Webex VFO Uputstvo za upotrebu

Za raspoređivanje sa novim WFM-om

Prvi put objavljeno: Jul 20, 2021
Poslednje izmene: februar 28, 2025

Sedište u Americi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
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)

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

Sadržaj

Sadržaj ____ **3**

Agenti ____ **91**

WFM rečnik ____ 91

Prijavite se na Webex WFO ____ 93

Rešavanje problema sa prijavljivanjem ____ 97

Kontrolna tabla vaše početne stranice ____ 99

Saznajte više o Webex VFO sa TIP-om ____ 100

Konfigurišite obaveštenja ____ 101

Vrste obaveštenja ____ 103

Administratorska i korisnička obaveštenja stanara ____ 103

Pregled WFM funkcionalnosti ____ 115

WFM Veb alati ____ 115

WFM klijentski moduli ____ 116

Pogledajte svoj raspored ____ 116

Pogledajte raspored vašeg tima ____ 118

Pratite svoj raspored dok radite ____ 120

Podelite svoj raspored ____ 121

Preuzmite i podesite aplikaciju MiTime ____ 124

Premestite ručak ili kratku pauzu ____ 125

Zakažite svoje radno vreme ____ 126

Trgovinske smene sa drugim agentima ____ 128

Proverite smenu trgovinske odbora za trgovine ____ 130

Objavite svoju smenu na trgovinskoj ploči ____ 132

Prijavite da ste bolesni 133

Zahtev za slobodno vreme 134

Zahtev za rad prekovremenih sati 137

Zatražite slobodno vreme ili dodatne sate putem ćaskanja 139

Dodaj veze na belu listu za Grant chatbot 141

Pošalji zahtev za tekst 141

Pogledajte svoje zahteve 143

Unesite kako želite da radite 146

Unesite kada ste na raspolaganju za rad 150

Unesite dostupnost za prekovremeni rad 152

Ponuda za smene 154

Pošaljite ili preuzmite sate 155

Rukovanje porukama 156

Promenite lozinku 158

Promenite postavke jezika i formata 158

Snimanje na zahtev 159

Kako funkcionišu kontrole snimanja 162

Pogledajte izveštaje o učinku 164

Pogledajte svoje značke 166

Upravljajte dinamičkim raspoređivanjem 167

Administratori 169

Planeri 172

Agenti 176

Vođe timova 179

Pogledaj detaljne rasporede (Raspored alat) 179

Napravite promene rasporeda (alat za rasporede) 185

Pogledajte pregled rasporeda za nedelju dana (alat za rasporede) 196

Pratite fokus i aktivnost agenata 198

Pregled Agent Ekplorer 201

Pratite agente u realnom vremenu 203

Pregledajte odsustvo i tekstualne zahteve 207

Pregledajte dodatak prilikom odobravanja zahteva za odsustvo 211

Pregledajte zahteve za prekovremeni rad 213

Ručno rukovanje zahtevima za trgovinu smena 216

Pronađi kontakte 218

Opisi filtera 222

Kako funkcioniše sintaksa za pretragu teksta 230

Prilagodite kolone na stranici Interakcije 236

Opisi kolona 237

Kreirajte kontakt 246

Ručno dodelite pregled, procene i kalibracije 247

Označite kontakt 248

Kreirajte hiperlinkove ka snimcima 249

Pokrenite standardni QM izveštaj 249

Prognostičari 253

Kreirajte veštinu 253

Kreirajte radno opterećenje 258

Podesite ciljeve veština 262

Izračunajte obim posla 265
Obračun za proveru podataka reda 266
Obračun za podešavanje jačine zvuka 266
Prelivanje i prelivanje 267
Napušteni pozivi i ćaskanja 267
Format datoteke sa podacima reda 268
Važna razmatranja 268
Formatiranje datoteke za uvoz 268
Polja datoteke za uvoz 269
Uvoz podataka reda 274
Uvoz zaostataka 276
Format datoteke statistike reda e-pošte 277
Važna razmatranja 277
Formatiranje datoteke za uvoz 277
Polja datoteke za uvoz 277
Kreirajte veštinu (alat za veb prognoze) 281
Izmenite veštinu (alat za veb prognoze) 285
Upravljanje dinamičkim skupljanjem 288
Kreirajte veštinu na više lokacija 291
Podesite distribuciju veština na više lokacija 293
Potvrdite istorijske podatke 296
Izmena izabranih vrednosti 300
Upravljajte posebnim događajima za nekoliko veština 302
Kreirajte dugoročnu prognozu 305

Definišite obrasce dolaska unutar dana ____ 309

Kreirajte prognoze za nekoliko radnih opterećenja ____ 312

Generišite prognozu (alat za veb prognoze) ____ 314

Finalizirajte prognozu osoblja ____ 316

Kako funkcionišu parametri tabele veština ____ 325

Minimalna i maksimalna popunjenost ____ 326

Radno vreme i dolazni agenti ____ 326

Agenti ____ 326

Podesite prognozu ručno na Internetu ____ 327

Upravljajte kampanjama za nekoliko veština ____ 329

Zatvorite dane za nekoliko veština odjednom ____ 331

Uvoz eksternih prognoza ____ 333

Uvoz prognoze za nekoliko veština u isto vreme ____ 335

Izvoz prognoze u datoteku ____ 336

Izvoz prognozu u drugi scenario ____ 337

Izvoz prognoza u drugu poslovnu jedinicu ____ 339

Prognoza formata datoteka ____ 340

Format datoteke ____ 340

Kolone ____ 340

Pregledajte istoriju posla prognoze ____ 341

Kako funkcioniše kreiranje budžeta za osoblje ____ 342

Pripreme ____ 342

Kreirajte budžet ____ 343

Revidirajte budžet ____ 343

Kreirajte budžetsku grupu 343

Kreirajte budžet za osoblje 345

Planeri 351

Izaberite agente i period za zakazivanje 351

Pokrenite automatsko raspoređivanje 353

Pregled zakazivanja blokova i timova 358

Blok zakazivanje 358

Zakazivanje tima 358

Korišćenje bloka i timskog zakazivanja 359

Pregledajte probleme sa zakazivanjem 359

Da li postoje konfliktna ograničenja? 359

Da li je ispunjen cilj perioda? 360

Da li su svi dani zakazani? 360

Da li su prekršena neka pravila rada? 360

Pregledajte konfliktna ograničenja 361

Pratite upozorenja o validaciji 363

Optimizujte raspored 364

Kako funkcioniše optimizacija rasporeda 371

Slobodni dani 372

Vreme između dana 372

Smene za fleksibilno radno vreme 372

Slobodni dani za fleksibilno radno vreme 372

Smene u toku dana 373

Balans unutar intervala 373

Pravičnost 373
Pravičnost pri korišćenju timskog zakazivanja 374
Pregled formule Erlang 375
Erlang C 375
Erlang A 375
Obračun potrebnih agenata 375
Obračun predviđenog nivoa usluga 375
Formula 376
Pregled rezultat optimizacije 377
Razumeti parametre tabele rezultata 380
Predviđeni sati ili agenti 380
Planirano radno vreme, agenti ili glave 382
Apsolutna, relativna i prilagođena razlika 382
RMS i standardna devijacija 383
Predviđeni nivo usluge 384
Predviđeno average speed of answer 385
Predviđena stopa napuštanja 385
Predviđeni i zakazani sati dolazni 385
Apsolutna i relativna razlika dolazni 386
Balans unutar intervala 386
Upravljajte onim što ćete prikazati na grafikonu 387
Pregledajte distribuciju kategorija smena 389
Objavite raspored 390
Podesite preferencije agenata 392

Podesite dostupnost agenata 393

Kreirajte dodatke za zahteve za odsustvo 395

Kako funkcioniše korišćenje budžetskog dodatka 398

Postavite budžetski dodatak 398

Koristite dodatak za automatsko odobrenje 399

Koristite dodatak za ručno odobrenje 399

Ručno rukujte zahtevima u klijentu 399

Rešavanje problema sa zahtevima za odsustvo 402

Rešavanje problema sa zahtevima za odsustvo celog dana i dela dana 404

Ručno rasporedite aktivnosti 407

Ručno rasporedite slobodno vreme 409

Ručno rasporedite slobodne dane 411

Izmenite planirane smene 412

Kopirajte i nalepite stavke rasporeda 414

Svap smene između agenata 417

Zamenite nevažeće smene 419

Upravljanje sastancima (alat za sastanke) 420

Pogledajte planirane sastanke u klijentu 430

Planirajte sastanke u klijentu 433

Pronađite dobre slotove za sastanke u klijentu 435

Definišite obrazac i opseg za ponavljajuće sastanke 436

Raspored prekovremeni rad 438

Filtrirajte agente na dostupnost prekovremenog rada 440

Obavesti agente 441

Raspored zaposlenih po satu ____ 442

Filtrirajte agente po satu ____ 445

Pregledajte nivo osoblja ____ 446

Izvoz osoblja jaz ____ 448

Uvoz osoblja od spoljnih dobavljača ____ 449

Formati datoteka za razmenu BPO ____ 451

Izvoz formata datoteke ____ 451

Uvoz formata datoteke ____ 452

Kako funkcioniše ponuda za smene ____ 453

Pripremite se za proces ponude ____ 453

Konfigurišite proces ponude ____ 454

Upravljajte aktivnim procesom ponude ____ 455

Raspored prema dodeljenim obrascima smena ____ 455

Pregledajte i kreirajte procese ponuda ____ 456

Upravljajte aktivnim procesima ponuda ____ 461

Pregledajte detalje agenta ____ 464

Sortiraj rasporede ____ 466

Filter agenti ____ 467

Pronađi agenta ____ 469

Dodajte beleške o rasporedu ____ 470

Oznaka raspored dana ____ 472

Zaključavanje rasporeda dana ____ 473

Raspored zaštite od pisanja ____ 475

Rad sa različitim vremenskim zonama ____ 476

Pogledaj zakazano vreme 477

Izaberite na kom nivou da vidite rasporede 478

Dan 478

Nedelje 478

Menstruacija 478

Pregled simbola informacija o rasporedu 479

Simboli vidljivi na svim nivoima prikaza rasporeda 479

Simboli vidljivi samo na nivou nedelje 480

Raspored prikaza obrazaca 480

Prečice na tastaturi u WFM-u 481

Veb alati 481

WFM klijent 483

Pregledajte istoriju rasporeda 486

Prilagodite traku sa alatkama za brzi pristup 487

Rešavanje problema sa zakazivanjem 488

Uvoz rasporeda iz drugog scenarija 494

Kopirajte rasporede u drugi scenario 496

Izvoz rasporeda u PDF 497

Rukovanje problemima sa zakazivanjem 499

Rukovanje sukobima poslovnih pravila 501

Rukovanje konfliktima prilikom čuvanja rasporeda 502

Upravljajte dinamičkim raspoređivanjem 503

Administratori 504

Planeri 507

Agenti 512

513

Analitičari unutar dana 514

O pregledu unutardnevnih podataka 514

Uporedite prognozirano sa stvarnim obimom 514

Uporedite predviđeno sa stvarnim nivoom usluge 516

Pogledajte nivo osoblja i stvarne potrebe 518

Pregledajte unutardnevne podatke po intervalima 520

Slanje poruka agentima 522

Kreirajte grupe veština 524

Pratite pridržavanje na nivou tima 526

Pratite poštovanje agenta 528

Pregledajte istorijsku privrženost timu 531

Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje 534

Odobravanje iz privrženosti 535

Kasno na posao 535

Podesite pridržavanje na neutralno 538

O istorijskom pridržavanju 540

O spremnom vremenu pridržavanja 541

Nedostaju ili su netačni istorijski podaci 544

Evaluatori 545

Pristupite kontaktima koji su vam dodeljeni 545

Kontakti za reprodukciju 547

Preuzmite kontakte na zahtev 551

Preskočite napred i nazad u snimku 551
Slušajte audio kontakt 552
O tišini i razgovoru o događajima 555
Gledajte snimanje ekrana kontakta 557
Primeri scenarija kontakta 558
Snimci poziva u zagradama i isprepleteni 558
Slepi prenos 558
Konferencijski pozivi 559
Konferencija pod nadzorom 559
Držite sa pozivom na drugoj liniji 559
Pogledaj akcije agenta za kontakt 559
Pogledaj podatke povezane sa kontaktom 562
Izmenite prilagođene metapodatke povezane sa kontaktom 572
Pročitajte kontakt e-pošte 573
Pročitajte tekstualni kontakt 573
Pročitajte kontakt za ćaskanje 573
Pogledajte pregled kontakta za ćaskanje 575
Pročitajte rezime kontakta 576
Pročitajte transkripciju audio zapisa 577
Pogledaj analitiku fraze za kontakt 578
Pogledajte raspoloženje za kontakt 581
Raspoloženje za pozive 581
Sentiment za e-poštu i tekstualne kontakte 583

Procenite kontakt 583
Označite kontakt 589
Označite kontakte za obuku ili HR 590
Označite kontakt za kalibraciju 592
Izvozite kontakt 592
Automatski dodelite pregled, evaluacije i kalibracije 593
Ručno dodelite pregled, procene i kalibracije 597
Kalibrirajte evaluatore 599
Izveštaj o kalibraciji evaluacije 599
Upravljajte formularima za evaluaciju 599
Saveti za obrasce evaluacije 608
Smernice za efikasne evaluacije 608
Uputstvo za evaluaciju obrazac pitanja 609
Pitanja o ključnim pokazateljima učinka (KPI) 610
Kako se KPI pitanja boduju 611
Bodovanje zasnovano na procentima 612
O sekcijama zasnovanim na procentima 612
O pitanjima zasnovanim na procentima 612
Kako se postižu procene zasnovane na procentima 614
Moguće tačke 615
Zarađeni bodovi 615
Procentualni rezultat 616
Bodovanje zasnovano na tačkama 616
Konfigurišite KPI 617

Analitičari podataka **621**

Pregled izveštavanja u Webex VFO 621

QM standardni izveštaji 623

Agent je postigao evaluaciju 628

Grafikon trenda agenta 631

Kontakt Detalji 632

Kontakt Cilj Napredak 634

Kontakt Totals Grafikon 635

Evaluacija Kalibracija 636

Rezultati evaluacije 637

Evaluacija Ukupno Grafikon 639

Evaluator Performanse 641

Grafikon proseka kvaliteta 643

Rezultati pitanja 643

Pristup interakciji putem kontakta 645

Pristup interakciji od strane korisnika 646

Rezultati Svi podaci 648

Sekcija Rezultati 650

Ankete Svi podaci 651

Rezultati obrasca ankete 652

Status sistema 653

Status snimanja korisnika 654

WFM standardni izveštaji 656

Izveštaj o napuštanju i brzini odgovora 661

Vreme odsustva po izveštaju o odsustvu 662

Vreme odsustva po izveštaju agenta 664

Vreme aktivnosti po izveštaju agenta 665

Poštovanje po izveštaju agenta 666

Izveštaj o metrikama agenta 667

Izveštaj o metrikama redosleda agenta 669

Izveštaj o statistici redosleda agenata 670

Izveštaj o veštinama agenta 671

Izveštaj o statistici agenta 672

Dostupnost po izveštaju agenta 673

Prognoza vs izveštaj o stvarnom radnom opterećenju 674

Prognoza vs izveštaj o zakazanim satima 676

Izveštaj o tabeli gamifikacije 677

Izveštaj o opštoj reviziji 678

Poboljšajte izveštaj 680

Preferencija po izveštaju agenta 681

Preferencija po dnevnom izveštaju 682

Izveštaj o statistici reda 684

Spremno poštovanje po izveštaju agenta 686

Spreman izveštaj o pridržavanju po danu 688

Zahtevi po izveštaju agenta 690

Raspored izveštaja o reviziji 691

Planirani agenti po izveštaju o aktivnostima 693

Planirani agenti po intervalu i izveštaju tima 694

Planirani prekovremeni rad po izveštaju agenta ____ 694
Planirano vreme po izveštaju o aktivnostima ____ 695
Planirano vreme po izveštaju agenta ____ 696
Nivo usluga i agenti spremni izveštaj ____ 697
Kategorija smena i celodnevno odsustvo po izveštaju agenta ____ 699
Kategorija smene i celodnevni izveštaj o odsustvu po danu ____ 700
Kategorija smena po dnevnom izveštaju ____ 701
Izveštaj o timskim metrikama ____ 702
Upravljajte listom kontrolnih tabli i izveštaja Data Ekplorer ____ 704
O DX traci sa alatkama ____ 704
Pogledajte standardne kontrolne table Data Ekplorer ____ 705
Dostupne unapred izgrađene kontrolne table ____ 706
QM kontrolne table ____ 706
WFM kontrolne table ____ 707
Analitičke kontrolne table ____ 707
CKSI - Kontrolne table Kontakt centra ____ 709
Podesite svoju početnu stranicu ____ 711
Kopirajte izveštaj ili kontrolnu tablu ____ 711
Delite izveštaje i kontrolne table ____ 712
Podesite isporuku e-pošte izveštaja ____ 713
Upravljajte isporukom e-pošte izveštaja ____ 716
Označite izveštaje i kontrolne table sa ulogama ____ 717
Pretražite pretraživač imovine po oznaci ____ 719
Izvoz izveštaja ____ 720

Kreirajte kontrolnu tablu ____ 721
O kontroli kontrolne table ____ 721
Dodajte panel ____ 722
Vrste panela ____ 723
O izgledu i boji ____ 729
Boje kontrolne table i panela ____ 730
Dodajte parametar ____ 733
Dostupni QM dodaci ____ 737
Kontakt Cilj Progres vidžet ____ 738
Kontakt Totals dodatak ____ 738
Trenutni najbolji izvođači dodatak ____ 738
Prosečna evaluacija dodatak ____ 739
Evaluacija Opsezi vidžet ____ 739
Gamification Rezultat vidget ____ 739
Nedavni Evals Izvršeno vidžet ____ 740
Nedavne procene dodatak ____ 740
Snimanje Ankete vidget ____ 741
Dostupni WFM dodaci ____ 741
Moj raspored vidžet ____ 742
Prilagodite vidžet Data Ekplorer ____ 742
Kreirajte sopstvene izveštaje pomoću Data Ekplorera ____ 746
Kreirajte pitanje ____ 746
Kreirajte novi izveštaj ____ 747
Izaberite meru ____ 747

Izaberite grupisanje ____ 749
Podesite filter ____ 750
Filtriranje izbrisanih zapisa o prognozi, poštovanju i rasporedu agenata ____ 757
Kreirajte prilagođenu meru ____ 758
Primer prilagođene mere ____ 760
Kreirajte prilagođenu meru pomoću pomoćnika tipa formule ____ 764
Asistent za razliku ____ 765
Odnos pomoćnik ____ 766
Pomoćnik skala ____ 766
Split asistent ____ 767
Asistent za vremensku smenu ____ 770
Kreiraj prikaz ____ 771
Dostupni tipovi prikaza ____ 772
Stiling Opcije ____ 781
X osa ____ 781
I osa (primarna, sekundarna, 3 i 4) ____ 782
Konfigurišite podrazumevano sortiranje izveštaja ____ 795
Sortiranje podataka ____ 795
Naručivanje kategorije ____ 796
Postavljanje izuzetka ____ 796
Konfigurišite izgled mere ____ 796
O atributima sadržaja ____ 799
Primer 1: Napravite brojeve od 20 do 200 podebljanim i plavim ____ 800
Primer KSNUMKS: Brojevi boja kao niski, srednji ili visoki ____ 801

Primer KSNUMKS: Sačuvajte formatiranje za vremenska polja kada izvozite izveštaj ___ 802
Sintaksa atributa sadržaja ___ 803
Ključne reči ___ 804
Dodatna razmatranja sintakse ___ 807
Atributi sadržaja za sve tipove podataka ___ 807
Atributi sadržaja za tipove tekstualnih podataka ___ 808
Atributi sadržaja za numeričke tipove podataka ___ 810
Atributi sadržaja za tipove podataka datuma / vremena ___ 816
Atributi sadržaja za tipove podataka slične Booleu ___ 816
Konfigurišite KPI preduzeća ___ 817
KPI osobine ___ 817
Konfigurišite podešavanja ___ 818
Implementirajte izveštaje ___ 819
Dostupne KPI mere ___ 819
Data Ekplorer formula jezik referenca ___ 820
Operatori formule ___ 821
IF izraz ___ 822
INSPECT izraz ___ 823
LET izraz ___ 824
Složene reference elemenata podataka u formulama ___ 825
Agregatne ___ 825
Kumulativna agregacija (tekući ukupni iznosi) ___ 825
Filter ___ 826
Grupa ___ 826

Или 826
Percentil i kvartilno rangiranje 827
Pretraživanje 827
Agregatori polja 827
Opcije agregatora 828
Rečnik funkcija 829
Promenite format vremenske vrednosti 949
Sekunde u odnosu na milisekunde 949
Vremenski formati u izvezenim izveštajima 950
Načini formatiranja sa TRAJANjE 950
Primer 952
Spustite se od grupe do tima do osobe 955
Promenite boju izveštaja o naslovu na osnovu vrednosti 956
Kako funkcioniše Insights 958
Terminologiji 959
Iskustvo čitača: Istražite interaktivne kontrolne table u Insights 960
Interakcija sa kontrolnim tablama Insights 961
Koristite filtere na podacima kontrolne table 964
Filtrirajte podatke tokom sesije 967
Sortiraj podatke kontrolne table 970
Izvoz i štampanje interaktivnih izveštaja kontrolne table 971
Prikazi obeleživača kontrolne table 974
Koristite početnu stranicu Insights 980
Pripremite podatke u Insights 982

Dodavanje bušenja vizuelnim podacima u Insights 983
Dodajte kalkulacije 987
Dodavanje izračunatih polja 987
Redosled evaluacije u Insights 996
Korišćenje kalkulacija svesnih nivoa u Insights 999
Izračunavanje nivoa svesno - agregatne (LAC-A) funkcije 999
LAC-A primeri 1000
LAC-A ograničenja 1003
Obračun nivo-svesni - prozor (LAC-V) funkcije 1004
Izračunata funkcija polja i referenca operatora za Insights 1005
Operatori 1006 Funkcije
po kategorijama 1009
Agregatne funkcije 1009
Uslovne funkcije 1011
Date funkcije 1012
Numeričke funkcije 1012
Matematičke funkcije 1013
string funkcije 1013
Tabela proračuni 1014
Funkcije zasnovane na pretragi 1014
Preko funkcija 1015
Rangiranje funkcije 1016
Running funkcije 1016

Funkcije prozora 1017

Funkcije

..... Azij

ski (517 Live) 1020

Sintaksa 1020

Argumenti 1020

iznos 1020

menstruacija 1020

datumi 1021

Vrsta povratka 1021

Primer 1021

addVorkDais 1021

Sintaksa 1022

Argumenti 1022

initDate 1022

numVorkDais 1022

Vrsta povratka 1023

Ouptut vrednosti 1023

Ulazne greške 1023

Primer 1024

Abs 1025

Sintaksa 1025

Argumenti 1025

izraz 1025

OMILjENO 1025

Sintaksa 1026
Argumenti 1026
decimalni 1026
Vrsta povratka 1026
Primer 1026
Coalesce 1026
Sintaksa 1027
Argumenti 1027
izraz 1027
Vrsta povratka 1027
Primer 1027
Konkat 1027
Sintaksa 1027
Argumenti 1027
izraz 1027
Vrsta povratka 1028
Primeri 1028
sadrži 1028
Sintaksa 1028
Argumenti 1029
izraz 1029
mazohizam 1029
string-poređenje-režim 1029
Vrsta povratka 1029

Primeri 1029
Podrazumevani primer osetljiv na velika i mala slova 1029
Primer bez razlikovanja velikih i malih slova 1030
Primer sa uslovnim izjavama 1030
NE sadrži primer 1030
Primer korišćenja numeričkih vrednosti 1030
decimalToInt 1031
Sintaksa 1031
argumenti 1031
decimalni 1031
Vrsta povratka 1031
Primer 1031
dateDiff 1032
Sintaksa 1032
argumenti 1032
Datum 1 1032
Datum 2
Peri
od 1032 1032
Vrsta povratka 1032
Primer 1033
završava sa 1033
Sintaksa 1033
argumenti 1033
izraz 1033

mazohizam 1033
string-poređenje-režim 1033
Vrsta povratka 1034
Primeri 1034
Podrazumevani primer osetljiv na velika i mala slova 1034
Primer bez razlikovanja velikih i malih slova 1034
Primer sa uslovnim izjavama 1035
NE sadrži primer 1035
Primer korišćenja numeričkih vrednosti 1035
epochDate 1035
Sintaksa 1035
Argumenti 1036
epoh 1036
Vrsta povratka 1036
Primer 1036
eksp 1036
Sintaksa 1036
Argumenti 1036
izraz 1036
Izdvojite 1037
sintaksa 1037
Argumenti
Period od
1037 1037
Datum 1037

Vrsta povratka 1037

Primer 1037

sprat 1038

Sintaksa 1038

Argumenti 1038

decimalni 1038

Vrsta povratka 1038

Primer 1038

formatDate 1039

Sintaksa 1039

Argumenti 1039

datum 1039

Format 1039

Tip povratka 1039

Primer 1039

Primer 1040

Akoliko 1040

Sintaksa 1041

argumenti 1041

if-izraz 1041

tada-izraz 1041

else-izraz 1041

Vrsta povratka 1042

Primeri 1042

U 1046
sintaksa 1046
argumenata 1047
izraz 1047
bukvalna lista 1047
Tip povratka 1047
Primer sa statičkom listom 1047
Primer sa parametrom mutivalue 1048
Primer sa ifelse 1049
intToDecimal 1049
Sintaksa 1049
Argumenti 1050
INP 1050
Vrsta povratka 1050
Primer 1050
isNotNull 1050
Sintaksa 1050
argumenata 1051
izraz 1051
Vrsta povratka 1051
Primer 1051
isNull 1051
Sintaksa 1051
argumenti 1052

Izraz 1052
Tip povratka 1052
Primer 1052
isVorkDai 1052
Sintaksa 1053
argumenti 1053
inputDate 1053
Vrsta povratka 1053
Primer 1053
Otišao 1054
Sintaksa 1054
argumenti 1054
izraz 1054
Ograničenje 1055
Tip povratka 1055
Primer 1055
Locirati 1055
Sintaksa 1055
Argumenti 1055
izraz 1055
mazohizam 1055
početak 1056
Vrsta povratka 1056
Primeri 1056

Evidencije 1056
sintaksa 1056
argumenata 1057
Ln 1057
Sintaksa 1057
argumenti 1057
Ltrim 1057
Sintaksa 1057
argumenti 1057
Tip povratka 1057
Primer 1057
mod 1058
Sintaksa 1058
Argumenti 1058
Primer 1058
netVorkDais 1059
Sintaksa 1059
argumenata 1059
Tip povratka 1060
Ouptut vrednosti 1060
Primer 1060
Sada 1061
Sintaksa 1061
Tip povratka 1061

Pretraživanje 1061
sintaksa 1062
argumenti 1062
Tip povratka 1062
Primer sa ručno unesenom listom 1063
Primer sa parametrom mutivalue 1064
Primer sa ifelse 1065
nullIf 1065
Sintaksa 1065
Argumenti 1065
Tip povratka 1066
Primer 1066
parseDate 1066
Sintaksa 1066
Argumenti 1067
Tip povratka 1073
Primer 1073
parseDecimal 1073
Sintaksa 1074
argumenti 1074
Tip povratka 1074
Primer 1074
parseInt 1075
Sintaksa 1075

Argumente 1075
tip povratka 1075
Primer 1075
parsejson 1076
Sintaksa 1076
argumenti 1077
Tip povratka 1077
Primer 1077
Primer 1078
Zameniti 1078
Sintaksa 1078
argumenti 1078
Tip povratka 1079
Primer 1079
Tačno 1079
Sintaksa 1079
argumenti 1079
Tip povratka 1080
Primer 1080
krug 1080
Sintaksa 1080
Argumenti 1080
Tip povratka 1081
Primer 1081

OMILjENO 1081
sintaksa 1081
argumenti 1081
Tip povratka 1081
Primer 1082
Split 1082
Sintaksa 1082
argumenti 1082
Tip povratka 1083
Primer 1083
Kvadratura 1083
Sintaksa 1083
argumenti 1083
počinjeSa 1083
Sintaksa 1084
argumenti 1084
Tip povratka 1084
primeri 1084
Podrazumevani primer osetljiv na velika i mala slova 1084
Primer bez razlikovanja velikih i malih slova 1085
Primer sa uslovnim izjavama 1085
NE sadrži primer 1085
Primer korišćenja numeričkih vrednosti 1086
strlen 1086

Sintaksa 1086
argumenti 1086
Tip povratka 1086
Primer 1086
Substring 1086
Sintaksa 1087
argumenti 1087
Tip povratka 1087
Primer 1087
prekidač 1088
Sintaksa 1088
Argumenti 1088
Tip povratka 1089
Koristite prekidač da biste zamenili akoelse 1089
Izraz kao povratna vrednost 1089
toLower 1090
Sintaksa 1090
argumenti 1090
Tip povratka 1091
Primer 1091
tostring 1091
Sintaksa 1091
argumenti 1091
tip povratka 1091

Primer 1091
doGornji 1092
Sintaksa 1092
argumenti 1092
Tip povratka 1092
Primer 1092
trim trim 1093
Sintaksa 1093
argumenti 1093
Tip povratka 1093
Primer 1093
truncDate 1094
Sintaksa 1094
argumenti 1094
Tip povratka 1094
Primer 1094
Agregatne funkcije 1095
Avg 1097
sintaksa 1097
Argumenti 1097
Primeri 1098
prosek 1099
Sintaksa 1099
Argumenti 1099

Raиuna 1099
sintaksa 1099
Argumenti 1099
Primeri 1100
countif 1101
Sintaksa 1101
argumenti 1101
Tip povratka 1101
Primer 1102
distinct_count 1102
Sintaksa 1102
argumenti 1102
Primer 1103
distinct_countIf 1103
Sintaksa 1104
argumenti 1104
maks maks 1104
Sintaksa 1104
argumenti 1104
Primeri 1105
maxIf 1106
Sintaksa 1106
Argumenti 1106
medijan 1106

Sintaksa 1106
Argumenti 1107
Primeri 1107
medijanAko 1108
Sintaksa 1108
argumenti 1108
min 1108
Sintaksa 1109
argumenti 1109
Primeri 1109
minif 1110
Sintaksa 1111
Argumenti 1111
percentil 1111
percentilCont 1111
Sintaksa 1111
Argumenti 1111
Povratak 1112
Beleške o korišćenju 1112
Primeri percentileCont 1112
Primer - Upoređivanje medijana, percentileCont i percentileDisc 1112
Primer 100. percentil kao maksimum 1113
percentilDisk (percentil) 1114
Sintaksa 1114

Argumente 1114
Povratak 1114
Beleške o korišćenju 1115
Primeri percentileDisc 1115
Primer - Upoređivanje medijana, percentileDisc-a i percentileCont 1115
Primer 100. percentil kao maksimum 1116
periodToDateAvg 1116
Sintaksa 1116
Argumenti 1116
Primer 1117
periodToDateCount 1118
Sintaksa 1118
argumenti 1118
Primer 1119
periodToDateMax 1120
Sintaksa 1120
argumenata 1120
Primer 1120
periodToDateMedijan 1121
Sintaksa 1121
argumenti 1121
Primer 1122
periodToDateMin 1123
Sintaksa 1123

Argumente 1123
Primer 1123
periodToDatePercentil 1124
Sintaksa 1124
argumenti 1124
Primer 1125
periodToDatePercentileCont 1126
Sintaksa 1126
argumenata 1126
Primer 1127
periodToDateStDev 1128
Sintaksa 1128
Argumenti 1128
Primer 1129
periodToDateStDevP 1130
Sintaksa 1130
Argumenti 1130
Primer 1130
periodToDateSum 1131
Sintaksa 1131
argumenti 1131
Primer 1132
periodToDateVar 1133
Sintaksa 1133

Argumente 1133
Primer 1133
periodToDateVarP 1134
Sintaksa 1134
argumenti 1134
Primer 1135
stdev 1136
Sintaksa 1136
argumenata 1136
Primeri 1136
stdevp 1137
Sintaksa 1137
argumenti 1137
Primeri 1137
stdevIf 1138
Sintaksa 1138
Argumenti 1138
stdevpIf 1138
Sintaksa 1138
Argumenti 1138
suma 1139
Sintaksa 1139
Argumenti 1139
Primeri 1139

OMILjENO 1140
sintaksa 1140
Argumenti 1140
Primeri 1141
var 1141
Sintaksa 1141
argumenti 1142
Primeri 1142
varif 1142
Sintaksa 1142
argumenti 1142
varp 1143
Sintaksa 1143
argumenti 1143
Primeri 1143
varpIf 1144
Sintaksa 1144
argumenti 1144
Funkcije izračunavanja tabele 1144 razlika
1146
Sintaksa 1146
argumenata 1147
Primer 1147
distinctCountOver 1148

Sintaksa 1148
argumenti 1148
Primer 1149
Lag 1149
Sintaksa 1149
Argumenti 1150
Primer 1150
Olovo 1153
Sintaksa 1153
argumenti 1154
Primer 1154
procenatarazlika 1155
Sintaksa 1155
Argumenti 1156
Primer 1156
avgOver 1157
Sintaksa 1157
argumenti 1158
Primer 1159
countOver 1159
Sintaksa 1159
argumenti 1159
Primer 1160
maxOver 1162

Sintaksa 1162
argumenti 1162
Primer 1163
minPreko 1164
Sintaksa 1164
argumenti 1164
Primer 1165
percentilPreko 1166
percentilContOver 1166
Sintaksa 1166
argumenata 1167
Povratak 1167
Primer percentilaContOver 1167
percentilDiscOver 1168
Sintaksa 1168
argumenata 1168
Povratak 1169
Sledeći primer pomaže da se objasni kako percentileDiscOver funkcioniše. 1170
Primer Upoređivanje nivoa obračuna za medijanu 1170
Primer Medijana 1170
procenat ukupno 1171
Sintaksa 1171
argumenti 1171
Primer 1172

periodOverPeriodRazlika 1173
sintaksa 1173
argumenti 1173
Primer 1174
periodOverPeriodLastValue 1175
Sintaksa 1175
argumenti 1175
Primer 1176
periodPrekoperiodProcenatRazlika 1177
Sintaksa 1177
argumenti 1177
Primer 1178
periodToDateAvgOverTime 1179
Sintaksa 1179
argumenti 1179
Primer 1180
periodToDateCountOverTime 1180
Sintaksa 1180
argumenti 1181
Primer 1181
periodToDateMakOverTime 1181
Sintaksa 1182
argumenti 1182
Primer 1182

periodToDateMinOverTime 1183
sintaksa 1183
argumenti 1183
Primer 1184
periodToDateSumOverTime 1184
Sintaksa 1184
argumenti 1185
Primer 1185
stdevOver 1186
Sintaksa 1186
argumenti 1186
Primer 1187
stdevpOver 1187
Sintaksa 1187
Argumenti 1187
Primer 1188
varOver 1189
Sintaksa 1189
argumenti 1189
Primer 1190
varpOver 1190
Sintaksa 1190
Argumenti 1190
Primer 1191

OMILjENO 1191
sintaksa 1192
argumenti 1192
Primer 1192
denseRank 1193
Sintaksa 1193
argumenti 1194
Primer 1194
Rang 1195
Sintaksa 1195
Argumenti 1195
Primer 1196
percentilRang 1197
Sintaksa 1197
argumenti 1197
Primer 1198
trčanje prosek 1199
Sintaksa 1199
Argumenti 1199
Primer 1200
runningCount 1200
Sintaksa 1200
argumenata 1201
Primer 1201

trčanjeMaks 1202
sintaksa 1202
argumenti 1202
Primer 1203
trčanjeMin 1203
Sintaksa 1203
argumenti 1203
Primer 1204
runningSum 1204
Sintaksa 1204
argumenti 1205
Primer 1205
firstValue 1206
Sintaksa 1206
argumenata 1206
Primer 1207
lastValue 1207
Sintaksa 1207
argumenti 1208
Primer 1208
windowAvg 1208
Sintaksa 1209
Argumenti 1209
Primer 1210

pretraga 1210
sintaksa 1210
argumenata 1211
Primer 1212
prozorMaks 1212
Sintaksa 1212
Argumenti 1212
Primer 1213
windowMin 1214
Sintaksa 1214
Argumenti 1214
Primer 1215
windowSum 1216
Sintaksa 1216
Argumenti 1216
Primer 1217
Filtriraj podatke u Insights 1218
Pregled postojećih filtera u analizama 1219
Dodajte filtere u analizu 1220
Vrste filtera u Insights 1221
Dodavanje tekstualnog filtera u analizu 1222
Dodavanje numeričkog filtera u analizu 1227
Dodavanje filtera datuma u analizu 1229
Dodajte uslove filtera (filtere grupa) sa operatorima AND i OR 1234

Kreirajte kaskadne filtere 1235
Dodajte kontrole filtera u listove analize 1236
Prilagođavanje kontrole filtera 1239
Filteri datuma 1240
Tekstualni filteri 1240
Numerički filteri 1242
Uredi filtere 1244
Omogućite ili onemogućite filtere 1248
Izbriši filtere 1249
Vizuelizujte podatke u Insights 1251
Rad sa analizom u Insights 1251
Započnite analizu u Insights 1252
Dodajte naslov i opis analizi 1254
Preimenovanje analize uvida 1255
Dupliranje analiza 1256
Pregled detalja analize 1256
Prilagodite datumske i vremenske vrednosti analize 1256
Meni analize 1259
Čuvanje izmena u analizi 1260
Izvoz podataka iz analize uvida 1261
Brisanje analize 1263
Dodavanje listova 1263
Rad sa interaktivnim listovima u Insights 1264
Uređenje vizuelnih efekata u interaktivnoj kontrolnoj tabli 1265

Prilagođavanje rasporeda kontrolne table u Insights 1265
Vrste rasporeda 1265
Raspored pločica 1265
Raspored slobodnog oblika 1266
klasični raspored 1266
Izbor rasporeda 1267
Prilagođavanje vizuelnih efekata u slobodnom obliku rasporeda 1268
Organizovanje vizuelnih sadržaja 1268
Promena boje pozadine vizuelnog efekta 1270
Promena boje vizuelnih granica 1271
Promena boje izbora vizuelnog 1271
Skrivanje vizuelnih pozadina, granica i boja selekcije 1271
Onemogućavanje vizuelnih menija 1272
Uslovna pravila 1273
Dodavanje interaktivnosti na kontrolne table u Insights 1278
parametara u uvidu 1278
Podešavanje parametara u Insights 1279
Korišćenje kontrole sa parametrom u Insights KSN
UMKS Kreiranje podrazumevanih parametara u Insights 1286
Povezivanje sa parametrima u Insights 1288
Korišćenje filtera sa parametrima u Insights 1290
Korišćenje izračunatih polja sa parametrima u Insights 1291
Korišćenje prilagođenih akcija sa parametrima u Insights 1292
Korišćenje parametara u URL-u 1293

Korišćenje parametara u naslovima i opisima u Insights 1295
Dodavanje parametara u grafikone naslova i titlova 1295
Dodavanje parametara u naslove osa 1296
Dodavanje parametara u legendarne naslove 1297
Dodavanje parametara za kontrolu naslova 1298
Dodavanje parametara u naslove i opise listova 1299
Korišćenje prilagođenih akcija za filtriranje i navigaciju 1300
Dodavanje interaktivnih filtera jednim klikom 1301
Kreiranje i uređivanje prilagođenih akcija u Insights 1302
Popravka prilagođenih radnji
KSNUM
KS Kako mapiranje polja za prilagođene akcije funkcioniše u Insights 1306 Rad
sa stavkama na listovima u analizama uvida 1307
Dodajte vizuelne efekte u analize uvida 1308
Vrste polja podataka 1308
Ograničenja polja 1308
Duplikat Uvid vizuelni 1310
Preimenuj vizuelne efekte
KSNUM
KS Pogledaj vizuelne podatke u Insights 1312
Pogledaj vizuelne detalje 1313
Kretanje kroz vizuelne podatke 1314
Fokusirajte se na vizuelne elemente 1315
Isključite vizuelne elemente
KSNUM
KS Potražite određene vrednosti u vašim podacima u Insights 1318
Izvoz podataka iz vizuelnih sadržaja 1321

Osvežite vizuelne efekte u Insights 1322
Izbriši vizuelne efekte 1323
Vizuelni tipovi u Insights 1324
Mera i dimenzija 1325
Granice prikaza 1325
Koristi AutoGraph 1328
Koristite bar grafikone 1329
Funkcije bar grafikona 1335
Koristite bok parcele 1337
Koristite kombinovane grafikone 1339
Karakteristike kombinovanog grafikona 1341
Koristite prilagođeni vizuelni sadržaj 1342
Koristite krofne grafikone 1346
Karakteristike krofne grafikona 1347
Koristite levak grafikone 1348
Koristite merne karte 1349
Karakteristike mernog grafikona 1351
Koristite toplotne mape 1352
Karakteristike toplotne mape 1354
Koristite histograme 1355
Histogram karakteristike 1358
Kako funkcionišu histogrami 1359
Koristite KPI 1362
KPI karakteristike 1364

