 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 Recurrence, morate sačuvati izveštaj za buduću upotrebu.

5. Kliknite na dugme **Pokreni izveštaj** da biste odmah pokrenuli izveštaj.

Sačuvaj izveštaj

1. KlikniteQMorWFMiz 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 konfigurišite polja koja će biti uključena u izveštaj.
4. (Opciono) Izaberite da li želite da omogućite ponavljanje izveštaja.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj kao** da biste sačuvali izveštaj za buduću upotrebu.
6. Unesite ime izveštaja u Sačuvaj kao polje za tekst, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.
7. Kada sačuvate konfiguraciju izveštaja, možete joj pristupiti klikom na **dugme Sačuvano** na traci sa alatkama izveštavanja, a zatim klikom na ime izveštaja.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – saznajte više o dozvolama potrebnim za pokretanje i pristup izveštajima

QM standardni izveštaji

Upravljanje kvalitetom obezbeđuje evaluaciju, sistem i izveštaje o istraživanju.

> **NAPOMENA** : Rezultati su zaokruženi za pojedinačne sekcije u obrascima za evaluaciju i istraživanje. 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 obrascu za evaluaciju ili istraživanje, a zatim ih u proseku.

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 VFO ne zna vremensku zonu povezanu sa kontaktom, onda je vreme prikazano u Greenvich Mean Time (GMT).

U statusu sistema i izveštajima o statusu snimanja korisnika, vreme povezano sa kontaktom je u formatu koji odgovara lokalu plus GMT ofset. Na primer, vreme za kontakt koji je agent iz Čikaga u 15:42 CST pojavljuje se kao 9:42 GMT - 06:00.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Pre nego što pokrenete standardni izveštaj, znajte koje podatke treba da pristupite i kako najbolje da ga filtrirate. Koristite najmanji mogući vremenski opseg i koristite mnoge ciljane pretrage za razliku od
> Jedna velika pretraga. Takođe možete koristiti filtere za grupe, timove i agente 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. KlikniteQMor **Sačuvane** sa trake sa alatkama izveštavanja.
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 datum kada je kontakt procenjen.

> **NAPOMENA** Ako izveštaj dozvoljava 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 izveštaja.

   (Opciono) Izaberite da li želite da pošaljete ponavljajuće izveštaje na adrese e-pošte koje unesete u **Odredište** sekcija. Potrebna je najmanje jedna adresa e-pošte. Adrese e-pošte su odvojene tačkama i zarezima. Ako je Webex VFO konfigurisan za e-mail izveštaje, 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, razbiti ga na manje izveštaje kako bi se osiguralo da ispunjava ograničenje veličine.

   E-pošta sadrži vašu adresu e-pošte u polju Od (kao korisnika 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 Recurrence, morate sačuvati izveštaj za buduću upotrebu.

5. Kliknite na dugme **Pokreni izveštaj** da biste odmah pokrenuli izveštaj.

Sačuvaj izveštaj

1. Podesite izveštaj po želji (pogledajte proceduru "Pokreni izveštaj").
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj kao** da biste sačuvali izveštaj za buduću upotrebu.
3. Unesite ime izveštaja u Sačuvaj kao polje za tekst, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Kada sačuvate konfiguraciju izveštaja, možete joj pristupiti klikom na **dugme Sačuvano** na traci sa alatkama izveštavanja, a zatim klikom na ime izveštaja.

Dostupni izveštaji

Izveštaji o evaluaciji	
Rezultati Svi podaci	Prikazuje prosečne rezultate evaluacije 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 rezultate evaluacije 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 voditi 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.
Evaluator Performanse	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.
Evaluacija Ukupno Grafikon	Prikazuje ukupnu evaluaciju po mesecima za pojedinačnog agenta, grupa, ili tim.
Kontakt Totals Grafikon	Prikazuje ukupan broj snimaka i procena mesečno za određenu grupu.
Grafikon trenda agenta	Prikazuje prosečnu ocenu određenog korisnika za svaku procenu napravljenu u određenom vremenskom periodu, zajedno sa linijom trenda i detaljnim informacijama ispod koje čine grafikon.
Agent je postigao evaluaciju	Prikazuje detalje svih procena postigao za određenog korisnika

Izveštaji o evaluaciji	
	tokom definisanog vremenskog perioda, uključujući rezultate date na svakom evaluacijskom pitanju, rezultat za svaki odeljak, ukupni rezultat i sve dodatne komentare. Izveštaj se može pokrenuti za jedan obrazac ili za sve oblike zasnovane na procentima ili tačkama.
Kontakt Detalji	Prikazuje prosečne rezultate evaluacije, opsege i ukupne datume kontakta za određenog agenta i da li je rezultat premašio, ispunio ili 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, tima i proseka 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	
Pristup interakciji od strane korisnika	Prikazuje korisnike koji su pristupili snimke u određenom periodu.
Pristup interakciji putem kontakta	Prikazuje listu arhiviranih snimaka za određenog agenta koji su pristupili u određenom periodu. Omogućava vam da utvrdite da li je pregledan značajan broj snimaka koji se tiču određenog kontakta, zvanog broja ili broja pozivanja.
Status snimanja korisnika	Prikazuje korisničke i snimanje događaja povezanih sa agentima konfigurisan za snimanje. Možete da izaberete da pregledate poruke koje generiše usluga na nivou INFO, VARN ili ERROR, ili na svim nivoima. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i trenutni dan.

Sistemski izveštaji	
Status sistema	Prikazuje sistemske i administrativne događaje u vezi sa agentima konfigurisan za snimanje. Možete da izaberete da pregledate poruke koje generiše usluga na nivou INFO, VARN ili ERROR, ili na svim nivoima. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i trenutni dan.

Izveštaji o istraživanju	
Ankete Svi podaci	Prikazuje kolektivne rezultate ankete nakon poziva.
Rezultati obrasca ankete	Prikazuje prosečne rezultate za ankete nakon poziva.

Agent je postigao evaluaciju

Izveštaj o evaluaciji agenta prikazuje detalje svih procena koje su postigane za određenog korisnika tokom definisanog vremenskog perioda, uključujući rezultate date na svakom evaluacijskom pitanju, rezultat za svaki odeljak, ukupni rezultat i sve dodatne komentare. Izveštaj se može pokrenuti za jedan obrazac ili za sve oblike zasnovane na procentima ili tačkama.

Ovaj izveštaj možete koristiti za štampanje štampane kopije 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 VFO 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 .