Koristite linijske grafikone 1365

Karakteristike linijskog grafikona 1372

Kreirajte mape u Insights 1374

Kreirajte mape tačaka 1374

Kreirajte popunjene mape 1377

Interakcija sa mapama 1380

Koristite male višestruke 1382

Koristite tortne grafikone 1386

Karakteristike tortnog grafikona 1387

Koristite pivot tabele 1388

Funkcije stožerne tabele 1389

Kreiraj pivot tabelu 1391

Orijent vrednosti pivot table 1393

Proširite i srušite klastere pivot table KSN

UMKS Prikaži i sakrij kolone pivot tabele u Insights 1396

Sortiraj pivot tabele u Insights 1398

Kako funkcioniše sortiranje u pivot tabelama 1398

Koristite obračun tabele u pivot tabelama 1403

Dodavanje ili brisanje proračuna pivot table 1403

Dodajte obračun pivot table 1404

Promenite način na koji se obračun primenjuje u pivot tabeli 1406

Uklonite obračun iz pivot tabele 1407

Funkcije za izračunavanje pivot table 1408

Ukupno trčanje 1408

Razlika 1409

Procentualna razlika 1410

Posto od ukupnog broja 1411

Rang 1412

percentil 1413

Načini primene proračuna pivot table 1414

Tabela preko 1415

Tabela dole 1416

Tabela preko dole 1417

Tabela dole preko 1418

Grupa preko 1420

Grupa dole 1421

Grupa preko dole 1422

Grupa dole preko 1424

Ograničenja stožerne tabele 1426

Najbolje prakse okretne tabele 1427

Koristite radarske karte 1428

Karakteristike radarske karte 1430

Koristite Sankei dijagrame 1431

Podaci za Sankei dijagrame 1432

Rad sa cikličnim podacima 1433

Sankei dijagram karakteristike 1435

Koristite rasipanje parcele 1436

Karakteristike rasipanja 1437

Slučajevi korišćenja rasipanja 1439
Unaggregated slučajevi korišćenja 1440
Zbirni slučajevi korišćenja 1441
Koristite tabele kao vizuelne 1443
Stil URL polja u tabelama 1445
Zamrznite kolone u vizuelnim prikazima tabele 1446
Prilagodite kako se izračunavaju ukupni iznosi u tabelama 1448
Sortiraj podatke u tabelama 1449
Koristite tekstualne kutije 1453
Koristite mape drveća 1454
Karakteristike mape drveća 1455
Koristite vodopad grafikone 1456
Koristi oblaci reči 1458
Funkcije oblaka reči 1460
Formatiranje vizuelnog u Insights 1461
Opcije formatiranja dostupne za svaki tip vizuelnog efekta u Insights KSNU
MKS Formatirajte tabele i pivot tabele u Insights KSNU
MKS Formatirajte zaglavlja u tabelama i pivot tabelama KSNU
MKS Prilagodite formatiranje ćelija u tabelama i pivot tabelama KSNU
MKS Prilagodite ukupne i podtotale u tabelama i pivot tabelama KSNU
MKS Promenite veličinu redova i kolona u tabelama i pivot tabelama 1478
Sakrij ili prikaži elemente u pivot tabelama 1479
Dodajte obojene trake podataka u tabele u Insights 1480

Prilagodite mape u Insights 1484

Prilagodite pozadine na mapama u Insights 1484
Kreirajte geoprostornu toplotnu mapu u Insights 1487
Formatirajte ose i mrežne linije na vizuelnim tipovima u Insights 1488
Boje u vizuelnim tipovima u Insights 1491
Promena boja na grafikonima 1491
Postavljanje novih boja za vizuelni 1497
Podešavanje vizuelnih boja nazad na podrazumevane vrednosti 1498
Promena boja na toplotnim kartama i mapama drveća 1499
Rad sa bojenjem na nivou polja u Insights 1499 Uslovno
formatiranje na vizuelnim tipovima u Insights 1500
Font i stil na vizuelnim tipovima u Insights 1503
KPI opcije 1504
Dodajte vizuelni prikaz u KPI 1504
Prilagođavanje primarne i sekundarne vrednosti 1505
Opcije uslovnog oblikovanja za KPI 1506
Oznake na vizuelnim tipovima u Insights 1507
Oznake podataka o vizuelnim tipovima u Insights 1508
Formatiranje vizuelnih numeričkih podataka na osnovu podešavanja jezika u Insights 1510
Legende o vizuelnim tipovima u Insights
KSN
UMKS Linija i marker stiling online grafikona u Insights 1514
Nedostaju podaci o vizuelnim tipovima u Insights 1516
Referentne linije o vizuelnim tipovima u Insights
KSN
UMKS Formatirajte radarske grafikone u Insights 1520
Opseg i skala na vizuelnim tipovima u Insights 1522

Male višestruke ose opcije 1524

Naslovi i titlovi na vizuelnim tipovima u Insights 1525

Prikazivanje ili skrivanje vizuelnih naslova ili titlova 1525

Uređivanje vizuelnih naslova ili titlova

KSNUMKS Opisi alata o vizuelnim tipovima u Insights 1527

Prilagođavanje opisa alata u vizuelnom 1527

Skrivanje opisa alata u vizuelnom 1529

Prilagođavanje prezentacije podataka KSNUMKS

Promena polja koja koristi vizuelni u Insights 1530

Korišćenje kontrola vidnog polja 1530

Povlačenje polja da ispustite mete ili polje bunara 1533

Dodavanje ili uklanjanje polja 1533

Dodavanje polja tako što ćete ga izabrati u oknu sa listom polja 1534

Dodavanje polja pomoću pada meta 1534

Dodavanje polja pomoću dobro polja 1534

Promena polja povezanog sa vizuelnim elementom 1535

Promenite mapiranje polja pomoću vizuelnog editora 1535

Promena mapiranja polja pomoću cilja pada 1535

Promena mapiranja polja pomoću dobro polja 1535

Promena agregacije polja 1536 Promena

ili dodavanje agregacije na polju pomoću vizuelnog uređivača 1537

Promena ili dodavanje agregacije u polje pomoću polja dobro 1538

Promena granularnosti polja datuma 1539 Promena

granularnosti polja datuma pomoću vizuelnog uređivača 1540

Promena granularnosti polja datuma pomoću polja dobro 1540
Prilagođavanje formata polja 1541
Promena formata polja 1542
Formatiranje valutnog polja 1543
Formatiranje datumskog polja 1545
Prilagođavanje formata datuma u Insights 1547
Lista podržanih tokena za formatiranje datuma 1547
Unapred podešeni formati datuma 1549
Uobičajeni formati datuma 1550
Dodavanje reči datumima 1550
Primer: Prilagođavanje formata datuma u kontroli filtera 1550
Formatiranje polja sa brojevima 1551
Formatirajte polje procenta 1553
Formatiranje tekstualnog polja 1555
Vraćanje formata polja na podrazumevana podešavanja 1556
Sortiranje vizuelnih podataka u Insights 1556
Korišćenje tema u Insights 1558
Pristup uvidu pomoću prečica na tastaturi 1564
Korišćenje prečica u vizuelnom 1564
Sticanje uvida pomoću mašinskog učenja (ML) u Insights 1564
Razumevanje ML algoritma koji koristi Insights 1565
Šta je RCF i šta radi 1566
Kako se RCF primenjuje za generisanje prognoza 1567
Rad sa uvidima u Insights 1567

Dodavanje predloženih uvida 1568

Dodavanje prilagođenih uvida u vašu analizu 1570

Kreiranje autonarativa sa uvidima 1571

Uvid koji uključuje autonarative 1572 Rad sa

ekranom i menijima urednika izraza 1573

Dodavanje URL adresa 1576

Valkthrough: Koristite urednik narativnog izraza 1577 Rad sa

autonarativnim proračunima 1580

Proračun donjih pokretača 1581

Parametri 1581

Računski izlazi 1582

Najniže rangirano računanje 1584

Parametri 1584

Računski izlazi 1585

Primer 1585

ML-povered predviđanje 1586

Parametri 1586

Računski izlazi 1587

Izračunavanje stope rasta 1587

Parametri 1588

Računski izlazi 1588

Maksimalno računanje 1589

Parametri 1589

Računski izlazi 1590

Izračunavanje metričkog poređenja 1590
Parametri 1591
Računski izlazi 1591
Minimalno računanje 1593
Parametri 1593
Računski izlazi 1593
Izračunavanje perioda tokom perioda 1594
Parametri 1594
Računski izlazi 1594
Primer 1596
Period do danas računanje 1597
Parametri 1597
Računski izlazi 1598
Primer 1599
Proračun najboljih pokretača 1600
Parametri 1601
Računski izlazi 1601
Najbolje rangirani računanje 1603
Parametri 1603
Računski izlazi 1604
Ukupno izračunavanje agregacije 1604
Parametri 1605
Računski izlazi 1605
Izračunavanje jedinstvenih vrednosti 1606

Parametre 1606
Računski izlazi 1606
Predviđanje i kreiranje šta-ako scenarija sa Insights 1606
Korišćenje prognoza i šta-ako scenarija 1607
Podelite i pretplatite se na podatke u Insights 1610
Podelite analizu uvida
KSNUM
KS Objavite kontrolnu tablu Insights
KSNUM
KS Kopirajte kontrolnu tablu Insights 1615
Izbrišite kontrolnu tablu Insights 1616
Podelite kontrolnu tablu Insights
KSNUM
KS Odobrite pojedinačnim korisnicima i grupama Insights pristup kontrolnoj tabli u Insights
KSNUM
KS Štampajte kontrolnu tablu ili analizu u Insights 1623
Izvoz Insights analize ili kontrolne table kao PDF-ovi
KSNUM
KS Kodovi grešaka za neuspele poslove izvoza PDF-a 1627
Organizujte sredstva u fascikle za Insights 1627
Vizuelni problemi sa Insights 1629
Ne mogu da vidim svoje vizuelne efekte 1629
Dobijam traku za povratne informacije preko mojih štampanih dokumenata 1631
Moja karta grafikoni ne pokazuju lokacije 1632
Moja pivot tabela prestaje da radi 1632
Moj vizuelni se ne ažurira nakon što promenim izračunato polje 1632
Uvid rečnik skupa podataka 1632
Različite vrste podataka 1633

Pregled skupova podataka 1634

Analitički skupovi podataka 1634
QM skupovi podataka 1634
WFM skupovi podataka 1635
Phrase Upotreba skup podataka 1637
Kontakt 1637
Prilagođeni podaci 1639
Evaluacija Država 1640
Neto Promoter Rezultat 1640
Organizacija organizaцije 1640
osoba 1641
Upotreba fraze 1643
Prediktivni rezultati 1644
sentiment 1644
Sistem 1645
Upotreba fraza - CrossTab skup podataka 1645
Kontakt 1645
prilagođeni podaci 1647
Država evaluacije 1648
Neto Promoter Rezultat 1648
Organizacija organizaцije 1649
osoba 1649
Upotreba fraze 1651
Prediktivni rezultati 1652
sentiment 1652

Sistem 1653
Kontakt Metapodaci skup podataka 1653
Kontakt 1653
Prilagođeni podaci 1655
Evaluacija Država 1656
Metapodaci 1656
Neto Promoter Rezultat 1657
Organizacija organizaцije 1657
osoba 1658
Prediktivni rezultati 1660
sentiment 1660
Sistem 1661
Kontakti skup podataka 1661
Kontakt Datum 1661
Kontakt mere 1662
Kontakt Nekretnine 1663
Kontakt Tip 1664
prilagođeni podaci 1664
Evaluacija Država 1664
Neto Promoter Rezultat 1665
Organizacija organizaцije 1665
osoba 1666
Prediktivni rezultati 1667
sentiment 1668

Sistem 1669

Evaluacija Odgovori skup podataka 1669

Kontakt 1669

Prilagođeni podaci 1671

Evaluacija 1672

Evaluacija Odgovor 1673

Obrazac za evaluaciju 1674

Odeljak za evaluaciju 1675

Pitanje za evaluaciju 1676

Neto Promoter Rezultat 1676

Organizacija organizaцije 1677

osoba 1677

Prediktivni rezultati 1679

sentiment 1679

Sistem 1680

Evaluacija Komentari skup podataka 1680

Kontakt 1681

Prilagođeni podaci 1683

Evaluacija 1683

Komentar na evaluaciju 1684

Obrazac za evaluaciju 1685

Ocena 1686

Neto Promoter Rezultat 1687

Organizacija organizaцije 1688

Osoba 1688
Prediktivni rezultati 1690
sentiment 1690
Sistem 1691
Evaluacije skup podataka 1691
Kontakt 1691
Prilagođeni podaci 1693
Evaluacija 1694
Obrazac za evaluaciju 1695
Ocena 1696
Neto Promoter Rezultat 1697
Organizacija organizaцije 1697
osoba 1698
Prediktivni rezultati 1699
sentiment 1700
Sistem 1700
Ljudi skup podataka 1701
Grupa i tim 1701
osoba 1702
Sistem 1703
Snimanje događaja skup podataka 1703
Kontakt 1704
Prilagođeni podaci 1706
Država evaluacije 1706

Neto Promoter Rezultat 1706

Organizacija organizacije 1707

osoba 1707

Prediktivni rezultati 1709

Snimanje događaja 1709

sentiment 1710

Sistem

1711WFM

Adherence skup podataka 1711

Pridržavanje 1711

Organizacija organizacije 1713

osoba 1713

Sistem

1714WFM

Adherence Detalji skup podataka 1714

Odsustva 1715

Delatnost 1715

Pridržavanje 1716

Organizacija organizacije 1717

osoba 1717

Sistem

1719WFM

skup podataka statistike rekuede agenta 1719

Statistika reda agenata 1719

Eksterna Prijava 1720

Organizacija organizacije 1721

osoba 1721

Redosled 1722
Sistem 1723WFM
Agent Veštine skup podataka 1723
Veštine agenta 1723
Organizacija organizaцije 1724
osoba 1724
Sistem 1725WFM
Agent Statistika skup podataka 1725
Statistika agenta 1726
Eksterno Prijavljivanje 1728
Organizacija organizaцije 1729
osoba 1729
Sistem 1730WFM
Prognoza veština vs raspored skup podataka 1731
Prognoza Veština vs. Raspored 1731
Scenario 1732
veština 1733
Sistem 1733WFM
Prognoza Radno opterećenje skup podataka 1734
Prognoza radnog opterećenja 1734
Scenario 1735
veština 1736
Sistem 1736
Radno opterećenje 1736

WFM skup podataka o dostupnosti po satu 1737
Dostupnost po satu 1738
Organizacija organizacije 1738
osoba 1739
Scenario 1740
Sistem 1740WFM
Ljudi skup podataka 1740
Organizacija organizacije 1741
ljudi 1741
Sistem 1743WFM
Rekue Stats skup podataka 1743
Redosled 1743
Statistika reda 1744
veština 1746
Sistem 1747
Radno opterećenje 1747WFM
Zahtevi skup podataka 1747
Odsustva 1747
Organizacija organizacije 1748
osoba 1748
Status zahteva 1750
Tip zahteva 1750
zahtevi 1750
Sistem 1751

WFM Raspored Odstupanje skup podataka 1751
Organizaцija organizaцija 1751
osoba 1751
Raspored odstupanja 1753
Sistem 1754WFM
Raspored Podešavanja skup podataka 1754
Odsustva 1754
slobodan dan 1755
Organizaцija 1755
osoba 1756
Preferenцi Tip 1757
Scenario 1757
Raspored Podešavanja 1758
Shift Kategorija 1758
Sistem 1759WFM
Planirani dani agenta skup podataka 1759
Odsustva 1759
slobodan dan 1760
Lokacija 1760
Organizacija organizaцije 1760
osoba 1761
Scenario 1762
Planirani dani agenta 1763
Shift kategorija 1763

Sistem ....

1764

WFM Planirani agent Vreme skup podataka 1764

Odsustva 1764

Delatnost 1765

Organizacija organizaцije 1765

Prekovremeni rad 1766

osoba 1766

Scenario 1767

Planirano vreme agenta 1768

Shift Kategorija 1770

Shift Dužina 1771

Sistem 1771

Konfigurišite analitiku 1771

Kreiranje i upravljanje fraze i kategorije fraza 1773

Izvoz metapodataka za kontakt

KSNUMKS

Konfigurišite predviđanja 1781

Prediktivni Neto Promoter Rezultati 1782

Prediktivna evaluacija Rezultati 1782

Najbolje prakse 1783

Opšti

KSNUMKS Prediktivni Neto Promoter Rezultati 1784

Prediktivne evaluacije 1784

Razlike između prediktivnih rezultata i ručnih rezultata 1785

Razlike među ljudskim evaluatora 1785

Razlike u procenjenim pozivima 1785
Kreiranje zadataka analitike 1786
O analitičkim zadacima 1795
Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti analitika 1798
Omogućite ekstenziju Desktop Analitics u vašem pretraživaču
KSNUMKS Pregled kontrolnih tabli analitike 1801
Kreiranje i upravljanje skup podataka 1803
Izvori podataka 1805
Filteri podataka 1807
Kreirajte i upravljajte vidžetom za analitiku 1811
Prikazivanje detalja vidžeta 1817
Obaveštavanje korisnika o neodobrenom korišćenju aplikacija
KSNUM
KS Kreirajte i upravljajte kontrolnom tablom analitike 1818
Filtriraj podatke na kontrolnoj tabli analitike
KSNUM
KS Prilagodite kontrolnu tablu analitike 1821
Analitika sa alatkama 1822
Traka sa alatkama za poravnanje vidžeta 1824
O trendovskim temama 1825
Pogledaj rezultate automatske evaluacije 1829
O Auto QM kriterijumima evaluacije 1832
Alat za upravljanje performansama 1835
Kreiranje izveštaja u menadžeru performansi 1836
Izvoz izveštaja iz menadžera performansi 1838
Kako funkcioniše menadžer performansi 1839

Stožerna tabela 1839
Dimenzije 1839
Imenovani setovi 1840
mere 1840
Grafikoni 1840
Brzi grafikon 1841
KPI pregledač 1841
izveštaj filter 1841
Dodavanje mera i dimenzija u Performance Manager 1841
Kako se mere i dimenzije mogu kombinovati 1844
Agent 1844
red agenata 1845
Agenti spremni 1845
Prognoza 1846
Dostupnost po satu 1846
Rezultati kvaliteta 1846
red red 1847
Zahtev 1847
Traženi dani 1847
Raspored odstupanja 1848
Raspored podešavanja 1848
Raspored vs prognoza veština 1849
Planirani dan odsustva 1849
Planirani agent 1850

Planirani agenti spremni 1850
Planirani slobodan dan 1851
Planirana smena kategorija 1851
Rad sa filterima u Performance Manager 1852
Rad sa formulama u Performance Manager 1854
Administratori **1857**
Konfigurišite Webex VFO za QM i analitiku 1857
Globalno
1857Q
M 1858
Auto QM 1859
Analitika 1859
Upravljanje podacima 1860
Pregled licenciranja 1860
Kako licence rade za QM, analitiku, i uvid 1860
Model licenciranja 1860
Licenciranje, uloge i dozvole 1861
Licence za podatke 1862Webex
WFO pristupne licence 1862
Licenca za bot analitiku 1862
Uvid licence 1862
Primer korisnika sa više uloga 1863
Funkcije dostupne sa QM i Analitics licencama 1863
Kako funkcioniše WFM model licenciranja 1866
Obračun imenovanih agenata 1866

Prekoračenje broja imenovanih agenata 1867
Datum isteka ključa za aktiviranje proizvoda 1867
Upravljanje ulogama i dozvolama za QM, Analitika, i Insights 1867Web
ex VFO licenciranje 1867
Dozvole 1869
Kreiranje uloga za pristup WFM-u 1930
Dodeljivanje odredišne stranice korisnicima 1935
Kako funkcionišu dozvole za WFM funkciju 1937
Sve dozvole za funkciju 1937
Kako funkcionišu WFM dozvole za podatke 1952
Dozvole za dinamičke podatke 1952
Dozvole za statičke podatke 1953
Kreiranje i uređivanje korisnika za QM, Analitika, i Insights 1953
Uvoz i izvoz korisnika za QM i analitiku 1958
Imena vremenskih zona 1961
Upravljanje više korisnika za QM i analitiku 1970
Spajanje korisnika za QM i analitiku 1971
Kako funkcioniše spajanje korisnika 1973
Informacije o korisniku 1973
Podaci o korisniku 1974
Premosti korisničke profile 1975
Prenos korisničkih podataka za QM i analitiku 1975
O prenosu korisničkih podataka za QM i analitiku 1983
Tipovi podataka za upravljanje kvalitetom 1983

Klasični tipovi WFM podataka 1984
Upravljanje hoteling korisnicima za QM i analitiku 1985
Upravljanje timovima za QM i analitiku 1986
Uvoz i izvoz timovi za QM i analitiku 1988
Upravljanje grupama za QM i analitiku 1989
Uvoz i izvoz grupe za QM i analitiku 1991
Upravljanje korisničkim profilima za QM i analitiku 1992A
CD korisničkih profila 1993
Snimanje korisničkih profila 1994
Premosti korisničke profile 1994
Primer korisničkih profila 1995
Upravljanje pregledima za QM 1998
Upravljanje korisnicima u WFM i QM / Analitika
KSNUMKS Proverite spremnost za prelazak sa Cisco Teleopti WFM na novi Cisco WFM 2004
Pronađite, sortirajte i filtrirajte WFM agente i korisnike 2005
Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika 2007
Ručno dodavanje ili uređivanje WFM agenata 2010
Premestite agenta u ne-agenta ulogu ili drugu poslovnu jedinicu 2014
Uvoz novih zaposlenih za WFM 2015
Podesite podrazumevane vrednosti za uvoz zaposlenih u WFM-u 2017
Uvoz formata datoteke za zaposlene u WFM-u 2018
Upravljajte WFM korisničkim informacijama 2019
Prikaz i uređivanje korisničkih informacija 2027
Upravljajte WFM korisničkim i agentskim pristupom 2031

Upravljajte korisničkim informacijama u prilagođenom prikazu 2033
Upravljajte pravilima rada WFM agenta 2035
Upravljajte periodima rasporeda 2038
Upravljanje ličnim računima za odsustvo 2042
Kreiranje grupnih stranica za filtriranje agenata u WFM-u 2045
Okončajte zapošljavanje za WFM 2047
Upravljanje ličnim podacima u Webex VFO
KSNU
MKS Konfigurišite organizacionu strukturu za WFM 2054
Konfigurišite organizacionu hijerarhiju za WFM 2056
Konfigurišite ograničenja na sedišta za WFM
KSNU
MKS Konfigurišite kako da prikažete imena agenata u WFM-u 2059
Kreirajte kolone za informacije o agentima u WFM-u 2060
Uključivanje obaveštenja o promeni rasporeda 2061
Upravljanje praznike 2064
Predstavite prilagođenu poruku korisnicima aplikacije MiTime 2065
Postavite WFM KPI ciljeve za agente 2066
Kreiranje rezultata za WFM 2067
Dostupni KPI 2067
Dodelite WFM rezultatske kartice timovima 2069
Upravljanje trgovinskim podešavanjima 2070
Upravljanje podešavanjima zahteva za odsustvo 2071
Konfigurišite globalna podešavanja 2072
Konfigurišite QM globalne postavke 2076
O prioritetu snimanja ekrana 2078

Revizija korisničkih i sistemskih promena za QM i analitiku 2078
Pregled rezultata sinhronizacije Active Directori za QM i analitiku 2082
Preuzmite dnevnike servera podataka 2083
Nadgledajte status servera podataka 2085
Nadgledajte veze sa Webex VFO serverom 2086
Upravljanje telefonskih servera 2088
Upravljanje šta kontakti su snimljeni 2090Web
ex VFO Pauza i nastavak 2093
Pridruženi telefoni sa agentima, grupe za snimanje i tipovi snimanja 2096
Automatizujte QM radne tokove 2099
Konfigurisanje pravila KSNUM
KS Konfigurisanje uslova KSNUM
KS Konfigurisanje akcija KSNUM
KS Kako funkcioniše administracija toka posla 2107
Vrste događaja 2107
Dnevni događaji 2108
Kraj interakcije događaja 2108QM
konflikti toka posla 2109
Uslovne izjave 2109
Kako korenski pozivi i pomirenje rade KSNUMKS
Identifikujte veb stranice i aplikacije koje će pratiti analitika 2111
Kreiranje i upravljanje stavkama na radnoj površini 2112

Konfigurišite događaje na radnoj površini 2115

Preklapaju događaji 2123

Koristite alat Application Field Marker 2124
Desktop Manager toolbar pregled 2125
Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka 2126
Cisco polja metapodataka 2129
Sigurnosne funkcije za snimke 2132
Dodajte ankete nakon poziva u kontakte 2133
Konfiguriranje provajdera online ankete 2133
Obeležavanje kontakata za distribuciju onlajn ankete 2136
Rešavanje problema sa snimanjem 2137
Konfigurišite postavke QM arhive 2139
Upravljanje politikama zadržavanja podataka za QM i analitiku 2140
Izvoz kontakata u rasutom stanju 2142
Zahtevi za izdavanje dozvola za izvoz u rasutom stanju 2145
Podaci uključeni u CSV datoteku za izvoz masovnog kontakta 2145
Pratite planirani izvoz rasutih kontakata
KSNUM
KS Konfigurišite profile skladištenja za QM i analitiku 2155
Pregled skladištenja 2156
Razumevanje profila skladištenja 2156
Razumevanje politike skladištenja 2156
Dodaj eksterne lokacije za skladištenje 2160
Konfigurišite postepeno otpremanje
KSNUM
KS Konfigurišite server za postepeno otpremanje podataka 2167
Kreiranje lokacije za skladištenje u fazama otpremanja 2167
Omogućite komponentu za otpremanje 2167

Koristite IP adrese da biste povezali agente sa serverom za učitavanje podataka KSN
UMKS Koristite timove za povezivanje agenata sa serverom podataka za učitavanje 2169
Koristite i IP adrese i timove da biste povezali agente sa Staged Upload podacima Server 2169
Kreiranje pravila za postupno otpremanje 2170
Izbrišite ili vratite kontakt 2172
Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom 2174
Prikupite podatke o performansama QM za gamifikaciju 2177
Konfigurišite nivoe gamifikacije za QM 2178
Opisi polja 2179
Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije za QM 2179
Opisi polja 2180
Konfigurišite gamifikacijske tačke za QM 2181
Opisi polja 2182
Kako se izračunava radno vreme 2183
Obračun radnog vremena 2183
Period rasporeda 2184
Fiksni i satni tipovi zapošljavanja 2185
Zaposlenja sa punim i skraćenim radnim vremenom 2185
Fleksibilno radno vreme 2186
slobodnih dana 2186
Primeri konfiguracije 2186
Fiksno osoblje sa fiksnim vremenom ugovora 2187
Fiksno osoblje sa fleksibilnim vremenom ugovora 2187
Honorarno osoblje radi kraće smene 2187

Osoblje sa skraćenim radnim vremenom radi manje dana u nedelji 2187
Osoblje po satu 2188
Kreiranje ugovora WFM agenta
KSNUM
KS Konfigurišite radne dane nedeljno 2192
Konfigurišite procente sa skraćenim radnim vremenom 2194
Kreiranje aktivnosti 2195
Kreiranje master aktivnosti 2197
Kreiranje tipova odsustva 2199
Napravi slobodne dane 2201
Create shift kategorije 2203
Kreiranje alternativnih scenarija 2204
Kreiraj raspored oznake 2206
Kreiranje pregleda smena 2207
Pravila setovi i smena torbe 2207
Svrha smena 2208
Pre kreiranja smene 2208
Prilikom kreiranja smene 2208
Grupisanje smena 2208
Konvencije o imenovanju 2209
Pozicioniranje aktivnosti 2209
Uklonite smene sa neželjenim kombinacijama aktivnosti 2209
Kontrola kada se mogu koristiti smene 2209
Nakon zakazivanja smene 2210
Kreiranje osnovnih smena 2211

Kreirajte podeljenu smenu 2213

Dodavanje aktivnosti u smene 2218

Uklonite neželjene smene iz skupova pravila 2222

Ograničite koji datumi smene mogu da se koriste 2223

Ograničite koji dani u nedelji smene mogu da se koriste 2225

Upravljanje skupovima pravila 2226

Upravljanje smena torbe 2228

Kreiranje rotacije 2231

Kreiranje obrazaca dostupnosti agenta 2233

Dodeljivanje rotacije agentima 2234

Dodeljivanje obrazaca dostupnosti agentima 2236

Upravljanje ograničenjima kategorija smena 2238

Konfigurišite željene radne dane i smene 2239

Upravljajte skupovima za kontrolu toka posla 2240

Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla 2242

Kreiranje pravila za obradu zahteva za odsustvo 2246

Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo 2250

Prioritet Period

2250 2251

Od-do period 2251

Rolling period 2251

Otvoreni period 2251

Vrsta odsustva 2251

Provera ličnog računa 2252

Provera osoblja 2252
Unutardan i Unutardan sa skupljanjem 2252
Budžetska grupa i budžetska grupa broj glava 2253
Automatsko odobrenje 2254
Kako funkcionišu zahtevi za odsustvo na listi čekanja 2254
Lista čekanja 2255
Konfiguracija 2255
Obrada liste čekanja 2255
Zahtevi u roku od 0-14 dana od sada 2255
Zahtevi više od 14 dana od sada 2256
Pregled verovatnoće odsustva 2256
Na osnovu nivoa osoblja unutar dana 2257
Konfiguracija 2257 Na
osnovu budžetskog dodatka 2258
Konfiguracija 2258
Kreiranje pravila za rukovanje zahtevima za prekovremeni rad 2259
Pregled verovatnoće prekovremenog rada 2264
Konfiguracija 2264
Kreirajte pravila za rukovanje samo-zakazivanjem 2265
Kako funkcionišu pokretni ručkovi i kratke pauze 2268
Konfiguracija 2268
Validacije 2269
Otvoreno razdoblje 2269
Kadrovski nivoi 2269

Preklapajuće aktivnosti i odsustva 2269
Uzastopno radno vreme bez ručka 2270
Minimalno neprekidno radno vreme 2270
Planirani prekovremeni rad 2270
Kako funkcioniše dodavanje sati 2270
Konfiguracija 2271
Validacije 2271
Otvoreno razdoblje 2271
Kadrovski nivoi 2271
Uzastopno radno vreme bez ručka ili kratke pauze 2272
Maksimalno vreme ugovora dnevno 2272
Pravila ugovora 2272
Preklapanje aktivnosti i odsustva 2272
Podesite validacije za zahteve za trgovinu smenama 2273
Kreiranje pravila za rukovanje zahtevima za smenu trgovine 2275
Grupa pridržavanje država 2278
Kreiranje pravila poštovanja
KSNU
MKS Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja 2282
Pratite kada agenti kasne
KSNU
MKS Rešavanje problema sa nedostajućim ili netačnim podacima o pridržavanju WFM-a 2285
Kako funkcioniše izvoz podataka o platnom spisku 2287
Standardni ili prilagođeni izvoz 2287
Pripreme 2288
Izvoz podataka 2288

Rutine 2289
Godišnje ažuriranje 2289
Raspored podataka 2289
Podaci o zaposlenima 2289
Zakoni i sporazumi 2289
platni spiskovi 2290
Kako funkcioniše dodatna kompenzacija 2290
Prekovremeni rad 2290
Dodatak za smenu 2291
Podesite multiplikatore za dodatnu naknadu 2291
Postavite pravila kada se primenjuje dodatna naknada 2293
Kreiranje i pokretanje izvoza platnog spiska 2297
Standardni formati datoteka za izvoz platnog spiska 2300
Izvoz vremena 2300
Detaljan izvoz 2301
Izvoz aktivnosti 2303
Konfigurišite kada da dodelite značke u WFM-u KSNUM
KS Dodelite pravila gamifikacije sajtovima i timovima u WFM-u KSNUM
KS Uvoz eksternih podataka o gamifikaciji u WFM 2307WF
M zahtevi za uvoz gamifikacije 2309
Format datoteke 2309
Preračunajte značke za WFM 2310
Generišite primere podataka za WFM KSNUM
KS Podaci o tranziciji sa klasičnog Cisco WFM-a na novi Cisco WFM 2313

Pregled WFM prenosa podataka 2316
Agenti 2317
Redovi, veštine i prognoze 2319
Upravljanje ključevima za aktiviranje proizvoda za WFM 2320
Konfigurišite postavke WFM sistema u klijentu 2322
Upravljanje WFM podešavanjima na Internetu 2324
Proverite da li je WFM revizijski trag pokrenut 2325
Promena lozinke i podešavanja prikaza za WFM 2325
O WFM zadržavanju podataka 2328
Izveštavanje podataka 2328
Podaci o aplikaciji 2329
Omogućite korisnicima pristup Insights KSNUM
KS Korak KSNUMKS: Kreirajte nove uloge za Insights KSNUM
KS Korak KSNUMKS: Dodelite licence za uvid ulogama uvida KSNUM
KS Korak KSNUMKS: Dodelite dozvole za uvid ulogama uvida KSNUM
KS Korak KSNUMKS: Dodelite korisnike ulogama uvida 2331
Dajte korisnicima pristup Data Ekplorer 2332
Isključite Data Ekplorer KSNUM
KS Konfigurišite agente i zadatke za upravljanje podacima 2338
Upravljanje agentima 2338
Upravljanje zadacima 2340
Koristite polja okidača sa planiranim zadacima 2342
Resetovanje polja okidača 2343

Upravljanje korisnicima upravljanja podacima 2343

Kreirajte i upravljajte stanarima u UDM 2360

Kreiranje i upravljanje konektorima u UDM 2362

Kreiranje i upravljanje poslovima izveštaja na zahtev 2363

Konfigurišite SAML autentifikaciju 2365

Podesite Ja sam proveru identiteta 2383

Konfigurišite politiku lozinke 2387

Ograničite pristup određenim IP adresama

2389IP

adresa Opseg tabela 2389

Rešavanje problema sa podešavanjem SSO

KSNUMKS Pristup WFM-u preko Azure Virtual Desktop (AVD) 2392

Upravljajte lozinkom na AVD 2395

Kreiraj prečicu za AVD 2400

Upravljanje izvoz fajlova na AVD 2401

Rešavanje problema sa AVD-om 2403

Prijavljeni sa pogrešnim nalogom 2403

Unos na tastaturi 2403

Kopiranje i lepljenje 2403

Ostala pitanja

KSNUM

KS Povežite se sa Active Directori serverom za QM i analitiku 2404

O konfiguraciji Active Directori za QM i analitiku 2407

Autentifikacija 2407

Sinhronizacija 2407

Odgovarajući korisnici 2408

Sinhronizacija uparen korisnika 2411

Neuporedivi sinhronizovani korisnici 2411
Dovnload Smart Desktop i Webex VFO Data Server instalateri KSNUM
KS Konfigurišite server podataka za QM i analitiku KSNUM
KS Konfiguracija servera podataka u okruženjima sa više stanara 2416
Opisi polja KSNUM
KS Konfigurišite Cisco IP Phone Services Kontrole za QM i analitiku KSNUM
KS Konfigurišite Extension Mobility za Cisco mrežni snimak (za QM i analitiku) 2422
Standard Extension Mobility 2422
Konfiguracija udruženja uređaja 2422
Kako to funkcioniše 2423Exte
nsion Mobility Cross-Cluster 2423
Konfiguracija udruženja uređaja 2423
Kako to funkcioniše KSNUM
KS Konfigurišite telefonske grupe za QM i analitiku KSNUM
KS Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager za QM i analitiku KSNUM
KS Konfigurišite ACD KSNUM
KS Kako se podaci za QM i analitiku sinhronizuju između ACD i Webex VFO 2436
Kako agent podaci za QM i Analitika sinhronizuje između ACD i Webex VFO 2436
Kako se podaci tima za QM i Analitics sinhronizuju između ACD i Webex VFO 2437

Podešavanja veze za Cisco Unified Contact Center Enterprise 2438

Podešavanja veze za Cisco Unified Contact Center Express .....

..... KSNUM

KS Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center .....

..... KSNUM

KS Integrisanje podataka o osnovnoj konfiguraciji

..... KSNUM

KS Podešavanja veze za Cisco Webex Contact Center KSNUMKS 2451

Podešavanja veze za generičke ACD 2455

Uvoz kontakata u rasutom stanju 2457

Protokol i URI 2457

Bulk kontakt uvoz API 2457 API

za uvoz kontakata u realnom vremenu (metapodaci) 2457

Podržani formati 2458

Polja za zahtev i odgovor

Primeri

2458CSV datoteka 2464

Pun primer 2464

Kratak primer 2465

JSON fajl primeri 2465

Pun primer 2465

Kratak primer 2465

ZIP format 2466

Beleške

KSNUM

KS Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata 2466

Uvoz IVR podataka nakon poziva 2469

Obrazac CSV datoteka 2469

Rezultati CSV datoteka 2470

Primer 2472

Uvoz i sinhronizacija podataka zasnovanih na datotekama 2475

Korisnička datoteka 2475

Primer datoteke 2476

Timovi fajl 2476

Primer datoteke ..... KSNUM
KS Konfigurišite Legacy API pristup 2477
Kreirajte API korisnika za Classic Webex VFO 2479
Upravljanje dinamičkim zakazivanjem 2480
Administratori 2481
Planeri 2484
Agenti 2488
Kontaktirajte Cisco **2490**

Agenti

Agenti komuniciraju sa klijentima ili obrađuju back office rad koji se odnosi na te kontakte.

WFM rečnik

Ovaj rečnik daje objašnjenja termina koji se koriste u WFM-u.

A - H

Stopa napuštanja

Odsustva

Upravljanje zaostatkom

Poslovna jedinica

Ugovor

Raspored ugovora

Vreme ugovora

Slobodan dan

Letnje računanje vremena (DST)

Podrazumevani scenario

Dinamičko skupljanje

Vrsta zaposlenja

Grupne stranice

Obrađeno unutar

Dostupnost po satu

L - N

Upravni kadar

Ponoćna pauza

Mora imati

Noćni odmor

O - R

Zauzetost

Opcioni kolone

Lična aktivnost

Pretraživanje

Spremno vreme pridržavanje

Pridržavanje u realnom vremenu

S - Z

Sцenario

Samostalno raspoređivanje

Nivo usluge

Kategorija promene

Shift trgovina

Zahtev za trgovinu smena

skupljanje

Veљtina

Vrste veština

Nedeljno vreme odmora

Radno opterećenje

Radno vreme

Prijavite se na Webex WFO

Stranica za prijavljivanje vam omogućava da se prijavite koristeći svoje Webex VFO akreditive ili spoljnog provajdera identiteta. Pre nego što korisnik može da se prijavi, administrator mora da kreira identitet za korisnika u Webex VFO. Administratori moraju da se kreću do Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija korisnika > Korisnici da bi kreirali nove korisnike.

Preduslovi

- Administrator je kreirao vaš korisnički identitet u Webex VFO.
- Primili ste aktivacioni e-mail od podrške.
- Konfigurisali ste eksterni IdP, direktnu prijavu ili višefaktorsku autentifikaciju. Pogledajte Podešavanje IAM autentifikacije da biste saznali kako da konfigurišete metod autentifikacije.

Procedure

Aktivirajte svoj Webex VFO nalog

Aktivirajte svoj Webex VFO nalog

1. Pratite link koji se nalazi u aktivacionoj e-pošti od podrške. Link vas upućuje da resetujete lozinku na Webex VFO stranici za prijavljivanje.
2. Unesite jedinstvenu lozinku koja se pridržava zahteva složenosti lozinke detaljno opisanih u nastavku.

> **VAŽNO** - Link u vašoj aktivacionoj e-pošti može se koristiti samo jednom, i radi 24 sata. Ako niste bili u mogućnosti da koristite vezu u aktivacionoj e-pošti, pratite rešavanje problema procedura Rešavanje problema sa prijavljivanjem

Prijavite se na Webex WFO

Prijavite se na Webex VFO sa svojim Webex VFO akreditivima

Pratite ovu proceduru ako vaša organizacija ne koristi spoljnog provajdera identiteta.

1. Idite na Webex VFO stranicu za prijavljivanje na osnovu

   vašeg regiona. https://login.calabriocloud.com/

https://login-eu.calabriocloud.com/

https://login-aus.calabriocloud.com/

https://login-ca.calabriocloud.com/

https://login-uk.calabriocloud.com/

https://login-sgp.calabriocloud.com/

https://ae1.calabriocloud.com/

https://in1.calabriocloud.com/

2. Unesite adresu e-pošte koja je povezana sa vašim Webex VFO nalogom.
3. Kliknite na dugme **Sledeći**.
4. Unesite lozinku povezanu sa vašim Webex VFO nalogom.
5. Kliknite na dugme **Sledeći**. Ako uspešna, upućeni ste na Webex VFO.

Prijavite se na Webex VFO koristeći spoljnog provajdera identiteta vaše organizacije

Pratite ovu proceduru ako vaša organizacija koristi spoljnog provajdera identiteta.

1. Idite na Webex VFO stranicu za prijavljivanje na osnovu

   vašeg regiona. https://login.calabriocloud.com/

   https://login-eu.calabriocloud.com/

   https://login-aus.calabriocloud.com/

   https://login-ca.calabriocloud.com/

   https://login-uk.calabriocloud.com/

   https://login-sgp.calabriocloud.com/

   https://ae1.calabriocloud.com/

   https://in1.calabriocloud.com/

2. Unesite svoju adresu e-pošte.
3. Kliknite na dugme **Sledeći**.

4. Kliknite na dugme **Prijava kompanije**. Možda ćete videti **dugmad za direktno prijavljivanje** i **prijavljivanje** kompanije u zavisnosti od vaše organizacije.

   NAPOMENA : Možda ćete biti preusmereni na spoljnog provajdera identiteta vaše organizacije da biste potvrdili autentičnost vaše sesije. Ako je tako, pratite uputstva na ekranu za autentifikaciju.

5. Unesite lozinku.
6. Kliknite na dugme **Sledeći**. Ako uspešna, upućeni ste na Webex VFO.

Prijavite se na Webex VFO koristeći višefaktorsku autentifikaciju

Pratite ovu proceduru ako vaša organizacija koristi višefaktorsku autentifikaciju.

1. Idite na Webex VFO stranicu za prijavljivanje na osnovu

   vašeg regiona. https://login.calabriocloud.com/

   https://login-eu.calabriocloud.com/

   https://login-aus.calabriocloud.com/

   https://login-ca.calabriocloud.com/

   https://login-uk.calabriocloud.com/

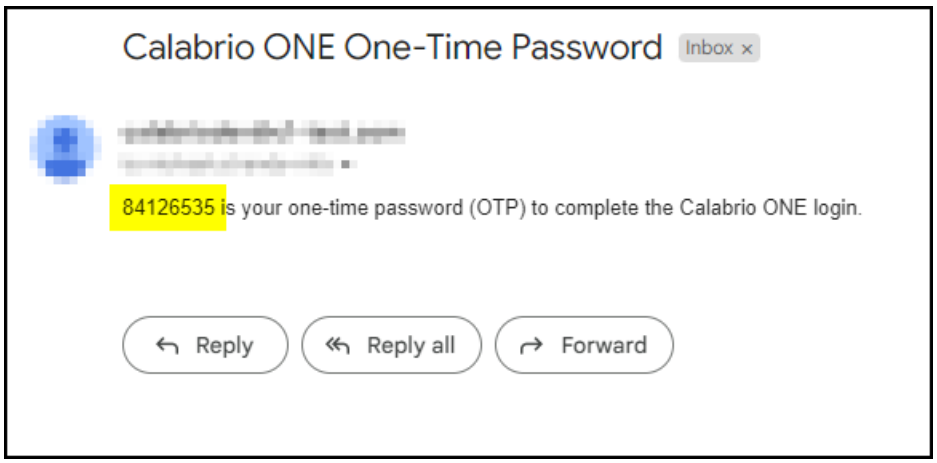
   https://login-sgp.calabriocloud.com/

   https://ae1.calabriocloud.com/

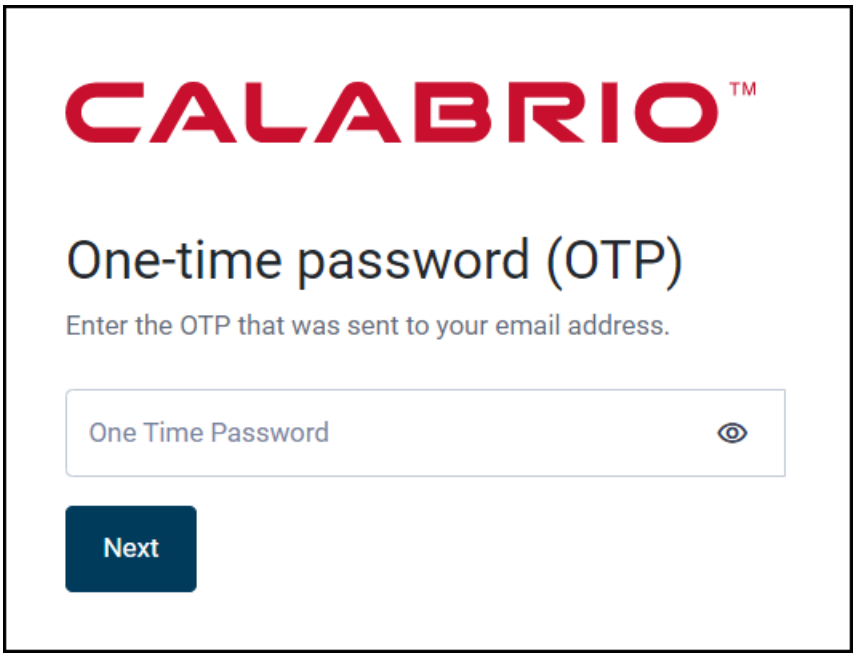
   https://in1.calabriocloud.com/

2. Unesite adresu e-pošte koja je povezana sa vašim Webex VFO nalogom.
3. Kliknite na dugme **Sledeći**.
4. Unesite lozinku povezanu sa vašim Webex VFO nalogom.
5. Webex VFO automatski šalje e-poštu na vaš nalog sa jednokratnom lozinkom. Idite na svoj nalog e-pošte i kopirajte jednokratnu lozinku koja se nalazi u telu e-pošte.