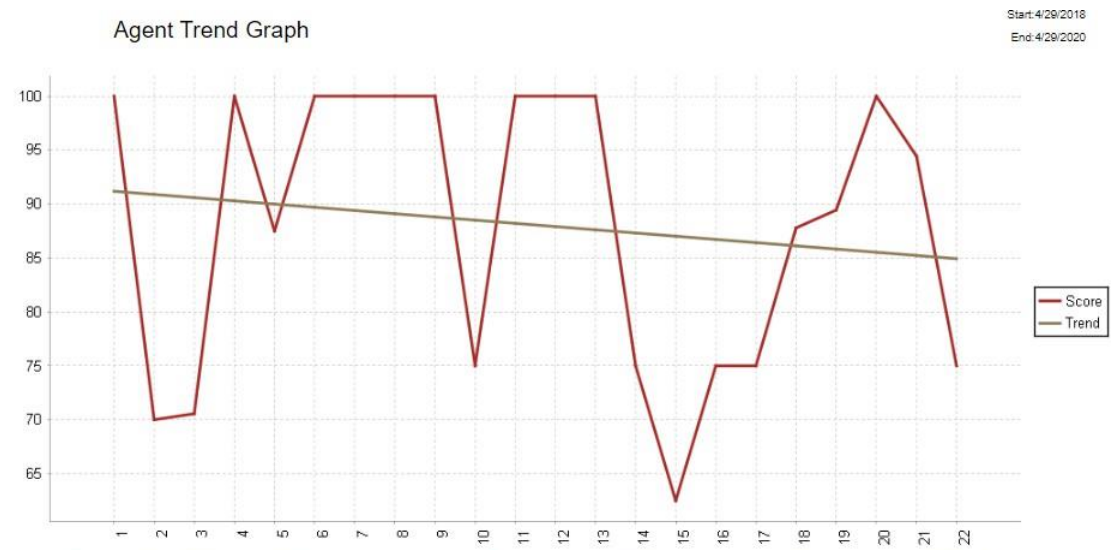
Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Trajanje poziva	Vreme razgovora kontakta (količina vremena između odgovora na poziv i poziva pao).
Pozvani broj	DID (direktno unutrašnje biranje) ili DNIS (Dialed Number Identification servis) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" 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 koji se odnosi na obrazac ili odeljak. Svako ko može da vidi evaluaciju može da doda komentar.
Datum komentara	Datum kada je komentar unesen u evaluaciju.
Vreme za komentar	Vreme kada je komentar unesen na procenu.
Komentar Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je komentar unesen.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Vreme kontakta	Vreme kada je došlo do kontakta.
Zavrљi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Eval Datum	Datum kada je kontakt procenjen. Ova vrednost se pojavljuje na traženim izveštajima ako je izabrana dozvola Pregled Evaluator Detalj. Ako nije izabrana, vrednost 12/31/2999 je prikazana. Na planiranim 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 Evaluator Detalj. Ako nije izabrana dozvola Pogledaj Evaluator Detalj, vrednost 12:00 AM je prikazana. Ova vrednost je uvek dostupna na zakazanim izveštajima.

Polje	Definicija
Eval vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je kontakt procenjen. Dostupno samo na traženi izveštaji ako je omogućena dozvola Pogledaj Evaluator Detalji. Ako dozvola nije omogućena, vrednost ##### se prikazuje. Ova vrednost je uvek prikazana na zakazanim izveštajima.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj Evaluator Detalji.
Obrazac Komentari	Komentari za obrazac. Svako ko može da vidi evaluaciju može da doda Komentar.
KPI	Ključni indikator učinka.
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Moguće	Ukupan mogući rezultat.
Mogući rezultat	Stvarno pitanje koje se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje	Tekst pitanja koje 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 evaluacije tokom određenog 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.

Grafikon trenda agenta

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 odustao od poziva).
Kontakt Datum	Datum kada je došlo do kontakta.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Vreme kontakta	Vreme kada je došlo do kontakta.

Polje	Opis
Kontakt vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta.
Zavrљi	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 ukupne datume kontakata 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 o ukupnom broju procena, timu i proseku agenata.

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 ocijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Premašuje	Broj ocijenjenih kontakata koji premašuju 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 Evaluator Detalji.
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Kontakt Cilj	Opis kontaktnog cilja kao što je konfigurisan na cilju kontakta Stranica administracije.
Dovršeno	Broj kontaktnih ciljeva koje je evaluator završio.
Ukupno za završetak	Ukupan broj kontaktnih ciljeva koje evaluator mora da završi. **NAPOMENA** Ako je agent deaktiviran pre nego što je cilj aktivan (ili, za ponavljajuće ciljeve, pre nego što Webex VFO dodeli sledeće ponavljanje), Webex VFO 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 ciljeva kontakta koje je evaluator završio.

Kontakt Totals Grafikon

Izveštaj Grafikon ukupnih rezultata 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 evaluacije tokom određenog vremenskog perioda.
Ukupno QM snimaka	Ukupan broj snimaka za upravljanje kvalitetom.

Evaluacija Kalibracija

Ovaj izveštaj prikazuje rezultate sesije kalibracije na osnovu ID kontakta. Ne prikazuje standardne rezultate evaluacije

Preduslov

- Imate dozvolu Pogledaj Evaluator Detalji. 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 unutrašnje biranje) ili DNIS (Dialed Number Identification servis) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" 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.
Kontakt Datum	Datum kada je došlo do kontakta.
ID kontakta	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 kalibrisala Kontakt. Dostupno samo na traženim izveštajima ako je omogućena dozvola Pregled Evaluator Detalji. Ova vrednost je uvek prikazana na zakazanim izveštajima.

Polje	Definicija
Obrazac Komentari	Komentari za obrazac. Svako ko može da vidi evaluaciju može da doda Komentar.
KPI	Ključni indikator učinka.
Mogući rezultat	Stvarno pitanje koje se pojavljuje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje	Tekst pitanja koje se pojavljuje u obrascu za evaluaciju. Tip
pitanja	Vrsta pitanja na osnovu mogućeg odgovora: Da/Ne ili 0–5.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu.
Odeljku	Naziv odeljka u obrascu za evaluaciju.
Ocena sekcije (%)	Rezultat sekcije 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 rezultate evaluacije 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	