   VAŽNO: Lozinka ističe za pet minuta.



6. Unesite jednokratnu lozinku na Webex VFO stranici za prijavljivanje.



7. Kliknite na dugme **Sledeći**. Ako uspešna, upućeni ste na Webex VFO.

NAPOMENA Ako ne primite jednokratnu lozinku e-poštu u roku od jednog minuta, proverite spam folder ili sarađuju sa svojim IT administratorom kako bi se osiguralo jednokratnu lozinku e-mail iz "supportservices_
noreply@calabriocloud.com" nije blokiran.

Zahtevi složenosti lozinke

Lozinke moraju biti u skladu sa sledećim pravilima.

- Mora imati najmanje 8 znakova.
- Mora da sadrži najmanje jedno od sledećeg.

  Velika slova
  Mala slova
  Brojevi 0-9
  Specijalni likovi ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Ne može da sadrži vaše ime ili adresu e-pošte.

NAPOMENA Lozinke ne ističu.

Srodne teme

- Podesite Ja sam autentifikaciju
- Konfigurišite SAML autentifikaciju
- Rešavanje problema sa prijavljivanjem

Rešavanje problema sa prijavljivanjem

VAŽNO Pre nego što korisnik može da se prijavi, administrator mora da kreira identitet za korisnika u Webex VFO. Administratori moraju da pređu na Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija korisnika >
Korisnici za kreiranje novih korisnika.

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.

Rešavanje problema

Aktivacioni link istekao

Veza u vašoj aktivacionoj e-pošti može se koristiti samo jednom, a radi 24 sata. Ako niste bili u mogućnosti da koristite vezu u aktivacionoj e-pošti, sledite proceduru ispod.

1. Idite na Webex VFO stranicu za prijavljivanje.
2. Unesite svoju adresu e-pošte.

3. Kliknite na dugme **Sledeći**.
4. Kliknite na dugme **Direktna prijava**.
5. Kliknite Zaboravili **ste lozinku**!. Pratite uputstva da biste kreirali novu lozinku. Ovo će aktivirati vaš nalog.

Greška na početnoj stranici

Prijavite se, ali nema kartica u navigacionoj traci. Vidite sledeću poruku. "Ovaj korisnik nema dozvolu za pristup ovoj aplikaciji. Molimo Vas da kontaktirate svog administratora sistema i uverite se da je vaša licenca ispravno konfigurisana. "

1. Odjavite se iz Webex VFO tako što ćete prelebdjeti preko svog imena u gornjem desnom uglu.
2. Kliknite na dugme **Odjavite se**.
3. Obrišite sve keš memorije i kolačiće za Webex VFO sajt i pokušajte ponovo.

> **NAPOMENA** : Način uklanjanja keša i kolačića varira u zavisnosti od vašeg veb pretraživača.

Niste primili e-poštu za aktivaciju ili zaboravljenu lozinku

1. Proverite fasciklu za neželjenu poštu ili fasciklu za neželjenu poštu.
2. Uverite se da adresa e-pošte, "supportservices_noreply@calabriocloud.com," nije blokirana od strane vašeg IT odeljenja.
3. Proverite da li je adresa e-pošte u **koloni Prijava** i da li je ispravno napisana u modulu Ljudi u WFM-u i u odeljku Korisnici u upravljanju aplikacijama u Webex VFO.

Vaša adresa e-pošte je netačna

- Proverite da li je adresa e-pošte u **koloni Prijava** i da li je ispravno napisana u modulu Ljudi u WFM-u i u odeljku Korisnici u upravljanju aplikacijama u Webex VFO.

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**.

Srodne teme

- Konfigurišite SAML autentifikaciju
- Prijavite se na Webex WFO
- Premestite agenta u ulogu koja nije agent ili drugu poslovnu jedinicu

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 Data Ekplorer
- Kreirajte kontrolnu tablu
- Podesite svoju početnu stranicu

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.

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
e-pošte Administratori pošte	▪ Obaveštenja za sebe putem upozorenja ili e- ▪ 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.
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.
Raspored	Koristite ovaj odeljak da biste konfigurisali isporuku rezimea obaveštenja.

Polje	Opis
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

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.
Greška servera podataka analitike (podrška)	**Greška:** Analitički server podataka nije komunicira sa mrežnim serverom Analitike. **Rešenje:** Proverite dnevnike servera podataka analitike i

Obaveštenje	Opis i rešenje
	Proverite 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.
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.

Obaveštenje	Opis i rešenje
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. **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.

Obaveštenje	Opis i rešenje
	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)	
Desktop klijent Asinc Logs Greška (Podrška)	
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.

Obaveštenje	Opis i rešenje
	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.
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> -

Obaveštenje	Opis i rešenje
	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. **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

Obaveštenje	Opis i rešenje
	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 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. "Details: No connected client" – Ova greška se javlja

Obaveštenje	Opis i rešenje
	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.
FTP Plugin Greška servera podataka (podrška)	**Greška:** Webex VFO nije mogao da prenese podatke iz server podataka. **Rešenje:** Proverite dnevnike grešaka servera podataka. Proverite komunikaciju sa serverom podataka.
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.
Manje preopterećenje servera zapisa (podrška)	**Rešenje:** Ako često primate ovo obaveštenje, dodajte još jedan Record server ili kontaktirajte Webex VFO podršku.
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.

Obaveštenje	Opis i rešenje
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.
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 samo ovo

Obaveštenje	Opis i rešenje
	Obaveštenje 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 više puta, možda postoji problem 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.

Obaveštenje	Opis i rešenje
	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)	
Sinhronizacija greške servera podataka (podrška)	**Greška:** Usluga sinhronizacije nije uspela. **Rešenje:** Izvršite sledeće korake:

Obaveštenje	Opis i rešenje
	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: ▪ РЦ port ▪ PK Glas VLAN pristup ▪ Raspon na PC Port ▪ Režim bezbednosti uređaja Takođe, proverite konfiguraciju telefonskih kodeka agenta.

Srodne teme

- Uključite obaveštenja o promeni rasporeda – Obavesti agente o promenama u njihovim rasporedima
- Obavestite agente - Obavestite WFM agente putem SMS-a ili e-pošte: na primer, da je potrebno više agenata u popodnevnim satima ili da su dodatni sati dostupni

Pregled WFM funkcionalnosti

Cisco WFM je dizajniran za moderni kontakt centar i modernu radnu snagu. Pruža alate za osnaživanje agenata da poboljšaju ravnotežu između posla i života, alate koji pomažu liderima timova da podrže svoje timove, alate za prognostičare da brzo generišu tačne prognoze i alate za planere resursa da kreiraju rasporede koji uzimaju u obzir i predviđene potrebe za resursima i pravila rada i želje agenata.

Kliknite na linkove ispod da biste saznali više o funkcionalnosti svakog alata i modula u Cisco WFM-u.

WFM Veb alati

- Alat za pridržavanje
- Alat za prognoze
- Alat za gamifikaciju
- Unutardnevni alat
- Alat za sastanke
- MiTime alat
- Alat za ljude
- Alat za dozvole
- WFM standardni izveštaji
- Alatka za zahteve
- Alat za rasporede
- Shift Bidding alat
- Kadrovski alat
- WFM podešavanja

WFM klijentski moduli

- Modul budžeta
- Modul prognoze
- Modul integracije platnog spiska
- Modul Ljudi
- Raspored modul
- Smene modul
- Opcije

Pogledajte svoj raspored

Pogledajte svoj raspored u MyTime-u. Koristite nedeljni prikaz da biste videli raspored sa svim detaljima ili prikaz meseca za pregled na visokom nivou.

U prikazu nedelje, svaki dan ima zaglavlje, a današnji datum je označen plavom bojom. Ukoliko je u tom periodu definisan praznik, datum je označen crvenom bojom. Zaglavlje prikazuje kategoriju smene, početno i krajnje vreme smene i ukupno vreme ugovora. Ako dan sadrži zakazani prekovremeni rad, to će takođe biti navedeno ovde.

Smene su prikazane sa vremenom početka i završetka za sve aktivnosti. Ako su aktivnosti suviše kratke da bi se prikazao bilo koji tekst, pređite na aktivnost za vrstu aktivnosti i vreme početka i završetka. Ako aktivnost ima dijagonalne pruge, to je prekovremeni rad.

Pokažite informacije o osoblju kako biste ukazali na verovatnoću da imate slobodno vreme ili da radite dodatno vreme. Koristite nedeljni prikaz da zatražite slobodno vreme ili da radite dodatne sate, ali i da prijavite da ste bolesni ili da unesete kada ste na raspolaganju za prekovremeni rad.

Prikaz meseca daje pregled rasporeda za ceo mesec. Za smene, kategorija smena je prikazana i označena bojom. Prikazani su i početno i krajnje vreme smene i vreme ugovora o smeni. Slobodni dani su označeni dijagonalnim prugama.

Preduslovi

- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu za MiTime.

- Da biste videli verovatnoću da imate slobodnog vremena, potrebno je da imate Dozvolu za > pregled osoblja MiTime i polje za potvrdu Omogući verovatnoću **odsustva mora biti izabrano** na vašem skupu kontrole toka posla.
- Da biste videli verovatnoću da radite dodatno vreme, potrebno je da imate Dozvolu za pregled osoblja MiTime > i polje za potvrdu Omogući verovatnoću **prekovremenog rada mora biti izabrano** na vašem skupu kontrola toka posla.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Raspored kartica

Procedure

Prikaži beleške

Ikona uzvičnika ispod zaglavlja dana označava da postoji javna napomena na taj dan. Pređite mišem na ikonu da biste prikazali belešku.

Premestite ručak ili kratku pauzu

Podesite položaj sopstvenog ručka ili kratke pauze.

- Pročitajte više u Premestite svoj ručak ili kratku pauzu.

Pokažite verovatnoću da imate slobodno vreme ili radite dodatne sate

Informacije o osoblju prikazane su kao zelene ili žute trake pored smena u prikazu nedelje. Oni ukazuju na verovatnoću da rade prekovremeno ili da imaju slobodnog vremena.

- Da biste pokazali verovatnoću da imate slobodnog vremena, kliknite da biste otvorili meni Informacije **o** osoblju i izaberite **Prikaži verovatnoću** odsustva.
- Da biste pokazali verovatnoću da radite dodatno vreme, kliknite da biste otvorili meni Informacije **o** osoblju i izaberite Prikaži **verovatnoću** prekovremenog rada.
- Da biste uklonili sve informacije o osoblju, kliknite na meni i izaberite **Sakrij informacije o** osoblju.

NAPOMENA : Postoji još jedna vrsta verovatnoće odsustva za vremenske periode u kojima se odobrenje zahteva za odsustvo zasniva na budžetskom dodatku. Pročitajte više u Pregled verovatnoće odsustva.

Pokrenite akciju za određeni dan

Postoji nekoliko akcija koje se mogu pokrenuti iz nedeljnog prikaza.

NAPOMENA Kliknite na odgovarajuće linkove ispod za više detalja o toj akciji.

- Kliknite na shift ili dugme olovke da biste pokrenuli jednu od ovih radnji za taj dan.
    - Izaberite karticu **Self-zakazivanje** da biste premestili ručak ili kratku pauzu ili da biste zakazali svoje radno vreme.
    - Izaberite **karticu Odsustvo** da biste zatražili slobodno vreme za ceo dan ili deo dana.
    - Kliknite **Zahtev** za prekovremeni rad da biste kreirali i Zahtev za rad dodatnih sati.
- Kliknite na + dugme da biste pokrenuli jednu od ovih radnji za taj dan.
    - Kliknite na Dostupnost prekovremenog rada da biste uneli dostupnost za prekovremeni rad.
    - Kliknite **Tekstualni zahtev** da kreirate i pošaljete tekstualni zahtev.
    - Kliknite na Zahtev za odsustvo da biste kreirali i zatražili slobodno vreme za jedan ili nekoliko dana.
    - Kliknite na dugme **Post shift za trgovinu** da objavite svoju smenu na smenu trgovinske ploče.
    - Kliknite **na Izveštavanje** o odsustvu da biste prijavili da ste bolesni.

Srodne teme

- Pogledajte raspored vašeg tima
- Pratite svoj raspored dok radite

Pogledajte raspored vašeg tima

Pogledajte kako vaš tim radi bilo kog dana u prikazu rasporeda tima u MiTime-u. Ako imate pristup da vidite raspored za dodatne timove, možete odabrati da ih vidite ovde.

Preduslovi

- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu za MiTime i osnovnu dozvolu za raspored tima.
- Da biste filtrirali agente na osnovu grupnih stranica, potrebno je da imate raspored MiTime > tima > Pogledaj sve stranice grupe.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Tim raspored kartica

Procedure

Izaberite tim za prikaz

Kada pristupite prikazu rasporeda tima, raspored vašeg tima je podrazumevano prikazan. Izaberite da prikažete drugi tim ili stranicu grupe.

1. Kliknite da biste otvorili padajući meni.
2. Izaberite drugi tim ili stranicu grupe ili izaberite da biste prikazali sve timove.

Filter smene na osnovu vremena početka i završetka

Ako tim ili grupa ima mnogo planiranih agenata, filtrirajte smene na osnovu vremena početka i završetka.

> **NAPOMENA** Kada je filter aktivan, narandžasti krug se prikazuje na dugmetu **Filter** . Zadržite pokazivač miša na **dugme Filter** da biste pročitali detalje.

1. Kliknite na dugme **Filter**.
2. Podesite filter za vreme početka. Podesite **Vreme** početka klizače da podesite najranije i najkasnije vreme početka.
3. Podesite filter za krajnje vreme. Podesite **krajnje vreme** klizače da podesite najranije i najkasnije vreme završetka.
4. Kliknite na dugme **Pretraži** da biste prikazali smene koje su u postavljenim vremenskim intervalima početka i kraja.

Prikaži samo noćne smene

Koristite prekidač noćne smene da biste prikazali samo agente koji rade noćne smene.

1. Kliknite na dugme **Filter**.
2. Kliknite na prekidač Prikaži **samo noćne** smene.
3. Kliknite na dugme **Pretraži** da biste prikazali noćne smene.

Prikaži samo slobodne dane

Koristite prekidač za slobodan dan da biste prikazali samo agente koji imaju slobodan dan.

1. Kliknite na dugme **Filter**.
2. Kliknite na prekidač Prikaži **samo slobodne dane** .
3. Kliknite na dugme **Pretraži** da biste prikazali slobodne dane.

Potražite agenta

Koristite polje za pretragu da biste tražili određenog agenta.

1. Kliknite na polje Ime **za pretragu** .
2. Unesite ime za traženje.
3. Izaberite taster **Enter** .

Povezane teme

- Pogledajte svoj raspored
- Pratite svoj raspored dok radite
- Trgovinske smene sa drugim agentima
- Proverite smenu trgovinske odbora za trgovine
- Objavite svoju smenu na trgovinskoj ploči

Pratite svoj raspored dok radite

Koristite Agent raspored glasnika (ASM) da biste pratili svoj raspored kada radite u drugom sistemu. ASM je prikazan u malom prozoru koji zauzima samo mali deo ekrana dok vam još uvek daje najvažnije informacije.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored glasnika MiTime > Agenta.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Agent raspored glasnika

> **NAPOMENA** Da biste otvorili Agent raspored messenger, kliknite da biste otvorili meni pored vašeg imena i izaberite **Agent raspored glasnika**.

Procedure

Pratite svoj raspored

Koristite ASM za praćenje važnih informacija vezanih za vaš raspored.

- Pogledajte svoju smenu za danas. Vertikalna linija označava trenutno vreme.
- Pređite mišem na bilo koju aktivnost da biste videli vreme početka i završetka te aktivnosti.

- Primajte obaveštenja kada je vreme da se prebacite na drugu aktivnost ili napravite pauzu, i kada dođe do promene u vašem rasporedu za danas ili sutra.

  NOTA

  - Obaveštenja o promeni rasporeda za danas i sutra prikazana su i u glavnom MiTime prikazu.
  - Ako se ne prikazuju obaveštenja, potvrdite da su obaveštenja uključena u vašem pretraživaču i u vašem operativnom sistemu.

- Ako ste primili poruku, koverta je istaknuta i treperi. Broj poruka je prikazan pored koverte. Kliknite na kovertu da biste otišli u **prikaz Poruke** .

Srodne teme

- Pogledajte svoj raspored
- Pogledajte raspored vašeg tima
- Rukovanje porukama

Podelite svoj raspored

Pretplatite se na svoj raspored MiTime iz privatnog kalendara, na primer Outlook kalendar ili Google kalendar, kako biste pomogli u upravljanju ravnotežom između posla i života. Podelite vezu sa nekim drugim da im omogućite pristup vašem rasporedu.

NAPOMENA : Pretplata na kalendar iz aplikacije kalendara daje aplikaciji kalendara mogućnost učitavanja rasporeda iz MiTime-a. Koliko često aplikacija kalendara učitava raspored zavisi od Kalendar aplikacija i ne može se promeniti u MiTime. To znači da ako se vaš raspored promeni, možda će trebati vremena pre nego što se ova promena prikaže u aplikaciji kalendara, ako se promene učitavaju samo jednom dnevno.

Preduslovi

- Imate dozvolu za kalendar MyTime > Share.

Lokacija stranice

WFM > MyTime

Procedure

Pretplatite se na svoj raspored iz aplikacije kalendara

Pretplatite se na svoj raspored rada iz aplikacije privatnog kalendara ili podesite ovo za svog supružnika ili prijatelja sa kojim želite da podelite svoj raspored.

1. Kliknite na svoje ime da biste otvorili meni i izaberite **Podešavanja**.
2. Izaberite polje za potvrdu Podeli **moj kalendar** .
3. Kopirajte URL kalendara.
4. Učitajte raspored u aplikaciju kalendara. Izaberite uputstvo ispod u zavisnosti od toga koju aplikaciju kalendara koristite.

    - **Gugl kalendar**

      U Google kalendaru, pod Ostali kalendari izaberite Dodaj po URL-u. Nalepite URL adresu kalendara i kliknite na dugme Dodaj kalendar.

      > **NAPOMENA** Ako ovo ne radi, skratite URL (pogledajte uputstvo ispod) i pokušajte ponovo sa skraćenim URL-om.

    - **Android uređaji**

      Koristite Google kalendar kao što je gore opisano.

    - **iPhone**

      Pod Podešavanjima izaberite E-pošta, Kontakti i Kalendari. Kliknite Dodaj nalog, izaberite Ostalo, a zatim pod Kalendari izaberite Dodaj kalendar pretplate. Nalepite URL adresu kalendara, kliknite na dugme Dalje, a zatim na dugme Gotovo.

    - **Outlook 365 kalendar**

      Idi na kalendar. Na kartici Početna izaberite Dodaj kalendar, a zatim Sa Interneta. Nalepite URL adresu kalendara i kliknite na dugme OK.

    - **Outlook 2019/2016/2013 kalendar**

      Idi na kalendar. Na kartici Početna izaberite Otvori kalendar, a zatim Sa Interneta. Nalepite URL adresu kalendara i kliknite na dugme OK.

    - **Outlook 2010 kalendar**

Idi na kalendar. Na kartici Fascikla izaberite Otvori kalendar, a zatim Sa Interneta. Nalepite URL adresu kalendara i kliknite na dugme OK.

- **Outlook kalendar 2007**

  U meniju Alati kliknite na dugme Podešavanja naloga. Izaberite karticu Internet kalendara i kliknite na dugme Novi Nalepite URL adresu kalendara i kliknite na dugme Dodaj. Dajte kalendaru ime i opis i
  Kliknite na OK.

Skratite URL kalendara

Da biste se pretplatili na svoj raspored iz Google kalendara ili Android uređaja, ponekad morate skratiti URL.

1. Kopirajte URL iz MiTime u skladu sa uputstvom iznad.
2. Pretražite na mreži da biste pronašli URL minifier. Može se nazvati i skraćivač URL-a.
3. Nalepite URL adresu u polje i kliknite na dugme **Skratiti** (ili ekvivalent).
4. Kopirajte skraćeni URL
5. Nalepite ga u podešavanjima Google kalendara ili Android uređaja prema gore navedenim uputstvima.

Prestanite da delite svoj raspored

Ako želite da prestanete da delite svoj kalendar sa jednom ili više osoba, sledite ove korake.

1. Kliknite na svoje ime da biste otvorili meni i izaberite **Podešavanja**.
2. Obrišite polje za potvrdu Podeli **moj kalendar** . Vaš raspored se sada ne deli sa spoljnim kalendarima.
3. Ako želite da nastavite da delite svoj raspored sa nekim kalendarima, morate kreirati novu URL adresu i dodati je u aplikaciju privatnog kalendara.
    1. Ponovo izaberite polje za **potvrdu Podeli moj kalendar** .
    2. Dodajte novi URL u svoj privatni kalendar u skladu sa gornjim uputstvima.

Srodne teme

- Pogledajte svoj raspored

Preuzmite i podesite aplikaciju MiTime

Koristite aplikaciju MiTime za pristup MiTime-u kada niste u kancelariji, na primer da proverite svoj raspored ili pošaljete zahtev za odsustvo. Dobijate obaveštenje od aplikacije kada postoje nove poruke u MyTime-u, na primer kada je zahtev odobren ili kada je administrator poslao poruku.

Preduslovi

- Imate Android telefon ili iPhone.
- Imate MyTime > Viev vodič za dozvolu za mobilne aplikacije.
- Možete se prijaviti na MiTime bez fizičkog boravka u kancelariji. Ako to ne možete da uradite ili ako prvo treba da se prijavite na mrežu svog poslodavca, možda nećete moći da koristite aplikaciju. Obratite se svom supervizoru ili IT podršci ako imate problema sa preuzimanjem ili prijavljivanjem u aplikaciju.

Lokacija stranice

WFM > MyTime

Procedure

Preuzmite aplikaciju MyTime

Počnite preuzimanjem aplikacije na svoj mobilni telefon.

1. Pretražite da biste pronašli aplikaciju MiTime na App Store ili Google Plai.
2. Kliknite da biste preuzeli i instalirali aplikaciju.
3. Pogledajte uputstva ispod za konfiguraciju aplikacije.

Podesite aplikaciju MiTime

Dodajte URL u svoju aplikaciju da biste se prijavili na aplikaciju MyTime.

1. Na MiTime na radnoj površini, kliknite na svoje ime da biste otvorili meni i izaberite **Instaliraj mobilnu aplikaciju**.
2. Ako postoji poruka iz vaše organizacije sa detaljima u vezi sa korišćenjem aplikacije, uverite se da je pročitate.
3. Kliknite na dugme **Sledeći**.
4. Otvorite aplikaciju MiTime na svom mobilnom telefonu.
5. Pročitajte politiku privatnosti i izaberite da li želite da dozvolite da se statistika korišćenja i izveštaji o padu pošalju programerima aplikacije.

6. Izaberite ikonu KR koda i izaberite da biste omogućili kameru.
7. Koristite kameru mobilnog telefona da skenirate KR kod u MiTime-u na radnoj površini da biste automatski dodali tačan URL u postavke aplikacije. Ako skeniranje skeniranja KR koda ne radi, možete ručno da unesete URL prikazan u MiTime na radnoj površini.
8. Izaberite **Sačuvaj** (iPhone) ili **Podesite URL** (Android).
9. Unesite svoje korisničko ime i lozinku da biste se prijavili u aplikaciju MiTime.
10. Izaberite **Zapamti me** ako želite da se automatski prijavite kada pokrenete aplikaciju.

NAPOMENA Ako vaša kompanija koristi drugačiji URL za spoljni pristup nego za pristup iz lokalne mreže, morate ručno uneti spoljni URL. Pitajte svog menadžera za tačan URL.

Promenite URL u aplikaciji MiTime

Promenite URL ako je promenjen ili ako je pogrešno podešen.

1. Pokrenite aplikaciju MiTime
2. Dodirnite ekran brzo tri puta.
3. Izaberite URL adresu MiTime-a.
4. Uklonite prethodno podešenu URL adresu i zatim pratite gornja uputstva da biste konfigurisali novi URL.

Srodne teme

- Podelite svoj raspored

Premestite ručak ili kratku pauzu

Premestite svoj ručak ili kratku pauzu sa funkcijom samo-zakazivanja.

Funkcija samo-zakazivanja je dostupna u MiTime nedeljnom prikazu i u dnevnom prikazu na mobilnoj aplikaciji. Možete samo da izaberete ručak ili kratku pauzu i premestite ga na poziciju koju želite povlačenjem i ispuštanjem.

Mogućnost premeštanja ručkova i kratkih pauza dostupna je za danas i narednih šest dana.

Preduslovi

- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu za MiTime > samozakazivanje i osnovne dozvole za ručak i premeštanje kratkih pauza.

- Izveštaj **kao** postavka mora biti podešena na **Ručak** ili **Kratka pauza** u opcijama > Zakazivanje > aktivnosti za ručak i kratke pauze vrste aktivnosti za kretanje.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Raspored kartica

Procedure

Premestite ručak ili kratku pauzu

Pomerite svoj ručak ili kratku pauzu. Svaki potez se potvrđuje na osnovu nivoa osoblja i podešavanja radnog vremena. Nivoi osoblja i za prvobitnu poziciju i za novu poziciju za ručak ili kratku pauzu utiču na mogućnost da se pomeri.

1. Kliknite na dugme olovke za dan na koji želite da premestite ručak ili kratku pauzu. Otvara se pop-up prikaz.
2. Izaberite ručak ili kratku pauzu da biste se pomerili i premestite ga na željeni položaj. Možete ga pomerati u koracima od 5 minuta.

   NAPOMENA Vremenski periodi koji nisu dostupni za kretanje su označeni dijagonalnim prugama. Ako lebdite preko ručka ili pauze tokom perioda koji nije dostupan, poruka se prikazuje
   Objasnite zašto ne možete da napravite potez.

3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili potez.

Srodne teme

- Kako funkcionišu pokretni ručkovi i kratke pauze
- Pogledajte svoj raspored

Zakažite svoje radno vreme

Zakažite svoje radno vreme sa funkcijom samo-zakazivanja.

Funkcija samo-zakazivanja je dostupna u MiTime nedeljnom prikazu i u dnevnom prikazu na mobilnoj aplikaciji. Izaberite da dodate sate, a zatim podesite trajanje i pomerite radno vreme na poziciju koju želite povlačenjem i ispuštanjem.

Vaša organizacija kontroliše za koji period možete dodati sate. Sati se ne mogu dodati slobodnim danima.

Nivoi osoblja utiču na to u koje vreme možete dodati sate. Kadrovska traka pored smene je zelena gde je verovatnije da će vaši sati biti odobreni. Ako je nekoliko izabranih intervala žuto, prikazuje se poruka koja vas obaveštava da možda nećete moći da dodate sate za izabrani deo dana. Ako i dalje možete zavisi od ravnoteže između zelenih i žutih intervala, i gde su postavljeni ručak i kratke pauze.

Vremenski periodi koji nisu dostupni za dodavanje sati uopšte su označeni dijagonalnim prugama. Ako pređete mišem na sate da biste dodali u periodu koji nije dostupan, prikazuje se poruka koja objašnjava zašto tamo ne možete dodati sate. To bi moglo biti, na primer, zato što bi prekinulo noćni odmor.

Kratke pauze ili pauze za ručak mogu se automatski dodati ako prekoračite definisani broj radnih sati. Ovo ograničenje postavlja vaša organizacija. Ako ste dostigli broj sati u kojima se dodaje pauza za ručak, to je prikazano u poruci u bloku vremena za dodavanje.

Preduslovi

- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu za MyTime > Self-zakazivanje i osnovnu dozvolu za dodavanje sati.
- Raspored se objavljuje za period u kojem želite da dodate sate.
- Prognoze se generišu za vaše veštine.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Raspored kartica

Procedure

Dodaj sate

Dodajte svoje radno vreme kada je to pogodno za vas. Radno vreme se može dodati samo ako postoji potreba za osobljem za dovoljno veliki deo vremena koje dodate. Traka za osoblje pokazuje gde je potrebno osoblje.

> **NAPOMENA** - Nekoliko žutih intervala na traci možda vas neće blokirati u dodavanju radnog vremena, sve dok imate dovoljno zelenih intervala da ih uravnotežite, ili ako se ručak ili kratka pauza mogu postaviti na
>
> Puta žutih intervala.

1. Kliknite na dugme olovke za dan na koji želite da dodate sate. Otvara se pop-up prikaz.
2. Kliknite na dugme Dodaj **sate** .

3. Prikazan je blok vremena. Kliknite na sredinu da biste prevukli ceo blok u drugo vreme, ili koristite ručke da pomerite vreme početka ili završetka.
4. Kliknite na dugme **Dodaj sate**.

   Ako sati za dodavanje prođu sve validacije, prikazuje se poruka da je odobrena i sati se dodaju u vaš raspored.

Srodne teme

- Kako funkcioniše dodavanje sati
- Pogledajte svoj raspored

Trgovinske smene sa drugim agentima

Trgujte smene sa drugim agentom da biste dobili smenu koja vam više odgovara, na primer da biste dobili smenu sa kasnijim vremenom početka.

Postoje različiti načini da se trguje svoju smenu.

- Pošaljite zahtev za trgovinu smene drugom agentu, opisan na ovoj stranici.
- Proverite smenu trgovinske table za trgovine da vidimo da li neko želi da trguje smenu koju želite.
- Objavite svoju smenu na odboru za trgovinu smenama, sa uslovima za koju vrstu smene želite zauzvrat.

Sa zahtevima za trgovinu smenama, možete trgovati više od jednog dana ako je potrebno. Ovo je često neophodno za trgovinu slobodnim danima i još uvek ispunjava vreme ugovora za taj period. Takođe je korisno da se uspostavi trgovina koja je verovatnije da će biti prihvaćena, na primer "Ako radite moju kasnu smenu u sredu, ja ću raditi svoju kasnu smenu u četvrtak."

Kada pošaljete zahtev za trgovinu smena sa drugim agentom, oni dobijaju poruku. Ako ga drugi agent odobri, zahtev će proći kroz nekoliko validacija kako bi se osiguralo da ne krši nikakva pravila rada. Ako zahtev prođe validaciju, trgovina se ili dešava odmah ili se zahtev šalje na odobrenje administratora.

Preduslovi

- Imate dozvolu za MiTime > Shift zahteva trgovinu.
- Da biste uneli predmet ili poruku, imate Dozvolu za MiTime > Besplatan tekst u zahtevima.
- Period je otvoren za zahteve za trgovinu smenama u vašem skupu kontrole toka posla.

- Ako postoje ograničenja o tome sa kim možete trgovati na osnovu vaših veština, moraju postojati agenti sa odgovarajućim podešavanjem veština sa kojima možete trgovati.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Zahtevi tab

Procedure

Zahtev za trgovinu smena sa drugim agentom

Pošaljite zahtev za trgovinu smene drugom agentu da biste dobili smene koje vam više odgovaraju.

1. Izaberite **Shift zahtev za trgovinu**.
2. Izaberite datum kada želite da trgujete smene.
3. Koristite filtere za sajt, tim, početak i kraj vremena da pronađete agenta za trgovinu sa.

   Vreme ugovora je prikazano za svaku smenu kako bi vam bilo lakše da pronađete odgovarajuću smenu. Biće prikazani samo agenti sa kojima imate odgovarajuće veštine u skladu sa podešavanjima zahteva za trgovinu smene.
4. Kliknite na smenu koju želite. Otvara se novi prikaz, gde je izabrana promena koju ste izabrali.

   NAPOMENA Ako izabrana smena prouzrokuje da se radno vreme perioda previše promeni, na vrhu ekrana se prikazuje upozorenje i dugme za slanje je onemogućeno. Kliknite na upozorenje da biste pročitali
   Detalje i podesite zahtev dok upozorenje nestane.
5. Dodajte još dana za trgovinu ako želite. Pomerite se na listi i označite polje za potvrdu za dane koje želite da trgujete. Smene za taj dan se dodaju u vašu trgovinsku korpu i prikazane na panelu sa desne strane.
6. Unesite **predmet** i **poruku**. Oni su prikazani za agenta kome pošaljete zahtev.
7. Kliknite na dugme **Pošalji** da biste poslali zahtev.

NOTA

U takvim situacijama, dan se ne može odabrati.

- Kada postoji odsustvo tog dana za vas ili drugog agenta.
- Kada smena drugog agenta počinje na drugi datum u skladu sa vremenskom zonom.
- Kada se podešavanje veštine promeni za vas ili drugog agenta i vaše veštine se više ne poklapaju.
- Kada bi trgovina prouzrokovala vašu smenu ili smenu drugog agenta da završi izvan radnog vremena sajta.

- Kada postoji sastanak, lična aktivnost ili prekovremeni rad tog dana i trgovine nisu dozvoljene u tim situacijama.
- Kada postoji aktivnost koja se ne može prepisati u smeni za vas ili drugog agenta.

Pratite zahtev za trgovinu smene

Koristite listu zahteva da biste pratili svoje zahteve za trgovinu smenama, i one koje ste poslali i one od drugih. Na listi zahteva možete takođe obrisati zahtev.

- Za više informacija o tome kako da pratite zahtev ili izbrišete zahtev, pogledajte Pregled vaših zahteva.

Srodne teme

- Pogledajte raspored vašeg tima
- Proverite smenu trgovinske odbora za trgovine
- Objavite svoju smenu na trgovinskoj ploči
- Pogledajte svoje zahteve
- Pošaljite ili preuzmite sate

Proverite smenu trgovinske odbora za trgovine

Koristite oglasnu tablu za smenu da biste videli da li je neko drugi objavio smenu koju

želite. Postoje različiti načini da se trguje svoju smenu.

- Proverite trgovinsku ploču da biste videli da li neko želi da trguje smenu koju želite, opisanu na ovoj stranici.
- Pošaljite zahtev za trgovinu smene drugom agentu.
- Objavite svoju smenu na odboru za trgovinu smenama, sa uslovima za koju vrstu smene želite zauzvrat.

NAPOMENA : Videćete samo poruke drugih agenata na oglasnoj tabli za smenu ako ono što ste zakazali za taj dan odgovara onome što su rekli da žele.

Preduslovi

- Imate dozvolu za trgovinu MiTime > Shift.
- Da biste uneli predmet ili poruku, imate Dozvolu za MiTime > Besplatan tekst u zahtevima.

- Period je otvoren za zahteve za trgovinu smenama u vašem skupu kontrole toka posla.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Zahtevi tab

Procedure

Trgovinske smene pomoću oglasne table za trgovinu smene

Proverite oglasnu tablu za trgovinu da biste pronašli smene i poslali zahtev za trgovinu.

1. Izaberite **Shift trgovinske ploče**.
2. Izaberite datum kada želite da trgujete.

   Sve dostupne trgovine su prikazane. Videćete samo smene, slobodne dane i prazne dane na raspolaganju za trgovinu ako se ono što ste zakazali za taj dan poklapa sa onim što je drugi agent rekao da žele.

3. Kliknite na smenu, slobodan dan ili prazan dan koji želite.
4. Unesite **predmet** i **poruku**. Oni su prikazani za agenta kome pošaljete zahtev.

   > **NAPOMENA** Ako je trgovina trgovina oglasnom tablom trgovina podešena da bude anonimna, ne možete da unesete nikakav predmet ili poruku.

5. Kliknite **Pošalji** da pošaljete zahtev za trgovinu smene.

Pratite zahtev za trgovinu smenama

Koristite listu zahteva da biste pratili svoje zahteve za trgovinu smenama, i one koje ste poslali i one od drugih. Na listi zahteva možete takođe obrisati zahtev.

- Za više informacija o tome kako da pratite zahtev ili izbrišete zahtev, pogledajte Pregled vaših zahteva.

Srodne teme

- Pogledajte raspored vašeg tima
- Trgovinske smene sa drugim agentima
- Objavite svoju smenu na trgovinskoj ploči

- Pošaljite ili preuzmite sate
- Pogledajte svoje zahteve

Objavite svoju smenu na trgovinskoj ploči

Koristite oglasnu tablu za smenu da biste objavili smenu, slobodan dan ili prazan dan koji želite

da trgujete. Postoje različiti načini da se trguje svoju smenu.

- Objavite svoju smenu na trgovinskoj ploči sa uslovima za koju vrstu smene želite zauzvrat, opisano na ovoj stranici.
- Proverite smenu trgovinsku ploču da vidite da li neko želi da trguje smenu koju želite.
- Pošaljite zahtev za trgovinu smene drugom agentu.

NAPOMENA : Ostali agenti će videti vaš post na oglasnoj tabli za smenu samo ako ono što su zakazali za taj dan odgovara onome što ste rekli da želite.

Preduslovi

- Imate dozvolu za trgovinu MiTime > Shift.
- Period je otvoren za zahteve za trgovinu smenama u vašem skupu kontrole toka posla.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Zahtevi tab

Procedure

Objavite smenu za trgovinu na oglasnoj tabli

Postavite smenu za trgovinu na oglasnoj tabli za trgovinu, gde drugi agenti mogu da ga vide i zatraže trgovinu.

1. Izaberite **Post shift za trgovinu**.
2. Izaberite datum kada želite da trgujete. Možete trgovati smene, slobodne dane i prazne dane. Ne možete trgovati danima sa bilo kojim planiranim odsustvom.
3. Definišite šta želite zauzvrat.

- Izaberite **Radni dan**, **slobodan** dan ili **Prazan dan** u padajućem meniju.
- Ako želite pomak u trgovini, podesite vremenski interval za najranije **vreme** početka i najnovije **Vreme** završetka. Ako je poslednje vreme završetka prošlo ponoć, izaberite polje za potvrdu Sledeći **dan** .

4. Podesite koji datum važi vaša **trgovinska ponuda** Shift. To je poslednji dan za druge agente da odgovore na vaš post.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste objavili svoju smenu za trgovinu na oglasnoj tabli.

Pratite svoju smenu trgovinske poruke

Koristite listu zahteva da biste pratili svoj trgovinski post. Na listi zahteva možete izbrisati svoj post ako je potrebno.

- Za više informacija o tome kako da pratite svoju smenu trgovinskog posta ili izbrišete svoj post, pogledajte Pogledaj svoje zahteve.

Srodne teme

- Pogledajte raspored vašeg tima
- Trgovinske smene sa drugim agentima
- Proverite smenu trgovinske odbora za trgovine

Prijavite da ste bolesni

Prijavite da ste bolesni iz MiTime nedeljnog prikaza na radnoj površini ili iz dnevnog prikaza u aplikaciji. Celodnevno odsustvo se odmah dodaje u vaš raspored. Moguće je prijaviti bolest samo za danas ili sutra.

Preduslovi

- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu za MiTime i osnovnu dozvolu za izveštavanje o odsustvu.
- Najmanje jedan tip odsustva je postavljen kao dozvoljeno za izveštavanje o odsustvu u vašem skupu kontrole toka posla.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Raspored kartica

Procedure

Prijavite da ste bolesni na računaru

Prijavite da ste bolesni koristeći desktop verziju MiTime-a na računaru.

1. U prikazu **Raspored** nedelje kliknite na zaglavlje za dan koji želite da prijavite da ste bolesni. Zaglavlje je mesto gde su prikazani kategorija smene i radno vreme.

   NAPOMENA : Možete prijaviti samo da ste bolesni za danas ili sutra.

2. Kliknite na dugme **Izveštavanje o odsustvu**.
3. Izaberite vrstu odsustva koju želite da prijavite.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Bolest se odmah dodaje u raspored.

Prijavite da ste bolesni koristeći mobilni telefon

Prijavite da ste bolesni u aplikaciji MiTime ili otvaranjem MyTime u pretraživaču na vašem mobilnom telefonu.

1. Idite na prikaz Raspored **.**
2. Idite na dan kada želite da prijavite bolest.

   NAPOMENA : Možete prijaviti samo da ste bolesni za danas ili sutra.

3. Otvorite meni akcije znaka plus i izaberite **Izveštavanje** o odsustvu.
4. Izaberite vrstu odsustva koju želite da prijavite.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Bolest se odmah dodaje u raspored.

Srodne teme

- Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla
- Pogledajte svoj raspored

Zahtev za slobodno vreme

Pošaljite zahtev za odsustvo da biste zatražili slobodno vreme. Zahtevi za odsustvo koje pošaljete su ili ručno obrađeni od strane supervizora ili automatski odobreni ili odbijeni na osnovu skupa validacija.

U nedeljnom prikazu rasporeda MiTime postoje naznake koliko je verovatno da ćete dobiti zahtev za odsustvo za određeni dan odobren. Ovo je prikazano ili na nivou dana ili na nivou intervala.

- Na nivou intervala, prikazan je kao traka pored smene. Kliknite **na Informacije o** osoblju i izaberite **Prikaži verovatnoću** odsustva da biste prikazali trake. Zelena znači da je vrlo verovatno da možete imati taj interval isključen, a žuta znači da su šanse male.
- Na nivou dana, prikazan je kao mali kontejner na vrhu svakog dana. Zelena znači da je vrlo verovatno da možete imati taj slobodan dan, žuta znači da su šanse manje, a crvena znači da su šanse veoma niske.

Takođe možete koristiti Grant, chatbot, da zatražite slobodno vreme za danas ili sutra. Kliknite na ikonu govornih mehurića u gornjoj traci da biste otvorili prozor za ćaskanje. Grant vas vodi kroz proces. Pogledajte Zahtev za slobodno vreme ili dodatne sate putem ćaskanja za više informacija o Grantu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za MyTime > Absence Requests.
- Da biste uneli predmet ili poruku, imate Dozvolu za MiTime > Besplatan tekst u zahtevima.
- Da biste videli svoj lični nalog za odsustvo, imate dozvolu za lični nalog MiTime > Pogledaj.
- Period je otvoren za zahteve za odsustvo u vašem skupu kontrole toka posla.
- Verovatnoća odsustva mora biti uključena u vašoj kontroli toka posla kako biste videli verovatnoću na nivou intervala da biste odobrili zahtev za odsustvo,
- Da biste videli verovatnoću odsustva u nedeljnom prikazu, imate dozvolu za MiTime > Pogledaj informacije o osoblju.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Raspored kartica

Procedure

Zatražite slobodno vreme za ceo dan ili deo dana

Pošaljite zahtev za odsustvo da biste zatražili odsustvo sa posla, bilo odsustvo sa skraćenim danom ili celodnevno odsustvo.

1. Pronađite dan za koji želite da zatražite slobodno vreme.
2. Kliknite na dugme olovke za taj dan i izaberite **odsustvo**.
3. Izaberite **tip** odsustva koji želite koristiti.

Za neke od tipova odsustva, možda imate lični nalog koji određuje koliko dana ili sati možete koristiti. Za te vrste odsustva, stanje računa je prikazano.

4. Ako želite da zatražite ceo slobodan dan, izaberite **prekidač za celodnevno odsustvo** .

   Ako je vaš zahtev samo za deo dana, koristite drag and drop da biste prilagodili vreme i trajanje odsustva. Vaš administrator konfiguriše vremenske intervale koje možete da izaberete.

   NOTA

   - Ako je odobrenje zahteva za vrstu odsustva koju ste izabrali zasnovano na nivou osoblja, zelena i žuta traka na desnoj strani vam govori gde je verovatnije da će vaš zahtev biti odobren. Zelena znači da je vrlo verovatno da možete imati to slobodno vreme, a žuta znači da su šanse male.
   - Tokom nekih aktivnosti, kao što su treninzi ili određeni sastanci, odsustva možda neće biti dozvoljena. Ako je to slučaj, informacije o tome se prikazuju kada pomerite odsustvo na vrh jedne od tih aktivnosti.

5. Kliknite na dugme **Pošalji** da biste poslali zahtev.

Zatražite slobodno vreme za jedan ili više dana

Pošaljite zahtev za odsustvo da biste zatražili slobodno vreme sa posla, bilo za ceo dan ili nekoliko dana.

1. Pronađite dan za koji želite da zatražite slobodno vreme.
2. Kliknite na + dugme za taj dan.
3. Izaberite **zahtev** za odsustvo.
4. Izaberite **vrstu** odsustva iz padajućeg menija. Ako postoji lični račun za izabrani tip odsustva, prikazani su preostali dani ili sati za taj tip odsustva.
5. Kliknite na dugmad kalendara i koristite prikaz kalendara da biste izabrali interval datuma.

   NAPOMENA : Maksimalna dužina zahteva za odsustvo je 60 dana.

6. Ako je vaš zahtev za samo deo dana, obrišite polje za **potvrdu Ceo dan** i kliknite na dugmad sata da biste podesili vremenski interval. Vaš administrator konfiguriše vremenske intervale koje možete da izaberete.
7. Unesite **predmet** za zahtev za odsustvo, a zatim napišite svoju **poruku**.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste poslali zahtev.

Pratite zahtev za odsustvo

Koristite listu zahteva da biste pratili vaš zahtev za odsustvo. Na listi zahteva možete takođe obrisati ili otkazati zahtev.

- Za više informacija o tome kako da pratite zahtev i odgovorite na poruku od administratora, otkažete ili obrišete zahtev, pogledajte Pregled vaših zahteva.

Srodne teme

- Pregled verovatnoće odsustva
- Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo
- Kako funkcionišu zahtevi za odsustvo na listi čekanja
- Zatražite slobodno vreme ili dodatne sate putem ćaskanja
- Pogledajte svoje zahteve

Zahtev za rad prekovremenih sati

Pošaljite zahtev za prekovremeni rad da biste zatražili da radite dodatne sate, povrh onoga što ste već zakazali za rad. Zahtevi za prekovremeni rad koje šaljete su ili ručno obrađeni od strane supervizora ili automatski odobreni ili odbijeni na osnovu skupa validacija.

NAPOMENA : Takođe možete zatražiti prekovremeni rad pre ili posle zakazanog odsustva.

U nedeljnom prikazu rasporeda MiTime postoje naznake koliko je verovatno da ćete dobiti odobren zahtev za prekovremeni rad za određeni dan. Prikazan je kao traka pored smene. Kliknite **na Informacije o** osoblju i izaberite **Prikaži verovatnoću** prekovremenog rada da biste prikazali trake. Zelena znači da je vrlo verovatno da možete da radite dodatno za taj interval, a žuta znači da su šanse male.

Takođe možete koristiti Grant, chatbot, da zatražite da danas radite dodatne sate. Kliknite na ikonu govornih mehurića u gornjoj traci da biste otvorili prozor za ćaskanje. Grant vas vodi kroz proces. Pogledajte Zahtev za slobodno vreme ili dodatne sate putem ćaskanja za više informacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu za zahtev za prekovremeni rad MiTime >.
- Da biste uneli predmet ili poruku, imate Dozvolu za MiTime > Besplatan tekst u zahtevima.
- Skup definicija multiplikatora povezan je sa vašim ugovorom.

- Period je otvoren za zahteve za prekovremeni rad u vašem skupu kontrole toka posla.
- Verovatnoća prekovremenog rada mora biti uključena u vašoj kontroli toka posla kako biste videli verovatnoću na nivou intervala da biste dobili odobren zahtev za prekovremeni rad,
- Imate dozvolu za MiTime > Pogledaj informacije o osoblju da biste videli verovatnoću prekovremenog rada iu prikazu nedelje.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Raspored kartica

Procedure

Zahtev za rad prekovremenih sati

Pošaljite zahtev za prekovremeni rad da biste zatražili da radite dodatne sate.

1. Pronađite dan za koji želite da zatražite dodatne sate.
2. Kliknite na dugme olovke za taj dan i izaberite **Prekovremeni rad**.
3. Izaberite **tip** prekovremenog rada koji želite koristiti. Tip prekovremeni rad definiše vrstu naknade koju dobijate za prekovremeni rad.
4. Koristite povlačenje i ispuštanje da biste prilagodili vreme i trajanje prekovremenog rada.

   NOTA

   - Zelena i žuta traka na desnoj strani vam govori gde je verovatnije da će vaš zahtev biti odobren. Zelena znači da je vrlo verovatno da možete raditi dodatno, a žuta znači da su šanse male.
   - Ne možete zatražiti prekovremeni rad povrh drugih aktivnosti.
   - Kada agenti zatraže prekovremeni rad nakon noćne smene, sistem određuje kojem datumu pripada prekovremeni rad. Ako je jaz između smene i početka njihovog prekovremenog rada do dva sata nakon njihove smene, prekovremeni rad pripada toj smeni. Ako je početak njihovog prekovremenog rada više od dva sata nakon njihove smene, to pripada sledećoj smeni.
5. Kliknite na dugme **Pošalji** da biste poslali zahtev.

Pratite zahtev za prekovremeni rad

Koristite listu zahteva da biste pratili svoj zahtev za prekovremeni rad. Na listi zahteva možete takođe obrisati zahtev.

- Za više informacija o tome kako da pratite zahtev i odgovorite na poruku od administratora, ili da izbrišete zahtev, pogledajte Pregled vaših zahteva.

Srodne teme

- Pregled verovatnoće prekovremenog rada
- Zahtev za slobodno vreme
- Zatražite slobodno vreme ili dodatne sate putem ćaskanja
- Pogledajte svoje zahteve

Zatražite slobodno vreme ili dodatne sate putem ćaskanja

Zahtev za slobodno vreme sa posla ili za rad dodatnih sati uz pomoć Granta, chatbota. Grant radi i na desktopu i na mobilnom uređaju.

To je ono što vam Grant može pomoći da organizujete.

- Da odu ranije iz trenutno tekuće smene ako su ti sati preopterećeni.
- Da odete ranije iz sledeće smene ako trenutno ne radite i ti sati su preopterećeni.
- Da stigne kasnije za sledeću smenu, počevši kasnije danas ili sutra, ako su ti sati preopterećeni.
- Da organizujete celodnevno odsustvo, danas ili sutra, ako je dan preopterećen.
- Da biste radili dodatne sate kasnije danas ili sutra, ako su vaše veštine kritično nedovoljno osoblja za te sate i dodatni sati ne prekidaju noćni odmor.
- Da biste radili dodatne sate na slobodan dan danas ili sutra, ako su vaše veštine kritično nedovoljno osoblja za te sate i dodatni sati ne prekidaju noćni odmor.

Grant će vas obavestiti kada postoji mogućnost da radite dodatne sate nakon smene danas ili sutra, ili da odete ranije iz trenutne ili sledeće smene.

NOTA

- Grant koristi samo engleski jezik, bez obzira na podešavanja jezika.
- Sve povratne informacije koje pružite kada Grant zatraži povratne informacije čuva Cisco i koristi se kao ulaz za dalji razvoj funkcionalnosti chatbota.

Preduslovi

- Stavili ste veze na belu listu da biste omogućili Grant pristup (pogledajte Bela lista veza za Grant chatbot).
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu za MiTime > Grant.
- Morate imati skup kontrole toka posla dodeljen u People > General.
- Morate imati objavljen raspored.
- Da bi Grant ponudio slobodno vreme, ove stvari moraju biti na mestu.
    - Imate dozvolu za MyTime > Absence Requests.
    - Vaš skup za kontrolu toka posla mora imati omogućen automatski grant, a provera osoblja za danas i sutra mora biti zasnovana na nivou osoblja unutar dana.
- Da bi Grant ponudio da radi dodatne sate, ove stvari moraju biti na mestu.
    - Imate dozvolu za MyTime > Prekovremeni rad.
    - Vaš skup kontrole toka posla mora imati omogućen automatski grant i aktivan period za danas za vaše veštine.
- Nemate nikakve veštine na više lokacija.
- Vaša instalacija je u Microsoft Azure, čiji je domaćin Cisco.

Lokacija stranice

WFM > MyTime

Procedure

Zatražite slobodno vreme ili da radite dodatne sate uz pomoć Granta

- Kliknite na ikonu govornih mehurića. Otvara se prozor za ćaskanje.
- Grant proverava mogućnost da imate slobodno vreme ili da radite dodatne sate i vodi vas kroz tok uređenja toga.

Srodne teme

- Zahtev za slobodno vreme
- Zahtev za rad prekovremenih sati
- Pogledajte svoje zahteve

Dodaj veze na belu listu za Grant chatbot

Grant chatbot vam omogućava da zatražite slobodno vreme, dodatno radno vreme i još mnogo toga. Da biste omogućili Grant, potrebno je da stavite dva domena na belu listu.

Procedure

Bijela lista veza za Grant chat bot

Stavite sledeća dva domena na belu listu na portu 443 da biste omogućili pristup Grantu.

- directline.botframework.com
- ivr-sr-bot.botapps.amat.com

Pogledajte Provera tragova zaštitnog zida na neuspelim vezama da biste testirali veze zaštitnog zida sa botframevork.

Srodne teme

- Zatražite slobodno vreme ili dodatne sate putem ćaskanja
- Zahtev za slobodno vreme
- Zahtev za rad prekovremenih sati
- Pogledajte svoje zahteve

Pošalji zahtev za tekst

Pošaljite poruku ili pitanje administratorima kreiranjem tekstualnog zahteva u MyTime-u.

Tekstualni zahtevi se mogu koristiti za bilo koju vrstu problema. Oni nisu povezani sa bilo kojom funkcionalnošću ili automatskim validacijama kao zahtevi za odsustvo ili zahtevi za prekovremeni rad. Tekstualni zahtevi se uvek rukuju ručno od strane administratora.

Preduslovi

- Imate dozvolu za MyTime > Tekst zahteva.
- Da biste uneli predmet ili poruku, imate Dozvolu za MiTime > Besplatan tekst u zahtevima.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Zahtevi tab

Procedure

Pošalji zahtev za tekst

Pošaljite poruku administratoru koristeći tekstualni zahtev.

1. Izaberite **Tekstualni zahtev**.
2. Kliknite na dugmad kalendara i koristite prikaz kalendara da biste izabrali interval datuma. Ako vaš zahtev nije u vezi sa bilo kojim datumom, ostavite datume kakve jesu.
3. Kliknite na dugmad sata da biste podesili vremenski interval.
    - Ako je vaš zahtev za jedan ili više punih dana, izaberite polje za potvrdu Ceo **dan** .
    - Ako se vaš zahtev ne odnosi na određeno vreme, ostavite vremena kakva jesu.
4. Unesite **predmet** za tekstualni zahtev, a zatim napišite svoju **poruku**.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste poslali zahtev.

Pratite ili izbrišite svoj tekstualni zahtev

Koristite listu zahteva da biste pratili vaš tekstualni zahtev.

- Za više informacija o tome kako da pratite zahtev i odgovorite na poruku od administratora ili da izbrišete zahtev, pogledajte Pregled vaših zahteva.

Srodne teme

- Zahtev za slobodno vreme
- Zahtev za rad prekovremenih sati
- Pogledajte svoje zahteve

Pogledajte svoje zahteve

Pogledajte zahteve koje ste poslali u prikazu liste zahteva u MyTime-u. Lista zahteva će prikazati status za zahteve.

Kliknite na zahtev da biste ga proširili i prikazali detaljnije informacije. Ako je zahtev odbijen, njegovo proširenje pokazuje razlog zašto je odbijen. Ovo vam može pomoći da odobrite svoj novi zahtev. Za zahteve za trgovinu od drugih agenata, proširite ga da pokaže smene u trgovini i da odobri ili odbije.

Ako pošaljete zahtev, a zatim se predomislite, možete izbrisati zahtev ako je još uvek u stanju Na čekanju ili na listi čekanja.

Ako je potrebno, možete otkazati već odobreni zahtev za odsustvo. Može se otkazati do određenog broja dana pre početka odsustva.

Preduslovi

- Imate dozvolu MiTime i najmanje jednu od sledećih osnovnih dozvola:
    - Izveštavanje o odsustvu
    - Zahtevi za odsustvo
    - Zahtevi za prekovremeni rad
    - Shift trgovina odbor
    - Zahtevi za trgovinu pomeranjem
    - Tekstualni zahtevi
- Da biste otkazali zahteve za odsustvo, potrebna vam je Dozvola za odsustvo MyTime > > Otkaži zahtev za zahtev.
- Da biste otkazali zahteve za prekovremeni rad, potrebna vam je Dozvola za prekovremeni rad > > Odustani od zahteva za prekovremeni rad.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Zahtevi tab

Procedure

Prikaži sve zahteve

Podrazumevano, trenutni zahtevi su prikazani. Trenutni zahtevi su definisani kao svi budući zahtevi i zahtevi gde je datum početka do 10 dana unazad. Koristite filter da biste prikazali sve zahteve.

- Izaberite **listu** zahteva.
- Otvorite **meni Prikaži** i izaberite **Svi zahtevi**.

Zahtevi za sortiranje

Zahtevi su podrazumevano sortirani po datumu kada su poslednji put ažurirani. Sortirajte ih po datumu početka.

- Izaberite **listu** zahteva.
- Otvorite **meni Sortiraj po** i izaberite **Datum** početka.

Odgovor na zahtev za trgovinu smena od drugog agenta

Ako dobijete poruku da ste primili zahtev za trgovinu od drugog agenta, odgovorite da li želite da trgujete smene ili ne.

1. Izaberite **listu** zahteva.
2. Kliknite na zahtev da biste ga proširili i prikazali detalje.
3. Pregledajte detalje i unesite bilo koju poruku koju želite da pošaljete agentu koji je tražio, na primer razlog za odbijanje zahteva.
4. Kliknite na dugme **Odobri** ili **Odbij**. Ako odobrite zahtev i on prođe sve validacije, trgovina se ili dešava odmah ili se šalje na odobrenje administratora.

Odgovorite na zahtev

Administratori mogu da odgovore na zahtev bez odobravanja ili odbijanja, na primer da postave pitanje. Ažurirajte informacije o zahtevu da biste pružili više informacija ako je potrebno.

1. Izaberite **listu** zahteva.
2. Kliknite na zahtev da biste ga proširili.
3. Ažurirajte poruku da biste razjasnili ili pružili više informacija.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbriši zahtev

Možete izbrisati poslani zahtev ako je još uvek u stanju na čekanju ili na listi čekanja.

1. Izaberite **listu zahteva**.
2. Kliknite na X u gornjem desnom uglu zahteva za brisanje.
3. Kliknite na dugme **Izbriši** da biste potvrdili.

Otkažite zahtev za odsustvo ili zahtev za prekovremeni rad

Otkažite već odobreni zahtev ako se vaša situacija promeni. Ograničenja mogu biti postavljena za vašu organizaciju koliko kasno možete otkazati zahtev.

- Izaberite **listu** zahteva.
- Kliknite na dugme **Otkaži zahtev** u gornjem desnom uglu zahteva.
- Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.

Razumeti države zahteva

Ovo su moguća stanja za zahteve.

- **Novo** - još uvek nije obrađeno od strane sistema. Ako zahtev ostane u novom stanju duže vreme, obratite se administratoru sistema.
- **Na čekanju**—Čeka se da ga obradi administrator.
- **Odobreno**—Ili odobreno od strane administratora ili automatski odobreno od strane sistema.
- **Odbijeno**—Odbijeno od strane administratora ili automatski odbijeno od strane sistema jer nije prošao sve validacije. Kliknite da biste proširili zahtev da biste prikazali detaljne informacije koje često navode zašto je zahtev odbijen.

Sledeća stanja se koriste samo za zahteve za odsustvo.

- **Otkazano**—Otkazano od strane administratora ili od vas.
- **Lista** čekanja - Nije moguće odobriti na osnovu trenutne situacije za taj dan. Još uvek se može odobriti ako se situacija promeni.

Sledeće države se koriste samo za zahteve za smenu trgovine.

- **Na čekanju, čekajući drugu stranu** - Osoba koju ste tražili da trgujete sa još nije odgovorila na vaš zahtev.
- **Na čekanju, čekajući vaše odobrenje** - Od vas je zatraženo da menjate smene i morate da odobrite ili odbijete.
- **Na čekanju, čeka se odobrenje**—Administrator još nije obradio zahtev.

Srodne teme

- Zahtev za slobodno vreme
- Zahtev za rad prekovremenih sati
- Trgovinske smene sa drugim agentima
- Pošalji zahtev za tekst

Unesite kako želite da radite

Unesite kako želite da radite u prikazu Preference u MiTime-u. Povratne informacije o validaciji pomažu vam da osigurate da vaše preferencije ne krše nikakva pravila ugovora o radu. Planer resursa će vam zatim zakazati smene koje želite, ako je to moguće s obzirom na situaciju sa osobljem.

Postavite dan preferencija kao mora da daju ulaz o tome koji od vaših preferencija su najvažniji za vas.

Ukoliko je u tom periodu definisan praznik, datum je označen crvenom bojom. Ako period uključuje današnji datum, biće označen plavom bojom.

> **NAPOMENA** : Da izaberete dan kao dan koji morate imati nije garancija da ćete biti zakazani u skladu sa ovim željama. Prilikom zakazivanja, planer resursa i dalje može da izabere da ga zanemari ako
> Potrebno zbog kadrovske situacije.

Kreirajte šablon preferencija da biste ponovo koristili detaljnu preferenciju više od jednom.

> **PRIMER** Postoji nekoliko dana u nedelji kada treba da radite dnevnu smenu i ostavite najkasnije u 16:30 da pokupite decu iz vrtića. Kreirajte predložak koji uključuje kategoriju Dan smene
> I podesite najnovije vreme završetka na 16:30.

Podešavanja se uvek unose u jednom periodu rasporeda u isto vreme. Iznad prikaza kalendara možete videti povratne informacije o validaciji koje vam pomažu da osigurate da vaša preferencija ispunjava ugovor za period rasporeda.

Preduslovi

- Imate dozvolu MiTime i osnovnu dozvolu za standardne postavke.
- Vaš set za kontrolu toka posla uključuje:
    - Otvoreni period za preferencije.
    - Koji slobodni dani, kategorije smena i odsustva koja su dostupna za preferencije.

- Da biste uneli postavke u vezi sa vremenom početka i završetka, dužinom smene i ručkom:
  - Imate dozvolu MyTime > Extended preferences.
  - Postavljen je na kontrolu toka posla koji aktivnost možete da unesete proširene postavke za.
- Da biste uneli koje su preferencije koje su najvažnije, morate imati najmanje jedan mora imati za period rasporeda u People.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > kartica Preferences

Procedure

Unesite kada i kako želite da radite

Izaberite da li želite da radite ili ne i koju kategoriju smene želite.

1. Izaberite period za unos podešavanja.
2. Kliknite na **dugme Preferencija** .
3. Izaberite dan za koji želite da unesete preferenciju. Da biste uneli istu postavku za više od jednog dana, izaberite više dana. Koristite drag and drop ili držite **Ctrl** dok kliknete da biste izabrali dane.
4. Otvorite padajući **meni Preference** i izaberite kategoriju smene, slobodan dan ili odsustvo.
5. Kliknite na dugme **Primeni**.
6. Ponovite korake 3 do 5 za sve datume koje želite da dodate prednost.
7. Proverite povratne informacije o validaciji.

Unesite detaljne postavke

Unesite postavke u vezi sa početnim i završnim vremenom i dužinom za smenu i vreme početka i završetka i dužinu aktivnosti.

1. Izaberite period za unos podešavanja.
2. Kliknite na **dugme Preferencija** .
3. Izaberite dan za koji želite da unesete preferenciju. Da biste uneli istu postavku za više od jednog dana, izaberite više dana. Koristite drag and drop ili držite **Ctrl** dok kliknete da biste izabrali dane.
4. Podesite intervale za željeno vreme početka, vreme završetka i trajanje smene.

NAPOMENA Ne morate da postavljate sve vrednosti, samo one koje su vam važne.

PRIMER Da biste uneli preferenciju da ne počne pre 08:00, navedite 08:00 u polju **Najranije vreme** početka.

5. Da biste dali preferencije za vreme početka, vreme završetka i trajanje aktivnosti, otvorite padajuću **aktivnost** Meni i izaberite aktivnost.
6. Podesite intervale za željeno vreme početka, vreme završetka i trajanje aktivnosti u poljima u meniju **Aktivnost** .
7. Kliknite na dugme **Primeni**.

Definišite najvažnije preferencije

Koristite mora imati srce da biste definisali koje preferencije su najvažnije za vas.

NAPOMENA Koliko dana možete podesiti kao Mora imati za period je prikazano u zagradama na dugmetu Mora imati.

1. Izaberite dan koji želite da podesite kao Must have. Da biste uneli mora da ima više od jednog dana, izaberite više dana. Koristite drag and drop ili držite **Ctrl** dok kliknete da biste izabrali dane.
2. Otvorite **meni Mora imati** i izaberite **Dodaj mora imati**. Dani izabrani kao Must have označeni su simbolom srca.

Uklonite podešene postavke

Uklonite postavke koje više ne važe.

1. Izaberite dane za uklanjanje preferencija iz.
2. Kliknite na dugme **Ukloni.**

Ukloni skup mora imati

Uklonite prethodno postavljene mora da ima ako je potrebno da podesite druge dane kao najvažnije.

1. Izaberite dane da biste uklonili mora imati iz.
2. Otvorite **meni Mora imati** i izaberite **Ukloni mora imati**.

Proverite povratne informacije o validaciji

Obojeno polje iznad prikaza kalendara pomaže vam da shvatite da li se preferencije koje ste uneli poklapaju sa vašim ugovorom.

Boja polja za povratne informacije o validaciji pokazuje da li mogući raspored rada na osnovu unesenih preferencija ispunjava vaš ugovor.

- Crvena znači da preferencije koje ste uneli rezultiraju previše ili premalo radnih sati ili slobodnih dana, ili da je pravilo rada prekršeno.
- Ljubičasta znači da preferencije koje ste uneli ispunjavaju ugovor.

NAPOMENA Ako unesete postavke samo nekoliko dana i ne dodate broj slobodnih dana koji je naveden u ugovoru, validacija će biti crvena. Ako još uvek postoje dani bez podešavanja smene, gde Slobodni dani mogu biti zakazani, preferencije su i dalje važeće.

Informacije o polju za validaciju navode detalje.

- Broj sati rada u skladu sa vašim ugovorom i mogući broj radnih sati prema unesenim preferencijama i smjenama koje su vam na raspolaganju.
- Broj slobodnih dana prema vašem ugovoru i broj slobodnih dana koji su uneseni kao preferencija.
- Ako bilo koja pravila rada, na primer noćni odmor ili nedeljno radno vreme, prekrše trenutno unesene preferencije. Ako je noćni odmor prekinut, to je označeno crvenom linijom u danima kada ovo pravilo nije ispunjeno.
- Period u kojem možete da dodate podešavanja i koliko dugo je ovaj period preferencija otvoren.

Razumeti intervale prikazane za svaki dan

Svakog dana kada ste uneli postavke, prikazana su tri intervala. Intervali su svi zasnovani na unesenim preferencijama i smenama koje su vam na raspolaganju. Ako dan nema unesene preferencije, prikazani intervali su zasnovani na torbi za smenu agenta.

- Prvi interval navodi moguće vreme početka.
- Drugi interval navodi moguća vremena završetka. Ako se završi sa +1, to znači da interval prelazi ponoć na sledeći dan.
- Treći interval ukazuje na moguće dužine smene.

NAPOMENA Ako je prikazan tekst **Nema dostupnih** smena, nema dostupnih smena koje odgovaraju unesenim preferencijama. Ovo se može desiti na primer ako su detalji u vašem unesenom podešavanju u konfliktu, ili ako postoji već zakazan sastanak na taj dan koji se ne poklapa sa vašim unesenim preferencijama. Ako se to dogodi, pređite mišem preko tog dana da biste pokazali da li postoje zakazani sastanci ili druge aktivnosti. Zatim uklonite preferenciju ili unesite novu preferenciju za ovaj dan.

Kreirajte šablon preferencija

Kreirajte šablone preferencija za preferencije koje često koristite.

1. Podesite podešavanja podešavanja koja želite da sačuvate u šablonu. Na primer, kategorija smene u kombinaciji sa najranijim vremenom početka ili dužinom ručka.
2. Kliknite na dugme Sačuvaj **kao predložak** sa znakom plus.
3. Unesite ime šablona.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Primenite šablon preferencija

Primijenite prethodno kreiran šablon preferencija.

1. Izaberite dane na koje ćete primeniti šablon preferencija.
2. Otvorite meni šablona **proširenih** preferencija pored znaka plus i izaberite šablon koji želite koristiti.
3. Kliknite na dugme **Primeni**.

Izbrišite šablon preferencija

Izbrišite šablone preferencija koje vam više nisu potrebne.

1. Izaberite šablon preferencija u meniju **Proširene preferencije šablona** .
2. Kliknite na dugme **Izbriši** .

Srodne teme

- Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla

Unesite kada ste na raspolaganju za rad

Dajte unos o tome kada ste dostupni za rad u prikazu dostupnosti u MiTime-u. Planer resursa može uzeti u obzir dostupnost prilikom zakazivanja i rasporediti vas na datume i vremena kada ste dostupni.

Funkcija dostupnosti se uglavnom koristi za agente zaposlene na satnim ugovorima i za fiksno osoblje sa veoma fleksibilnim ugovorima.

Ako period uključuje današnji datum, biće označen plavom bojom. Ukoliko je u tom periodu definisan praznik, datum je označen crvenom bojom.

Preduslovi

- Imate dozvolu MiTime i osnovnu dozvolu za dostupnost po satu.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > karticu Dostupnost

Procedure

Unesite kada ste na raspolaganju za rad

Dajte unos o kojim danima i vremenima ste na raspolaganju za rad.

1. Kliknite da biste izabrali dan za unos dostupnosti. Da biste uneli istu dostupnost za više od jednog dana, izaberite više dana. Koristite povlačenje i ispuštanje ili držite **Ctrl** dok kliknete na dane da biste izabrali.
2. Kliknite na **dugme Dostupnost** .
3. Unesite vreme početka i završetka za dostupnost. Da biste uneli krajnje vreme koje je prošlo ponoć, na primer da biste uneli dostupnost od KSNUMKSpm do KSNUMKSam, izaberite polje za potvrdu Sledeći **dan** .
4. Kliknite na dugme **Primeni**. Moguća vremena početka, vremena završetka i dužine smene sada su prikazani na taj dan.
5. Proverite povratne informacije o validaciji.

NAPOMENA Možete uneti samo jednu dostupnost za svaki dan.

Uklonite prethodno unesenu dostupnost

Uklonite dostupnost koju ste prethodno uneli ako se situacija promeni.

1. Kliknite da biste izabrali dan za uklanjanje dostupnosti. Da biste uklonili dostupnost iz više od jednog dana, izaberite više dana. Koristite drag and drop ili izaberite i držite **Ctrl** dok kliknete na dane.
2. Kliknite na dugme **Ukloni.**

Proverite povratne informacije o validaciji

Obojeno polje iznad prikaza kalendara pomaže vam da shvatite da li se raspoloživost koju ste uneli poklapaju sa vašim ugovorom.

Boja polja za povratne informacije o validaciji pokazuje da li mogući raspored rada na osnovu unesenih raspoloživosti ispunjava vaš ugovor.

- Crvena znači da vaše unesene raspoloživosti ne mogu dati dovoljno radnih sati da ispune ugovor. To se može desiti, na primer, ako unesete premalo raspoloživosti ili ako unesene raspoloživosti ne odgovaraju bilo kojoj smeni.
- Ljubičasta znači da unesena raspoloživost ispunjava ugovor.

Informacije o polju za validaciju navode detalje.

- Minimalni broj sati za rad u skladu sa vašim ugovorom i potencijalni broj radnih sati na osnovu raspoloživosti koju ste unijeli i smene koje su vam na raspolaganju.
- Period za koji možete dodati dostupnost i koliko dugo je ovaj period dostupnosti otvoren.

Razumeti intervale prikazane za svaki dan

Svakog dana kada ste uneli dostupnost, prikazana su četiri intervala.

- Prvi prikazani interval je vaša unesena dostupnost tog dana.
- Drugi interval navodi moguće vreme početka na osnovu unesene dostupnosti i smena koje su vam na raspolaganju.
- Treći interval navodi moguća vremena završetka na osnovu unesene dostupnosti i smena koje su vam na raspolaganju. Ako se završi sa +1, to znači da interval prelazi ponoć na sledeći dan.
- Četvrti interval označava moguće dužine smena na osnovu unesene dostupnosti i smena koje su vam na raspolaganju.

NAPOMENA Ako se prikaže tekst **Nema dostupnih smena** , nema dostupnih smena koje odgovaraju unesenoj dostupnosti. Ako se to dogodi, uklonite dostupnost ili unesite novu dostupnost za ovaj dan.

Srodne teme

- Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla

Unesite dostupnost za prekovremeni rad

Unesite kada ste na raspolaganju za prekovremeni rad. Kada planer resursa planira prekovremeni rad, oni mogu da izaberu da zakažu prekovremeni rad samo za vas kada ste rekli da ste na raspolaganju za prekovremeni rad. Oni mogu zakazati prekovremeni rad za ceo period za koji ste rekli da ste na raspolaganju ili za deo toga. Moguće je dodati samo jednu raspoloživost za prekovremeni rad dnevno.

Preduslovi

- Imate dozvolu MiTime i osnovnu dozvolu za dostupnost prekovremenog rada.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Raspored kartica

Procedure

Unesite dostupnost prekovremenog rada

Unesite kada ste na raspolaganju za prekovremeni rad.

1. Kliknite na zaglavlje za dan na koji želite da unesete dostupnost prekovremenog rada. Zaglavlje je mesto gde se navodi kategorija smene i ukupno radno vreme.
2. Izaberite **Prekovremeni rad**.
3. Unesite **vreme** početka i vreme **završetka** za dostupnost. Ako je krajnje vreme sledećeg dana, na primer, ako unesete raspoloživost od 19:00 do 06:00, izaberite polje za potvrdu Sledeći **dan** .
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Unesena dostupnost prekovremenog rada označena je sivim delom na dan dostupnosti u prikazu nedelje rasporeda.

Izmenite dostupnost prekovremenog rada

Izmenite prethodno unesenu dostupnost prekovremenog rada.

1. Kliknite na sivi odeljak koji označava dostupnost prekovremenog rada koji želite da uredite.
2. Podesite **vreme** početka ili **vreme završetka**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite dostupnost prekovremenog rada

Izbrišite prethodno dodatu dostupnost prekovremenog rada.

1. Kliknite na sivi odeljak koji označava dostupnost prekovremenog rada koju želite da izbrišete.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.

Srodne teme

- Zahtev za rad prekovremenih sati
- Pregled verovatnoće prekovremenog rada

Ponuda za smene

Ponuda za smene koje preferirate na kartici Shift bidding. Izaberite željene obrasce smena i rangirajte ih. Obrasci smena se zatim dodeljuju prema rangu agenata. Na čemu se zasniva rang može biti različit u različitim organizacijama.

Izaberite i rangirajte dovoljno smena kako biste bili sigurni da vam je dodeljen obrazac smene koji je među onima koje ste odabrali. Broj smena obrazaca koje morate rangirati je naveden za aktivan proces ponude.

Za neke obrasce smena može biti nekoliko dostupnih mesta.

> **PRIMER** Ako treba da rangirate 10 smena obrazaca, možete na primer izabrati jedan smena obrazac sa 7 dostupnih mesta i 3 dodatne shift obrasce sa jednim raspoloživim mestom svaki.

Preduslovi

- Imate dozvolu za MiTime i osnovnu dozvolu za nadmetanje Shift.
- Postoji aktivan proces ponude za vaš tim.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Shift kartica nadmetanja

Procedure

Pregled

Kada je proces ponude u fazi pregleda, možete videti sve dostupne obrasce i vašu poziciju ponude.

- Pregledajte obrasce i razgovarajte sa porodicom i prijateljima kako biste se pripremili za nadmetanje.

Ponuda za smene

Kada je proces ponude aktivan, rangirajte dostupne obrasce i postavite svoju ponudu.

1. Kliknite Postavite **ponude** za aktivan proces ponude.
2. Pogledajte nerangirane obrasce i odlučite koje obrasce smena želite.

   Ako postoji mnogo obrazaca, filtrirajte listu nerangiranih obrazaca da biste lako pronašli željene smene. Kliknite na dugme **Pokažite filtere** i izaberite željene slobodne dane ili željeno vreme početka.
3. Kliknite na zvezdu za obrasce koje želite. Traka napretka iznad smena obrazaca pokazuje koliko **rangiranih obrazaca** imate, i koliko smena obrazaca treba da rangirate da biste bili sigurni da ćete dobiti jedan od smena obrazaca koje ste rangirali. Broj obrazaca koje treba da rangirate zasniva se na vašem ličnom rangu.
4. Prevucite i ispustite rangirane obrasce na željeni redosled. Uzorak na vrhu je uzorak koji najviše želite.

   NAPOMENA : Možete da promenite svoju ponudu do poslednjeg dana perioda ponude.

Pratite svoju ponudu

Kada je proces ponude završen i administrator je završio proces ponude, kartica **Shift licitding** u MiTime prikazuje obrazac smene koji vam je dodeljen. Broj pod **Izbor** je pozicija u kojoj ste rangirali ovaj obrazac. Ako piše *Prisilno*, to znači da vam je dodeljen obrazac smene koji nije bio na vašoj listi rangiranih obrazaca.

Datum početka rasporeda je datum od kada ćete biti zakazani prema ovom obrascu smene.

Srodne teme

- Kako funkcioniše ponuda za smene

Pošaljite ili preuzmite sate

Koristite prikaz Trade Hours da biste objavili ili pokupili sate. Sati su prikazani u vašem lokalnom vremenu.

NAPOMENA : Sati za dan smene mogu početi posle ponoći. Na primer, ako je agent u noćnoj smeni i oni koriste funkciju Trade Hours da ispusti prvi deo svoje smene,
Ostatak smene i dalje pripada istom zakazanom datumu. Smene sati mogu početi u 6 AM sledećeg dana.

Preduslovi

- Imate zahteve za trgovinu MiTime > Shift - dozvolu za deo dana.
- Period je otvoren za zahteve za trgovinu smenama u vašem skupu kontrole toka posla.

Lokacija stranice

WFM > MiTime > Raspored > Trgovinski sati tab

Procedure

Post sati na tabli za druge agente da pokupi

1. Izaberite nedelju dana iz birača datuma.
2. Izaberite sate koje želite da objavite.
3. Kliknite na dugme **Objavi sati** , a zatim ponovo kliknite **na dugme Objavi sati** . Ako zahtev ne prođe sva poslovna pravila, prilagodite svoj izbor i pokušajte ponovo. Ako neko pokupi svoje sate, vi ste obavešteni na **kartici Trgovinski sati** i standardnim obaveštenjima. Za više informacija o standardnim obaveštenjima, pogledajte Uključivanje obaveštenja o promeni rasporeda.
4. Da biste uklonili svoj post, izaberite objavljene sate, kliknite na dugme **Ukloni,** a zatim ponovo kliknite na dugme **Ukloni.**

Pokupite sate sa odbora

1. Izaberite nedelju dana iz birača datuma.
2. Izaberite sate koje želite da pokupite.
3. Kliknite na dugme **Pokupi sate,** a zatim ponovo kliknite na dugme **Pokupi sate** . Ako uspešno pokupite sate, raspored se automatski ažurira.

Srodne teme

- Pogledajte raspored vašeg tima
- Trgovinske smene sa drugim agentima
- Proverite smenu trgovinske odbora za trgovine

Rukovanje porukama

Rukujte porukama koje primate u prikazu Poruke. Postoje dve vrste poruka.

- Poruke koje vam je napisao i poslao supervizor ili planer. Potvrdite da ste ga pročitali i dajte odgovor ako je potrebno.
- Automatske poruke. Ove poruke vas obaveštavaju da ste, na primer, primili značku, primili zahtev za trgovinu od drugog agenta ili da je vaš zahtev za odsustvo odobren.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored glasnika MiTime > Agenta.

Lokacija stranice

WFM > MyTime > Poruke

Procedure

Pročitajte poruku

Pročitajte poruku koju ste primili i potvrdite da ste je pročitali.

1. Kliknite na poruku da biste pročitali celu poruku. Ako je poruka o zahtevu, idite na prikaz Zahtevi za detaljnije informacije.
2. Kliknite na OK da potvrdite da ste pročitali poruku.

> **NAPOMENA** Poruka se briše kada potvrdite da ste je pročitali. Da umanjite poruku bez brisanja, kliknite je ponovo.

Odgovorite na poruku

Poruke od supervizora ili planera ponekad zahtevaju odgovor od vas.

1. Kliknite na poruku da biste pročitali celu poruku.
2. Unesite svoj odgovor. U zavisnosti od vrste poruke, odgovorite tako što ćete ukucati poruku, klikom na dugme **Da** ili **Ne** ili klikom na opciju koju želite na listi.
3. Kliknite na dugme **OK** da pošaljete svoj odgovor.

Srodne teme

- Pogledajte svoje zahteve

Promenite lozinku

Promenite svoju MyTime lozinku direktno u MyTime-u.

> **NAPOMENA** Ako se prijavite na MiTime koristeći drugi sistem za proveru identiteta, na primer Vindovs ili Okta, ne možete da promenite lozinku u MiTime.

Preduslovi

- Imate dozvolu za MiTime.
- Prijavite se na MiTime koristeći autentifikaciju aplikacije.

Lokacija stranice

WFM > MyTime

Procedure

Promenite lozinku

Unesite novu lozinku za prijavu na MyTime aplikaciju.

1. Kliknite na svoje ime da biste otvorili meni i izaberite **Promenite lozinku**.
2. Unesite svoju novu lozinku u polje Nova **lozinka** .
3. Unesite istu novu lozinku ponovo u **polje Potvrdi novu lozinku** .
4. Unesite svoju staru lozinku u polje Stara **lozinka** .
5. Kliknite na dugme **Ažuriraj**.

Srodne teme

- Promenite postavke jezika i formata

Promenite postavke jezika i formata

Promenite postavke jezika i formata datuma koje želite. Koristite postavku Opis **agenta** da biste izabrali da prikažete imena sa imenom ili prezimenom.

Preduslovi

- Imate dozvolu za MiTime.

Lokacija stranice

WFM > MyTime

Procedure

Promenite postavke jezika i formata

Promenite postavke jezika i formata datuma koje želite.

1. Kliknite na svoje ime da biste otvorili meni i izaberite **Podešavanja**.
2. Kliknite da biste otvorili **meni Jezik** i izaberite željeni jezik.
3. Kliknite da biste otvorili **meni Format** datuma i izaberite željeni format datuma.

Promenite način pregleda imena agenata

Izaberite da li želite da vidite imena sa imenom prvo (Sarah Smith), ili sa prezimenom (Smith Sara).

- Kliknite da biste otvorili **meni Opis** agenta i izaberite željeni redosled.

Srodne teme

- Promenite lozinku

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 za QM, Analitiku i Uvide—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.

Metapodaци

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

Pogledajte izveštaje o učinku

Koristite kontrolnu tablu MiReport i druge izveštaje da biste videli svoje performanse i kako se menjao tokom vremena.

Sa pristupom podacima za vaš tim ili sajt, možete koristiti izveštaje da biste videli performanse za vaš tim ili sajt. Takođe možete pristupiti tabeli da vidite ko su najbolji izvođači koji dobijaju najveći broj znački su i kako se upoređujete.

Preduslovi

- Imate dozvolu za MiTime.
- Imate dozvolu MiTime > MiReport za pristup kontrolnoj tabli sa šest mera o vašem učinku.
- Imate dozvolu MyTime > Pogledaj značku tabele da vidite ko su najbolji izvođači.

- Imate dozvolu za izveštaje i dozvolu za jedan ili više osnovnih izveštaja za pregled vašeg učinka i učinka vašeg tima.

Lokacija stranice

WFM > MyTime > izveštaji

Procedure

Koristite kontrolnu tablu performansi MiReport

Koristite MiReport da biste videli svoje performanse za danas.