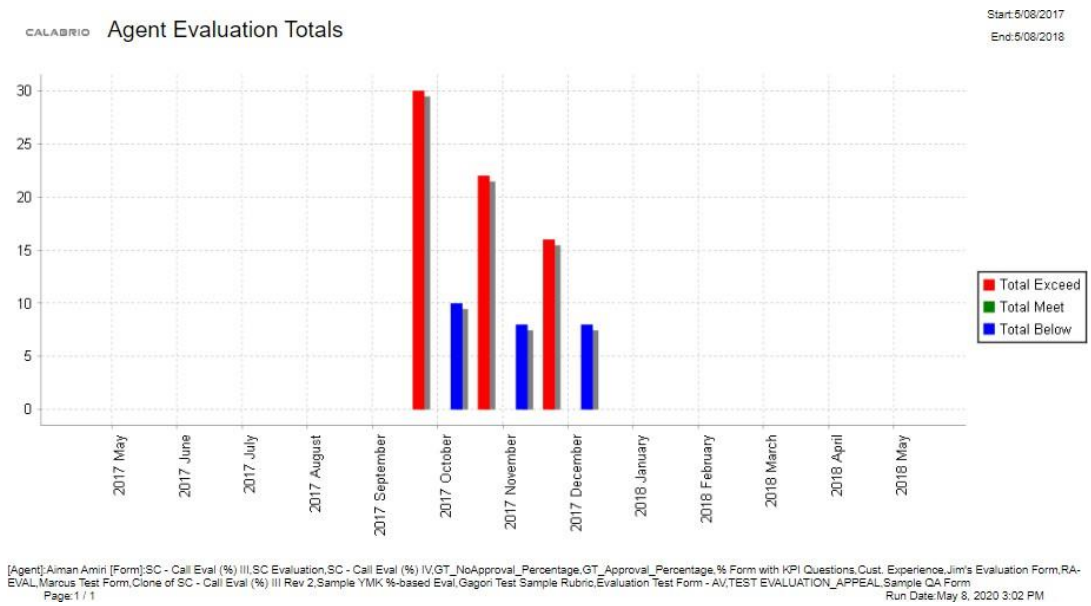
Polja u ovom izveštaju

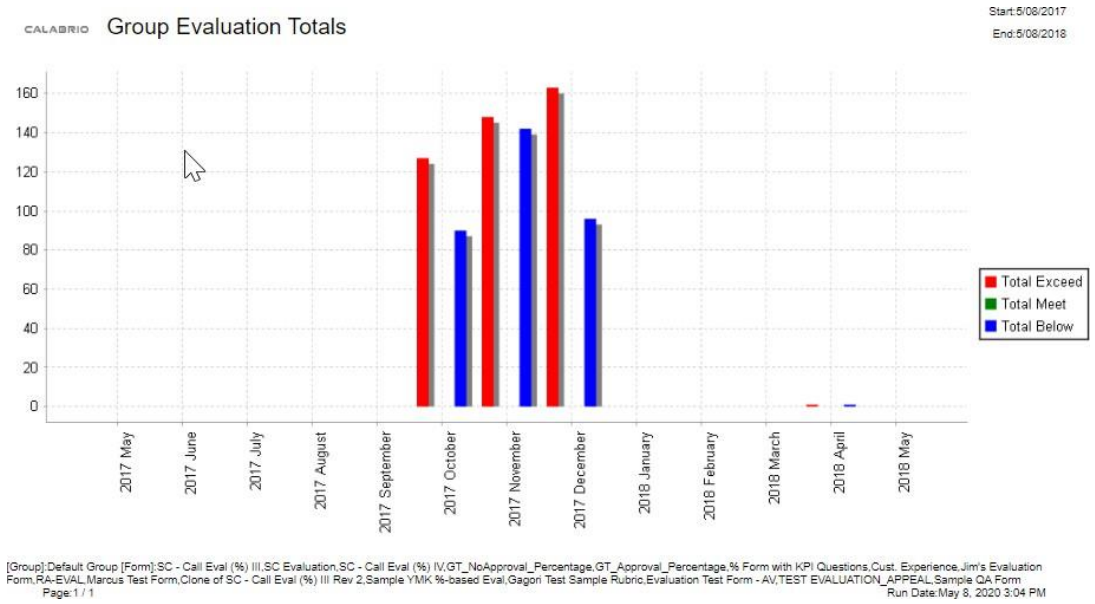
Polje	Opis
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Ispod	Broj ocijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Evaluacije	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj ocijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj Evaluator Detalji.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.

Polje	Opis
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koje 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.
Sekcija Težina	Procenat koji se primenjuje na odeljak u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina sekcije u obliku 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.

Evaluacija Ukupno Grafikon

Izveštaj Evaluacija Ukupni grafikon prikazuje ukupnu evaluaciju po mesecima za pojedinačnog agenta, grupu ili tim.


CALABRIO
Agent Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
30
25
20
15
10
5
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM


CALABRIO
Group Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
160
140
120
100
80
60
40
20
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Polja 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 ocijenjenih kontakata čiji rezultati padaju ispod Očekivanja. Podrazumevani opseg rezultata je 0–74 procenata. Opseg može biti modifikovan od strane administratora.
Ukupno prekoračiti	Ukupan broj ocijenjenih kontakata čiji rezultati premašuju očekivanja. Podrazumevani opseg rezultata je 90–100 procenata. Ovaj opseg može biti modifikovan od strane administratora.

Evaluator Performanse

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 Evaluator Detalji. 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

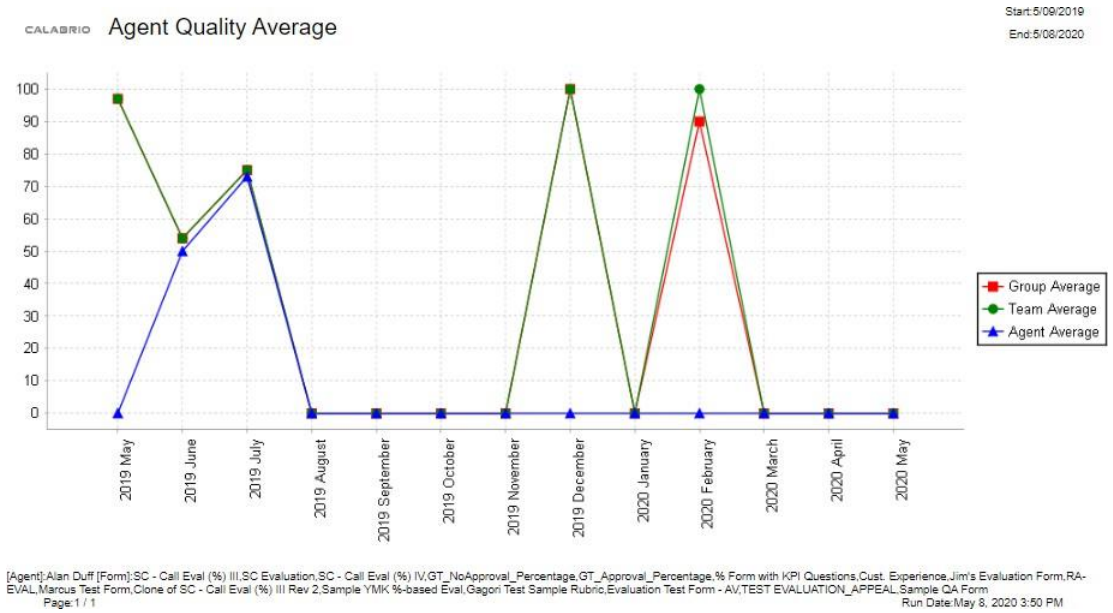
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

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 Evaluator Detalji.
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora 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 evaluacije tokom određenog 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.
Tim Prosek	Prosečna ocena 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 ocijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.

Polje	Opis
Evaluacije	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj ocijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj Evaluator Detalji.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koje 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.
Sekcija Težina	Procenat koji se primenjuje na odeljak u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina sekcije u obliku 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.

Pristup interakciji putem kontakta

Izveštaj o pristupu interakciji putem kontakta prikazuje listu arhiviranih snimaka za određenog agenta kojima je pristupljeno u određenom periodu. Omogućava vam da utvrdite da li je pregledan značajan broj snimaka koji se tiču određenog kontakta, zvanog broja ili broja pozivanja.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Datum pristupa	Datum kada je pristupljeno kontaktu.
Vreme pristupa	Vreme kada je pristupljeno kontaktu.
Pristupljeno vremenskoj zoni	Vremenska zona u kojoj je pristupljeno
kontaktu. Agent Ime	Ime agenta.
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Agent Prezime	Prezime agenta.
Pozvani broj	DID (direktno unutrašnje biranje) ili DNIS (Dialed Number Identification servis) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" 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.
Kontakt Datum	Datum kada je došlo do kontakta.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Zavrљi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Korisničko ime	Ime korisnika.
Korisničko ime	Vindovs prijava osobe koja je pristupila arhivi.
Korisničko prezime	Prezime korisnika.

Pristup interakciji od strane korisnika

Izveštaj o pristupu interakciji od strane korisnika prikazuje korisnike koji su pristupili snimcima u određenom periodu.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Datum pristupa	Datum kada je pristupljeno kontaktu.
Vreme pristupa	Vreme kada je pristupljeno kontaktu.
Pristupljeno vremenskoj zoni	Vremenska zona u kojoj je pristupljeno
kontaktu. Agent Ime	Ime agenta.
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Agent Prezime	Prezime agenta.
Pozvani broj	DID (direktno unutrašnje biranje) ili DNIS (Dialed Number Identification servis) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" 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.
Kontakt Datum	Datum kada je došlo do kontakta.
ID kontakta	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	Ime korisnika.
Korisničko ime	Vindovs prijava osobe koja je pristupila arhivi.
Korisničko prezime	Prezime korisnika.

Rezultati Svi podaci

Izveštaj Scores All Data 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 ocijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Evaluacije	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj ocijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj Evaluator Detalji.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koje 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.
Sekcija Težina	Procenat koji se primenjuje na odeljak u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina sekcije u obliku 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 Rezultati sekcije prikazuje prosečnu ocenu za svaki deo obrasca za evaluaciju u određenom periodu. Ovo može voditi 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 ocijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.