- Kliknite na dugme **Izveštaji** i izaberite **MiReport**. Prikazana je kontrolna tabla sa šest mera.
  - Spremnost na vreme pridržavanja (%)—Meri koliko dobro se pridržavate svog rasporeda na nivou intervala.
  - Vreme spremnosti / Planirano vreme spremnosti (%)—Upoređuje koliko dugo ste bili prijavljeni i u stanju spremnosti sa koliko dugo ste zakazali da budete u stanju spremnosti. Spremna stanja su kada na primer čekate poziv, u pozivu ili radite završetak poziva. Ova mera ne uzima u obzir kada je tokom dana bilo spremno vreme.
  - Prosečno vreme rukovanja (i)—Prosečno vreme koje vam je potrebno da rešite poziv, od odgovaranja do završetka posla posle poziva.
  - Prosečno vreme razgovora – koliko dugo razgovarate sa klijentima u proseku.
  - Prosek posle poziva (i)—Prosečno vreme koje ste proveli na završetku poziva.
  - Odgovoreno na pozive – broj poziva na koje ste odgovorili danas.
- Kliknite na bilo koju meru za detaljnije informacije. U detaljnom prikazu koristite birač datuma ili strelice da biste pratili svoje performanse istorijski.

NAPOMENA Ne postoji detaljan prikaz za meru **vremena spremanja / zakazano vreme** spremanja.

Pogledajte tabelu

Pogledajte tabelu da biste videli najbolje izvođače i kako se upoređujete.

- Kliknite na **Izveštaji** i izaberite **tabelu** Gamification. Tabela je prikazana sa vašim timom kao podrazumevani izbor.

Ako se koristi nedeljni ili mesečni period, tabela se prikazuje po nedelji ili mesecu. Datum period se zatim prikazuje iznad tabele. Koristite strelice za navigaciju između perioda.

- Kliknite na meni za izbor tima i izaberite drugi tim da biste prikazali tabelu za drugi tim agenata ili izaberite **Svi** da biste videli tabelu za sve agente koje imate dozvolu da vidite. Tabela se odmah ponovo sortira na osnovu vašeg izbora.

NAPOMENA Agenti na tabeli su prvenstveno sortirani po broju zlatnih znački, drugo po broju srebrnih znački, a nakon toga po broju bronzanih znački. Samo agenti koji imaju
Dobili najmanje jednu značku su prikazani na tabeli.

Koristite izveštaje da biste pratili performanse vašeg i vašeg tima

Koristite izveštaje koji su vam dostupni da biste videli svoj učinak i performanse vašeg tima.

- Kliknite na dugme **Izveštaji** i izaberite izveštaj na listi.
- Za više informacija o specifičnom izveštaju koji ste izabrali, pogledajte WFM standardni izveštaji.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji
- Pogledajte svoje značke

Pogledajte svoje značke

Dobijate značke za dobro obavljanje i postizanje ciljeva definisanih u vašoj organizaciji. Kada primite značku, dobićete poruku koja će vas obavestiti o tome koja je značka bila i u kojoj oblasti. Pogledajte značke koje dobijate da biste razumeli gde dobro radite, gde možete da se poboljšate i kako se ponašate u poređenju sa drugima.

Nove značke se distribuiraju svake noći za mere koje se zasnivaju na podacima unutar WFM-a; broj odgovorenih poziva, prosečno vreme rukovanja i pridržavanje spremnog vremena. Distribucija ovih znački zasniva se na performansama prekjuče.

Za mere koje se zasnivaju na podacima iz spoljnih sistema, značke se distribuiraju kada se ovi podaci uvoze.

Značke se prikupljaju za nedeljne ili mesečne periode, ili dok ih administratori ručno ne obrišu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za značku MyTime > View.
- Najmanje jedna mera je izabrana za vaš tim i šta treba postići da biste dobili značku.

Lokacija stranice

WFM > MyTime > značke

Procedure

Prikaži detalje značke

Rezime vaših znački za tekući period prikazan je na traci na vrhu, pored vašeg imena.

- Kliknite na sažetak značke da biste prikazali detaljne informacije o tome za koja područja ste dobili značke.
- Ako se koristi nedeljni ili mesečni period, rezultati su prikazani po nedeljama ili mesecima. Datum period je prikazan iznad detaljnih informacija o znački. Koristite strelice za navigaciju između perioda.

Pogledajte tabelu

Pogledajte tabelu da biste videli najbolje izvođače i kako se upoređujete.

- Kliknite na **Izveštaji** i izaberite **tabelu** Gamification. Pogledajte Pregled izveštaja o performansama za više informacija.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji
- Pogledajte izveštaje o učinku

Upravljajte dinamičkim raspoređivanjem

Dinamičko raspoređivanje je dodatna aplikacija. Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup ovoj funkciji, obratite se svom Cisco Account Manager-u.

Agenti mogu da koriste dinamičko raspoređivanje da izaberu svoju dostupnost. Dinamičko raspoređivanje koristi sistem bodova kako bi podstakao agente da izaberu vremena smene koja nisu popularna, na primer, rani ili kasni sati. Administrator kreira šablon dostupnosti. Planer koristi šablon dostupnosti za kreiranje obrasca dostupnosti. Agent koristi obrazac za unos njihove dostupnosti.

U alatu **Rasporedi** u WFM klijentu, morate da izaberete polje za **potvrdu Dostupnost** dinamičkog rasporeda u **prozoru Opcije sesije** raspoređivanja prilikom zakazivanja i prilikom optimizacije rasporeda za agente. Ako izaberete nekoliko polja za potvrdu u prozoru **Opcije** sesije raspoređivanja, to može izazvati konflikte u načinu na koji su rasporedi postavljeni. Za više informacija, pogledajte članke Pokreni automatsko zakazivanje i Optimizujte raspored .

VAŽNO Ako se poruka o grešci pojavi nakon što kliknete na dugme **Sačuvaj** u aplikaciji Dinamičko raspoređivanje, vaša podešavanja nisu uspela da sačuvate. Stoga, uverite se da ste ispravili sve greške i kliknite na dugme **Sačuvaj** ponovo pre nego što pređete na drugi deo aplikacije.

Preduslovi

- Webex VFO administrator vaše organizacije je koordinirao sa Cisco Professional Services, ili je podržani Cisco partner implementirao dinamičko raspoređivanje za vašu organizaciju.
- Imate Webex VFO korisnički nalog sa ulogom DynamicSchedulingAdmin, DynamicSchedulingScheduler ili DynamicSchedulingAgent dodeljenom u WFM-u.

VAŽNO: Morate kreirati ove uloge sa ovim tačnim imenima u WFM-u.

- Imate dozvole za raspored.
- Ako ste administrator, imate API pristup > Pisanje rasporeda i API pristup > Čitanje rasporeda dozvole.

Lokacija stranice

Dodaci > Dinamičko raspoređivanje > otvoren

Procedure

Prijavite se u aplikaciju Dinamičko raspoređivanje

1. Kliknite na dugme **Dinamičko raspoređivanje**.
2. Kliknite na dugme **Otvori**.
3. Ako pripadate više od jedne poslovne jedinice, izaberite poslovnu jedinicu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Administratori

Opšta konfiguracija

Unesite WFM API token za učitavanje podataka u WFM

Morate generisati WFM API token, koji se koristi za upućivanje API poziva na WFM za otpremanje dostupnosti agenta. Za više informacija, pogledajte Generisanje pristupnih tokena za API pristup WFM-u.

1. Na WFM API **tabu** , u polju **WFM API token** , unesite token.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite boje za opsege tačaka

Možete konfigurisati boju ćelijskih pozadina koje se pojavljuju u formularima dostupnosti.

1. Na **kartici Tačke** , u poljima Početni **broj** i **Krajnji broj** , unesite opsege tačaka.
2. Izaberite boju za svaki opseg tačaka.
3. Kliknite na ikone plus ili minus da biste dodali ili uklonili opsege.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Šabloni dostupnosti

Možete kreirati šablone, koje raspoređivači zatim koriste za kreiranje obrasca dostupnosti za agente. Kliknite na dugme **Kreiraj novi predložak** dostupnosti ili kliknite na postojeći predložak. Takođe možete koristiti polje za pretragu da biste pronašli predložak. Zatim popunite donje procedure za svaku karticu u šablonu dostupnosti. Da biste izbrisali predložak, kliknite na ikonu kante za smeće.

Konfigurišite podešavanja

1. Na **kartici Podešavanja** , u polje Ime , unesite ime za šablon dostupnosti.
2. U **polje Opis** unesite opis šablona.
3. Iz padajuće **liste Tip** izaberite **AdHoc** ili **Ponavljajuće**. Na primer, možete koristiti **ponavljajući** šablon za celu godinu i možete koristiti **AdHoc** šablon za nedelju odmora. Ako izaberete **Ponavljanje**, izaberite učestalost ponavljanja iz Ponavljanje padajuće liste.
4. Izaberite dan sa **padajuće liste Dan** početka nedelje.
5. Izaberite vremensku zonu . Ova vremenska zona se koristi za određivanje kada se podaci šalju na WFM.

6. Izaberite broj nedelja iz **padajuće liste Pošalji najmanje ovaj broj nedelja unapred** i **Pošalji maksimalno ovaj broj nedelja unapred** padajuće liste.

    - **Pošaljite najmanje ovaj broj nedelja unapred** određuje kada je agent dužan da podnese svoju dostupnost.
    - **Pošaljite maksimalno ovaj broj nedelja unapred** određuje koliko unapred agent može da podnese svoju dostupnost. Ako je AdHoc **dostupnost** , agent može da podnese svoju dostupnost samo za nedelje između početka i kraja nedelje.

7. Unesite **oznake** da biste priložili ključne reči šablonu. Možete koristiti ove oznake za traženje šablona nakon što je sačuvan na listi šablona.

8. U **Sati rada** sekcija, izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u predložak. Zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan. Postavke **radnog vremena** moraju pasti u otvorene sate vještina koje imate u WFM-u.

9. Unesite **WFM dan** objavljivanja, aWFM **vreme** objavljivanja, a zatim izaberite broj nedelja za **WFM objavljuje unapred** da bi konfigurisao kada se podaci šalju WFM-u.

10. Uključite Omogućeno klizač da biste aktivirali proces, gde će sistem automatski poslati obrasce dostupnosti za agente koji ispunjavaju tražene tačke. Planer mora ručno objaviti obrazac dostupnosti za agente koji ne podnesu potrebne bodove. Ako isključite Omogućeno klizač, morate ručno poslati svu dostupnost putem Agent Monitoring.

11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite validaciju

Možete konfigurisati količinu sati koje agent mora da se stavi na raspolaganje.

1. Na **kartici Validacija** izaberite da li želite da dozvolite **dane bez dostupnosti**. Ova postavka omogućava agentima da unesu nikakvu dostupnost u nekim danima. Ako je minimalni broj sati postavljen na nulu, to daje agentima slobodan dan.

2. Izaberite da li želite **Minimalni sati** ili **Mak sati** iz **Potvrdi na** padajuće liste. Ove opcije određuju da li je obračun potrebnih bodova na **kartici Tačke** zasnovan na minimalnim ili maksimalnim satima. Ako izaberete **Minimalni sati**, možete uneti broj u polje Dodatni **sati** .

> **PRIMER** Ako želite da dozvolite agentima da uzmu slobodan dan u bilo kom danu, uverite se da je minimalni broj sati nula za sve dane i unesite maksimalno radno vreme. Zatim, možete Definisati minimalne sate potrebne za agente da rade nedeljno u dodatnim **satima** Polje.

3. (Opciono) Proširite **zahteve** za dan / sat i izaberite **Tip** da biste konfigurisali zahteve za detaljnu validaciju po danu, satu i tako dalje.
4. Izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u predložak, a zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite tačke

Možete koristiti sistem bodova da podstaknete agente da izaberu vremena smene koja nisu popularna, na primer, rani ili kasni sati. Postoji 96 intervala dnevno, svaki vredi 5 bodova. Intervali moraju uvek biti u koracima od 15 minuta, a tačke moraju uvek biti celi brojevi.

1. Na **kartici Tačke** unesite broj tačaka koje želite da dodelite svakom intervalu. Polje **Obavezne tačke** pokazuje koliko poena morate konfigurisati i izračunava se od minimalnih ili maksimalnih sati koje ste uneli na **kartici Validacija** .

   > **NAPOMENA** Možete da omogućite samo intervale koji spadaju u radno vreme.

2. (Opciono) Ako želite da uvezete tačke iz CSV datoteke, kliknite na dugme **Uvoz**. Ako želite da izvezete tačke u CSV datoteku, kliknite na dugme **Izvoz**. Pogledajte ovaj primer fajl za detalje: Dinamičko raspoređivanje primer fajla.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite poruke

Možete napisati poruku za agente i dodati je u formular za dostupnost.

1. Na **kartici Poruke** uključite **klizač Omogućeno** da biste aktivirali opciju poruke u šablonu.
2. U polju **Predmet** unesite predmet.
3. U **polje Poruka** , unesite poruku koju želite da se pojavi za agente.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pregled dnevnika revizije

Pogledaj dnevnik revizije

Možete da vidite dnevnik revizije svih promena koje se dešavaju u sistemu.

1. Izaberite **vremenski period**.
2. Kliknite na unos revizije da biste videli više detalja o promeni. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli unos revizije.

Planeri

Raspoloživosti

Planeri mogu koristiti šablon za kreiranje obrasca dostupnosti za agente. Kliknite na dugme **Kreiraj novu dostupnost**, izaberite predložak i kliknite na dugme **Primeni**. Alternativno, kliknite na postojeći obrazac dostupnosti. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli obrazac za dostupnost. Zatim popunite donje procedure za svaku karticu u obrascu za dostupnost. Da biste izbrisali obrazac dostupnosti, kliknite na ikonu kante za smeće.

Konfigurišite podešavanja

1. Na **kartici Podešavanja** , u polje Ime , unesite ime za obrazac dostupnosti.
2. U **polje Opis** unesite opis za obrazac.
3. Uključite **Aktivni** klizač ako želite da automatski objavite samo aktivne dostupnosti. Agenti mogu da vide neaktivne dostupnosti, ali ih ne mogu podneti.
4. Iz padajuće **liste Tip** izaberite **AdHoc** ili **Ponavljajuće**. Na primer, možete koristiti **ponavljajući** šablon za celu godinu, a možete koristiti **AdHoc** šablon za nedelju odmora. Ako izaberete **Ponavljanje**, izaberite učestalost ponavljanja iz Ponavljanje padajuće liste.
5. Izaberite dan sa **padajuće liste Dan** početka nedelje.

   NAPOMENA : Ovaj dan mora da odgovara početku radne nedelje u WFM klijentu.
6. Izaberite vremensku zonu . Ova vremenska zona se koristi za određivanje kada se podaci šalju na WFM.
7. Izaberite broj nedelja iz **padajuće liste Pošalji najmanje ovaj broj nedelja unapred** i **Pošalji maksimalno ovaj broj nedelja unapred** padajuće liste.
   - **Pošaljite najmanje ovaj broj nedelja unapred** određuje kada je agent dužan da podnese svoju dostupnost.

- **Pošaljite maksimalno ovaj broj nedelja unapred** određuje koliko unapred agent može da podnese svoju dostupnost. Ako je AdHoc **dostupnost** , agent može da podnese svoju dostupnost samo za nedelje između početka i kraja nedelje.

8. Unesite **oznake** da biste priložili ključne reči u obrazac. Ove oznake možete koristiti za traženje obrasca nakon što je sačuvan na listi obrazaca.

9. U Odeljku **Radno vreme** izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u obrazac. Zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan. Postavke **radnog vremena** moraju pasti u otvorene sate vještina koje imate u WFM-u.

10. Unesite **WFM dan** objavljivanja, aWFM **vreme** objavljivanja, a zatim izaberite broj nedelja za **WFM objavljuje unapred** da bi konfigurisao kada se podaci šalju WFM-u.

11. Uključite Omogućeno klizač da biste aktivirali proces, gde će sistem automatski poslati obrasce dostupnosti za agente koji ispunjavaju tražene tačke. Planer mora ručno objaviti obrazac dostupnosti za agente koji ne podnesu potrebne bodove. Ako isključite Omogućeno klizač, morate ručno poslati svu dostupnost putem Agent Monitoring.

12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite validaciju

Možete konfigurisati količinu sati koje agent mora da se stavi na raspolaganje.

1. Na **kartici Validacija** izaberite da li želite da dozvolite **dane bez dostupnosti**. Ova postavka omogućava agentima da unesu nikakvu dostupnost u nekim danima. Ako je minimalni broj sati postavljen na nulu, to daje agentima slobodan dan.

2. Izaberite da li želite **Minimalni sati** ili **Mak sati** iz **Potvrdi na** padajuće liste. Ove opcije određuju da li je obračun potrebnih bodova na **kartici Tačke** zasnovan na minimalnim ili maksimalnim satima. Ako izaberete **Minimalni sati**, možete uneti broj u polje Dodatni **sati** .

   > **PRIMER** Ako želite da dozvolite agentima da uzmu slobodan dan u bilo kom danu, uverite se da je minimalni broj sati nula za sve dane i unesite maksimalno radno vreme. Zatim, možete Definisati minimalne sate potrebne za agente da rade nedeljno u dodatnim **satima** Polje.

3. (Opciono) Proširite **zahteve** za dan / sat i izaberite **Tip** da biste konfigurisali zahteve za detaljnu validaciju po danu, satu i tako dalje.

4. Izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u obrazac, a zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite tačke

Možete koristiti sistem bodova da podstaknete agente da izaberu vremena smene koja nisu popularna, na primer, rani ili kasni sati. Postoji 96 intervala dnevno, svaki vredi 5 bodova. Intervali moraju uvek biti u koracima od 15 minuta, a tačke moraju uvek biti celi brojevi.

1. Na **kartici Tačke** unesite broj tačaka koje želite da dodelite svakom intervalu. Polje **Obavezne tačke** pokazuje koliko poena morate konfigurisati i izračunava se od minimalnih ili maksimalnih sati koje ste uneli na **kartici Validacija** .

   NAPOMENA Možete da omogućite samo intervale koji spadaju u radno vreme.

2. (Opciono) Ako želite da uvezete tačke iz CSV datoteke, kliknite na dugme **Uvoz**. Ako želite da izvezete tačke u CSV datoteku, kliknite na dugme **Izvoz**. Pogledajte ovaj primer fajl za detalje: Dinamičko raspoređivanje primer fajla.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite poruke

Možete napisati poruku za agente i dodati je u formular za dostupnost.

1. Na **kartici Poruke** uključite **klizač Omogućeno** da biste aktivirali opciju poruke u šablonu.
2. U polju **Predmet** unesite predmet.
3. U **polje Poruka** , unesite poruku koju želite da se pojavi za agente.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte ili uklonite agente

1. Na kartici Agenti **, Da biste dodali agenta u formular dostupnosti, kliknite na dugme** Dodaj **agente**, izaberite tim, a zatim kliknite na dugme **Dohvati agente**.
2. Izaberite jednog ili više agenata, izaberite početnu **nedelju** i završnu nedelju , kliknite na dugme **Dodaj izabrano**, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.
3. Da biste uklonili agenta iz obrasca dostupnosti, izaberite agenta, kliknite na dugme **Ukloni izabrane agente**, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Praćenje agenata

Planeri mogu da vide koliko je agenata dostavilo dostupnost, kakva je raspodela bodova i da li izbor dostupnosti agenta krši bilo koja pravila. Planeri imaju mogućnost da podnesu dostupnost za agente koji još nisu dostavili svoju dostupnost. Planeri takođe mogu objaviti dostupnost agenta WFM-u.

Objavite obrazac za dostupnost

1. Kliknite na formular za dostupnost, a zatim kliknite na agenta. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli obrazac za dostupnost.
2. Da biste poslali dostupnost agenta WFM-u, uverite se da nijedna pravila nisu prekršena, izaberite datum za objavljivanje, a zatim kliknite na dugme **Objavi** da biste zakazali proces objavljivanja za taj datum.
3. Da biste videli sva prekršena pravila u obrascu za dostupnost, kliknite na ime agenta. Zatim, podesite tačke dok se ne prekrše pravila.
4. Izaberite **datum početka i** ponavljanje **ili** AdHoc **za** ponavljanje .
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izveštavanje

Kliknite na dugme **Kreiraj novi izveštaj** ili kliknite na postojeći izveštaj. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli izveštaj. Da biste izbrisali izveštaj, kliknite na ikonu kante za smeće.

Konfigurišite opšta podešavanja

1. Na kartici Opšte unesite **ime** izveštaja i opis **izveštaja**.
2. Izaberite početnu nedelju i završnu nedelju .
3. Izaberite ili obrišite polja za potvrdu filtera.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Primeni filtere

1. Na **kartici Detalji** izaberite ili obrišite polja za potvrdu filtera.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte ili uklonite agente

1. Da biste dodali agenta u izveštaj, kliknite na dugme **Dodaj agente**.
2. Izaberite tim, a zatim kliknite na dugme **Dohvati agente**.
3. Izaberite jednog ili više agenata, a zatim kliknite na dugme **Dodaj izabrano**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Da biste uklonili agenta iz izveštaja, izaberite agenta, kliknite na dugme **Ukloni izabrane agente**, a zatim kliknite na dugme

   Sačuvaj.

Dodajte ili uklonite raspoloživosti

1. Da biste dodali obrasce dostupnosti u izveštaj, kliknite na dugme **Dodaj dostupnosti**, izaberite obrazac dostupnosti i kliknite na dugme **Dodaj izabrano**.
2. Da biste uklonili obrazac dostupnosti iz izveštaja, izaberite obrazac dostupnosti i kliknite na dugme **Ukloni izabrane raspoloživosti**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pregledajte izveštaj

1. Na **kartici Pregled** izaberite datum, a zatim kliknite na dugme **Pregled**.
2. U polju za pretragu potražite izveštaj.
3. Da biste izvozili izveštaj kao CSV datoteku, kliknite na dugme **Izvoz**.

Agenti
Raspoloživosti

Pošaljite svoju dostupnost

1. Na **kartici Dostupnosti** kliknite na obrazac za dostupnost. U polju za pretragu potražite izveštaj.

   NAPOMENA Na **kartici Raspoloživosti** , Datum **sledećeg objavljivanja** je rok za podnošenje.

2. Izaberite **datum** početka.

3. Iz **padajuće liste Ponavljanje** izaberite **AdHoc** ili **Ponavljanje**. Na primer, može postojati **ponavljajući** šablon koji koristite tokom cele godine i **AdHoc** šablon koji koristite za prazničnu nedelju.
4. Uverite se da ste popravili sva pokvarena pravila koja su istaknuta u odeljku **Zahtevi** .
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Vođe timova

Vođe timova nadgledaju svakodnevni rad agenata.

Pogledaj detaljne rasporede (Raspored alat)

Pogledajte detaljne rasporede za svoj tim u alatu Rasporedi. Vaš tim je podrazumevano prikazan ako pripadate timu. Koristite filter ili pretragu da biste prikazali rasporede za bilo koji tim ili sajt za koji imate dozvole za pregled. Takođe možete da izaberete druge filtere, kao što su veštine ili grupe veština da pokažete agentima na osnovu veština koje imaju.

Prikaz rasporeda sadrži vizuelnu prezentaciju smena, sortiranih po vremenu početka smene. Pređite mišem na bilo koju aktivnost ili odsustvo da biste pokazali koja je to aktivnost ili odsustvo i vreme početka i završetka.

Dodajte aktivnosti i odsustva u raspored agenata ili koristite povlačenje i ispuštanje da biste premestili aktivnosti ili promenili trajanje aktivnosti. Pogledajte Napravite izmene rasporeda (Raspored alat) za više informacija.

> **NAPOMENA** Ako drugi korisnici naprave promene rasporeda za izabrani datum i izabrane timove, **Dugme za osvežavanje** je dostupno. Kliknite na dugme **Osveži** da biste učitali najnovije promene rasporeda.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Schedules.
- Imate dozvolu Veb > Rasporedi > Izvoz rasporeda za izvoz rasporeda.
- Imate Veb > Raspored > Izmeni lokaciju dozvolu.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.

Lokacija stranice

WFM > Raspored

Procedure

Izaberite agente

Izaberite timove, sajtove, veštine ili grupne stranice za agente. Kombinujte nekoliko stavki da biste pokazali agente sa određenom kombinacijom podešavanja.

PRIMER Odabrane *su lokacije u Londonu* i *Parizu* i ugovor sa *punim radnim vremenom* . Prikazani su agenti koji imaju *ugovor sa punim radnim vremenom* i koji rade u Londonu *ili Parizu* .

NAPOMENA Ne možete istovremeno da izaberete i veštine i grupe veština. Ako izaberete veštinu, bilo koja prethodno izabrana grupa veština se uklanja iz selekcije, i obrnuto.

1. Kliknite na dugme **Izaberi sajtove / timove / veštine**. Kada je selekcija već urađena, polje prikazuje izabrane stavke.
2. Kliknite na strelicu da biste proširili **Sajtovi**, **Veština**, **Veštine grupe** ili bilo koju grupnu stranicu, a zatim izaberite polja za potvrdu za kategorije koje želite da otvorite. Ako postoji mnogo stavki na listi, otkucajte polje da biste lakše pronašli stavku.

Pronađi agenta

1. Izaberite polje za pretragu .
2. Unesite ime agenta ili ID zaposlenog i izaberite taster **Enter** . Možete uneti punu ili delimičnu ID zaposlenih.

NAPOMENA Ne možete prikazati više od 500 agenata u isto vreme. Ako postoji greška ograničenja, možete ograničiti kriterijume pretrage da biste videli manje agenata.

Izaberite datum

- Kliknite na polje datuma da biste izabrali određeni datum.
- Koristite strelice pored polja datuma da biste prešli na prethodni ili sledeći dan.

NAPOMENA Datum koji ste izabrali utiče na agente koje vidite. Na primer, ako gledate rasporede za tim A, lista prikazuje raspored za agente koji pripadaju timu A na izabrani datum.

Prebacite vremenske zone

Ako ste u drugoj vremenskoj zoni od izabranih agenata, možete odabrati opciju da koristite svoju vremensku zonu ili bilo koju od vremenskih zona agenata.

NAPOMENA : Agenti koji se nalaze u drugoj vremenskoj zoni od trenutno odabrane vremenske zone označeni su malom ikonom globusa pored svog imena.

- Kliknite na ikonu globusa za agenta da biste se prebacili na svoju vremensku zonu ili kliknite na vremensku zonu navedenu iznad rasporeda i izaberite na koju vremensku zonu želite da se prebacite.

Sortiraj smene

Smene su po defaultu sortirane po vremenu početka. Možete izabrati da ih sortirate na osnovu, na primer, imena agenta ili imena tima.

1. Kliknite **Sortiraj** na vrhu **kolone Ime** .
2. Izaberite po čemu želite sortirati.

Napravite izmene rasporeda

- Postoji mnogo različitih promena rasporeda koje možete napraviti u rasporedu. Pogledajte Napravite izmene rasporeda (Raspored alat) za više informacija.

Pogledaj informacije o agentu

1. Izaberite sajt, tim ili veštinu ili pretražite ime da biste prikazali agenta.
2. Pređite mišmiš na ime agenta i kliknite na ikonu **Informacije** o agentu.

   Prikazane su osnovne informacije za agenta. To uključuje sajt i tim agent pripada, ugovor, raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom koji su im dodeljeni, kao i veštine koje imaju.

Pogledaj kategoriju smene

Kategorija smene, sa kratkim imenom i bojom, prikazana je levo od smene.

- Pređite mišem na kategoriju smena da biste videli puno ime.

Pogledaj osoblje

Pogledajte osoblje da biste videli kako promene rasporeda utiču na nivo osoblja.

- Toggle Prikaži **osoblje** na.
- Osoblje je prikazano za rezime svih veština vezanih za agente.
- Kliknite na bilo koju veštinu da biste prikazali nivo osoblja za tu određenu veštinu.
- Zadržite pokazivač miša bilo gde u prikazu osoblja da biste prikazali liniju koja ukazuje na isto vreme u pogledu smena. Ovo takođe funkcioniše obrnuto.
- Izaberite Koristi **skupljanje** da biste prikazali predviđenu zapreminu sa primenjenim skupljanjem.

> **NAPOMENA** : Informacije o osoblju se odmah ažuriraju bilo kakvim promenama u prognozi i promenama rasporeda napravljenim u alatima za zakazivanje veba ili putem zahteva. Izmene napravljene u
> Modul rasporeda u WFM klijentu vidljiv je u prikazu osoblja u roku od sat vremena.

Prikaži upozorenja

Uključite funkciju upozorenja i izaberite za koja pravila želite da prikažete upozorenja. Upozorenja se prikazuju pored kategorije smene. Možete da pređete na upozorenje da pokažete koja su pravila prekršena.

1. Kliknite na dugme **Podešavanja**.
2. Toggle **Prikaži upozorenja** na.
3. Izaberite polja za potvrdu za pravila rada za prikaz upozorenja.

Prikaži lokacije agenata

Pokažite na kojoj lokaciji su agenti.

1. Kliknite na dugme **Podešavanja**.
2. Toggle **Prikaži lokacije** na.
3. Kliknite **na Lokacije** da biste videli ukupan broj agenata kod kuće ili u kancelariji. Ako prekoračite kapacitet sedišta, broj agenata se pojavljuje u crvenoj boji. Takođe možete da vidite lokaciju agenta pored njihovog imena.

Prikažite i uredite sajtove i timove agenata

Pokažite u kojim su sajtovima i timovima agenti.

1. Kliknite na dugme **Podešavanja**.
2. Toggle Prikaži **imena** timova na.

Filter da prikaže samo smene sa izabranom aktivnošću

Primenite filter da biste prikazali samo smene koje sadrže izabranu aktivnost. Ovo je korisno da vidite ko je zakazan na aktivnost tog dana, ili da pronađete koga biste mogli da pređete iz te aktivnosti na nešto što je hitnije.

1. Kliknite na dugme **Filter**.
2. Toggle Prikaži **samo smene sa određenom aktivnošću** .
3. Izaberite aktivnost u **padajućem meniju Izaberite aktivnost** .

Prikazane su samo smene koje sadrže izabranu aktivnost.

4. Toggle Prikaži **samo smene sa određenom aktivnošću** kada želite da uklonite filter.

Filter da biste prikazali samo agente sa odabranim odsustvom

Primijenite filter da biste prikazali samo agente sa odabranim odsustvom.

1. Kliknite na dugme **Filter**.
2. Toggle Prikaži **samo smene sa određenim odsustvom** na.
3. Sva odsustva su podrazumevano izabrana. Ako postoje neki nedostaci koje ne želite da vidite, kliknite na **Ks** da biste ih uklonili.

   Prikazani su samo agenti koji imaju odabrane odsustva.

4. Toggle Prikaži **samo smene sa određenim odsustvom** kada želite da uklonite filter.

Sačuvajte pretragu sajta, veštine ili imena

Sačuvajte često korišćenu pretragu, tako da možete ponovo koristiti kasnije. Sačuvane pretrage su lične i prikazane samo vama.

1. Izvršite pretragu koju želite da sačuvate kao omiljenu. Ovo može uključivati odabir lokacija, timova, vještina i grupa vještina u meniju Izaberi **lokacije / timove / vještine** i upisivanje imena u polje Ime za pretragu.
2. Kliknite na omiljenu zvezdu **za pretragu** .
3. Unesite **ime** za pretragu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Otvorite sačuvanu pretragu

Pokažite rezultate za prethodno sačuvanu pretragu.

1. Kliknite na omiljenu zvezdu **za pretragu** .
2. Izaberite pretragu da biste otvorili.
3. Rezultat pretrage koju ste izabrali se učitava.

Izaberite sačuvanu pretragu koju ćete koristiti kao podrazumevanu

Koristite jednu od sačuvanih pretraga kao podrazumevanu pretragu. Rezultat za ovu pretragu se učitava kada prvi put posetite alat Raspored nakon što se prijavite.

1. Kliknite na omiljenu zvezdu **za pretragu** .
2. Pređite mišem preko pretrage da biste je postavili kao podrazumevanu i kliknite na zvezdu u tom redu. Zvezda postaje crna da bi označila da je to podrazumevana pretraga.
3. Ako više ne želite da se pretraga učitava po defaultu, kliknite na crnu zvezdu.

Raspored izvoza

Izvozite informacije o rasporedu u Ekcel za izabrani tim i datumski period. Izvoz rasporeda prikazuje ime, broj zaposlenja, lokaciju i tim za svakog agenta. Možete izabrati da uključite informacije o tri opcionalne kolone.

Informacije o rasporedu su prikazane u jednoj koloni dnevno u odabranom datumskom periodu. Za svakog agenta i dan, planirane smene su prikazane sa skraćenim imenom kategorije smene i vremenom početka i završetka. Slobodni dani i celodnevna odsustva prikazani su sa imenom slobodnog dana ili odsustva.

1. Kliknite na dugme **Izvozi rasporede**.
2. Izaberite **Grupisanje** agenata za koje želite da izvezete rasporede. Možete odabrati agente na osnovu poslovne hijerarhije, veština, grupa veština ili grupnih stranica.
3. Izaberite period za izvoz rasporeda. Maksimalni period za izvoz je 31 dana.
4. Izaberite koji **scenario** za izvoz rasporeda.
5. Izaberite vremensku zonu u kojoj ćete prikazati vreme početka i završetka.
6. Kliknite na Opcioni **kolone** polje i izaberite polja za potvrdu opcionih kolona koje želite da uključite. Možete odabrati najviše tri opcionalne kolone.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste pokrenuli izvoz.

Srodne teme

- Napravite promene rasporeda (alat za rasporede)
- Pogledajte pregled rasporeda za nedelju dana (alat za rasporede)
- Kreirajte grupe veština

Napravite promene rasporeda (alat za rasporede)

Napravite izmene u rasporedu agenata u alatu Rasporedi. Na primer, dodajte odsustva za agente koji su bolesni, premestite ručkove ili promenite trajanje aktivnosti ili odsustva. Možete dodati aktivnosti ili odsustva za nekoliko agenata istovremeno.

Prečice na tastaturi su dostupne za većinu akcija. Pogledajte Prečice na tastaturi u WFM-u za

detalje. Pokažite osoblje da biste direktno videli uticaj promena rasporeda.

Istorija rasporeda za svakog agenta je dostupna. Možete vratiti raspored agenta na bilo koju prethodnu smenu.

NAPOMENA Ako su drugi korisnici izvršili promene rasporeda za izabrani datum i izabrane timove, **Dugme za osvežavanje** je dostupno. Kliknite na dugme **Osveži** da biste učitali najnovije promene rasporeda.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Schedules i izbor osnovnih dozvola, u zavisnosti od toga koje akcije treba izvršiti.
- Imate Veb > Raspored > Izmeni lokaciju dozvolu.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Rasporedi i izbor osnovnih dozvola, u zavisnosti od toga koje akcije treba izvršiti.

Lokacija stranice

WFM > Raspored

Procedure

Pogledaj osoblje

Pogledajte osoblje da biste videli kako promene rasporeda utiču na nivo osoblja.

- Izaberite prekidač Prikaži **osoblje** .
- Osoblje je prikazano za rezime svih veština vezanih za agente.
- Kliknite na bilo koju veštinu da biste prikazali nivo osoblja za tu određenu veštinu.
- Pređite mišem bilo gde u prikazu osoblja da biste prikazali liniju koja ukazuje na isto vreme u pogledu smena. Ovo funkcioniše i obrnuto.
- Izaberite polje za potvrdu Koristi **skupljanje** da biste prikazali predviđenu zapreminu sa uključenim skupljanjem.

NAPOMENA : Informacije o osoblju se odmah ažuriraju bilo kakvim promenama u prognozi i promenama rasporeda napravljenim u alatima za zakazivanje veba ili putem zahteva. Izmene napravljene u
Modul rasporeda u WFM klijentu vidljiv je u prikazu osoblja u roku od sat vremena.

Filter da prikaže samo smene sa izabranom aktivnošću

Primenite filter da biste prikazali samo smene koje sadrže izabranu aktivnost. Ovo je korisno da vidite ko je zakazan na aktivnost tog dana, ili da pronađete koga biste mogli da pređete iz te aktivnosti na nešto što je hitnije.

1. Kliknite na dugme **Filter** .
2. Izaberite Prikaži **samo smene sa određenim prekidačem aktivnosti** .
3. Izaberite aktivnost u padajućem meniju.

   Prikazane su samo smene koje sadrže izabranu aktivnost.
4. Obrišite **Prikaži samo pomera sa određenim prekidačem aktivnosti** kada želite da uklonite filter.

Filter da biste prikazali samo agente sa odabranim odsustvom

Primijenite filter da biste prikazali samo agente sa odabranim odsustvom.

1. Kliknite na dugme **Filter** .
2. Izaberite Prikaži **samo smene sa određenim odsustvom prekidač.**
3. Sva odsustva su podrazumevano izabrana. Ako postoje neki izostanci koje ne želite da vidite, kliknite na dugme **X** da biste ih uklonili.

   Prikazani su samo agenti koji imaju odabrane odsustva.
4. Obrišite **Prikaži samo pomera sa određenim odsustvom** prekidač kada želite da uklonite filter.

Dodajte aktivnosti i lične aktivnosti

Dodajte redovnu aktivnost ili ličnu aktivnost jednom ili više agenata.

1. Izaberite agente.
2. Izaberite **Dodaj aktivnost** ili **Dodaj ličnu aktivnost**.
3. Izaberite vrstu aktivnosti.
4. Definišite vreme početka i završetka. Ako je vreme početka ili završetka aktivnosti prošlo ponoć, izaberite vreme sa +1 pored njega.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Ako nova aktivnost ili lična aktivnost prepisuje aktivnost koja se ne može prepisati za jednog ili više agenata, izaberite kako da rešite taj konflikt. Pogledajte odeljak ispod o tome kako da rešite konflikte sa

Aktivnosti koje nisu preterane.

Dodaj prekovremeni rad

Ovo se koristi za dodavanje radnog vremena koje je dodatak ugovornom sporazumu. Morate da izaberete kako se agenti nadoknađuju za prekovremeni rad.

NAPOMENA : Takođe možete dodati prekovremeni rad pre ili posle zakazanog odsustva agenta i tokom ili pored plaćenog slobodnog vremena.

1. Izaberite agente.
2. Izaberite **Dodaj prekovremeni rad**.
3. Izaberite vrstu aktivnosti.
4. Izaberite definiciju multiplikatora podešenu da se primenjuje. Ovo definiše kako se agent nadoknađuje za prekovremeni rad.
5. Definišite vreme početka i završetka. Ako je vreme početka ili završetka aktivnosti prošlo ponoć, izaberite vreme sa +1 pored njega.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte slobodne dane

Dodajte slobodne dane u raspored agenata.

NAPOMENA Ako izaberete agenta koji ima zakazanu smenu i dodate slobodan dan, smena se uklanja.

1. Izaberite agente.
2. Izaberite **Dodaj slobodan** dan.
3. Izaberite vrstu slobodnog dana.
4. Podesite datum početka i završetka ako je potrebno. Koristite strelice ili dugmad kalendara.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA - Da biste dodali slobodne dane u prikazu **nedelje** , pogledajte postupak Dodajte slobodne dane na Pogledaj pregled rasporeda za nedelju dana (alat Rasporedi).

Dodajte celodnevne odsustva

1. Izaberite agente.
2. Izaberite **Dodaj celodnevno odsustvo**.
3. Izaberite vrstu odsustva.
4. Ako odsustvo počne usred dana, na primer, ako se agent razboli i ode kući ranije, kliknite na polje gde piše **ceo dan** i izaberite vreme kada odsustvo počinje.
5. Izaberite datum završetka. Koristite strelice ili kliknite na polje datuma da biste izabrali određeni datum.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA - Da biste dodali celodnevno odsustvo u prikazu **nedelje** , pogledajte Dodajte proceduru celodnevnog odsustva na Pogledaj pregled rasporeda za nedelju dana (alat za rasporede).

Dodajte odsustvo sa skraćenim danom

1. Izaberite agente.
2. Izaberite **Dodaj odsustvo** sa skraćenim danom.
3. Izaberite vrstu odsustva.
4. Definišite vreme početka i završetka. Ako je vreme početka ili završetka odsustva prošlo ponoć, izaberite vreme sa +1 pored njega.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Ako agent ima prethodno zakazanu smenu koja je u potpunosti pokrivena dodatnim odsustvom, odsustvo sa skraćenim danom se pretvara u celodnevno odsustvo.

Dodajte sastanak

1. Izaberite agente za koje želite dodati sastanak.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Dodaj sastanak**.
3. Unesite naslov **.** Ovo polje je potrebno za čuvanje sastanka.
4. Podesite vreme početka i završetka i datum ako je potrebno.
5. Izaberite aktivnost za sastanak.

   Lista dostupnih aktivnosti sadrži aktivnosti koje su ugovorno vreme, ali nisu povezane sa veštinom. Izabrana aktivnost je prikazana kada se gledaju detalji smene.
6. Unesite **lokaciju** za sastanak.

7. Dodajte dodatne **učesnike** izborom lokacija, timova ili osoba.
    - Proširite sajtove i timove da biste pronašli osobe.
    - Osobe koje izaberete prikazane su u polju **Učesnici** .
    - Kliknite na **Ks** da biste isključili osobu sa sastanka.
8. Unesite dnevni red sastanka u **polje Dnevni red** . Dnevni red je vidljiv učesnicima.
9. Unesite internu belešku ako je potrebno. Interne beleške su vidljive samo za korisnike sa dozvolom za korišćenje sastanaka.
10. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Premestite aktivnost, ličnu aktivnost ili odsustvo

Premestite aktivnosti, lične aktivnosti i odsustva povlačenjem i ispuštanjem.

1. Kliknite da biste izabrali aktivnost ili odsustvo za kretanje.
2. Pređite mišem na izabranu aktivnost ili odsustvo tako da pokazivač miša formira krst sa strelicama. Prevucite i ispustite ga na novu poziciju.

   Poruka se prikazuje ako se aktivnost koju pomerate preklapa sa aktivnošću koja se ne može prepisati. Kliknite na padajući meni, izaberite kako da rešite situaciju i kliknite na dugme **OK**.

NAPOMENA : Možete premestiti prekovremeni rad pre ili posle smene. Celodnevni izostanci ne mogu se pomerati slobodnim danima ili danima bez smene.

Promenite trajanje aktivnosti, lične aktivnosti ili odsustva

Promenite trajanje aktivnosti, ličnih aktivnosti i odsustva povlačenjem i ispuštanjem.

1. Kliknite da biste izabrali aktivnost ili odsustvo za promenu.
2. Pređite mišem na početak ili kraj izabrane aktivnosti ili odsustva tako da pokazivač miša formira dvoglavu strelicu. Prevucite i ispustite početak ili kraj aktivnosti ili odsustva u novo vreme.

NAPOMENA : Trajanje celodnevnih odsustva ne može se menjati u slobodnim danima ili danima bez smene.

Premestite celu smenu

Pomerite celu smenu povlačenjem i ispuštanjem.

1. Kliknite da biste izabrali smenu koju želite da premestite.
2. Pređite mišem na izabranu aktivnost ili odsustvo tako da pokazivač miša formira krst sa strelicama. Prevucite i ispustite ga na novu poziciju.

> **NAPOMENA** Ako prikaz ne prikazuje celu smenu, ne možete ga pomeriti. Ako je dostupno više od jedne vremenske zone, promenite vremensku zonu da biste pokušali da vidite celu smenu.

Podesite povećanje povlačenja i ispuštanja

Snap to interval je inkrement kojim možete prevući i ispustiti aktivnosti. Pomaže vam da postavite aktivnost ili vreme početka ili završetka aktivnosti u pravo vreme.

1. Kliknite na dugme **Podešavanja**.
2. Izaberite **Snap to interval**.

Pomerite smene za nekoliko agenata

1. Izaberite agente.
2. Izaberite **Move shift**.
3. Unesite novo vreme početka smene.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Svap smene između dva agenta

1. Izaberite dva agenta za zamenu smena.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Svap smene**.

Pokažite istoriju rasporeda i vratite raspored na prethodnu smenu

1. Pređite mišem na ime agenta i kliknite na ikonu **Raspored istorije.**

   Prikazane su sve prethodne smene agenta za ovaj dan. Vrh smena je trenutna promena.

2. Da biste vratili raspored agenta u prethodnu smenu, izaberite koji smena želite vratiti i kliknite na dugme **Vrati.**

> **NAPOMENA** Ako je promena rasporeda modifikovana od strane "WFM sistema", to znači da se raspored menja automatskim procesom. Na primer, ovo se prikazuje kada je zahtev agenta automatski Odobreno ili kada se rasporedi kopiraju ili uvoze iz drugog scenarija.

Zamenite odsustvo

1. Izaberite agente.
2. Izaberite **Zameni odsustvo**.
3. Izaberite tip odsustva koji želite zameniti.
4. Izaberite tip odsustva koji želite zameniti .
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
6. Kliknite na dugme **OK** da biste potvrdili.

Izmenite aktivnost

Možete koristiti ovu pametnu funkciju uređivanja rasporeda da biste uredili aktivnost. Ovo radi i za redovne aktivnosti i za lične aktivnosti.

1. Kliknite da biste izabrali agente.
2. Izaberite **Izmeni aktivnost** u meniju akcija.
3. Izaberite aktivnost koju želite da uredite.
4. Podesite vremenski opseg, ako je potrebno. Ako agent nema navedenu aktivnost u tom opsegu, njihov raspored se neće promeniti.
5. Izaberite jednu od sledećih opcija:
    - **Zamenite aktivnost**
    - **Pređite na novo vreme početka**
    - **Premestite na kasnije vreme**
    - **Pređite na ranije vreme**
    - **Proširi**
    - **Skratite**
6. U zavisnosti od vašeg izbora, popunite aktivnost ili vreme.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste potvrdili izmenu.

NAPOMENA Ne možete uređivati sastanke, prekovremeni rad ili osnovnu aktivnost.

Izmenite lokaciju

1. U prikazu **Dan** kliknite da biste izabrali agente.
2. Izaberite **Uredi lokaciju**.
3. Izaberite **Početna**, **Kancelarija** ili **Nijedan**. Ako prekoračite kapacitet sedišta, pojavit će se poruka upozorenja. Kliknite na dugme **OK** ili **Odustani.**
4. Podesite vremenski opseg, ako je potrebno.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA - Da biste promenili postojeću lokaciju, u prikazu **Dan** u koloni Ime kliknite na simbol **Home** ili **Office** , izaberite **Home**, **Office** or **None**, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**. Da biste uredili lokaciju u prikazu **nedelje** , pogledajte proceduru Izmenite lokaciju na Pogledaj pregled rasporeda za nedelju dana (Raspored alat).

Uredite sastanak

1. Izaberite sastanak za uređivanje.
2. Kliknite **Akcije** i izaberite **Uredi sastanak**.
3. Ako je ovo ponavljajući sastanak, izaberite koje sastanke želite da uredite.
   - **Ova instanca** - Ažurirajte detalje sastanka samo za ovu instancu. Ova instanca tada više neće pripadati seriji.
   - **Cela serija** – ažurirajte detalje sastanka za sve sastanke u seriji, uključujući prethodne slučajeve.
   - **Ovo i sledeće**—Ažurirajte izabrani sastanak i sve sledeće sastanke u seriji, ali zadržite ranije sastanke u seriji kakve jesu.
4. Ažurirajte sastanak sa novim detaljima.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uklonite aktivnost

Ovo radi i za redovne aktivnosti i za lične aktivnosti.

1. Kliknite da biste izabrali agente.
2. Izaberite Ukloni **aktivnost** u meniju akcija.
3. Izaberite aktivnost koju želite da uklonite.

4. Podesite vremenski opseg, ako je potrebno. Ako agent nema navedenu aktivnost u tom opsegu, njihov raspored se neće promeniti.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste potvrdili uklanjanje.

NAPOMENA Ne možete ukloniti sastanke, prekovremeni rad ili osnovnu aktivnost.

Uklonite smene

1. Izaberite agente.
2. Izaberite **Ukloni smenu**.
3. Kliknite na dugme **OK** da biste potvrdili uklanjanje.

NAPOMENA Svi sastanci zakazani pomoću alata za sastanke, lične aktivnosti i odsustva nisu uklonjeni ovom komandom, ali nisu vidljivi sve dok ne postoji promena u vezi sa njima.

Uklonite slobodne dane

1. Izaberite agente.
2. Izaberite Ukloni **slobodan dan**.
3. Kliknite na dugme **OK** da biste potvrdili uklanjanje.

NAPOMENA Da biste uklonili slobodne dane u prikazu **nedelje** , pogledajte proceduru Ukloni slobodne dane na Pogledaj pregled rasporeda za nedelju dana (alat Rasporedi).

Uklonite odsustvo

1. Izaberite agente.
2. Izaberite Ukloni **odsustvo**.
3. Kliknite na dugme **OK** da biste potvrdili uklanjanje.

NAPOMENA - Da biste uklonili odsustvo u prikazu **nedelje** , pogledajte proceduru Uklonite celodnevno odsustvo na Pogledaj pregled rasporeda za nedelju dana (alat Rasporedi).

Promenite kategoriju smene

Kategorija smene, sa kratkim imenom i bojom, prikazana je levo od smene. Pređite mišem na kategoriju smena da biste videli puno ime.

1. Kliknite na trenutnu kategoriju smene. Otvara se novi prozor.
2. Izaberite tačnu kategoriju smena na listi.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pogledaj i dodaj beleške

Pregledajte i dodajte beleške vezane za raspored agenta. Koristite interne beleške kao podsetnike za sebe i druge planere. Koristite javne beleške da biste informisali ili podsetili agenta na nešto.

Kada se unese beleška za agenta na dan, ikona **Beleške** je uvek vidljiva. Ako nema beleške, morate da pređete na agenta da biste prikazali ikonu **Beleške** .

1. Pređite mišem na ime agenta i kliknite na ikonu **Beleške** .
2. Unesite tekst u **polje Interna** beleška ili **Javna** beleška.

   Sve beleške mogu čitati drugi vođe timova ili raspoređivači sa pristupom tom agentu u okviru alata Rasporedi ili u modulu Rasporedi u WFM klijentu. Javne beleške se dodatno prikazuju agentu u prikazu rasporeda u MiTime-u.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Poništi promenu

Poništi svoju najnoviju promenu. Ako je drugi korisnik napravio promenu koja utiče na istu aktivnost ili odsustvo nakon vaše promene, ne možete poništiti promenu.

1. Kliknite na dugme **Poništi**.
2. Kliknite na dugme **OK** da biste potvrdili.

Rukovati sukobima sa aktivnostima koje nisu prepisivi

Kada dodate ili premestite aktivnosti ili lične aktivnosti u rasporedu, dobijate upozorenje ako je aktivnost postavljena na vrh aktivnosti koja nije preterana. Ovo upozorenje se prikazuje kada kliknete na **dugme Sačuvaj**. Ako se to dogodi, izaberite kako da se nosite sa ovom situacijom.

1. Izaberite koju opciju želite koristiti. U specifičnim situacijama dostupne su samo neke od ovih opcija.
   - **Postavite sastanak na vrh aktivnosti** koje se ne mogu prepisati—Izaberite ovu opciju da biste dodali novu aktivnost pod aktivnost koja se ne može prepisati. Ovo je korisno kada, na primer, dodate dužu aktivnost i želite da zadržite kratku pauzu.

- **Premesti aktivnosti koje se ne mogu prepisati za ove agente** – Izaberite ovu opciju da biste premestili aktivnost koja se ne može prepisati tako da se nova aktivnost može dodati bez prepisivanja.
- **Ne pravite izmene za ove agente** – Izaberite ovu opciju da biste dodali aktivnost za sve agente gde ne prepisuje aktivnost koja se ne može prepisati, ali ne i za pogođene agente.
- **Premosti za ove agente** – Izaberite ovu opciju da biste dodali aktivnost za sve izabrane agente, bez obzira da li je postavljena na vrh bilo koje aktivnosti koje se ne mogu prepisati.

2. Kliknite na dugme **OK.**

Premeštanje nevažeće preklapajuće aktivnosti

Koristite ovu funkciju da biste premestili aktivnosti koje se ne mogu prepisati i koje se preklapaju sa drugim aktivnostima. Mogu se pomerati samo redovne aktivnosti. Sve lične aktivnosti koje se nevažeće preklapaju moraju se rukovati ručno.

Ova funkcionalnost se može koristiti, na primer, kada dodate sastanak na nekoliko agenata, a aktivnost ručka se nevažeće preklapa za neke od tih agenata.

1. Kliknite na dugme **Podešavanja** i uključite upozorenja tako što ćete izabrati Prikaži **upozorenja**. Uverite se da je polje za potvrdu Prepisivanje **aktivnosti** izabrano. Agenti sa nevažećim preklapajućim aktivnostima su označeni žutom bojom i ikone upozorenja su prikazane.
2. Izaberite agente za koje želite da premestite aktivnost koja se nevažeće preklapa. Ako je nekoliko agenata nevaljano preklapajuće aktivnosti, možete odabrati sve agente.

   NAPOMENA Prilikom odabira svih agenata, rasporedi se menjaju samo za agente koji su nevaljano preklapali aktivnosti.

3. Izaberite **Premesti nevažeće preklapajuće aktivnosti** u meniju akcija. Aktivnost se pomera u skladu sa ovim pravilima.
   - Prva opcija je da se aktivnost premesti u najbliže vreme gde se ne preklapa sa bilo kojom drugom aktivnošću. Aktivnost mora ostati unutar smene, a potez je blokiran ako bi se preklapao sa drugom aktivnošću koja se ne može prepisati.
   - Druga opcija je da se krene u drugom pravcu.
   - Ako ni prva ni druga opcija ne uspe, upozorenje se prikazuje da vas obaveštava da još uvek postoje aktivnosti koje se ne mogu prepisati i koje se nevažeće preklapaju.

Povezane teme

- Pogledaj detaljne rasporede (Raspored alat)
- Pogledajte pregled rasporeda za nedelju dana (alat za rasporede)
- Prečice na tastaturi u WFM-u

Pogledajte pregled rasporeda za nedelju dana (alat za rasporede)

Dobijte pregled rasporeda za celu nedelju u prikazu nedelje rasporeda. Rasporedi u nedeljnom prikazu su uvek prikazani u vašoj vremenskoj zoni, odnosno definisanoj vremenskoj zoni prijavljenog korisnika.

Za dane sa smenama prikazuju se naziv i boja kategorije smene i vreme početka i završetka smene. Slobodni dani imaju sive dijagonalne pruge.

Ako je prekovremeni rad zakazan na dan, ovo je označeno oznakom **Prekovremeni rad** .

Za dane sa celodnevnim odsustvom prikazuju se ime i boja tipa odsustva. Ako je celodnevno odsustvo na slobodan dan, ime i boja tipa odsustva prikazani su dijagonalnim prugama. Odsustva sa skraćenim danom nisu prikazana u nedeljnom prikazu.

Ako je dan prazan, nije zakazana smena. Sastanak ili lična aktivnost i dalje mogu biti zakazani za agenta na taj dan, ali ako nisu povezani sa smenom, nisu prikazani ni u alatu Rasporedi, niti agentu u MiTime-u.

> **NAPOMENA** Ako su drugi korisnici napravili promene rasporeda za izabranu nedelju i izabrane timove, **Dugme za osvežavanje** je dostupno. Kliknite na dugme **Osveži** da biste učitali najnovije promene rasporeda.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Schedules.
- Imate Veb > Raspored > Izmeni lokaciju dozvolu.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.

Lokacija stranice

WFM > Raspored > Nedeljni pregled

Procedure

Izaberite agente

Izaberite agente da biste videli rasporede za svoje timove, sajtove, veštine ili grupne stranice. Kombinujte nekoliko stavki da biste pokazali agente sa određenom kombinacijom podešavanja.

PRIMER Odabrane *su lokacije u Londonu* i *Parizu* i ugovor sa *punim radnim vremenom* .
Prikazani su agenti koji imaju *ugovor sa punim radnim vremenom* i koji rade u Londonu *ili Parizu* .

NAPOMENA Ne možete istovremeno da izaberete i veštine i grupe veština. Ako izaberete veštinu, bilo koja prethodno izabrana grupa veština se uklanja iz selekcije, i obrnuto.

1. Kliknite na dugme **Izaberi sajtove / timove / veštine**. Kada je selekcija već napravljena, polje navodi izabrane stavke.
2. Kliknite na strelicu da biste proširili **Sajtovi**, **Veštine**, **Veštine** grupe ili bilo koju grupnu stranicu, a zatim izaberite polja za potvrdu za one koje treba otvoriti. Ako na listi ima mnogo stavki, upišite polje da biste lakše pronašli one koje tražite.

Izaberite datum

- Kliknite na polje datuma da biste izabrali određeni datum. Prikazana je nedelja koja sadrži taj datum.
- Koristite strelice pored izbora datuma da biste prešli na prethodnu ili sledeću nedelju.

NAPOMENA Datum koji ste izabrali utiče na agente koje vidite. Na primer, ako gledate rasporede za tim A, lista prikazuje raspored za agente koji pripadaju timu A na izabrani datum.

Izmenite lokaciju

1. U prikazu **nedelje** kliknite na jedan ili više dana za jednog ili više agenata.
2. Izaberite **Uredi lokaciju**.
3. Izaberite **Početna**, **Kancelarija** ili **Nijedan**. Ako prekoračite kapacitet sedišta, pojavit će se poruka upozorenja. Kliknite na dugme **OK** ili **Odustani.**
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte slobodne dane

1. U prikazu **nedelje** kliknite na jedan ili više dana za jednog ili više agenata.
2. Izaberite **Dodaj slobodan** dan.

3. Izaberite vrstu slobodnog dana.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**

Uklonite slobodne dane

1. U prikazu **nedelje** kliknite na jedan ili više dana za jednog ili više agenata.
2. Izaberite **Ukloni slobodan dan** i kliknite na OK .

Dodajte celodnevno odsustvo

1. U prikazu **nedelje** kliknite na jedan ili više dana za jednog ili više agenata.
2. Izaberite **Dodaj celodnevno odsustvo**.
3. Izaberite vrstu odsustva.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uklonite celodnevno odsustvo

1. U prikazu **nedelje** kliknite na jedan ili više dana za jednog ili više agenata.
2. Izaberite Ukloni **celodnevno odsustvo** i kliknite na OK .

Srodne teme

- Pogledaj detaljne rasporede (Raspored alat)
- Napravite promene rasporeda (alat za rasporede)
- Kreirajte grupe veština

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.

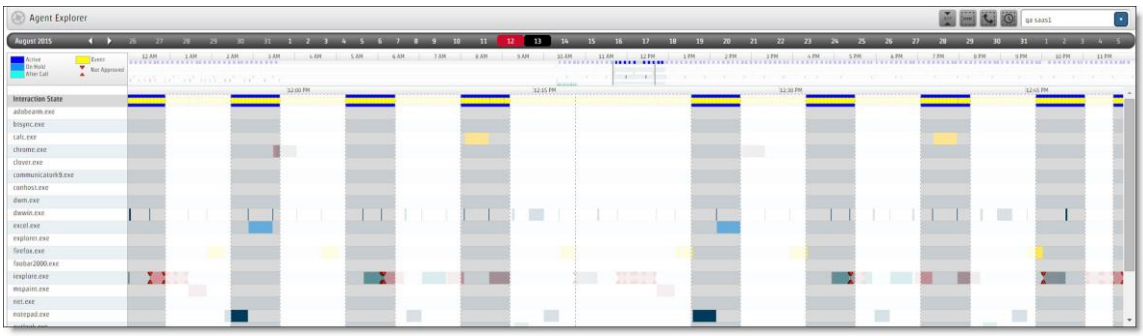
Lokacija stranice

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.



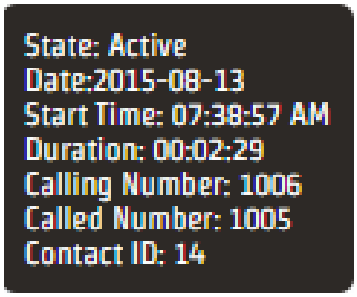
> **NAPOMENA** Za više informacija o tome šta možete videti na ovoj stranici, pogledajte Pregled agenta Ekplorer .

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.

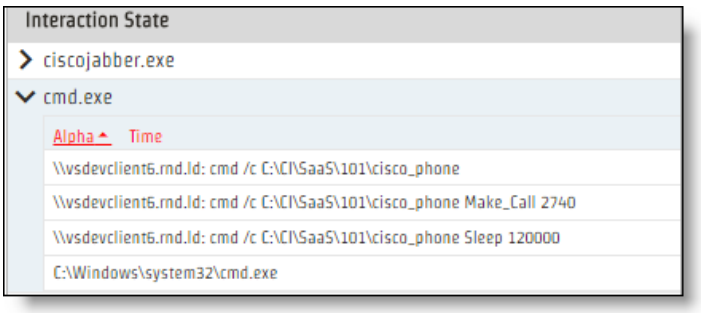


Pogledajte fokus agenta samo tokom poziva:

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 biste ih sortirali do trenutka kada im je agent pristupio, kliknite na dugme **Vreme**.



Isključite neodobrene markere sadržaja:

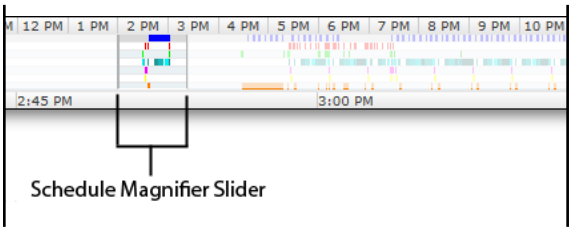
Isključite **dugme Neodobreni markeri sadržaja** .

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
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje - Pogledajte poštovanje agenta u WFM-u

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
	Neodobreni markeri sadržaja	Prebacuje markere neodobrenog sadržaja koji označavaju aplikacije koje agent koristi, a koje nisu odobrene.
	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.
	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.

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
- Praćenje pridržavanja agenta - Pregled pridržavanja agenata u WFM-u
- Nadgledajte poštovanje na nivou tima – Pogledaj poštovanje na nivou tima u WFM-u

Pregledajte odsustvo i tekstualne zahteve

WFM može automatski da obradi većinu zahteva za odsustvo agenata. Međutim, ako želite da pregledate zahteve za odsustvo koji su obrađeni automatski ili ako želite ručno odobriti ili odbiti zahteve za odsustvo, morate koristiti alat za veb zahteve. Na primer, možete koristiti ovaj alat ako želite ručno da se bavite odmorom ili vrhunskim periodom. Tekstualni zahtevi uvek zahtevaju ručno odobrenje. Možete koristiti filtere vremenske zone na dnu stranice da biste videli podatke u vašoj vremenskoj zoni ili vremenskoj zoni zahteva. Možete koristiti Filter padajuće liste da biste izabrali koje kolone su vidljive u tabeli. Svaka kolona takođe ima Sortiraj padajuću listu za premeštanje kolone, skrivanje kolone ili sortiranje podataka kolone po abecedi.

NAPOMENA : Nije moguće odobriti zahtev koji ste već odbili. Umesto toga, možete ručno dodati odsustvo u raspored agenta ili zamoliti agenta da ponovo podnese svoj zahtev.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Zahtevi za pristup alatu Zahtevi.
- Za neke funkcionalnosti u zahtevima potrebna su vam dodatna osnovna dozvola.
    - Odobri / odbije zahtev za odobrenje ili odbijanje zahteva.
    - Otkažite zahtev za otkazivanje prethodno odobrenih zahteva za odsustvo.
    - Odgovor na zahtev za slanje tekstualne poruke agentu koji je podnio zahtev, npr. tražeći pojašnjenje, bez promene statusa zahteva.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda da biste videli smene za dane zahteva.

Lokacija stranice

WFM > Zahtevi > karticu Odsustvo i tekst

Procedure

Izaberite tim ili lokaciju i datumski period

Izaberite timove ili sajtove sa kojima želite da radite, kao i izaberite period datuma, pre nego što pregledate i odobrite ili odbijete zahteve.

1. Kliknite na dugme **Izaberi organizaciju**. Kada su timovi već izabrani, u polju se navodi broj odabranih timova.
2. Kliknite na karticu da biste izabrali Poslovna **hijerarhija** ili **Filter grupe**.

3. Izaberite polja za potvrdu za sajtove i timove ili grupne stranice za otvaranje.
4. Ako postoji mnogo sajtova, timova i grupa, koristite funkciju pretrage da biste pronašli one koje tražite.
5. Kliknite na dugme **Izaberi**.
6. Biće prikazani zahtevi za tekuću nedelju, koje su postavili agenti koji pripadaju odabranim timovima i lokacijama.
7. Da biste promenili datumski period, kliknite na polje za unos i izaberite novi datum početka i završetka klikom u prikazu kalendara.

> **NAPOMENA** : Datum koji izaberete utiče na zahteve agenata koje vidite. Na primer, ako pregledate zahteve za tim A, lista prikazuje zahteve koje su postavili agenti koji pripadaju Tim A na izabrani datum.

Filtriraj listu zahteva

Koristite filtere da biste pronašli određene zahteve. Prvo proverite da li je uključen **prekidač Prikaži filter** .

1. Otvorite meni ispod zaglavlja **tipa** i izaberite polja za potvrdu za tipove odsustva da biste videli.
2. Kliknite na polje za unos ispod **zaglavlja predmeta** ili **poruke** i unesite tekst za filtriranje u odgovarajućim kolonama.
3. Otvorite meni ispod **zaglavlja Status** i izaberite polja za potvrdu za statuse da biste videli.
4. Da biste ponovo uklonili filter, kliknite na dugme **Obriši** na krajnjoj levoj strani reda filtera.

NAPOMENA Po defaultu, lista zahteva uključuje samo zahteve koji su **na čekanju** ili **na listi** čekanja.

Odobrite ili odbijte zahtev za odsustvo

Kada odobrite zahtev za odsustvo, odsustvo se automatski dodaje u raspored agenta. Agent dobija poruku koja ih obaveštava o odluci, bez obzira da li odobravate ili odbijate. Da biste uključili pismeni odgovor agentu, pogledajte **Odgovor na zahtev**. Nije moguće izvršiti izmene u zahtevu agenta.

1. Počnite odabirom timova ili lokacija i datumskog perioda.
2. Koristite informacije dostupne u tabeli da biste odlučili da odobrite ili odbijete zahtev.
    - Kliknite na dugme **Pogledaj rasporede** pored imena agenta da biste videli trenutnu smenu agenta.
    - Pogledajte informacije koje je agent dao u **kolonama Predmet** i **Poruka** .

- Pročitajte sve informacije navedene u **koloni Odbijaj razlog** , da biste videli da li zahtev nije uspeo u bilo kojoj validaciji.
- Proverite stanje na ličnom računu u koloni Račun .
- Kliknite na dugme **Pogledaj dodatak** i izaberite budžetsku grupu agenta i relevantnu nedelju da proverite da li ima dovoljno budžetskog dodatka. Pogledajte dodatak za pregled prilikom odobravanja zahteva za odsustvo za više informacija.
- Ako je agent u drugoj vremenskoj zoni, koristite prekidače na dnu stranice da biste prikazali zahteve u vremenskoj zoni agenta.
- Kliknite na dugme menija na krajnjem desnom mestu trake zaglavlja da biste izabrali da biste prikazali dodatne kolone sa informacijama.

3. Koristite alat za osoblje da biste procenili da li trenutna situacija dozvoljava agentima da uzmu slobodno vreme.
4. Izaberite zahteve koje želite da odobrite ili odbijete tako što ćete odabrati polja za potvrdu.
5. Kliknite na **Odobri** ili **Odbij** da biste promenili status izabranih zahteva.

Odobrite ili odbijte tekstualni zahtev

Kada odobrite tekstualni zahtev, automatska poruka se šalje agentu da ih obavesti o odluci. Da biste uključili pismeni odgovor agentu, pogledajte **Odgovor na zahtev**.

1. Počnite izborom agenata i datumskog perioda.
2. Odlučite da odobrite ili odbijete na osnovu informacija koje je agent dao u **predmetu** i **poruci** Kolone.
3. Izaberite zahtev koji želite da odobrite ili odbijete tako što ćete izabrati odgovarajuće polje za potvrdu.
4. Kliknite na **Odobri** ili **Odbij** da biste promenili status izabranih zahteva.

NAPOMENA Ako odobrite tekstualni zahtev, to neće rezultirati automatskim promenama rasporeda.

Otkažite zahtev za odsustvo

Ako se situacija promeni, možda ćete morati da otkažete prethodno odobreni zahtev. Otkazivanje zahteva će ukloniti odsustvo iz rasporeda i agent će biti obavešten da je odsustvo otkazano.

1. Počnite izborom agenata i datumskog perioda.
2. Filtrirajte da biste prikazali odobrene zahteve.
3. Izaberite zahtev koji želite da otkažete tako što ćete izabrati odgovarajuće polje za potvrdu.

4. Kliknite na dugme **Otkaži.**
5. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.

NAPOMENA : Postavka u skupu kontrole toka posla koja definiše kako se mogu otkazati zahtevi za kasno odsustvo odnosi se samo na slučajeve kada agenti otkažu svoje zahteve.

Odgovorite na zahtev

Koristite opciju **Odgovor** ako želite da odgovorite na zahtev tekstualnom porukom. Ovo se može koristiti, na primer, da pitate zašto je agentu potrebno slobodno vreme ili da navedete razlog zašto je zahtev odbijen ili otkazan. Izaberite da samo pošaljete tekstualnu poruku, ili da pošaljete tekstualnu poruku i odobrite, odbijete ili otkažete zahtev.

1. Počnite izborom agenata i datumskog perioda.
2. Izaberite zahtev na koji želite da odgovorite tako što ćete izabrati odgovarajuće polje za potvrdu.
3. Kliknite na dugme **Odgovori**.
4. Napišite svoj odgovor i kliknite na jednu od opcija odgovora; **Odgovorite i odobrite,Odgovorite i negirati,Odgovorite i otkaži** ili samo **odgovori**. Opcije **odgovora** ne menjaju status zahteva.

Ručno obradite listu čekanja

Lista čekanja za odsustvo zahteva se redovno obrađuje, ali neće biti izazvana na primer promenama u prognozi ili kada se poveća budžetska naknada. Za ove situacije možete ručno pokrenuti obradu liste čekanja, kako bi se osiguralo da će svi zahtevi za odsustvo koji se mogu odobriti biti odobreni direktno.

1. Kliknite na Proces **liste** čekanja.
2. Izaberite period za koji želite da obradite listu čekanja.
3. Svi zahtevi koji sadrže datum u izabranom periodu biće potvrđeni u skladu sa podešavanjima u skupu kontrole toka posla i odobreni ako je moguće.
4. Kliknite na dugme **Pokreni**.

   Proces se vrši u pozadini i može potrajati neko vreme pre nego što se završi. Agenti će dobiti poruku u MiTime-u ako je zahtev odobren ili odbijen. Ako je zahtev odobren, odsustvo će biti dodat u raspored.

NAPOMENA Možete zaobići red liste čekanja, na primer ako je neko zatražio slobodno vreme za nešto važno, kao što je da prisustvuje sahrani. Samo izaberite zahtev i kliknite na **dugme Odobri**.

Srodne teme

- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo
- Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo
- Pregledajte dodatak prilikom odobravanja zahteva za odsustvo
- Kako funkcioniše korišćenje budžetskog dodatka
- Kako funkcionišu zahtevi za odsustvo na listi čekanja

Pregledajte dodatak prilikom odobravanja zahteva za odsustvo

Detaljne informacije o naknadama u prikazu Pogledaj dodatak zasnivaju se na naknadama postavljenim u alatu Budžeti. Korisno je kada ručno odobrite zahteve za odsustvo da biste znali koliko je naknade iskorišćeno i koliko to ostaje.

NAPOMENA : Iskorišćeni dodatak se uvek zasniva na vrstama odsustva koji su uključeni u zahtev dodatak.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Zahtevi.
- Dodatak je postavljen u alatu za budžete.

Lokacija stranice

WFM > Zahtevi > kartica odsustva i teksta > Pogledaj dodatak

Procedure

Izaberite budžetsku grupu i vremenski period

Dodatak je predstavljen po budžetskoj grupi i nedelji, sa detaljima po datumu.

1. Izaberite budžetsku grupu agenata čije zahteve pregledate.
2. Kliknite na selektor datuma i izaberite datum koji želite da vidite. Izabrani datum je označen zelenom bojom.
3. Kliknite na dugme za osvežavanje da biste učitali najnovije informacije.

Koristite pregled dodataka prilikom odobravanja zahteva za odsustvo

Izaberite da ručno odobrite zahteve za odsustvo na osnovu brojanja FTE-a (ekvivalenta punog radnog vremena) ili broja glava. Kada koristite FTE, 1h odsustva se računa kao 1h i 8h odsustva računa kao 8h. Kada se koristi broj glava, agent koji je odsutan 1h računa se kao 1 glava, a agent koji je odsutan 8h takođe se računa kao 1 glava.

Da biste pregledali i odobrili zahteve na osnovu preostalog dodatka u FTE-u, koristite red **Apsolutna razlika**. Prikazuje preostale FTE-ove u dodatku.

Da biste pregledali i odobrili zahteve na osnovu broja agenata koji su već odsutni ovaj dan, uporedite **Broj** glava sa dodatkom **nakon praga**.

Interpretirajte informacije o dodatku

Pregledajte informacije o naknadi da biste videli da li ima dovoljno dodataka za odobrenje bilo kakvih zahteva za odsustvo.

- **Puna naknada**—Koliko naknade ima u FTE-ima, (ekvivalenti punog radnog vremena), ukupno za odabrani dan i budžetsku grupu.
- **Dodatak posle praga** – Deo dodatka koji se može koristiti za automatsko odobravanje zahteva, u FTE. Ako bi odobrenje zahteva dovelo do prekoračenja ove vrednosti, ona neće biti automatski odobrena.
- **Korišćeno ukupno**—Ukupan broj odsutnih FTE-a na ovaj dan za sve vrste odsustva koji su uključeni u zahtev za dodatak.
- **Koristi se <tip odsustva>**—Red za svaki tip odsustva prikazuje broj FTE-a koji su odsutni sa ovim tipom odsustva na ovaj dan.
- **Apsolutna razlika**—Razlika između praga **dodatka posle i** korišćenog **ukupnog**. Označava koliko je dodatak tamo ostalo na ovaj dan u FTE.
- **Relativna razlika**—Procentualna vrednost koja pokazuje koliko **je dodatak nakon praga** koji je do sada korišćen.
- **Broj** glava - Broj agenata kojima je odobreno odsustvo na ovaj dan za ovu budžetsku grupu. Ovo je za sve vrste odsustva uključene u zahtev dodatak i bez obzira na trajanje odsustva i bez obzira da li je dan radni dan, slobodan dan ili nije zakazan.

NOTA

- Ako koristite opciju Budžetska **grupa** za automatsko odobravanje zahteva, pogledajte **vrednost Apsolutna razlika** da biste videli da li se više zahteva može automatski odobriti za ovaj dan. Sa ovom opcijom, samo FTE vreme se oduzima kada agent zatraži slobodno vreme. Za

na primer, ako je FTE 8h, a odobreni zahtev je za 2h, 0,25 se oduzima.

- Ako koristite opciju Budžetska grupa za automatsko odobravanje zahteva, pogledajte razliku između praga **Dodatak nakon i vrednosti Broj** glava da biste videli da li se više zahteva može automatski odobriti za ovaj dan. Sa ovom opcijom 1 FTE se uvek odbija za svako odsustvo, bez obzira da li je agent zatražio 2 sata off ili 8 sati off.

Srodne teme

- Kreirajte dodatke za zahteve za odsustvo
- Kako funkcioniše korišćenje budžetskog dodatka
- Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo
- Pregledajte odsustvo i tekstualne zahteve

Pregledajte zahteve za prekovremeni rad

Većina zahteva za prekovremeni rad agenta može se rukovati automatski, ali za zahteve za prekovremeni rad koje želite da odobrite ili odbijete ručno to se može uraditi u alatu za veb zahteve.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Zahtevi za pristup alatu Zahtevi.
- Za neke funkcionalnosti u zahtevima potrebna su vam dodatna osnovna dozvola.
  - Prekovremeni zahtevi da vide zahteve za prekovremeni rad.
  - Odobri / odbije zahtev za odobrenje ili odbijanje zahteva.
  - Uredite otvoreno vreme sajta da biste postavili otvoreno vreme sajta koji će se koristiti u validaciji zahteva za prekovremeni rad.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda da biste videli smene za dane zahteva.

Lokacija stranice

WFM > Zahtevi > kartici Prekovremeni rad

Procedure

Izaberite tim ili lokaciju i datumski period

Izaberite timove ili sajtove sa kojima želite da radite, kao i izaberite period datuma, pre nego što pregledate i odobrite ili odbijete zahteve.

1. Kliknite na dugme **Izaberi organizaciju**.
2. Izaberite polja za potvrdu za sajtove i timove koje želite da otvorite.

   Kliknite na malu strelicu pored imena sajta da biste prikazali timove na tom sajtu. Ako postoji mnogo sajtova i timova, koristite funkciju pretrage da biste pronašli sajtove ili timove koje tražite.

3. Kliknite na dugme **Izaberi**. Biće prikazani zahtevi za tekuću nedelju, koje su postavili agenti koji pripadaju odabranim timovima i lokacijama.
4. Da biste promenili datumski period, kliknite na polje za unos i izaberite novi datum početka i završetka klikom u prikazu kalendara.

NAPOMENA : Datum koji ste izabrali na vrhu stranice će uticati na zahteve agenata koje ćete videti. Na primer, ako pregledate zahteve za tim A, lista će prikazati zahteve koje su postavili agenti Koji pripadaju timu A na odabrani datum.

Filtriraj listu zahteva

Koristite filtere da biste pronašli određene zahteve.

1. Uverite se da **je uključen prekidač Prikaži filter** .
2. Otvorite meni ispod **zaglavlja tipa** i izaberite polja za potvrdu za tipove odsustva koje želite da vidite.
3. Kliknite na polje za unos ispod **zaglavlja Predmet** ili **Poruka** i unesite tekst koji želite filtrirati u odgovarajućim kolonama.
4. Otvorite meni ispod **zaglavlja Status** i izaberite polja za potvrdu za statuse koje želite da vidite.
5. Da biste ponovo uklonili filter, kliknite na dugme **Obriši** na krajnjoj levoj strani reda filtera.

NAPOMENA Po defaultu, lista zahteva za prekovremeni rad će uključivati samo zahteve koji su na čekanju.

Odobrite ili odbijte zahtev za prekovremeni rad

Kada odobrite zahtev za prekovremeni rad, prekovremeni rad se automatski dodaje u raspored agenta. Agent dobija poruku koja ih obaveštava o odluci, bez obzira da li odobravate ili odbijate.

1. Počnite odabirom timova ili lokacija i datumskog perioda.
2. Koristite informacije dostupne u tabeli da biste odlučili da odobrite ili odbijete zahtev.
    - Kliknite na dugme **Pogledaj rasporede** pored imena agenta da biste videli trenutnu smenu agenta.
    - Pogledajte informacije koje je agent dao u **kolonama Predmet** i **Poruka** .
    - Pročitajte sve informacije navedene u **koloni Odbijaj razlog** da biste videli da li zahtev nije uspeo u bilo kojoj od validacija osoblja.
    - Pročitajte sve informacije navedene u **koloni Broken rules** da biste videli da li zahtev nije uspeo u bilo kojoj validaciji pravila rada.
    - Ako je agent u drugoj vremenskoj zoni, koristite prekidače na dnu stranice da biste prikazali zahteve u vremenskoj zoni agenta.
    - Kliknite na dugme menija na krajnjem desnom mestu trake zaglavlja da biste izabrali da biste prikazali dodatne kolone sa informacijama.
    - Koristite **alat za zapošljavanje** da biste procenili da li su potrebni dodatni agenti u skladu sa trenutnom situacijom.
3. Izaberite zahteve koje želite da odobrite ili odbijete tako što ćete odabrati polja za potvrdu.
4. Kliknite na **Odobri** ili **Odbij** da biste promenili status izabranih zahteva.

Postavite radno vreme sajta

Postavite radno vreme sajta kako biste osigurali da agenti koji traže da rade dodatne sate neće završiti sa zakazanim vremenom izvan otvorenog vremena njihovog sajta.

1. Kliknite na Radno **vreme sajta**.
2. Kliknite da biste izabrali sajt za koji želite da podesite radno vreme.
3. Unesite otvoreno vreme koje se najčešće koristi za ovaj sajt. Ako se radno vreme završava posle ponoći, kliknite na ikonu sunca, a zatim unesite vreme završetka.
4. Kliknite na dugme **Dodaj radno vreme**
5. Izaberite polja za potvrdu za dane kada se koriste ovi otvoreni sati.
6. Ako postoje drugi otvoreni sati u određenim danima u nedelji, ponovite korake 3 do 5 onoliko puta koliko je potrebno.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA : Otvoreno vreme sajta validacija zahteva za prekovremeni rad vrši se u skladu sa vremenskom zonom agenata. Stoga, postavite otvoreno vreme sajta u vremenskoj zoni agenata na toj lokaciji.

Srodne teme

- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za prekovremeni rad

Ručno rukovanje zahtevima za trgovinu smena

Većina zahteva za trgovinu smenom agenta može se rukovati automatski, ali za zahteve za trgovinu smene koje želite da ručno obrađujete, na primer, ako trgovina smena ne prođe validaciju, to se može uraditi u alatu za veb zahteve.

> **NAPOMENA** - U alatu Zahtevi možete pregledati samo zahteve za trgovinu smenama koje su odobrila oba agenta. Na primer, ako agent 1 pošalje zahtev za smenu trgovinu agentu 2, ali agent 2 ne odobri,
> Zahtev se neće pojaviti u alatu Zahtevi. Slično tome, ako agent 1 pošalje zahtev za trgovinu smene agentu 2 i zahtev se automatski odbije, neće se pojaviti. Međutim, ovi zahtevi su dostupni u izveštaju Zahtevi po agentu

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Zahtevi za pristup alatu Zahtevi.
  - Imate osnovnu dozvolu Odobri / Odbije zahtev za odobrenje ili odbijanje zahteva.
  - Imate osnovnu dozvolu Odgovorite na zahtev da odgovorite na zahteve sa tekstom
  - Imate osnovnu dozvolu za uređivanje otvorenog vremena sajta da biste postavili otvoreno vreme sajta koji će se koristiti u zahtevima za smenu i prekovremenim zahtevima za validaciju.
- Imate globalne funkcije > Pogledaj raspored dozvolu da vidite koji dani agenti žele da trguju.

Lokacija stranice

WFM > Zahtevi > karticu Shift trgovina

Procedure

Izaberite tim ili lokaciju i datumski period

Izaberite timove ili sajtove sa kojima želite da radite, kao i izaberite period datuma, pre nego što pregledate i odobrite ili odbijete zahteve.

1. Kliknite na dugme **Izaberi organizaciju**. Kada su timovi već izabrani, u polju se navodi broj odabranih timova.
2. Kliknite na karticu da biste izabrali Poslovna **hijerarhija** ili **Filter grupe**.

3. Izaberite polja za potvrdu za sajtove i timove ili grupne stranice za otvaranje. Ako postoji mnogo sajtova, timova i grupa, koristite funkciju pretrage da biste pronašli one koje tražite.
4. Kliknite na dugme **Izaberi**. Biće prikazani zahtevi za tekuću nedelju, koje su postavili agenti koji pripadaju odabranim timovima i lokacijama.
5. Da biste promenili datumski period, kliknite na polje za unos i izaberite novi datum početka i završetka klikom u prikazu kalendara.

> **NAPOMENA** : Datum koji izaberete utiče na zahteve agenata koje vidite. Na primer, ako pregledate zahteve za tim A, lista prikazuje zahteve koje su postavili agenti koji pripadaju Tim A na izabrani datum.

Filtriraj listu zahteva

Koristite filtere da biste pronašli određene zahteve. Prvo proverite da li je uključen **prekidač Prikaži filter** .

1. Otvorite meni ispod zaglavlja **tipa** i izaberite polja za potvrdu za tipove odsustva da biste videli.
2. Kliknite na polje za unos ispod **zaglavlja predmeta** ili **poruke** i unesite tekst za filtriranje u odgovarajućim kolonama.
3. Otvorite meni ispod **zaglavlja Status** i izaberite polja za potvrdu za statuse da biste videli.
4. Da biste ponovo uklonili filter, kliknite na dugme **Obriši** na krajnjoj levoj strani reda filtera.

Odobrite ili odbijte zahtev za trgovinu smenama

Odobravanje zahteva za trgovinu smene automatski zamenjuje uključene smene u rasporedu agenata. Agenti dobijaju poruku koja ih obaveštava o odluci, bez obzira da li odobravate ili odbijate.

1. Počnite odabirom timova / lokacija i datumskog perioda.
2. Koristite informacije dostupne u tabeli da biste odlučili da odobrite ili odbijete zahtev.
    - Kliknite na bilo koju od kategorija smena agenata da biste videli trenutne smene agenata.
    - Pogledajte informacije koje je agent dao u **kolonama Predmet** i **Poruka** .
    - Pročitajte sve informacije navedene u **koloni Slomljena pravila** da biste videli da li zahtev nije uspeo u bilo kojoj validaciji pravila rada.
3. Izaberite zahteve koje želite da odobrite ili odbijete tako što ćete odabrati polja za potvrdu.
4. Kliknite na **Odobri** ili **Odbij** da biste promenili status izabranih zahteva.