Polje	Opis
Procenu	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj ocijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.
Prezime	Ime evaluatora. Ime evaluatora možete videti ako Imaju dozvolu Pogledaj Evaluator Detalji.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Ispunjava	Broj procenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koje 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.
Sekcija Težina	Procenat koji se primenjuje na odeljak u obrascu za evaluaciju. Zbir Težina sekcije u obliku 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 ankete 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 Evaluator Detalji.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Pitanje	Tekst pitanja koje 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 Rezultati obrasca ankete 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 Evaluator Detalji.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
Grupa	Ime grupe.
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora ako imate dozvolu Pogledaj detalje evaluatora.
Pitanje	Tekst pitanja koje 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 pregledate poruke koje generiše usluga na nivou INFO, VARN ili ERROR, ili na svim nivoima. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i trenutni dan.

Veb aplikacija Media piše događaje koji upozoravaju kada je slobodnog prostora malo na serveru Site Upload 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 ▪ WARN—Poruke upozorenja za događaje koji su smetnji kvarovi, ali ne ometaju rad programa ▪ GREŠKA – Poruke o greškama za događaje koji sprečavaju program da nastavi sa radom
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.
Vreme	Vreme kontakta ili događaja.

Status snimanja korisnika

Izveštaj o statusu snimanja korisnika prikazuje događaje korisnika i snimanja povezane sa agentima konfigurisanim za snimanje. Možete da izaberete da pregledate poruke koje generiše usluga na nivou INFO, VARN ili ERROR, ili na svim nivoima. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i trenutni 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 Evaluator Detalji.
IP adresa	IP adresa računara na kojem je došlo do događaja.
Prezime	Prezime evaluatora. Možete videti prezime evaluatora 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 ▪ WARN—Poruke upozorenja za događaje koji su smetnji kvarovi, ali ne ometaju rad programa ▪ GREŠKA – Poruke o greškama za događaje koji sprečavaju program da nastavi sa radom
Mađina	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 standardni izveštaji

Standardni izveštaji dostupni u WFM-u su navedeni u nastavku.

NAPOMENAWFM standardni 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 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 reda usluga

- Agent Interval
- Interval redosleda agenta
- Intervalni servisni red
- Interval agenta redosleda usluga
- Tim Agent Interval
- Tim Interval

Raspored izveštaja

- Dodeljeni izuzetak
- Prekovremeni rad agenta
- Agent Raspored Dnevni
- Agent Raspored Nedeljno
- Agent Zadatak Procenti
- Raspored reda usluga od strane agenta
- Raspored reda usluga po intervalima
- Raspored zadataka tima

Izveštaji o analizi učinka

- Agent Izveštaj kartica
- Performanse Dnevni
- Interval performansi

Izveštaji o planiranju

- Status odmora
- Shift Analiza budžeta

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 Agenta i Intervala, koji su potrebni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečna obrada ACD kontakta (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupno nakon kontakta radno vreme za ACD kontakte obrađene tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za rukuje 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 kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD je rukovao kontaktima 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 Ostalo Državno Vreme	Količina vremena u kojoj je agent prijavljen, ali nije u službi tokom Interval.
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis red ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, računa se samo u intervalu kada je završen rad nakon kontakta za kontakt.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Vreme u službi	Količina vremena koje je agent bio u stanju spreman da uzme ACD kontakt ili je rukovanje ACD kontakt tokom intervala. Ovo uključuje Readi, Talk, Hold i Radno vreme.
Popunjenost %	Procenat vremena u intervalu agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Spremno državno vreme	Količina vremena u kojoj je agent prijavljen i čeka da preuzme ACD poziv tokom intervala.
Korišćenje%	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno od strane ACD) B = Ukupno u sesiji (prijavljivanje) vreme (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Prekovremeni rad agenta

Izveštaj o prekovremenom radu agenta prikazuje broj prekovremenih sati koje su radili izabrani agenti u odabranim timovima ili redovima usluga u izabranom vremenskom opsegu.

Takođe možete da izaberete koja polja želite da prikažete, osim imena agenta i datuma, koji su potrebni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Трајање:	Dužina trajanja aktivnosti.
Završno vreme	Krajnje vreme dana.
Vreme početka	Vreme početka radne smene.
Korisničko ime	Korisničko ime agenta.

Agent Izveštaj kartica

Izveštaj o izveštaju agenta prikazuje informacije o performansama.

Ako je QM instaliran i ako je WFM konfigurisan za uvoz informacija o obrascu evaluacije, padajuća lista Obrazac za evaluaciju prikazuje listu obrazaca za evaluaciju koji se koriste u QM-u za procenu performansi agenta. Ako je izabran obrazac za evaluaciju, podaci u Izveštaju agenta kartice će odražavati samo podatke iz procene agenta koji koriste izabrani obrazac za evaluaciju i ispunjavaju sve ostale kriterijume za izbor izveštaja.

Odeljak metrike cilja prikazuje podrazumevane vrednosti polja postavljene za sledeću statistiku.

Statistiku	Uobičajena vrednost
Prosečan rezultat kvaliteta	75
Prosečni pozivi po satu	10
Pridržavanje %	75
usaglašenost %	0
Popunjenost %	0

Statistiku	Uobičajena vrednost
Korišćenje%	0
Prosečno vreme obrade	0
Prosečno vreme razgovora	0
Prosečno radno vreme	0
Prosečno vreme na čekanju	0
Prosečno vreme spremanja	0

Ove ciljeve možete modifikovati po želji. Kada se generiše izveštaj agenta, naznačen je učinak agenta ili tima u odnosu na ove ciljeve. Prikazane vrednosti su ponderisani proseki.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Pridržavanje %	Procenat koji opisuje koliko dobro agenti drže svog planiranog rada Raspored u intervalu. Ove informacije su dostupne za agente koji imaju podatke o produktivnosti. Pridržavanje % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupan broj minuta u pridržavanju B = Ukupan broj minuta koji se ne pridržavaju C = Ukupno konfigurisanih minuta pridržavanja rasporeda
Prosečni pozivi po satu	Izračunavanje prosečnog broja poziva po satu. Prosečni pozivi po satu = 3600 ÷ (A + B) Pri čemu: A = Vreme razgovora u sekundama za ACD pozive završene tokom intervala B = Posle poziva radno vreme u sekundi za ACD pozive

Polje	Definicija
	Završen tokom pauze
Prosečno vreme obrade	Prosečna obrada ACD kontakta (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupno nakon kontakta radno vreme za ACD kontakte obrađene 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 zadržavanja 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 zadržavanja za transfere i konferencije B = Broj kontakata stavljenih na čekanje tokom perioda. Poziv je mogao biti 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 procenjuje pozive agent završen tokom intervala
Prosečno vreme spremanja	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 interval i unutar intervala podataka. Prosečno vreme spremanja = A ÷ B Pri čemu: A = Količina vremena u kojoj je agent u stanju Readi agenta tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za rukuje 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 kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju 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 je rukovao kontaktima 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 agent radi. Usklađenost sa rasporedom ne uzima u obzir vreme 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 će biti u skladu sa rasporedom, ali ne i pridržavanje, u skladu sa rasporedom. Ove informacije su dostupne za agente koji imaju podatke o produktivnosti. Usaglašenost se izračunava prema sledećoj formuli: usaglašenost % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupno vreme tokom intervala kada je agent u službi, bez obzira da li je agent zakazan da bude u službi B = Ukupno vreme tokom intervala kada je agent zakazan da bude u službi, bez obzira da li je agent zapravo u službi ili ne
Popunjenost %	Procenat vremena u intervalu agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Korišćenje%	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno od strane ACD) B = Ukupno u sesiji (prijavljivanje) vreme (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Agent Raspored Dnevni

Dnevni izveštaj o rasporedu agenata detaljno opisuje planirane aktivnosti odabranih agenata po danu za izabrani vremenski opseg.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Trajanje aktivnosti	Trajanje zakazane 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.
Servisni red	Naziv reda usluga koji agent podržava.