Postavite radno vreme sajta

Postavite otvoreno vreme sajta kako biste osigurali da agenti koji međusobno trguju smene neće završiti sa zakazanim vremenom izvan otvorenog vremena njihovog sajta.

1. Kliknite na Radno **vreme** sajta.
2. Kliknite da biste izabrali sajt za koji želite da podesite radno vreme.
3. Unesite otvoreno vreme koje se najčešće koristi za ovaj sajt. Ako se radno vreme završava posle ponoći, kliknite na ikonu sunca, a zatim unesite vreme završetka.
4. Kliknite na dugme **Dodaj radno vreme**
5. Izaberite polja za potvrdu za dane kada se koriste ovi otvoreni sati.
6. Ako postoje drugi otvoreni sati u određenim danima u nedelji, ponovite korake 3 do 5 onoliko puta koliko je potrebno.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

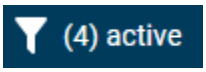
NAPOMENA : Otvoreno vreme sajta, validacija zahteva za smenu trgovine vrši se u skladu sa vremenskom zonom agenata. Stoga, postavite otvoreno vreme sajta u vremenskoj zoni agenata na toj lokaciji.

Srodne teme

- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za trgovinu smenama
- Podesite validacije za zahteve za trgovinu smenama

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**

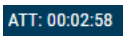
Filter	Kriterijume
Vremenski opseg	Prošlog meseca
Organizacija	Grupa: Svi timovi: Svi Agent: Sve (aktivne supstance)
Obim pretrage	Sve ocene

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.

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	Engleski (Ujedinjeno Kraljevstvo & Srbija) Francuski (Francuska) Srpski 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

Filter	Opis
	Upotreba 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 za poziv otpremljena, ali Analitika označava poziv kao transkribovanu 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.

Filter	Opis
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 oцenjivanja	Filtrira kontakte koji su procenjeni u vremenskom opsegu koji ste naveli. Oba kriterijuma podrazumevaju trenutni datum. Ovaj filter je dostupan ako imate dozvolu Pogledaj Evaluator Detalj. **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.

Filter	Opis
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. **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:

Filter	Opis
	▪ 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: ▪ 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 preko vašeg

Filter	Opis
	Organizacija, 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: ▪ 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.

Filter	Opis
	▪ 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). 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

Filter	Opis
	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.
Vremenski opseg	Filtrira kontakte koji su zarobljeni u određenom vremenskom opsegu, bez obzira na datum. Ako je vreme početka veće od vremena završetka, filter se primenjuje 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

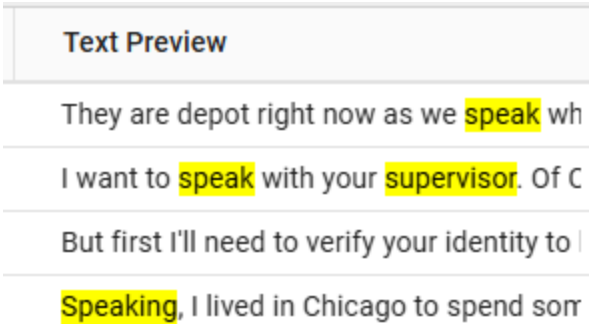
PRIMER supervizora

Rezultat je spisak svih kontakata koji sadrže reč "supervizor" ili "supervizori".

Potražite više reči

PRIMER supervizor govori

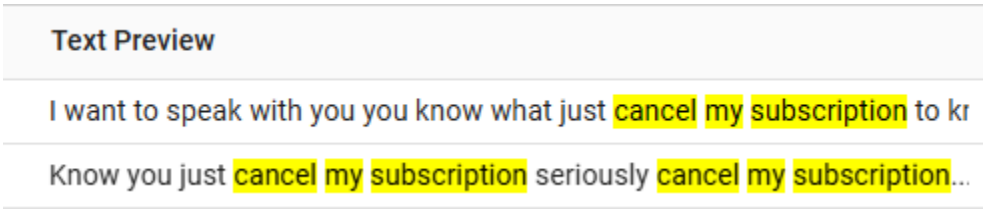
Ova pretraga se sastoji od dve ili više reči bez operatora između njih i bez navodnika. Pretraga se izvodi kao da je prisutan operator OR. Rezultat je lista kontakata koji sadrže reč "supervizor", reč "govoriti" ili obe reči bez posebnog redosleda.



Potražite tačnu frazu

PRIMER" otkaži pretplatu"

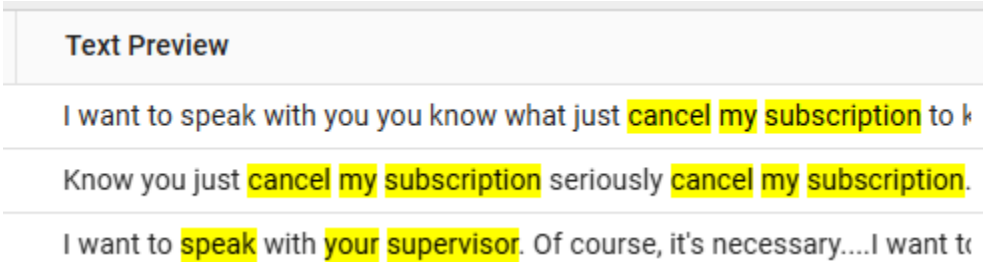
Ova pretraga se sastoji od dve ili više reči u navodnicima bez operatora između njih. Ova pretraga se izvodi kao da je prisutan operator AND. Rezultat je lista kontakata koji sadrže reči "otkaži pretplatu" u tom tačnom redosledu.



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.



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 Reчи. 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 zdravo!" Hvala poziv"~2	Pretraga pronalazi kontakte koji imaju reči "nadogradnja" ili "obnova" bez reči "besplatno" bilo gde u kontaktu. 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 оцењivanja	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)

Ime kolone	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)

Ime kolone	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)

Ime kolone	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)

Ime kolone	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

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
- Ћaskali
- 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**.

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

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.

Pokrenite standardni QM 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 izveštavanja vam daje pristup standardnim QM 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 QM, Analitics i Insights 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. KlikniteQM sa trake sa alatkama za izveštavanje.
2. Kliknite na ime izveštaja da biste prikazali stranicu za podešavanje izveštaja.
3. Popunite informacije o podešavanju izveštaja. Izaberite datum, kriterijume, format i 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 za QM, Analitiku i Uvide – saznajte više o dozvolama potrebnim za pokretanje i pristup izveštajima

Prognostičari

Prognostičari procenjuju obim kontakata i potrebe za osobljem koristeći istorijske podatke.

Kreirajte veštinu

Napravite veštinu za predviđanje. Počnite tako što ćete izabrati vrstu veštine, na primer dolaznu telefoniju, e-poštu ili ćaskanje.

Postoji čarobnjak koji će vam pomoći da kreirate veštinu i definišete sve postavke veštine. Podešavanja definišu na primer na koju aktivnost je prognoza povezana i cilj nivoa usluge. Procedure u nastavku vas vode kroz korake stvaranja veštine.

Kada je veština kreirana, nastavite sa kreiranjem radnih opterećenja. Sva podešavanja koja se odnose na stvarni rad, na primer definisanje otvorenog vremena i povezivanje redova, definisana su za radno opterećenje. Veština može imati više od jednog radnog opterećenja ako radna opterećenja dele iste ciljeve nivoa usluge i agenti mogu da se bave pozivima na svim radnim opterećenjima u okviru veštine.

Agenti su dodeljeni jednoj ili više veština.

> **NAPOMENA** - Za veštine back-office-a na vebu, možete podesiti cilj proširenog nivoa usluge. Pogledajte proceduru Kreirajte veštinu sa proširenim ciljnim nivoom usluge za Kreirajte veštinu (alat za veb prognoze).

Preduslovi

Ova funkcija je dostupna korisnicima Calabrio GovSuite-a.

- Imate dozvolu za prognoze.
- Aktivnost koja će se koristiti za ovu veštinu je kreirana i **polje za potvrdu Zahteva veštinu** je izabrano za tu aktivnost. Pogledajte Kreiraj aktivnosti.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze

Procedure

Konfigurišite opšta podešavanja za veštinu

1. Kliknite desnim tasterom miša na tip veštine za koji želite da kreirate veštinu i izaberite **Nova veština**.

   Tipovi veština dolazne telefonije, **ćaskanja** i **maloprodaje** koriste se za kontakte osetljive na vreme gde je nivo usluge u dužini definisanog intervala. Ostali tipovi veština se koriste za zadatke koji mogu da sačekaju, ali treba da se rukuje u roku, na primer, KSNUMKSh.

   Tip veštine se ne može promeniti kada se veština kreira.

2. Unesite **ime** za veštinu.
3. Unesite **opis** veštine ako je potrebno.
4. Izaberite dužinu intervala za veštinu. Dužina intervala je definisana na osnovu dužine intervala koja je dostupna u podacima reda za ovu veštinu.

   Ako se ovo polje pojavi zatamnjeno i ne može se promeniti, druga veština koristi istu aktivnost sa tom dužinom intervala. Ako nova veština ima drugačiju dužinu intervala, morate da izaberete drugu aktivnost.

   > **NAPOMENA** Ako vaša vremenska zona ima ofset od UTC-a koji nije puni sati, morate odabrati dužinu intervala koja omogućava usklađivanje sa punim satima. Na primer, za UTC+5:30, izaberite
   > 15 ili 30 minuta. Za UTC+5:45, izaberite 15 minuta.

5. Tip veštine je već podešen na onu koju ste kliknuli da biste kreirali novu veštinu. To se ne može promeniti.
6. Izaberite aktivnost za veštinu. Dostupne aktivnosti su aktivnosti za koje je odabrano **polje za potvrdu Zahteva veštinu** .
7. Izaberite **boju** za veštinu. Boja je prikazana na listi veština u alatu za veb prognoze.
8. Izaberite vremensku zonu .

   Često je najpogodnije odabrati vremensku zonu u kojoj je radno opterećenje. Ako radno opterećenje pokriva nekoliko vremenskih zona, možete odabrati vremensku zonu u kojoj su planeri resursa.

9. Unesite vreme za ponoćnu pauzu .

   Ponoćna pauza je prelomna tačka za radni dan. Obično je ovo postavljeno na ponoć. Ako se radna opterećenja zatvore posle ponoći, podesite ponoćnu pauzu na stvarno vreme kada se radni dan završava. Ponoćna pauza je postavljena prema vremenskoj zoni veštine.

10. Za veštine telefonije i ćaskanja, unesite stopu **napuštanja**. Stopa napuštanja se koristi za predviđanje broja potrebnih agenata i izračunavanje predviđenog nivoa usluge. Analizirajte svoje stope napuštanja kada

Nivo usluge je dostignut ili prihvatljiv i unesite tu stopu napuštanja za veštinu. Izbegavajte da koristite prosečnu stopu napuštanja.

11. Za veštine ćaskanja, unesite **Mak paralelne zadatke**. Ovo je broj razgovora koje agent može imati u toku u isto vreme. Potreba za resursima se izračunava kao ukupna potreba za resursima ako je svaki chat obrađen jedan po jedan podeljen sa **Mak paralelnim zadacima** vrednosti.
12. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste definisali pragove osoblja za veštinu.

Konfigurišite pragove osoblja

Pragovi osoblja definiše šta treba smatrati prevelikim brojem osoblja, nedostatkom osoblja i kritičnim nedostatkom osoblja za veštinu kada se upoređuje raspored sa prognozom. To znači da je zakazano više agenata nego što je potrebno da se pokrije predviđena potreba, ili da je zakazano premalo agenata.

Ovi pragovi nemaju uticaja na prognozu. Koriste se za prikaz indikacija nivoa osoblja u rasporedu i za validaciju zahteva i samostalno raspoređivanje. Ako kasnije trebate podesiti pragove, to se radi u svojstvima veštine.

1. Definišite kritični **prag** nedovoljnog osoblja.

   Za intervale u kojima je prekoračen kritični prag nedovoljnog osoblja, relativna razlika je označena crvenom bojom u modulu Rasporedi. Prilikom potvrđivanja zahteva za odsustvo na osnovu unutardnevnog osoblja, zahtev se odbija ako bilo koji interval tokom traženog odsustva prelazi kritični prag nedovoljnog osoblja.

2. Definišite **prag nedovoljnog osoblja** .

   Za intervale u kojima je prekoračen prag nedovoljnog osoblja, relativna razlika je označena žutom bojom u modulu Rasporedi. Prilikom potvrđivanja zahteva za odsustvo na osnovu intradnevnog osoblja, zahtev se odbija ako više intervala od onoga što je definisano tolerancijom nedovoljnog osoblja prelazi prag nedovoljnog osoblja. Ovaj prag se takođe koristi za potvrđivanje poteza ručkova i pauza u samozakazivanju.

3. Definišite toleranciju nedovoljnog osoblja u polju **Za maks** .

   Ova postavka se koristi samo kada se potvrđuju zahtevi za odsustvo na osnovu osoblja u toku dana. Definišite procenat intervala u periodu zahteva za odsustvo koji mora biti iznad praga nedovoljnog broja zaposlenih da bi zahtev bio odobren.

> **PRIMER** - Tolerancija nedovoljnog osoblja je postavljena na 75% i koristi se validacija osoblja unutar dana. Agent podnosi zahtev za odsustvo za punu 8-satnu smenu. Validacija proverava šta Nivo osoblja bi bio da je ovaj agent odsutan. Ako je najmanje 75% traženih intervala iznad praga nedostatka osoblja, zahtev se odobrava.

4. Definišite **prag prevelikog broja zaposlenih** .

   To ukazuje da je zakazano više agenata nego što je potrebno za pokrivanje predviđene potrebe. Za intervale u kojima je prekoračen prag prekoračenja osoblja, relativna razlika je označena plavom bojom u modulu Rasporedi. Ovaj prag se takođe koristi za potvrđivanje poteza ručkova i pauza u samozakazivanju.

5. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste definisali prioritete veština.

Konfigurišite prioritete veština

Koristite postavke prioriteta i izbegavanja **veštine** da biste definisali kako da se nosite sa ovom veštinom prilikom zakazivanja i optimizacije rasporeda.

> **VAŽNO:** Ostavite ove postavke u podrazumevanoj poziciji u sredini kada kreirate veštinu. Prilagodite ih kasnije ako je potrebno da zadovolji vaše potrebe. To se radi u svojstvima veštine.

1. Definišite relativni **prioritet** za ovu veštinu u poređenju sa drugim veštinama.

   Veštine visokog prioriteta imaju veći uticaj na izbor smena od veština niskog prioriteta.

2. Definišite da li radije **izbegavajte** nedovoljno osoblja ili prekomerno osoblje za ovu veštinu.

   Neutralno znači da je jedan sat nedovoljnog osoblja jednako loš kao i jedan sat prevelikog osoblja. Ako se podesite da se izbegne nedovoljan broj osoblja, smene će biti izabrane da pokriju nedovoljan broj osoblja, čak i ako to istovremeno uzrokuje više prevelikog osoblja.

3. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste definisali šablone veština sa ciljevima nivoa usluge.

Konfigurišite šablone veština za dolaznu telefoniju, ćaskanje i maloprodajne veštine

Definišite parametre u šablonima veština koje će se koristiti u izračunavanju resursa za veštinu.

> **NAPOMENA** Vrednosti koje podesite prilikom kreiranja veštine se koriste kao podrazumevane vrednosti za veštinu. Koristite
>
> **Pripremite veštinu** da promenite podrazumevane vrednosti u šablonu veštine ili podesite različite vrednosti za različite dane u nedelji ili za različite intervale u toku dana. U **pripremi veštine**, takođe možete postaviti ograničenja na minimalni ili maksimalni broj agenata za zakazivanje. Pogledajte Podešavanje ciljeva veština za više informacija.

1. Unesite **cilj nivoa** usluge. Nivo usluge je izražen kao kombinacija procenta i broja **sekundi**.

   PRIMER Nivo usluge 80% i 20s znači da je cilj da odgovori na 80% poziva u roku od 20s.

2. Unesite cilj za **Minimalna popunjenost**.

   Popunjenost je procenat zakazanog vremena na aktivnosti veštine da agent aktivno rukuje kontaktima. Izračunavanje resursa može rezultirati prevelikom potrebom resursa za veštinama sa malim obimom. Koristite postavku **Minimalna popunjenost** da biste definisali prihvatljiv nivo popunjenosti i zadržite predviđenu potrebu nižom.

3. Unesite cilj za **maksimalnu popunjenost**.

   U nekim slučajevima, izračunavanje resursa rezultira izuzetno visokim nivoom popunjenosti za veštine sa velikim obimom. Koristite postavku **Maksimalna zauzetost** da biste definisali upravljiv nivo popunjenosti za agente i povećali predviđenu potrebu.

4. Unesite očekivano **skupljanje**.

   Skupljanje je gubitak resursa zbog neplaniranih izostanaka, kao što je bolovanje. Ovo se koristi za izračunavanje ukupnog broja agenata za zakazivanje, uključujući i broj agenata potrebnih za pokrivanje neplaniranih izostanaka.

5. Unesite cilj za **efikasnost.**

   Efikasnost je procenat planiranog vremena veštine koje su agenti na raspolaganju za rukovanje kontaktima. Ovo se koristi za prilagođavanje činjenici da će agenti možda morati da napuste svoj sto, na primer da postave pitanje ili da posete toalet. Definišite realan nivo efikasnosti.

6. Kliknite na dugme **Završi** da biste kreirali veštinu.

Konfigurišite šablone veština za druge vrste veština

Definišite parametre u šablonima veština koje će se koristiti u izračunavanju resursa za veštinu.

Vrednosti koje ste postavili prilikom kreiranja veštine se koriste kao podrazumevane vrednosti za veštinu. Koristite **Pripremite veštinu** da promenite podrazumevane vrednosti ili podesite različite vrednosti za različite dane u nedelji ili različite intervale dana. Pogledajte Podešavanje ciljeva veština za više informacija.

1. Unesite ciljnu vrednost za **Handled unutar**.

   Obrađeno unutar je meta za maksimalno vreme kontakt mora da sačeka da se njihov slučaj reši. Maksimalno **obrađeno u** vremenu je KSNUMKS puta dužina intervala veštine.

   > **NAPOMENA** : Rukovanje u vremenu se računa samo tokom otvorenih sati veštine. Ako e-pošta stigne tokom zatvorenog vremena, obrađeno u roku se izračunava od prvog intervala Radno vreme. To znači, ako obećate svojim klijentima odgovor u roku od 24h i veština je otvorena 8h dnevno, podesite rukovanje u roku od 8h ili manje.

2. Unesite očekivano **skupljanje**.

   Skupljanje je gubitak resursa zbog neplaniranih izostanaka, kao što je bolovanje. Ovo se koristi za izračunavanje ukupnog broja agenata za zakazivanje, uključujući i broj agenata potrebnih za pokrivanje neplaniranih izostanaka.

3. Unesite cilj za **efikasnost.**

   Efikasnost je procenat planiranog vremena veštine koje su agenti na raspolaganju za rukovanje kontaktima. Ovo se koristi za prilagođavanje činjenici da će agenti možda morati da napuste svoj sto, na primer da postave pitanje ili da posete toalet. Definišite realan nivo efikasnosti.

4. Kliknite na dugme **Završi.**

Srodne teme

- Podesite ciljeve veština
- Kreirajte radno opterećenje

Kreirajte radno opterećenje

Radno opterećenje je obim zadataka, na primer pozivi, ćaskanje ili e-pošta, koje će obraditi agenti. Često je povezan sa jednim ili više redova u ACD platformi. Procedure u nastavku vas vode kroz korake kreiranja radnog opterećenja.

Svaka veština ima jedno ili više radnih opterećenja. Prognoza se može obraditi odvojeno za svako radno opterećenje. Oni mogu, na primer, imati različite otvorene sate i različite obrasce kako bi opisali kako se volumen raspoređuje u toku dana. U većini prikaza u sistemu gde su prikazane predviđene vrednosti, predstavljena je sažeta prognoza za veštinu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Stvorena je veština.
- Postoje podaci o redu. Ili pristup redovima kroz integraciju ili datoteku sa podacima reda za uvoz.
- Ako koristite Azure Virtual Desktop za pristup WFM klijentu i morate da uvezete podatke o redu, pogledajte Upravljanje izvozom datoteka na AVD-u za detalje o tome kako to učiniti. Imajte na umu da je takođe moguće da uvezete podatke reda u veb Prognoze alat. Pogledajte Uvoz podataka reda za više informacija.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze

Procedure

Definišite opšta podešavanja za radno opterećenje

U većini slučajeva, radno opterećenje se stvara u vezi sa stvaranjem veštine. Da biste dodali dodatno radno opterećenje, kliknite desnim tasterom miša na veštinu i izaberite **Novo radno opterećenje**.

1. Unesite **ime** za radno opterećenje.
2. Unesite **opis** za radno opterećenje ako je potrebno.
3. **Veština** se automatski definiše.
4. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste povezali podatke reda sa radnim opterećenjem.

Povežite podatke reda sa radnim opterećenjem

Svi dostupni redovi su prikazani na listi. Izaberite one za povezivanje sa ovim radnim opterećenjem. Ako je potrebno da uvezete podatke o redu, pogledajte **Uvoz istorijskih podataka** reda ispod.

1. Izaberite polja za potvrdu za **Kuedove** da biste se povezali sa ovim radnim opterećenjem.

   Koristite filter da biste lakše pronašli odgovarajuće redove. Kliknite na bilo koje zaglavlje da biste sortirali redove prema vrednostima u toj koloni.

2. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste definisali otvoreno vreme radnog opterećenja.

Uvoz istorijskih podataka reda

Uvezite istorijske podatke o redu da biste bazirali prognozu o tome da li je instalacija nova.

1. Kliknite na dugme **Uvoz red iz datoteke**.
2. Potražite fasciklu koja sadrži datoteku za uvoz podataka reda i izaberite datoteku za uvoz.

   Uvoz datoteka mora da prati uslove. Pogledajte Format datoteke sa podacima reda za više informacija.
3. Kliknite na dugme **Otvori**.
4. Izaberite kodiranje koje se koristi u datoteci.
5. Izaberite vremensku zonu u kojoj su registrovani podaci o redu.
6. Izaberite razdjelnik **koji se** koristi u fajlu.
7. Kliknite na dugme **Sledeći**. Ako postoje linije u kojima zahtevi za format nisu ispunjeni, poruka se prikazuje da to istakne. Ako postoji, morate prvo da izmenite uvozni fajl da biste to popravili i onda ponovo izaberete fajl.
8. Pregledajte podatke i potvrdite da su tačni.
9. Kliknite na dugme **Sledeći**. Podaci u fajlu su sada uvezeni u red sa imenom definisanim u fajlu.
10. Izaberite polja za potvrdu za uvezene **redove** da biste se povezali sa ovim radnim opterećenjem.
11. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste definisali otvoreno vreme radnog opterećenja.

Definišite otvoreno vreme za radno opterećenje

Definišite radno vreme za svaki dan u nedelji. Radno vreme radnog opterećenja je postavljeno u skladu sa vremenskom zonom veština.

NAPOMENA : Otvoreno vreme ne može da se produži posle ponoćne pauze definisane za veštinu.

1. Kliknite na dugme sa tri tačke za dan u nedelji.
2. Unesite **Radno vreme**. Izaberite vreme sa +1 ako se radno vreme zatvara u ili posle ponoći.
3. Ponovite korake 1 i 2 za ostale dane u nedelji ili kopirajte iz jednog dana i zalepite na drugi ako se isti otvoreni sati koriste nekoliko dana.
4. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste definisali kako izračunati jačinu zvuka.

Definišite kako izračunati zapreminu na kojoj ćete bazirati prognozu

Definišite kako izračunati zapreminu koja će se koristiti kao osnova za predviđanje. Podesite jačinu zvuka tako što ćete definisati kako da se bavite napuštenim pozivima i prelivanjem do i iz drugih redova. Za detaljniji opis kako napraviti ova prilagođavanja i najbolju praksu, pogledajte Izračunajte obim radnog opterećenja.

NAPOMENA - Koncept napuštanja kontakta ili prelivanja u i iz reda je relevantan samo za veštine telefonije i ćaskanja, koje su veoma osetljive na vreme. Za sve ostale vrste veština, koristite Podrazumevana podešavanja kao podešavanja nemaju nikakav uticaj.

1. Definišite procenat ponuđenog **volumena** koji treba uključiti.

   Ovo je ukupna zapremina na izabranim redovima za ovo radno opterećenje. Prelivanje i povratni poziv mogu biti uključeni u ponuđenu zapreminu u zavisnosti od ACD platforme.

2. Definišite procenat **prelivanja u** obimu koji treba uključiti.

   Ovo je zapremina koja se prenosi iz drugih redova u izabrane redove za ovo radno opterećenje.

3. Definišite procenat zapremine **prelivanja za** odbitak, unesen kao na primer -100%.

   Ovo je volumen koji se prenosi iz izabranih redova za ovo radno opterećenje u druge redove.

4. Definišite procenat ukupnog **napuštenog** volumena za odbitak. Ovo se unosi kao na primer -100%.

   Ovo je ukupan napušteni volumen. Ako želite da uključite samo na primer zapreminu koja je napuštena nakon nivoa usluge, unesite -KSNUMKS% za ukupnu zapreminu napuštene i KSNUMKS% za nivo napuštene usluge. Ako želite da uključite sve napuštene pozive, bez obzira na to kada su napušteni, podesite Abandoned na 0%, a ostala tri napuštena parametra na -100%.

5. Definišite procenat napuštenog kratkog **volumena** koji treba uključiti.

   Ovo je obim poziva ili ćaskanja koji su napušteni kada su bili u redu za vrlo kratko vreme. To su često irelevantni pozivi za koje ne želite da osoblje. Da biste isključili ovu količinu, unesite 0%.

6. Definišite procenat napuštenih u okviru obima nivoa **usluge** koji treba uključiti.

   Ovo je obim poziva ili ćaskanja koji su napušteni dok su još bili u definisanom nivou usluge.

7. Definišite procenat napuštenog obima nivoa **usluge** koji treba uključiti.

   Ovo je obim poziva ili ćaskanja koji su napušteni kada je vreme u redu premašilo definisani nivo usluge.

8. Kliknite **završiti** da biste kreirali radno opterećenje.

Srodne teme

- Kreirajte veštinu
- Format datoteke sa podacima reda
- Izračunajte obim posla

Podesite ciljeve veština

Šabloni veština definišu na primer cilj nivoa usluge, minimalnu i maksimalnu popunjenost i skupljanje veštine. Podrazumevane vrednosti u standardnim šablonima veština su definisane prilikom kreiranja veštine.

Potrebno je da podesite šablon veštine ako na primer želite da koristite različite ciljeve za različite dane u nedelji ili za različito doba dana. U šablonima veština postoji i mogućnost definisanja ograničenja minimalnog ili maksimalnog broja agenata za zakazivanje.

Uverite se da prođete kroz svaki dan u nedelji i prilagodite vrednosti tamo gde je to potrebno. Podijelite ćelije da biste postavili različite vrednosti za različite delove dana. Ako želite da napravite slična podešavanja za nekoliko dana u nedelji, kopirajte vrednosti sa jednog dana u nedelji i nalepite na drugi dan.

Možda postoje razlike koje nisu povezane sa danom u nedelji. Na primer, želite da koristite niži procenat skupljanja u naredna dva dana ili da prihvatite duže vreme čekanja na ovom redu na praznik. U takvim situacijama kreirajte i primenite posebne šablone veština. Ovo se radi kada finalizujete prognozu osoblja.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Stvorena je veština.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze > Pripremite veštinu

Procedure

Izaberite veštinu i otvorite šablone veština

- Kliknite desnim tasterom miša na veštinu da biste definisali ciljeve i izaberite **Pripremite veštinu**.

Razdvojite ćelije da biste definisali različite vrednosti za različite intervale

Podijelite ćelije u intervale ako želite da definišete različite vrednosti za različito doba dana.

1. Kliknite u tabeli da biste izabrali bilo koji od parametara.
2. Kliknite desnim tasterom miša u tabeli i izaberite **Split**.

   Tabela je sada podeljena da prikaže svaki interval odvojeno. Vrednost koja je definisana na nivou dana se koristi kao podrazumevana vrednost za sve intervale.

Podesite ciljeve veština za telefoniju, ćaskanje i maloprodajne veštine

Podesite vrednosti za dane u nedelji ili intervale koji odstupaju od podrazumevane.

1. Podesite cilj nivoa usluge. Nivo usluge je izražen kao kombinacija procenta i broj **sekundi**.

   PRIMER Nivo usluge 80% i 20s znači da je cilj da odgovori na 80% poziva u roku od 20s.

2. Podesite cilj za **minimalnu popunjenost**.

   Popunjenost je procenat zakazanog vremena na aktivnosti veštine da agent aktivno rukuje kontaktima. Izračunavanje resursa može rezultirati prevelikom potrebom resursa za veštinama sa malim obimom. Koristite postavku **Minimalna popunjenost** da biste definisali prihvatljiv nivo popunjenosti i zadržite predviđenu potrebu nižom. To može uticati na nivo usluge, jer smanjuje marže osoblja.

3. Podesite cilj za **maksimalnu popunjenost**.

   U nekim slučajevima, izračunavanje resursa rezultira izuzetno visokim nivoom popunjenosti za veštine sa velikim obimom. Koristite postavku **Maksimalna zauzetost** da biste definisali upravljiv nivo popunjenosti za agente i povećali predviđenu potrebu.

4. Unesite cilj za **minimalne agente** ako je potrebno.

   Koristite ovo da istaknete potrebu za više resursa nego što pokazuje obim veštine. Koristite ovu postavku samo kada je to potrebno, a zatim je koristite samo za intervale u kojima je to potrebno.

5. Unesite metu za **maksimalne agente** ako je potrebno.

   Koristite ovo da istaknete potrebu za manje resursa od onoga što pokazuje obim veštine. Koristite ovu postavku samo kada je to potrebno, a zatim je koristite samo za intervale u kojima je to potrebno.

6. Unesite metu za **agente** ako je potrebno.

   Koristite ovo da biste premostili predviđene agente i umesto toga koristite svoj definisani cilj.

7. Podesite očekivano **skupljanje**.

   Skupljanje je gubitak resursa zbog neplaniranih izostanaka, kao što je bolovanje. Ovo se koristi za izračunavanje ukupnog broja agenata za zakazivanje, uključujući i broj agenata potrebnih za pokrivanje neplaniranih izostanaka.

   Da biste automatski podesili vrednosti skupljanja za blisku budućnost, koristite dinamičko skupljanje. Pogledajte Upravljanje dinamičkim skupljanjem za više informacija

8. Podesite cilj za **efikasnost.**

   Efikasnost je procenat planiranog vremena veštine koje su agenti na raspolaganju za rukovanje kontaktima. Ovo se koristi za prilagođavanje činjenici da će agenti možda morati da napuste svoj sto, na primer da postave pitanje ili da posete toalet. Definišite realan nivo efikasnosti.

9. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste podesili ciljeve za sledeći dan u nedelji i ponavljajte dok ne revidirate sve dane.
10. Kliknite **Završi** da biste sačuvali prilagođene šablone veština.
11. Ne zaboravite da primenite prilagođene šablone veština na prognozu. Pogledajte Finalizirajte prognozu osoblja Za više informacija.

Podesite ciljeve veština za druge tipove kanala

Podesite vrednosti za dane u nedelji ili intervale koji odstupaju od podrazumevane.

1. Podesite ciljnu vrednost za **Handled unutar**.

   Obrađeno unutar je meta za maksimalno vreme kontakt mora da sačeka da se njihov slučaj reši. Maksimalno **obrađeno u** vremenu je KSNUMKS puta dužina intervala veštine.

   > **NAPOMENA** : Rukovanje u vremenu se računa samo tokom otvorenih sati veštine. Ako e-pošta stigne tokom zatvorenog vremena, obrađeno u roku se izračunava od prvog intervala Radno vreme. To znači, ako obećate svojim klijentima odgovor u roku od 24h i veština je otvorena 8h dnevno, podesite rukovanje u roku od 8h ili manje.

2. Unesite cilj za **minimalne agente** ako je potrebno.

Koristite ovo da istaknete potrebu za više resursa nego što pokazuje obim veštine. Koristite ovu postavku samo kada je to potrebno, a zatim je koristite samo za intervale u kojima je to potrebno.

3. Unesite cilj za **Maksimalni agenti**s ako je potrebno.

   Koristite ovo da istaknete potrebu za manje resursa od onoga što pokazuje obim veštine. Koristite ovu postavku samo kada je to potrebno, a zatim je koristite samo za intervale u kojima je to potrebno.

4. Podesite očekivano **skupljanje**.

   Skupljanje je gubitak resursa zbog neplaniranih izostanaka, kao što je bolovanje. Ovo se koristi za izračunavanje ukupnog broja agenata za zakazivanje, uključujući i broj agenata potrebnih za pokrivanje neplaniranih izostanaka.

   Da biste automatski podesili vrednosti skupljanja za blisku budućnost, koristite dinamičko skupljanje. Pogledajte Upravljanje dinamičkim skupljanjem za više informacija

5. Podesite cilj za **efikasnost.**

   Efikasnost je procenat planiranog vremena veštine koje su agenti na raspolaganju za rukovanje kontaktima. Ovo se koristi za prilagođavanje činjenici da će agenti možda morati da napuste svoj sto, na primer da postave pitanje ili da posete toalet. Definišite realan nivo efikasnosti.

6. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste podesili ciljeve za sledeći dan u nedelji i ponavljajte dok ne revidirate sve dane.
7. Kliknite **Završi** da biste sačuvali prilagođene šablone veština.
8. Ne zaboravite da primenite prilagođene šablone veština na prognozu. Pogledajte Finalizirajte prognozu osoblja Za više informacija.

Srodne teme

- Finalizirajte prognozu osoblja
- Upravljanje dinamičkim skupljanjem

Izračunajte obim posla

Da biste imali najtačniju vrednost za zapreminu koja će se koristiti kao osnova za predviđanje, morate konfigurisati kako se izračunava zapremina. Podesite ponuđenu jačinu zvuka tako što ćete konfigurisati kako da se nosite sa napuštenim pozivima i ćaskanjem i prelivanjem do i iz drugih redova. Izračunata prilagođena vrednost se naziva izračunati pozivi, ili

Odgovarajući naziv za druge tipove kanala, i prikazan u različitim delovima sistema.

Isti obračun se takođe koristi za izračunavanje stvarnog ponuđenog obima kako bi se omogućilo da se uporedi sa predviđenim obimom. Ove vrednosti su prikazane u modulu Prognoze, u alatu Intradai i u izveštaju "Prognoze u odnosu na stvarno radno opterećenje".

NAPOMENA : Obično je relevantno samo da se prilagodi obračun radnog opterećenja za telefoniju i veštine ćaskanja. To je zato što su veoma osetljivi na vreme i kontakti mogu biti napušteni ili teče iz jednog reda
drugom. Koristite podrazumevane postavke za sve ostale vrste veština.

Obračun za proveru podataka reda

Kada kreirate potpuno novo radno opterećenje, često želite da potvrdite podatke o redu. Napravite prilagođavanja da biste izračunali ukupnu zapreminu na izabranim redovima, uključujući sve napuštene pozive ili ćaskanja, ali ne uključuju nikakav preliv iz drugih redova ili odbijaju bilo kakvo prelivanje u druge redove.

Definišite obračun ovako da biste proverili podatke reda čekanja.

Parametar	Vrednost
Ponuđeno	100%
Prelivanje u	0%
Prelijte se	0%
Napušteno	-100%
Napušten kratak	100%
Napušten u okviru nivoa usluge	100%
Napušten nakon nivoa usluge	100%

Zatim proverite podatke upoređivanjem izveštaja o statistici reda sa podacima reda na ACD platformi.

Obračun za podešavanje jačine zvuka

Kada se podaci verifikuju, podesite izračunavanje zapremine u svojstvima radnog opterećenja ako je potrebno.

Prelivanje i prelivanje

Ako postoji prelivanje u izabrani red iz drugih redova, razmislite da li želite da osoblje za taj volumen na ovom radnom opterećenju ili ako taj volumen treba da se rukuje na originalnom redu. Ako želite da kreirate prognozu na osnovu ukupnog obima, uključujući i prelivanje, podesite **Overflov na** 100%.

Ako ne želite da osoblje za prelivanje u obimu na ovom radnom opterećenju, podesite **Overflov u** na 0%. Ovo je takođe slučaj, na primer, ako su ovi pozivi ili ćaskanja već dodani u radno opterećenje kroz određeni red prelivanja ili ako ne želite da osoblje za ovaj dodatni volumen.

Ako postoji prelivanje iz izabranog reda u druge redove, obično želite da osoblje rukuje ovom količinom na ovom radnom opterećenju kako bi se sprečilo prelivanje. U ovim slučajevima, podesite **Overflov na** 0% da ne odbije ove pozive. Da biste kreirali prognozu koja uzima u obzir neke od ovih količina, možete, na primer, definisati **Overflov na** -30% da biste kreirali prognozu koja ima za cilj da obradi 70% zapremine prelivanja.

Napušteni pozivi i ćaskanja

U nekim situacijama ima puno napuštenih poziva jer vještina nema dovoljno osoblja. Prilikom predviđanja, možete odbiti neke od napuštenih poziva iz ponuđenih poziva. Uključite procenat napuštenih poziva koje želite da osoblje.

Postavka **Napušteno** sadrži ukupnu napuštenu zapreminu. Ukupna zapremina je podeljena u tri kategorije, **napuštena kratka**, **napuštena u okviru nivoa** usluga i napuštena nakon nivoa usluge. Oduzmite **Abandoned** i dodajte podkategorije koje želite da uključite.

> **NAPOMENA** : Prognoza se zasniva na stopi napuštanja definisanoj za veštinu i Erlang A modelu. Stoga, najbolja praksa je da se isključi Abandoned kratak i zadržati Abandoned u okviru nivoa usluga I napušten nakon nivoa usluge.

Da biste uključili jačinu zvuka koja je napuštena unutar i posle nivoa usluge, ali ne i kratke pozive ili ćaskanja, definišite obračun ovako.

Parametar	Vrednost
Napušteno	-100%
Napušten kratak	0%
Napušten u okviru nivoa usluge	100%

Parametar	Vrednost
Napušten nakon nivoa usluge	100%

Da biste uključili sve napuštene pozive, definišite obračun ovako.

Parametar	Vrednost
Napušteno	-100%
Napušten kratak	100%
Napušten u okviru nivoa usluge	100%
Napušten nakon nivoa usluge	100%

Srodne teme

- Kreirajte radno opterećenje

Format datoteke sa podacima reda

Datoteka za uvoz podataka o redu može se koristiti za uvoz istorijskih podataka o redu na osnovu prognoze. Podaci o redu se uvoze kada je radno opterećenje podešeno ili kasnije u prikazu redova u svojstvima radnog opterećenja.

Važna razmatranja

Formatiranje datoteke za uvoz

- Koristite standardnu CSV ili TKST datoteku.
- Kodiranje datoteka mora biti UTF-8.
- Ime datoteke mora biti jedinstveno. Datum i vremenska oznaka često pomažu.
- Fajl ne može da sadrži zaglavlja kolona.
- Polja se mogu razdvojiti zarezima ili tačkama i zarezima. Tačka-zarez su poželjni.

- Podaci reda moraju biti sortirani u hronološkom redosledu na osnovu kolona datuma i vremena. Možete ili sortirati sve redove u hronološkom redosledu, ili sortirati redove za svaki red u hronološkom redosledu.
- Sva polja su obavezna i moraju biti u naznačenom redosledu. Stoga, nemojte brisati nijedno polje.
- Ako izvozite podatke sa vaše platforme, verovatno je da izvezena datoteka ima drugačiji redosled ili drugačiji broj polja od formata definisanog u nastavku. U tom slučaju morate ručno potvrditi redosled u izvezenoj datoteci i preurediti ih tako da odgovaraju formatu uvoza.

Polja datoteke za uvoz

Polje 1 definiše dužinu intervala. Polja 2 do 5 definiše datum, vreme i jedinstveni red. Polja 6 do 21 sadrže podatke reda za definisani red i interval.

Pogledajte ovaj primer fajl za detalje: Fajl primera uvoza reda.

Iako su sva polja obavezna, podaci su potrebni samo za neka polja. Molimo pogledajte listu da biste utvrdili koji su obavezni, a koji su opcioni.

- **Obavezna** polja su potrebna da bi se kreirala osnovna prognoza.
- Neka polja su označena kao **Predloženo**. Oni nisu obavezni, ali se koriste za stvaranje preciznije prognoze.
- Polja označena kao **Opciono** se koriste samo za izveštavanje.

Ako nema podataka za kolonu, unesite 0 (nula). Slično tome, ako nema podataka za određeni interval,

unesite 0. Zahtevi za format polja su važni. Pogledajte informacije za svako polje u tabeli ispod.

Uvoz polja datoteka

Ne.	Polje	Tip	Jedi	Polje u data mart (Tabela:fact_red)	Značaja	Opis
	01	Interval	Mm	Minuta	interval_id	Obavezno Dužina Interval (15, 30, i 60 minuta podržano).
	02	date_from	udeo		date_id	Obavezno Datum Prijavljeni interval.