Agent Raspored Nedeljno

Nedeljni izveštaj o rasporedu agenata detaljno opisuje planirane aktivnosti odabranih agenata po nedeljama, počevši od odabranog datuma.

Takođe možete da izaberete koja polja za prikaz, osim imena agenta, broja agenta, Arr (vreme dolaska) i Dep (vreme odlaska), koji su potrebni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Radno vreme	Broj sati u kojima je agent zakazan da bude u službi.
Dodeljivanje plaćenih sati	Iznos plaćenog vremena zadatka zakazanog za agenta za Interval.
Pauza za plaćene sate	Iznos plaćenog vremena pauze zakazanog za agenta za interval.
Plaćeni sati zatvoreni servis	Iznos plaćenog vremena zatvorenog reda usluga 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 zakazanog za agenta za interval.
Projekat plaćenih sati	Iznos plaćenog vremena projekta zakazanog za agenta za interval.
Plaćeni sati Ukupno	Ukupan plaćeni broj sati za interval. Plaćeni sati ukupno = U radnom vremenu + Plaćeni sati Pauza + Plaćeni sati Ručak + Plaćeni sati Izuzetak + Plaćeni sati Projekat + Plaćeni sati Dodeljivanje + Plaćeni sati Zatvorena usluga

Interval redosleda agenta

Izveštaj Agent Service Queue Interval prikazuje aktivnost agenta za izabrane agente u odabranim redovima usluga tokom intervala od pola sata na izabrani datum.

Takođe možete da izaberete polja za prikaz, osim za agenta, intervala i reda usluga, koji su potrebni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečna obrada ACD kontakta (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupno nakon kontakta radno vreme za ACD kontakte obrađene tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za rukuje 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 kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD je rukovao kontaktima 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 red ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, računa se samo u intervalu kada je završen rad nakon kontakta za kontakt.
Zavrљi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.

Agent Zadatak Procenti

Izveštaj o procentima zadataka agenta prikazuje aktivnosti izabranih agenata u smislu procenata ukupnog radnog vremena za izabrane agente u izabranom vremenskom periodu po danu, nedelji ili mesecu.

Takođe možete da izaberete koja polja želite da prikažete, osim imena agenta i datuma, koji su potrebni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Procenat dodeljivanja	Procenat planiranog vremena zadatka za interval. Procenat dodeljivanja = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Planirano radno vreme zadatka za interval B = Ukupno planirano vreme za interval
Procenat pauze	Procenat zakazanog 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 izuzetka = (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 prekovremeni rad 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 odabranom vremenskom periodu po danu, nedelji ili mesecu. Statistika se prijavljuje samo za vremenske periode tokom kojih je agent prijavljen ili kada vaš ACD izveštava podatke.

NAPOMENA Ako izaberete samo jedan ili više timova, onda se proizvodi izveštaj o produktivnosti tima. Ako izaberete jedan ili više timova i jednog ili više agenata, onda se proizvodi izveštaj o produktivnosti agenta.

NAPOMENA : Vrednosti za pridržavanje% i usaglašenost% u ovom izveštaju su zasnovane na podacima izračunatim pre nego što su napravljena poboljšanja za izračunavanje 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-u.
Pridržavanje %	Procenat koji opisuje koliko dobro agenti drže svog planiranog rada

Polje	Definicija
	Raspored u intervalu. Ove informacije su dostupne za agente koji imaju podatke o produktivnosti. Pridržavanje % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupan broj minuta u pridržavanju B = Ukupan broj minuta koji se ne pridržavaju C = Ukupno konfigurisanih minuta pridržavanja rasporeda
Naziv agenta	Puno ime agenta.
Prosečno vreme obrade	Prosečna obrada ACD kontakta (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupno nakon kontakta radno vreme za ACD kontakte obrađene 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 zadržavanja 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 zadržavanja za transfere i konferencije B = Broj kontakata stavljenih na čekanje tokom perioda. Poziv je mogao biti stavljen na čekanje više puta.
Prosečno vreme nije spremno	Prosečna količina vremena agenta je u stanju Not Ready agenta. Priključak Prosek će biti nula ako je Pozivi obrađeni nula za interval. U proračunu se koriste i unakrsni interval i unutar intervala podataka. Prosečno vreme nije spremno = A ÷ B Pri čemu: A = Količina vremena u kojoj je agent u stanju Not Ready agenta tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Prosečno vreme spremanja	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 interval i unutar intervala podataka. Prosečno vreme spremanja = A ÷ B Pri čemu: A = Količina vremena u kojoj je agent u stanju Readi agenta tokom intervala B = Broj kontakata završenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za rukuje 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 kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD je rukovao kontaktima 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 red ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, računa se samo u intervalu kada je završen rad nakon kontakta za kontakt.
Pozivi odlazni	**Pozivi odlazni** Broj eksternih odlaznih ACD poziva agenta završen tokom intervala.
Pozivi po satu	Broj ACD poziva obrađenih po satu. Oba unakrsni interval i U intervalu se koriste podaci u proračunu. 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 prebačenih i konferencijskih iniciranih od strane Agent tokom intervala.
usaglašenost %	Usaglašenost je procenat vremena u intervalu u kojem agent radi Pravu količinu vremena bez obzira na doba dana agent radi. Usklađenost sa rasporedom ne uzima u obzir vreme 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 će biti u skladu sa rasporedom, ali ne i pridržavanje, u skladu sa rasporedom. Ove informacije su dostupne za agente koji imaju podatke o produktivnosti. Usaglašenost se izračunava prema sledećoj formuli: usaglašenost % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupno vreme tokom intervala kada je agent u službi, bez obzira da li je agent zakazan da bude u službi B = Ukupno vreme tokom intervala kada je agent zakazan 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 agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa

Polje	Definicija
Ukupno vreme obrade	Stvarno ukupno ACD kontakt rukovanje vreme (unakrsni intervali) u sekundi Za reda agenta ili servisa u intervalu. Ovo uključuje razgovor, čekanje 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, koje Agent je bio u stanju spreman da uzme ACD kontakt ili je rukovanje ACD kontakt tokom intervala. U servisnom vremenu = Vreme razgovora + Vreme čekanja + 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 + Vreme spremanja + Nije spremno vreme + Drugo vreme
Ukupno nije spremno vreme	Ukupno vreme nije spreman (u intervalu) je ukupno vreme u sekundama Agent je bio u stanju Not Ready agenta tokom intervala.
Ukupno vreme spremanja	Ukupno vreme spremanja (u intervalu) je ukupno vreme u sekundama agenta Bio je u stanju Readi 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 zadržavanja.
Ukupno radno vreme	Stvarno ukupno radno vreme (unakrsni interval) u sekundama za agenta.
Korišćenje%	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno od strane ACD) B = Ukupno u sesiji (prijavljivanje) vreme (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Dodeljeni izuzetak

Izveštaj o dodeljenom izuzetku prikazuje sve pojave izabranog tipa izuzetka dodeljenog izabranim agentima tokom izabranog vremenskog opsega. 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 rasporedi još nisu pokrenuti. Ako je to slučaj, onda će polja Početak, Kraj i Trajanje za te izuzetke biti prazna. Jednom a 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.
Zavrљi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Ceo dan	Izuzetak koji traje čitavu radnu smenu.
Izuzetak	Naziv izuzetka.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.

Budžetsko planiranje

Izveštaj o planiranju budžeta prikazuje procenjene troškove zarade po ulozi za identifikovani vremenski okvir. Da biste pokrenuli ovaj izveštaj, već morate imati stratešku prognozu generisanu za red usluga.

Ljudski resursi prikazani u ovom izveštaju su konfigurisani 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 ljudskog 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 cena po menadžeru je $5,000, onda je formula za izračunavanje troškova menadžera potrebnih u mesecu gde je predviđeni broj agenata 100 je:
>
> 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 (oprema, nameštaj i čvora) za koje se predviđa da će ih koristiti odabrani servisni red tokom izabranog datumskog opsega.

Kapitalne stavke prikazane u ovom izveštaju konfigurisane su na stranici Upravljanje strateškim resursima . Da biste pokrenuli ovaj izveštaj, već morate imati stratešku prognozu generisanu za red usluga.

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 za svakih 10 agenata i jedan telefon za svaka dva supervizora, onda je formula za izračunavanje broja telefona potrebnih u mesecu gde je predviđeni broj agenata 100 je:

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 su potrebni da budu 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, već morate imati stratešku prognozu generisanu za red usluga.
- Trenutni broj resursa sa stranice Strateški resursi se koristi 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 resursa za mesec u planu zapošljavanja je jaz u resursima koji treba da se popuni planom zapošljavanja.
- Primenjuje se stopa iscrpljivanja za svaki od koraka zapošljavanja. Radeći unazad od ove slike, izračunava se potreban broj resursa na početku svakog koraka.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Stopa iscrpljivanja	Stopa gubitka zaposlenih do unapređenja, prenosa ili raskida.
Трајање:	Dužina trajanja aktivnosti.
Datum završetka	Datum završetka prijavljenih informacija.
FTE	Broj zaposlenih u ekvivalentu punog radnog vremena (FTE).
Datum početka	Datum početka prijavljenih informacija.

Izveštaj takođe sadrži sledeće zbirne informacije u zaglavlju:

- Ciljni FTE—FTE izračunat za odabrani vremenski period prema vašem strateškom planu.
- Dostupni FTE —Raspoloživi FTE (nakon iscrpljivanja na osnovu trenutnog broja) izračunat za odabrani vremenski period prema vašem strateškom planu.
- FTE jaz — Razlika između ciljnog FTE-a i raspoloživog FTE-a.

Intervalni servisni red

Izveštaj Interval Service Queue prikazuje sveobuhvatnu statistiku za odabrane servisne redove u intervalima od pola sata na izabrani datum.

Takođe možete da izaberete koja polja želite da prikažete. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Agenti Aktuelni	Broj punog radnog vremena (FTE) agenata koji podržavaju uslugu Red tokom intervala. Vreme agenta je uključeno samo kada je agent u službi. Agenti stvarni = A ÷ 1800 Pri čemu: A = U servisnom vremenu, u sekundama, za agente zakazane da podrže red usluga tokom intervala
Agenti Prognoza	Broj predviđenih agenata potrebnih za servis reda tokom Interval. Agenti prognoza = Zbir predviđenih agenata ÷ Broj intervala sa najmanje jednim predviđenim agentom
Agenti projektovani	Projektovani broj agenata potrebnih za red usluga tokom Interval. Ovo je izračunavanje trenda zasnovano na trenutnom trendu stvarnih i predviđenih agenata. Agenti projektovani = zbir agenata projektovanih ÷ broj intervala sa najmanje jednim projektovanim agentom

Polje	Definicija
Agenti zakazani	Broj agenata zakazanih za red usluga tokom intervala.
Agenti Skupljanje	Primenjuje se broj agenasa koji se očekuju nakon skupljanja. Agents Shrinkage = Agents Scheduled – (Agents Scheduled × Shrinkage Percent) ÷ 100
Prosečno radno vreme nakon kontakta	Stvarni posle kontakta radno vreme tokom intervala.
Stvarno Prosečna prognoza radnog vremena nakon kontakta	Predviđeni prosek nakon kontaktnog radnog vremena tokom intervala.
Prosečno vreme razgovora Stvarno	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 usmerenih na servisni red tokom intervala u kojem je pozivalac spustio slušalicu dok je bio u redu ili dok je zvonio na telefon agenta. Pozivi se računaju za interval u kojem je pozivalac spustio slušalicu.
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis red ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, računa se samo u intervalu kada je završen rad nakon kontakta za kontakt.
Pozivi Reforecast	Reforecasted broj poziva usmerena na servis red tokom Interval.
Pozivi Ponuđeni Aktuelna	Stvarni broj poziva usmerenih na servisni red tokom intervala koji su odgovorili ili završiti u redu usluga. U većini slučajeva poziv se računa u intervalu tokom kojeg je usmeren u red usluga.
Ponuđeni pozivi Prognoza	Predviđeni broj poziva usmerenih na servisni red tokom Interval.

Polje	Definicija
Obrađeno %	Procenat poziva kojima upravlja agent od ukupnog broja Pozivi ponuđeni agentu. Obrađeno % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Broj ACD poziva kojima upravlja agent dok ste prijavljeni tokom intervala B = Ukupan broj ACD poziva ponuđenih agentu dok ste prijavljeni tokom intervala
Interval	Vreme početka polusatnog intervala rasporeda.
Popunjenost % Stvarni	Stvarni procenat vremena agent provodi rukovanje ACD kontaktima u Odnos prema ukupnom vremenu agenta je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Popunjenost% Prognoza	Predviđeni procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD-om Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost% prognoza = Suma (prognoza popunjenosti) ÷ Sum (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 ponuđeni
skupljanje %	Vrednost nije podržana. Vraća null / prazno.

Ova polja se pojavljuju samo u interaktivnim redovima usluga

Polje	Definicija
Prosečna brzina vremena odgovora Stvarna	Stvarna prosečna količina vremena koje pozivaoci provode u redu čekajući da se odgovori na njihove pozive.
Prosečna brzina vremena odgovora Prognoza	Predviđena prosečna količina vremena poziva provode u redu čekajući da se odgovori na njihove pozive.
Sekunde Nivo usluge zakazan	Planirani broj sekundi u kojima se mora odgovoriti na poziv ako je da se ispuni cilj nivoa usluge.
Nivo usluge% Aktuelno	Stvarni procenat nivoa usluge, 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 servis % i kontakte ponuđene.
Nivo usluge% Prognoza	Predviđeni procenat poziva odgovorio u okviru nivoa usluge-Prag vremena, po intervalu.
Nivo usluge% Cilj	Ciljni procenat poziva na koje treba odgovoriti u okviru nivoa usluga Prag vremena, po intervalu.
Nivo usluge% Planirano	Očekivani procenat poziva odgovorio u okviru nivoa usluga prag vremena, po intervalu. Ovo je obračun u realnom vremenu napravljen kada se generiše izveštaj.

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 agenti zakazani sa skupljanjem % od 10 procenata, onda agenti smanjenje će biti bliže devet agenata, a nivo usluge% Skupljanje će biti manje od 80 procenata.

Ovo polje se pojavljuje samo u neinteraktivnim redovima servisa

Polje	Definicija
Maksimalni broj kontakata u redu	Maksimalan broj neinteraktivnih kontakata u redu za interval. Za interaktivne servisne redove, izveštaji prikazuju crticu za ovo polje.

Performanse Dnevni

Dnevni izveštaj o performansama prikazuje statistiku za odabrane redove usluga u izabranom vremenskom opsegu koji opisuju stvarne performanse u odnosu na prognozu i tačnost prognoze.

Takođe možete da izaberete koja polja za prikaz, osim za servis i datum, koji su obavezni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Napustiti %	Procenat poziva napuštenih tokom intervala. Napušteno % = (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 kraće od sekundi nivoa usluge

Polje	Definicija
	B = Broj poziva ponuđenih za servisni red tokom intervala
Prosečno vreme rukovanja Stvarni	Stvarno prosečno vreme rukovanja tokom intervala. Prosečno vreme rukovanja stvarno = ukupno vreme rukovanja stvarni ÷ pozivi obrađeni
Prosečna vremenska prognoza ručke	Predviđeno prosečno vreme rukovanja tokom intervala. Prosečna vremenska prognoza ručke = ukupna vremenska prognoza ručke ÷ ponuđena prognoza poziva
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 reda uključuje vreme od kada ACD stavlja poziv u red čekanja na servis do trenutka kada agent odgovori na poziv. B = Broj poziva za red usluga na koje je odgovoreno tokom intervala.
Pozivi Ponuđeni Aktuelna	Stvarni broj poziva usmerenih na servisni red tokom intervala koji su odgovorili ili završiti u redu usluga. U većini slučajeva poziv se računa u intervalu tokom kojeg je usmeren u red usluga.
Ponuđeni pozivi Prognoza	Predviđeni broj poziva usmerenih na servisni red tokom Interval.
Tačnost prognoze	Procenat predviđenih poziva na stvarne pozive koji se nude za uslugu Red tokom intervala. Tačnost prognoze = (A ÷ B) × 100

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Predviđeni pozivi za servisni red tokom intervala B = Stvarni pozivi koji se nude za servisni red tokom intervala
Tačnost vremena rukovanja	Mera koliko je tačno vreme za rukovanje prognozom. Tačnost vremena rukovanja = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Prognoza prosečnog vremena rukovanja B = Stvarno prosečno vreme rukovanja

Ovo polje se pojavljuje samo u neinteraktivnim redovima servisa

Polje	Definicija
Maksimalni broj kontakata u redu	Maksimalan broj neinteraktivnih kontakata u redu za interval. Za interaktivne servisne redove, izveštaji prikazuju crticu za ovo polje.

Ovo polje se pojavljuje samo u interaktivnim redovima usluga

Polje	Definicija
Nivo usluge% Aktuelno	Stvarni procenat nivoa usluge, 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 servis % i kontakte ponuđene.

Interval performansi

Izveštaj Performance Interval prikazuje statistiku za odabrane redove usluga za određeni datum koji opisuju stvarne performanse reda usluga u odnosu na prognozu performanse i tačnost prognoze za svaki interval od pola sata.

Takođe možete da izaberete koja polja za prikaz, osim servisa, datuma i intervala, koji su potrebni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Napustiti %	Procenat poziva napuštenih tokom intervala. Napušteno % = (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 kraće od sekundi nivoa usluge B = Broj poziva ponuđenih za servisni red tokom intervala
Agenti Aktuelni	Broj punog radnog vremena (FTE) agenata koji podržavaju uslugu Red tokom intervala. Vreme agenta je uključeno samo kada je agent u službi. Agenti stvarni = A ÷ 1800 Pri čemu: A = U servisnom vremenu, u sekundama, za agente zakazane da podrže red usluga tokom intervala
Agenti Aktuelni – Agenti Prognoza	Broj agenata Stvarni minus broj agenata Prognoza.
Agenti Aktuelni – Agenti	Broj agenata Stvarni minus broj agenata zakazanih.

Polje	Definicija
Planirano	
Agenti Prognoza	Broj predviđenih agenata potrebnih za servis reda tokom Interval. Agenti prognoza = Zbir predviđenih agenata ÷ Broj intervala sa najmanje jednim predviđenim agentom
Agenti zakazani	Broj agenata zakazanih za red usluga tokom intervala.
Agenti zakazani – Agenti Prognozirani	Broj zakazanih agenata minus broj agenata Prognoza.
Prosečno vreme rukovanja Stvarni	Stvarno prosečno vreme rukovanja tokom intervala. Prosečno vreme rukovanja stvarno = ukupno vreme rukovanja stvarni ÷ pozivi obrađeni
Prosečna vremenska prognoza ručke	Predviđeno prosečno vreme rukovanja tokom intervala. Prosečna vremenska prognoza ručke = ukupna vremenska prognoza ručke ÷ ponuđena prognoza poziva
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 reda uključuje vreme od kada ACD stavlja poziv u red čekanja na servis do trenutka kada agent odgovori na poziv. B = Broj poziva za red usluga na koje je odgovoreno tokom intervala.
Pozivi Ponuđeni Aktuelna	Stvarni broj poziva usmerenih na servisni red tokom intervala Koji su odgovorili ili završiti u redu usluga. U većini slučajeva poziv je

Polje	Definicija
	Računaju u intervalu tokom kojeg je usmeren u servisni red.
Ponuđeni pozivi Prognoza	Predviđeni broj poziva usmerenih na servisni red tokom Interval.
Tačnost prognoze	Procenat predviđenih poziva na stvarne pozive koji se nude za uslugu Red tokom intervala. Tačnost prognoze = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Predviđeni pozivi za servisni red tokom intervala B = Stvarni pozivi koji se nude za servisni red tokom intervala
Tačnost vremena rukovanja	Mera koliko je tačno vreme za rukovanje prognozom. Tačnost vremena rukovanja = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Prognoza prosečnog vremena rukovanja B = Stvarno prosečno vreme rukovanja

Ovo polje se pojavljuje samo u neinteraktivnim redovima servisa

Polje	Definicija
Maksimalni broj kontakata u redu	Maksimalan broj neinteraktivnih kontakata u redu za interval. Za interaktivne servisne redove, izveštaji prikazuju crticu za ovo polje.

Ovo polje se pojavljuje samo u interaktivnim redovima usluga

Polje	Definicija
Nivo usluge% Aktuelno	Stvarni procenat nivoa usluge, 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 servis % i kontakte ponuđene.

Interval agenta redosleda usluga

Izveštaj Service Queue Agent Interval izveštaj prikazuje statistiku agenta za izabrane agente u odabranim redovima usluga u intervalima od pola sata na izabrani datum.

Takođe možete da izaberete koja polja za prikaz, osim za Agent, Interval i Servis, koji su potrebni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečna obrada ACD kontakta (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupno nakon kontakta radno vreme za ACD kontakte obrađene tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala

Polje	Definicija
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za rukuje 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 kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD je rukovao kontaktima 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 red ili agent završio Tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, računa se samo u intervalu kada je završen rad nakon kontakta za kontakt.

Raspored reda usluga od strane agenta

Izveštaj Service Queue Schedule Bi Agent prikazuje raspored agenata za izabrani datum, kategoriju agenta i red usluga.

Ovaj izveštaj prikazuje raspored po satu za izabrani dan. Raspored svakog agenta je kodiran da pokaže aktivnost zakazanu za svaki sat. Pokrivenost za svaki servis red je takođe prikazan.

Kodovi aktivnosti agenta su sledeći.

Kod	Opis
X	U službi
B	Razbiti
L	Ruиak
A	Zadatak
C	Zatvorena služba
P	Projekat
E	Izuzetak
–	Nije dostupno
<prazno>	Dostupno, ali nije zakazano

Servis red pokrivenost kodovi su sledeći.

Kod	Opis
–	Manje agenata zakazanih u službi nego što to zahteva prognoza
*	Agenti zakazani u zahtevima servisa meča
+	Više agenata zakazanih u službi nego što prognoza zahteva.

Raspored reda usluga po intervalima

Izveštaj Service Queue Schedule By Interval prikazuje raspored za izabrane redove usluga za izabrani datum u intervalima od pola sata.

Takođe možete da izaberete koja polja za prikaz, osim za servis i datum, koji su obavezni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Agenti Prognoza	Broj predviđenih agenata potrebnih za servis reda tokom Interval. Agenti prognoza = Zbir predviđenih agenata ÷ Broj intervala sa najmanje jednim predviđenim agentom
Agenti zakazani	Broj agenata zakazanih za red usluga tokom intervala.
Agenti zakazani – Agenti Prognozirani	Broj zakazanih agenata minus broj agenata Prognoza.
Zadatak	Vreme zakazano za agenta i klasifikovano kao zadatak tipa rada.
Razbiti	Količina vremena pauze zakazanog 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 red usluga.
Izuzetak	Naziv izuzetka.
U službi	Količina vremena agenta u službi zakazanog tokom intervala za red usluga.
Interval	Vreme početka polusatnog intervala rasporeda.
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 red usluga za interval. Ukupno = u službi + pauza + ručak + izuzetak + projekat + zadatak + zatvoreno

Shift Analiza budžeta

Izveštaj Shift Budget Analysis prikazuje cenu po smeni za servisni red. Ovaj izveštaj možete pogledati 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. Oba unakrsni interval i U intervalu se koriste podaci u proračunu. 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 poziva obrađenih podeljen sa brojem plaćenih sati.
Troškovi po pozivu	Prosečna cena po pozivu za dan.
Dnevni budžet	Izračunati ukupni trošak za dan.
Satnica	Stopa plata koja se koristi u proračunima izveštaja.
Sati u službi	Ukupan broj radnih sati 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.
Servisni red	Naziv reda usluga koji agent podržava.
Shift Dužina	Dužina radne smene za servisni red.

Polje	Definicija
Ukupno poziva	Ukupan broj poziva za dan.
Korišćenje%	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno od strane ACD) B = Ukupno u sesiji (prijavljivanje) vreme (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Planiranje osoblja

Izveštaj o planiranju osoblja prikazuje projektovani broj zaposlenih koji su potrebni za ispunjavanje potrebnih nivoa osoblja za identifikovani vremenski okvir.

Ljudski resursi prikazani u ovom izveštaju su konfigurisani na stranici Upravljanje strateškim resursima . Da biste pokrenuli ovaj izveštaj, već morate imati stratešku prognozu generisanu za red usluga.

Kako se izračunava izveštaj

Broj svakog tipa ljudskog 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 za svakih 10 agenata i jedan menadžer za svaka dva supervizora, onda je formula za izračunavanje broja menadžera potrebnih u mesecu gde je predviđeni broj agenata 100 je:

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.

Tim Agent Interval

Izveštaj Team Agent Interval prikazuje statistiku za svakog agenta izabranog tima na izabrani datum koji ima aktivnost tokom svakog polusatnog intervala.

Takođe možete da izaberete koja polja za prikaz, osim za Agent i Interval, koji su potrebni. Podrazumevano, sva polja su izabrana.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečna obrada ACD kontakta (unakrsni interval) vreme za agenta Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupno nakon kontakta radno vreme za ACD kontakte obrađene tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za rukuje 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 kontakte koji se obrađuju tokom intervala

Polje	Definicija
	B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD je rukovao kontaktima 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 Ostalo Državno Vreme	Količina vremena u kojoj je agent prijavljen, ali nije u službi tokom Interval.
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis red ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, računa se samo u intervalu kada je završen rad nakon kontakta za kontakt.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Vreme u službi	Količina vremena koje je agent bio u stanju spreman da uzme ACD kontakt ili je rukovanje ACD kontakt tokom intervala. Ovo uključuje Readi, Talk, Hold i Radno vreme.
Popunjenost %	Procenat vremena u intervalu agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Spremno državno vreme	Količina vremena u kojoj je agent prijavljen i čeka da preuzme 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 kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno od strane ACD) B = Ukupno u sesiji (prijavljivanje) vreme (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Tim Interval

Izveštaj o intervalu tima prikazuje statistiku o aktivnostima za odabrane timove na izabrani datum tokom svakog intervala u kojem je postojala aktivnost 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 pozivima obrađenim tokom dana, zaokružen na najbližu sekundu.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Prosečno vreme obrade	Prosečna obrada ACD kontakta (unakrsni interval) vreme za agenta

Polje	Definicija
	Za interval. Prosek će biti nula ako su pozivi obrađeni nula za interval. Prosečno vreme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vreme razgovora za ACD kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupno nakon kontakta radno vreme za ACD kontakte obrađene tokom intervala D = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme razgovora u kontaktu (u intervalima) za rukuje 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 kontakte koji se obrađuju tokom intervala B = Ukupno vreme zadržavanja za ACD kontakte koji se rukuju tokom intervala C = Ukupan broj ACD kontakata obrađenih tokom intervala
Prosečno radno vreme	Prosečno vreme rada nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD je rukovao kontaktima 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 Ostalo Državno Vreme	Količina vremena u kojoj je agent prijavljen, ali nije u službi tokom Interval.
Obrađeni pozivi	Broj ACD kontakata koje je servis red ili agent završio tokom intervala. Ako kontakt obuhvata više intervala, računa se samo u intervalu kada je završen rad nakon kontakta za kontakt.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Vreme u službi	Količina vremena koje je agent bio u stanju spreman da uzme ACD kontakt ili je rukovanje ACD kontakt tokom intervala. Ovo uključuje Readi, Talk, Hold i Radno vreme.
Popunjenost %	Procenat vremena u intervalu agent provodi rukovanje ACD Kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tokom intervala. Popunjenost % = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno vreme servisa
Spremno državno vreme	Količina vremena u kojoj je agent prijavljen i čeka da preuzme ACD poziv tokom intervala.
Korišćenje%	Procenat korišćenja je procenat vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakti u odnosu na ukupnu količinu vremena agenta je prijavljen tokom intervala. Korišćenje% = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Ukupno vreme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno od strane ACD) B = Ukupno u sesiji (prijavljivanje) vreme (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Raspored zadataka tima

Izveštaj o rasporedu zadataka tima prikazuje raščlambu dnevnog vremena dodeljenog različitim aktivnostima za izabrani tim u izabranom vremenskom periodu.

Polja u ovom izveštaju

Polje	Definicija
Zadatak Plaćen	Količina plaćenog vremena klasifikovana kao zadatak tipa rada.
Zadatak Neplaćeno	Količina neplaćenog vremena klasifikovanog kao zadatak tipa rada.
Pauza Plaćeno	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 Plaćeno	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 usluga.
Ručak Plaćeno	Iznos plaćenog vremena za ručak zakazanog za agenta za interval.
Ručak neplaćen	Iznos neplaćenog vremena za ručak zakazanog za agenta za interval.
Projekat Plaćeno	Iznos plaćenog vremena projekta zakazanog za agenta za interval.
Projekat Neplaćeno	Iznos neplaćenog vremena projekta zakazanog za agenta za Interval.
Ukupno plaćeno	Ukupan broj sati plaćenog vremena zakazanog za interval. Ukupno plaćeno + pauza plaćena + ručak plaćen + izuzetak plaćen + projekat plaćen + zadatak plaćen + zatvoreno plaćeno
Ukupno neplaćeno	Ukupan broj sati neplaćenog vremena zakazanog za interval.

Status odmora

Izveštaj o statusu odmora prikazuje sažetak slobodnog statusa izabranih agenata za izabrani datum.

Možete da izaberete vrstu slobodnog vremena za prikaz. Kada izaberete vrstu slobodnog vremena koje ćete uključiti u izveštaj, videćete ukupne sate, korišćene sate, odobrene sate i preostale sate 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 vrstu odmora.
Polovni sati	Broj slobodnih sati koji su korišćeni za vrstu odmora.
Plan za odmor Ime	Naziv plana odmora dodeljen agentu.
Vrsta odmora	Vrsta slobodnog vremena u planu odmora.