Ne.	Polje	Tip	Jedinica	Polje u data mart (Tabela:fact_red)	Značaja	Opis
						Ovo polje mora biti u yyyyMMdd formatu. Ako radite u Ekcelu, koristite tekstualni format za ovo polje. U suprotnom, Ekcel često menja datum u Microsoft formatu, što uzrokuje probleme prilikom čuvanja u CSV datoteku.
03	Vreme	hh:mm	Sati i minuti	interval_id	Obavezno	Vreme početka Prijavljeni interval (24-časovni sat). Ovo mora biti u HH:MM ili H:MM format.
04	Redosled	Znak(100)		queue_id	Obavezno	Jedinstveni Alfanumerički identifikator reda / veštine koja se uvozi. Ako ne postoji jedinstveni ID, ali je ime reda jedinstveno, koristite ime reda u ovom polju

Ne.	Polje	Tip	Jedinica	Polje u data mart (Tabela:fact_red)	Značaja	Opis
						također.
05	queue_name	Znak(100)		queue_id	Obavezno	Ime red je Uvezene. Ovo mogu biti slova ili Brojevi i konzerva sadrže razmake.
06	offd_direct_ call_cnt	Int		offered_calls	Obavezno	Broj ponuđeni pozivi za taj interval i Redosled.
07	overflow_in_ call_cnt	Int		overflow_in_ Poziva	Opcionalno	Broj Pozivi prebačeni od drugog red za ovo Redosled.
08	aband_call_cnt	Int		Napustio_ Poziva	Predloħio	Broj napušteni pozivi za taj interval i red.
09	overflow_out_ call_cnt	Int		overflow_out_ Poziva	Opcionalno	Broj Pozivi prebačeni Iz ovog reda do još jedan red.
10	answ_call_cnt	Int		answered_calls	Obavezno	Broj pozivi koji su bili Odgovoreno po

Ne.	Polje	Tip	Jedi	Polje u data mart (Tabela:fact_ red)	Značaja	Opis
						Interval i red.
11	queued_and_ answ_call_dur	Int	Sekundi	speed_of_ answer_s	Opcionalno	Ukupno vreme reda za sve odgovorene pozive, u sekundama, a ne mm: ss.
12	queued_and_ aband_call_dur	Int	Sekundi	time_to_ abandon_s	Opcionalno	Ukupno vreme reda za sve napuštene pozive, u sekundama, a ne mm:ss.
13	talking_call_ dur	Int	Sekundi	talk_time_s	Predloħio	Ukupno vreme Agenti su obrađivali poziv, u sekundi (ne MM: SS).
14	wrap_up_dur	Int	Sekundi	after_call_ work_s	Predloħio	Ukupno vreme koje su agenti proveli nakon poziva ili završetka, u sekundama (ne mm: ss).
15	queued_answ_ longest_que_ dur	Int	Sekundi	longest_delay_ in_ queue_ answered_s	Opcionalno	Najduži poziv čeka u redu pre nego što se odgovori, u sekundi (ne mm:ss).

Ne.	Polje	Tip	Jedinica	Polje u data mart (Tabela:fact_red)	Značaja	Opis
16	queued_aband_longest_que_sadržina	Int	Sekundi	longest_delay_U_Redosled_abandoned_s	Opcionalno	Najduže vreme a poziv čekao u red pre sagovornik napušten poziv, u sekundi (ne mm:ss).
17	avg_avail_member_cnt	Int		Nije u podacima Kuća	Opcionalno	Trenutno nije Koristi. Podesite ga na 0 (nula).
18	ans_servicelevel_cnt	Int		Odgovorio_Poziva_within_SL	Predloħio	Broj pozivi koji su bili odgovoreno u roku nivo usluge Prag. Priključak prag je postavljen u ACD Platforme.
19	wait_dur	Int	Sekundi	idle_time_s	Opcionalno	Trenutno nije Koristi. Podesite ga na 0 (nula).
20	aband_short_call_cnt	Int		Napustio_Kratka_Poziva	Predloħio	Broj pozivi koji su bili napušten pre dostizanje "kratak" poziv Prag. Priključak prag je postavljen u ACD

Ne.	Polje	Tip	Jedi	Polje u data mart (Tabela:fact_ red)	Značaja	Opis
						Platforme.
21	aband_within_ sl_cnt	Int		Napustio_ calls_ within_SL	Predlohio	Broj poziva koji su napušteni pre nego što su dostigli prag nivoa usluge. Ova vrednost isključuje napuštene kratke pozive jer se računaju odvojeno (vidi red 20). Prag nivoa usluge je postavljen u ACD platformi.

Srodne teme

- Uvoz podataka reda
- Kreirajte radno opterećenje

Uvoz podataka reda

Koristite alat za veb prognoze da biste uvezli podatke o redu. Podaci reda koje uvozite mogu se povezati sa novom veštinom ili sa postojećom veštinom.

Uvoz podataka reda automatski podešava otvoreno vreme. Stoga, uverite se da uvoz datoteka sadrži samo intervale koji pripadaju datumu za koji uvozite podatke reda reda. Ovo je posebno važno ako ponoćna pauza nije postavljena u ponoć za veštinu povezanu sa redom.

PRIMER Ako je ponoćna pauza postavljena na 2:00 AM za veštinu, uverite se da datoteka za uvoz ne sadrži podatke reda za intervale pre 2:00 AM prvog dana za koji uvozite
Podaci o redu.

Možete pratiti kada su podaci o redu uvezeni i od koga u izveštaju General Audit Trail. Izveštaj Opšte revizijske staze prikazuje samo kada su podaci o redu uvezeni preko veb alata Prognoze, a ne kada je to učinjeno u modulu Prognoze klijenta.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Prognoze > Izmena veštine.
- Datumi za uvoz datuma reda moraju biti kreirani u bazi podataka. To se može uraditi pokretanjem početnog koraka u ETL-u za te datume.

  NAPOMENA Ovo je obično potrebno samo ako je vaš sistem nedavno podešen. Kontaktirajte Cisco podršku ako je potrebno.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Uvoz podataka reda

1. Kliknite na dugme **Uvoz** i izaberite **Uvoz podataka** o redu.
2. Ispustite datoteku sa podacima reda u sivu zonu ili kliknite na sivu zonu da biste izabrali datoteku. Datoteka sa podacima reda mora da prati određeni format. Pogledajte Format datoteke sa podacima reda za više informacija.
3. Prikazuje se pregled prvih 100 redova u izabranoj datoteci. Pregledajte redove i rešite sve probleme u datoteci pre nego što nastavite sa uvozom.

   Istaknuti su svi problemi sa formatom unutar redova. Ovo može biti, na primer, ako je format datuma ili vremena pogrešan, ili ako polja koja treba da sadrže numeričke vrednosti nemaju. Pređite mišem na bilo koje istaknuto polje da biste prikazali opis sa detaljima.

4. Izaberite vremensku zonu **koja će** se koristiti u uvozu. Vremena i datumi u podacima reda čekaju se čuvaju u skladu sa izabranom vremenskom zonom.
5. Kliknite na dugme **Uvoz**.

6. Prikazana je traka napretka. Kada postane zelena, uvoz je završen. Kliknite na dugme **OK** da biste uvezli drugu datoteku.

> **NOTA**
>
> - Redovi se uvoze u serijama. Sve već uvezene serije se čuvaju ako uvoz iz nekog razloga ne uspije u kasnijoj seriji.
> - Ako uvoz ne uspe, poruka je prikazana iznad tabele. U poruci se navodi problem i u kom redu je. Rešite problem, a zatim ponovo pokrenite uvoz. Ako su se neke vrednosti promenile za već uvezene serije, prethodne vrednosti se zamenjuju.

Srodne teme

- Kreirajte veštinu (alat za veb prognoze)
- Izveštaj o opštoj reviziji

Uvoz zaostataka

Uvozom CSV datoteke statistike reda e-pošte, stavke koje su izvan nivoa usluge biće identifikovane i dodane na vrh prognoze za sledeći dan, tako da se one obrađuju što je pre moguće. I nova prognoza i stara prognoza će se videti u dnevnom prikazu u alatu Prognoze.

Preduslovi

Imate dozvolu Veb > Prognoze.

Lokacija stranice

Veb > Prognoze > Uvoz zaostataka

Procedure

Uvoz zaostataka

1. U alatu **Prognoze** kliknite na dugme **Uvoz** , a zatim kliknite na dugme **Uvoz zaostataka**.
2. Otpremite CSV datoteku. Fajl mora da prati određeni format. Pogledajte Email reda statistika format datoteke za više informacija.
3. Izaberite vremensku zonu .

4. Kliknite na dugme **Uvoz**.
5. Kliknite na dugme **OK.**

Srodne teme

- Generišite prognozu (alat za veb prognoze)
- Kreirajte veštinu (alat za veb prognoze)
- Podesite ciljeve veština
- Kreirajte radno opterećenje

Format datoteke statistike reda e-pošte

Datoteka statistike reda e-pošte može se koristiti za uvoz istorijske statistike reda e-pošte na osnovu prognoze. Podaci o redu se uvoze kada je radno opterećenje podešeno ili kasnije u prikazu redova u svojstvima radnog opterećenja.

Važna razmatranja

Formatiranje datoteke za uvoz

- Koristite standardnu CSV ili TKST datoteku.
- Kodiranje datoteka mora biti UTF-8.
- Ime datoteke mora biti jedinstveno. Datum i vremenska oznaka često pomažu.
- Fajl ne može da sadrži zaglavlja kolona.
- Polja se mogu razdvojiti zarezima ili tačkama i zarezima. Tačka-zarez su poželjni.
- Podaci reda moraju biti sortirani u hronološkom redosledu na osnovu kolona datuma i vremena. Možete ili sortirati sve redove u hronološkom redosledu, ili sortirati redove za svaki red u hronološkom redosledu.
- Sva polja su obavezna i moraju biti u naznačenom redosledu. Stoga, nemojte brisati nijedno polje.
- Ako izvozite podatke sa vaše platforme, verovatno je da izvezena datoteka ima drugačiji redosled ili drugačiji broj polja od formata definisanog u nastavku. U tom slučaju morate ručno potvrditi redosled u izvezenoj datoteci i preurediti ih tako da odgovaraju formatu uvoza.

Polja datoteke za uvoz

Pogledajte ovaj primer fajl za detalje: Fajl primera uvoza reda.

Iako su sva polja obavezna, podaci su potrebni samo za neka polja. Molimo pogledajte listu da biste utvrdili koji su obavezni, a koji su opcioni.

- **Obavezna** polja su potrebna da bi se kreirala osnovna prognoza.
- Neka polja su označena kao **Predloženo**. Oni nisu obavezni, ali se koriste za stvaranje preciznije prognoze.
- Polja označena kao **Opciono** se koriste samo za izveštavanje.

Ako nema podataka za kolonu, unesite 0 (nula). Slično tome, ako nema podataka za određeni interval, unesite 0. Zahtevi za format polja su važni. Pogledajte informacije za svako polje u tabeli ispod.

Uvoz polja datoteka

Ne.	Polje u Baze podataka	Tip	Jedinica	Polje u Teleopti WFM Izveštaj "Red Statistika"	Značaja	Tip podataka – Opis
01	queue_id	klima (100)		N / A – samo za interno mapiranje	Obavezno	Jedinstveni identifikator reda ili tipa slučaja. Primarni ključ.
02	queue_name	klima (100)		Red za čekanje	Obavezno	Originalni red / naziv slučaja ili definicija u e-mail / CRM sistemu. Primarni ključ.
03	task_id	klima (50)		N/a	Obavezno	Identifikator ovog jednog e-maila ili slučaja. Primarni ključ.
04	offered_date_and_Vreme		gggg-mm-dd HH:MI:SS	("Datum / interval" + računati kao	Obavezno	Datum i vreme kada je e-mail / slučaj ušao u red / veština. Primarni ključ.

Ne.	Polje u Baze podataka	Tip	Jedinica	Polje u Teleopti WFM Izveštaj "Red Statistika"	Značaja	Tip podataka – Opis
			(24h)	"Ponuđeno Pozivi" i "Odgovorio Pozivi")		E-mail / slučaj je prijavljen Na osnovu ovog datuma i vremena u Teleopti prognozama.
05	Prvi_ handled_ date_and_ vreme		gggg-mm-Dd HH:MI: SS (24h)	N/a	Obavezno	Datum i vreme kada je e-Pošta / slučaj je prvi put obrađen od strane agenta. Ako je dogovoreno da se izvozi e-mailove ili slučajevi koji nisu završen još, ovo će biti podesite na offered_date_and_ vreme ako još nije bilo rukovati.
06	Dovršeno_ date_and_ Vreme		gggg-mm-Dd HH:MI: SS (24h)	N/a	Opcionalno	Datum i vreme kada je e-pošta / slučaj je u potpunosti Dovršeno. Ako je dogovoreno da se izvozi e-mailove ili slučajeve koji nisu završen još, ovo može biti ostavio prazan.
07	task_work_ time_in_s	Int		Vreme za Razgovor	Obavezno	Ukupno vreme e-mail / slučaj je rukovao agentima u ovaj red (u sekundama).
08	after_task_ work_time_ in_s	Int	Sekundi	Posle poziva Posao (ACV)	Obavezno	Ako je primenljivo, vrap-up / ACV vreme za ovaj zadatak u ovom redu.

Ne.	Polje u Baze	Tip	Jedi	Polje u Teleopti WFM izveštaj "Red Statistika"	Značaja	Tip podataka – Opis
09	queuing_ time_in_s	Int	Sekundi	Brzina odgovor a	Opcionalno	Vreme reda za red čekanja I rukovao e-mail / slučaj. Trebalo bi da odražava ukupno vreme od ulaska e-maila/slučaja u red do odgovora, tj. uključujući vreme rukovanja i vreme parkiranja. Za slučajeve koji se sastoje od nekoliko podaktivnosti, ovo bi trebalo da bude vreme do prvog odgovora. Ukoliko ovo nije obezbeđeno, Teleopti će podrazumevano da vreme čekanja bude razlika između offered_date_and_time i first_handled_date_and_ vremena.
10	is_handled_ within_ service_level	Bitni no		Odgovore U okviru nivoa usluga	Opcionalno	Prijavljeno kao 1 ako je e-pošta / slučaj obrađen u okviru nivoa usluge za ovaj red. Prijavljeno kao 0 ako ne.
11	task_status_ opis	Niz		N/a	Opcionalno	String, 50 znakova – Za informativnu upotrebu ili po dogovoru. Može biti bilo koji tekst ili jedan od sledećih: "Završeno""Preneseno" "Ponuđeno" (nije završeno

Ne.	Polje u Baze podataka	Tip	Jedinica	Polje u Teleopti WFM Izveštaj "Red Statistika"	Značaja	Tip podataka – Opis
						još)

Srodne teme

- Uvoz podataka reda
- Kreirajte radno opterećenje

Kreirajte veštinu (alat za veb prognoze)

Napravite novu veštinu za predviđanje. Konfigurišite postavke veštine da biste definisali, na primer, šta je cilj nivoa usluge i koju aktivnost da koristite prilikom zakazivanja za ovu veštinu.

Kada se veština kreira u veb alatu Prognoze, radno opterećenje se automatski kreira sa izabranim redovima i otvorenim satima.

Trenutno možete kreirati **veštine dolazne telefonije**, **e-pošte**, **ćaskanja** i **back office-a** u alatu za veb prognoze. Da biste kreirali veštine drugih tipova veština, koristite modul Prognoze u klijentu.

Ako želite da prilagodite na primer cilj nivoa usluge ili skupljanje kasnije, to se radi u modulu Prognoze u klijentu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Prognoze > Izmena veštine.
- Postoje istorijski podaci o redu na redovima koji su povezani sa veštinom. Redovi mogu biti ili redovi iz ACD integracije ili redovi sa uvezenim podacima reda.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Kreirajte dolaznu telefoniju ili veštinu ćaskanja

1. Kliknite na dugme **Nova veština**.
2. Izaberite vremensku zonu . Često je najpogodnije odabrati vremensku zonu u kojoj je radno opterećenje. Ako radno opterećenje pokriva nekoliko vremenskih zona, možete odabrati vremensku zonu u kojoj su planeri resursa.
3. Izaberite **Inbound Telephoni** ili **Chat** kao tip veštine.
4. Izaberite **redove** da biste se povezali sa ovom veštinom.

   Po defaultu, redovi koji nisu povezani sa bilo kojim drugim veštinama su prikazani. Kliknite na dugme **Uključi korišćene redove**
   Da biste prikazali redove koji su već povezani sa drugim veštinama.
5. Kliknite na dugme **Sledeći**.
6. Unesite **ime** za veštinu.
7. Izaberite aktivnost veština. Ovo je aktivnost koja se koristi prilikom zakazivanja ove veštine. Aktivnosti koje su dostupne za odabir su aktivnosti za koje je odabrano **polje za potvrdu Zahteva veštinu** .
8. Izaberite dužinu intervala. Ako koristite istu aktivnost veštine kao i prethodno kreirana veština, dužina intervala je već podešena. Ako želite da koristite drugu dužinu intervala, izaberite drugu aktivnost veštine ili kreirajte novu.

   > **NAPOMENA** Ako vaša vremenska zona ima ofset od UTC-a koji nije puni sati, morate odabrati dužinu intervala koja omogućava usklađivanje sa punim satima. Na primer, za UTC+5:30, izaberite
   > 15 ili 30 minuta. Za UTC+5:45, izaberite 15 minuta.
9. Unesite cilj nivoa usluge. Nivo usluge je izražen kao kombinacija procenta i broja sekundi.

   > **PRIMER** Nivo usluge 80% i 20s znači da je cilj da odgovori na 80% kontakata u roku od 20 sekundi.
10. Unesite očekivano **skupljanje**. Skupljanje je gubitak resursa zbog neplaniranih izostanaka, kao što je bolovanje. Ovo se koristi za izračunavanje ukupnog broja agenata za zakazivanje, uključujući i broj agenata potrebnih za pokrivanje neplaniranih izostanaka.

Da biste automatski podesili vrednosti skupljanja za blisku budućnost, koristite dinamičko skupljanje. Pogledajte Upravljanje dinamičkim skupljanjem za više informacija

11. Unesite stopu napuštanja. Stopa napuštanja se koristi za predviđanje broja potrebnih agenata i izračunavanje predviđenog nivoa usluge. Analizirajte svoje stope napuštanja kada se dostigne nivo usluge ili je prihvatljiv i unesite tu stopu napuštanja za veštinu. Izbegavajte da koristite prosečnu stopu napuštanja.
12. Za veštine ćaskanja, unesite **Mak paralelne zadatke**. Ovo je broj razgovora koje agent može imati u toku u isto vreme. Potreba za resursima se izračunava kao ukupna potreba za resursima ako je svaki chat obrađen jedan po jedan podeljen sa **Mak paralelnim zadacima** vrednosti.
13. Dodajte **otvoreno vreme** za veštinu. Predloženi otvoreni sati su zasnovani na istorijskim podacima za izabrane redove.
    1. Ako postoje drugi radni sati, kliknite na dugme **Dodaj radno vreme** i podesite radno vreme.
    2. Izaberite za koje dane u nedelji da koristite ovo radno vreme.

    NAPOMENA Ako ova veština ima neke redove sa različitim otvorenim satima, koristite modul Prognoze u klijentu da biste kreirali dodatno radno opterećenje.
14. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Kreirajte veštinu e-pošte ili Back office-a

1. Kliknite na dugme **Nova veština**.
2. Izaberite vremensku zonu . Često je najpogodnije odabrati vremensku zonu u kojoj je radno opterećenje. Ako radno opterećenje pokriva nekoliko vremenskih zona, možete odabrati vremensku zonu u kojoj su planeri resursa.
3. Izaberite **E-pošta** ili **Back office** kao tip veštine. Za veštinu back-office-a, moguće je postaviti produženi nivo usluge do 30 dana. Pogledajte Kreirajte veštinu sa ciljem proširenog nivoa usluge.
4. Izaberite **redove** da biste se povezali sa ovom veštinom.

   Po defaultu, redovi koji nisu povezani sa bilo kojim drugim veštinama su prikazani. Kliknite na dugme **Uključi korišćene redove**
   Da biste prikazali redove koji su već povezani sa drugim veštinama.
5. Kliknite na dugme **Sledeći**.
6. Unesite **ime** za veštinu.

7. Izaberite aktivnost veština. Ovo je aktivnost koja se koristi prilikom zakazivanja ove veštine. Aktivnosti koje su dostupne za odabir su aktivnosti za koje je odabrano **polje za potvrdu Zahteva veštinu** .

8. Izaberite dužinu intervala. Ako koristite istu aktivnost veštine kao i prethodno kreirana veština, dužina intervala je već podešena. Ako želite da koristite drugu dužinu intervala, izaberite drugu aktivnost veštine ili kreirajte novu.

   > **NAPOMENA** Ako vaša vremenska zona ima ofset od UTC-a koji nije puni sati, morate odabrati dužinu intervala koja omogućava usklađivanje sa punim satima. Na primer, za UTC+5:30, izaberite
   > 15 ili 30 minuta. Za UTC+5:45, izaberite 15 minuta.

9. Unesite ciljnu vrednost za **Handled unutar**. Obrađeno unutar je meta za maksimalno vreme kontakt mora da sačeka da se njihov slučaj reši. Maksimalno **obrađeno u** vremenu je KSNUMKS puta dužina intervala veštine. Za veštine back-office-a, ova vrednost će se koristiti ako se isključi postavka cilja proširenog nivoa usluge.

   Obrađeno u roku od vremena se računa samo tokom otvorenog vremena veštine. Ako e-mail stigne tokom zatvorenog vremena, obrađeno u roku se računa od prvog intervala otvorenog vremena. To znači, ako obećate svojim klijentima odgovor u roku od 24h i veština je otvorena 8h dnevno, podesite rukovanje u roku od 8h ili manje.

10. Unesite očekivano **skupljanje**. Skupljanje je gubitak resursa zbog neplaniranih izostanaka, kao što je bolovanje. Ovo se koristi za izračunavanje ukupnog broja agenata za zakazivanje, uključujući i broj agenata potrebnih za pokrivanje neplaniranih izostanaka.

    Da biste automatski podesili vrednosti skupljanja za blisku budućnost, koristite dinamičko skupljanje. Pogledajte Upravljanje dinamičkim skupljanjem za više informacija

11. Dodajte **otvoreno vreme** za veštinu. Predloženi otvoreni sati su zasnovani na istorijskim podacima za izabrane redove.

    1. Ako postoje drugi radni sati, kliknite na dugme **Dodaj radno vreme** i podesite radno vreme.
    2. Izaberite za koje dane u nedelji da koristite ovo radno vreme.

    > **NAPOMENA** Ako ova veština ima neke redove sa različitim otvorenim satima, koristite modul Prognoze u klijentu da biste kreirali dodatno radno opterećenje.

12. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Kreirajte veštinu sa ciljem proširenog nivoa usluge

1. Na **stranici Prognoze** , u gornjem desnom uglu, kliknite na dugme **Nova veština**.
2. Na stranici Kreiraj **veštinu** izaberite vremensku zonu koju želite da primenite.
3. Izaberite **Back office** za **Tip** veštine.
4. Uključite dugme Prošireni **nivo usluge cilj.**
5. Unesite broj za **Handled u roku od (dana).**
6. Izaberite redove.
7. Kliknite na dugme **Sledeći**.
8. Unesite **ime**.
9. Izaberite aktivnost za **aktivnost** veštine.
10. Unesite broj za **Obrađeno unutar (hh: mm)** i **Skupljanje (%)**. Ovo će se koristiti kao rezervni ako je prošireni nivo usluge kasnije onemogućen.
11. Izaberite **Radno vreme**. Kliknite na dugme **Dodaj otvoreno vreme** da biste dodali još otvorenih sati za veštinu.
12. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Srodne teme

- Izmenite veštinu (alat za veb prognoze)
- Uvoz podataka reda
- Generišite prognozu (alat za veb prognoze)
- Upravljanje dinamičkim skupljanjem
- Podesite ciljeve veština
- Kreirajte veštinu
- Kreirajte radno opterećenje

Izmenite veštinu (alat za veb prognoze)

Izmenite postavke veštine da biste promenili ime veštine, prilagodili stopu napuštanja ili otvoreno radno vreme, ili promenili redove koji su povezani sa ovom veštinom.

Ako želite da podesite cilje skupljanja ili nivoa usluge, koristite modul Prognoze u klijentu. Pogledajte Podesite ciljeve veština za više informacija.

Sve promene veština napravljene u alatu za veb prognoze prate se u opštem revizijskom tragu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Prognoze > Izmena veštine.
- Stvorena je veština.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Pogledaj svojstva veštine

1. Izaberite **prikaz Veštine** .
2. Kliknite **na Detalji** o veštini za koju želite da vidite osobine.

   Prikaz koji se otvara predstavlja sve osobine veštine, na primer vremensku zonu, dužinu intervala i podrazumevano skupljanje.

Izmenite veštinu

1. Izaberite **prikaz Veštine** .
2. Kliknite **na Uredi** na veštini za koju želite da promenite osobine.
3. Promenite **ime** ako je potrebno.
4. Podesite stopu napuštanja. Ova opcija je dostupna za **dolaznu telefoniju**, **ćaskanje** i **maloprodaju** Veљtine.

   Stopa napuštanja se koristi za predviđanje broja potrebnih agenata i izračunavanje predviđenog nivoa usluge. Analizirajte svoje stope napuštanja kada se dostigne nivo usluge ili je prihvatljiv i unesite tu stopu napuštanja za veštinu. Izbegavajte da koristite prosečnu stopu napuštanja.

5. Podesite otvoreno **vreme** za veštinu.

1. Podesite postojeće radno vreme i izaberite za koje dane u nedelji da koristite ovo radno vreme.
2. Ako postoje dani sa drugim radnim vremenom, kliknite na dugme **Dodaj radno vreme**, podesite radno vreme i izaberite za koje dane u nedelji želite da koristite ovo radno vreme.

> **NAPOMENA** Ako veština ima dodatne redove sa različitim otvorenim satima, koristite modul Prognoze u klijentu da biste kreirali dodatno radno opterećenje.

6. Dodajte ili uklonite **redove** za ovu veštinu.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite veštinu

1. Kliknite na dugme **Uredi** u prikazu Veštine.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Prikazano je pitanje za potvrdu. To će izgledati drugačije u zavisnosti od toga da li veština ima jedno ili više radnih opterećenja.
   - Ako ima jedno radno opterećenje, kliknite na dugme **Da**. Ovo će izbrisati i veštinu i povezano radno opterećenje.
   - Ako ima više od jednog radnog opterećenja, kliknite na dugme **Zadrži veštinu** da biste izbrisali samo izabrano radno opterećenje ili kliknite na dugme **Izbriši sve** da biste izbrisali veštinu i sva povezana radna opterećenja.

Promena rukovanja u okviru podešavanja za veštinu

Ako se poslovni zahtevi promene, dovršite sledeće korake da biste uredili cilj Handled u roku od (dana) za veštinu back office.

1. Na **stranici Prognoze** kliknite na **prikaz Veštine** .
2. Na **stranici Izmeni veštinu** , kliknite na **dugme Uredi** za veštinu.
3. Izmenite broj za **Obrađeno u roku od (dana).** Ovo se odnosi i na pune dane i na radno vreme / dane. Distribuira predviđeni zadatak po broju dana postavljenih u **Ručki u roku od (dana).**

> **NAPOMENA** Maksimalan broj je 30 dana.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite veštinu sa ciljem proširenog nivoa usluge

1. Na **stranici Prognoze** izaberite **prikaz Veštine**
2. Kliknite **na dugme Uredi** na veštini pozadine za koju želite da promenite svojstva.
3. Izmenite **ime**, ako je potrebno.
4. Uključite dugme Prošireni **nivo usluge cilj.**
5. Unesite broj za **Handled u roku od (dana).** Ovo se odnosi i na pune dane i na radno vreme / dane. Distribuira predviđeni zadatak po broju dana postavljenih u **Ručki u roku od (dana).**

   NAPOMENA Maksimalan broj je 30 dana.
6. Izaberite redove. Uključite **dugme Uključi korišćene redove** na, ako je potrebno.
7. Izaberite **Radno vreme**. Kliknite na dugme **Dodaj otvoreno vreme** da biste dodali još otvorenih sati za veštinu.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Kreirajte veštinu (alat za veb prognoze)
- Podesite ciljeve veština
- Kreirajte radno opterećenje

Upravljanje dinamičkim skupljanjem

Skupljanje je gubitak resursa zbog aktivnosti koje nisu vezane za veštine, kao što su obuke i sastanci, i odsustva, kao što su plaćeno slobodno vreme i bolovanje. Koristi se za izračunavanje ukupnog broja agenata potrebnih za rukovanje predviđenog obima uključivanjem broja agenata potrebnih za pokrivanje izostanaka i aktivnosti koje nisu veštine koje još nisu planirane prilikom zakazivanja agenata. Nivoi skupljanja su često različiti u zavisnosti od vremenskog okvira. Većina izostanaka i aktivnosti koje nisu veštine za danas i sutra su već poznate, tako da je skupljanje nisko. Gledajući period od tri nedelje od sada, moramo da koristimo veće skupljanje jer još uvek postoji mnogo toga što je nepoznato.

Sa dinamičkim skupljanjem, postepeno opadajući udeo originalnog skupljanja definisanog u šablonu veštine se koristi za blisku budućnost, u periodu koji počinje maksimalno 30 dana od danas i do danas. Ovo je korisno da se smanji ručni rad za podešavanje nivoa skupljanja.

Dinamičke vrednosti skupljanja koje se koriste za svaki dan i interval prikazane su u modulu Prognoze u WFM klijentu. Kada je dinamičko skupljanje omogućeno, vrednosti skupljanja se pojavljuju zatamnjene i ne mogu se uređivati. Dinamičke vrednosti skupljanja se ažuriraju svake noći, u skladu sa vremenskom zonom servera. Za sve datume pre ili posle perioda dinamičkog skupljanja, prikazane su originalne vrednosti skupljanja iz šablona veština ili bilo kakvih ručnih podešavanja.

U pogledu šablona dinamičkog skupljanja, možete da pređete mišem na **polje Koristi se u veštinama** za šablon da biste videli koje veštine su povezane sa ovim šablonom.

NOTA

- Samo podrazumevani scenario je pod uticajem šablona dinamičkog skupljanja.
- Udeo definisan u šablonu dinamičkog skupljanja podešava originalne vrednosti skupljanja iz šablona veštine veštine. To znači da vrednosti šablona veštine za različite dane u nedelji ili doba dana i dalje utiču na stvarne vrednosti skupljanja u upotrebi.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Prognoze > Dinamičko skupljanje.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Kreirajte šablon dinamičkog skupljanja i dodelite ga odabranim veštinama

1. Kliknite na dugme **Upravljanje i izaberite** Dinamičko skupljanje .
2. Kliknite na Novi **predložak**.
3. Proverite da li je izabrano **polje za potvrdu Omogućeno** .
4. Unesite **ime** za šablon dinamičkog skupljanja.
5. Unesite udeo koji će se koristiti za danas u polje Udeo **originalnog skupljanja koji će se koristiti za danas** . Trenutno su podržani samo celi brojevi.

   NAPOMENA Ovo nije skupljanje koje se primenjuje, već udeo originalnog skupljanja za korišćenje.

> **PRIMER** - U šablonu veštine za danas, skupljanje je podešeno na 20%. Ako podesite udeo na 10%, primenjeno skupljanje za danas će biti 2%.

6. U polju **Dinamički period skupljanja u danima** , unesite dužinu perioda za koji želite da se skupljanje postepeno smanjuje, sve do učešća postavljenog za danas. Maksimalan broj dana je 30.

> **PRIMER** Dinamički period skupljanja je 24 dana, a udeo postavljen za danas je 8%. U ovom slučaju, udeo za prvi dan u periodu je 100% od prvobitnog skupljanja, za drugi Dan je 96%, za treći 92%, i tako dalje, do 8% od prvobitnog skupljanja postavljenog za danas.

7. Izaberite veštine za povezivanje sa ovim dinamičkim šablonom skupljanja na levoj listi veština i kliknite na strelicu da biste ih premestili na desnu stranu.

   Jedan šablon dinamičke veštine može se povezati sa nekoliko veština. Veština može biti povezana samo sa jednim šablonom dinamičkog skupljanja u isto vreme.

8. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

> **NAPOMENA** : Nivoi skupljanja za izabrani period nisu odmah vidljivi. Oni se ažuriraju u ponoć, u skladu sa vremenskom zonom servera, i primenjuju se od sledećeg dana.

Onemogućite šablon dinamičkog skupljanja

Kada onemogućite šablone dinamičkog skupljanja, originalne vrednosti skupljanja se vraćaju za sve povezane veštine.

1. Kliknite na dugme **Upravljanje i izaberite** Dinamičko skupljanje .
2. Kliknite na dugme **Uredi** za šablon dinamičkog skupljanja da biste onemogućili.
3. Obrišite **polje za potvrdu Omogućeno** .
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

> **NAPOMENA** Da biste vratili skupljanje nazad na vrednosti šablona veštine samo za neke od veština koje su povezane sa šablonom dinamičkog skupljanja, uklonite te veštine iz dinamičkog skupljanja
> Predložak.

Izbrišite šablon dinamičkog skupljanja

1. Kliknite na dugme **Upravljanje** i izaberite **Dinamičko skupljanje**
2. Za šablon dinamičkog skupljanja za brisanje, kliknite na dugme **Izbriši**.

Šablon dinamičkog skupljanja ne može biti obrisan ako postoje bilo kakve veštine vezane za njega. Ako opcija Obriši nije dostupna, uredite šablon dinamičkog skupljanja da biste uklonili povezane veštine i onda pokušajte ponovo.

Srodne teme

- Podesite ciljeve veština
- Podesite prognozu ručno na Internetu

Kreirajte veštinu na više lokacija

Koristite multisite veštine kada želite da distribuirate rad na veštini između sajtova ili čak poslovnih jedinica. Kreirajte broj pod-veština koje su vam potrebne i konfigurišite koji procenat prognoze da distribuirate na svaku pod-veštinu. Dodelite agente na različitim lokacijama odgovarajućoj pod-veštini. Agenti ne mogu biti povezani sa samom veštinom multisite.

PRIMER Odlučeno je da sajt A treba da obradi 40% dolaznih poziva, a sajt B treba da obradi drugi 60%. Kreira se veština na više lokacija i dodaju se dve pod-veštine, pod-veština A za rukovanje KSNUMKS%
Rada i pod-veštine B za rukovanje 60% posla. Agenti na lokaciji A su povezani sa pod-veštinom A, a agenti na lokaciji B su povezani sa pod-veštinom B.

Intradai alat na vebu prikazuje ukupan broj osoblja za veštinu na više lokacija. Modul Rasporedi u klijentu prikazuje osoblje po pod-veštini.

VAŢNO
Neke funkcionalnosti nije moguće kombinovati sa upotrebom multisite veština. Izbegavajte korišćenje multisite veština ako planirate da uradite bilo šta od sledećeg.

- Koristite odobrenje zahteva za odsustvo i verovatnoću odsustva na osnovu nivoa osoblja.
- Koristite zahteve za prekovremeni rad i verovatnoću prekovremenog rada.
- Pogledaj osoblje u alatu Raspored ili Kadrovski alat.
- Pogledajte vrednost Planirani agenti u alatu Intradai.
- Koristite BPO Ekchange za izvoz jaz osoblja i uvoz osoblja od spoljnih dobavljača.
- Neka agenti kreću ručkove i kratke pauze sa samo-zakazivanjem.
- Neka agenti dodaju svoje radno vreme sa samo-zakazivanjem.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Aktivnost koja će se koristiti za ovu veštinu na više lokacija je kreirana i **polje za potvrdu Zahteva veštinu** je izabrano za tu aktivnost. Pogledajte Kreiraj aktivnosti.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze

Procedure

Konfigurišite opšta podešavanja za multisite veštinu

1. Kliknite desnim tasterom miša na tip kanala za koji želite da kreirate veštinu i izaberite **Nova multisite veština**.

   Tip kanala se ne može promeniti kada se stvori veština.

2. Konfigurišite veštinu na više lokacija kao što biste to učinili sa redovnom veštinom. Pratite uputstva u Kreirajte veštinu.

Dodajte pod-veštine i konfigurišite opšta podešavanja

U većini slučajeva, dodajete pod-veštine odmah nakon kreiranja multisite veštine. Da biste dodali pod-veštinu postojećoj veštini sa više lokacija, kliknite desnim tasterom miša na veštinu sa više lokacija i izaberite **Svojstva**. Idite na **Pod-veštine** i izaberite **Novo**.

1. Unesite **ime** za pod-veštinu.
2. Unesite **Opis** za pod-veštinu ako je potrebno.
3. U većini slučajeva želite da zadržite opšta podešavanja, jer su nasleđena od multisite veštine. Izvršite podešavanja ako je potrebno.

   Za više informacija o ponoćnoj pauzi i stopi napuštanja, kliknite na odgovarajuće veze.

4. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste konfigurisali pragove osoblja.

Konfigurišite pragove osoblja

Podesite pragove osoblja ako je potrebno. Ovi pragovi nemaju uticaja na prognozu. Koriste se za prikaz indikacija nivoa osoblja u rasporedu i za validaciju zahteva i samostalno raspoređivanje. Ako kasnije trebate podesiti pragove, to se radi u svojstvima veštine.

1. Pogledajte Kreirajte veštinu za više informacija o tome kako konfigurisati pragove osoblja.
2. Kliknite na dugme **Završi.**

Konfigurišite distribuciju pod-veština

Prognoza je raspoređena između pod-veština prema distribuciji pod-veština. Konfigurišite distribuciju između pod-veština koje ćete koristiti kao podrazumevanu vrednost. Ako vam je potrebno da kasnije podesite distribuciju pod-veština ili konfigurišete distribuciju na nivou intervala, idite na **Upravljanje multisite distribucijama pogled.** Pogledajte Podešavanje distribucije veština na više lokacija.

1. Izaberite **polje Procenat** za pod-veštinu.
2. Unesite procenat ukupne prognoze za distribuciju na ovu pod-veštinu.
3. Ponovite ovo za svaku pod-veštinu. Ukupan procenat mora biti 100%.
4. Kliknite na OK da sačuvate.

Povezane teme

- Podesite distribuciju veština na više lokacija
- Izvoz prognoza u drugu poslovnu jedinicu
- Kreirajte veštinu
- Podesite ciljeve veština
- Kreirajte radno opterećenje

Podesite distribuciju veština na više lokacija

Podesite distribuciju rada na pod-veštine multisite veštine sa multisite distribucije veština šablona. Multisite dnevni šabloni definišu podrazumevanu distribuciju za svaki dan u nedelji i za različito doba dana. Ako postoje određeni datumi u kojima se distribucija razlikuje od predloška dana, kreirajte posebne šablone dana.

NAPOMENA : Zbir procenata pod-veština mora biti tačno 100% za svaki interval i svaki dan.

Šabloni za distribuciju multisite se primenjuju na **redu Multisite šablona** na **Multisite podršci** Tab na tabli **Veština** . Boja označava status šablona.

- Ako je šablon zelen, to znači da se primenjuje najnovija verzija standardnog šablona za taj dan u nedelji.
- Ako je šablon plav, to znači da postoji novija verzija za primenu.
- Ako je šablon crn, to znači da je poseban šablon dodeljen tom danu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Stvorena je veština na više lokacija.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze

Procedure

Podesite multisite distribuciju veština u šablonima dana u nedelji

Podesite distribuciju između pod-veština u standardnim šablonima dana u nedelji.

1. Kliknite desnim tasterom miša na veštinu multisite i izaberite **Upravljanje multisite distribucijama**.
2. Unesite procenat distribucije za svaku pod-veštinu u tabeli.
3. Ako je distribucija između pod-veština različita tokom određenih perioda u toku dana, izaberite jednu od pod-veština, kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Split**. Šablon je podeljen u intervale. Podesite procente za intervale koji imaju drugačiju distribuciju.

   > **NAPOMENA** Ako veći deo dana ima istu distribuciju, možete da izaberete te intervale, kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Stopi**. Ovi intervali se ponovo spajaju, što olakšava pregled distribucija u šablonu.

4. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste konfigurisali distribuciju veština na više lokacija za sledeći dan u nedelji. Ponovite za sve dane u nedelji.
5. Kliknite na dugme **Završi** da biste sačuvali.

Kreirajte poseban šablon za distribuciju veština na više lokacija

Kreirajte posebne šablone za dane sa drugačijom distribucijom od standardnih šablona.

1. Kliknite desnim tasterom miša na multisite veštinu i izaberite **Otvori prognozu**.
2. Izaberite prikaz **Dan** u odeljku **Veština** .
3. Kliknite na **karticu Multisite veština** .
4. Kliknite na dugme **Novo**.
5. Unesite **Ime** za šablon.
6. Unesite procenat distribucije za svaku pod-veštinu u tabeli.
7. Ako je distribucija između pod-veština različita tokom određenih perioda u toku dana, izaberite jednu od pod-veština, kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Split**. Šablon je podeljen u intervale. Podesite procente za intervale koji imaju drugačiju distribuciju.

   > **NAPOMENA** Ako veći deo dana ima istu distribuciju, možete da izaberete te intervale, kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Stopi**. Ovi intervali se ponovo spajaju, što olakšava pregled distribucija u šablonu.

8. Kliknite na dugme **OK.**

Primijenite šablone za distribuciju veština na više lokacija

Primijenite standardne ili posebne šablone distribucije na predviđeni period vještine multisite.

1. Kliknite desnim tasterom miša na multisite veštinu i izaberite **Otvori prognozu**.
2. Izaberite prikaz dana veštine **u** odeljku Pogled **trake trake.**
3. Uverite se da **je veština** izabrana u **odeljku Prikaži** traku trake i da **je kartica Multisite podrška** izabrana u prikazu veština.
4. Izaberite karticu Multisite **veština** .
5. Primijenite šablon distribucije.
   - Da biste primenili standardni predložak, izaberite ceo **red šablona** Multisite i kliknite na dugme **Primeni standard**.
   - Da biste primenili poseban predložak, izaberite dan u prikazu veština, a zatim kliknite na šablon da biste ga primenili.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Kreirajte veštinu na više lokacija
- Izvoz prognoza u drugu poslovnu jedinicu

Potvrdite istorijske podatke

Potvrdite istorijske podatke sa ACD platforme kako biste stvorili pouzdanu osnovu za predviđanje. U validaciji radite kroz istorijske podatke kako biste identifikovali podatke koji nisu reprezentativni. Ovo je od suštinskog značaja kako bi se osigurao kvalitet prognoze.

Tokom validacije otkrivate dane koji odstupaju od normalnog radnog opterećenja. To mogu biti dani koji su nenormalni, kao što su snežna oluja ili tehnički problem koji izaziva povećanje saobraćaja. Ove vrednosti se mogu ispraviti ručno.

Ostali dani koji odstupaju od normalnog radnog opterećenja se ponavljaju, kao što su državni praznici. Oni se zatim mogu sačuvati kao posebni događaji i ponovo koristiti kasnije. Ako je izuzetak u podacima zbog ponavljajućeg događaja, na primer državnog praznika, može se dodati kao poseban događaj. Posebni događaji imaju dve svrhe; da isključite dan iz normalnog skupa podataka za baziranje prognoza i da prikupite poseban skup podataka za predviđanje za buduće datume ovih ponavljajućih događaja.

Vrednosti u **potvrđenim** redovima koriste se za kreiranje prognoze i izračunavanje sezonskih varijacija i trendova.

> **VAŽNO:** Svaki period treba da bude potvrđen samo jednom. Osigurajte redovno potvrđivanje istorijskih podataka. Kreirajte proces da, na primer, na početku svakog meseca prođete kroz podatke Prošlog meseca. Vremenom prikupljate veliku količinu potvrđenih podataka na koje ćete bazirati svoje prognoze.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Stvorena je veština i radno opterećenje.
- Postoje istorijski podaci, bilo kroz red povezan sa radnim opterećenjem ili putem uvezenih podataka reda.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze > Pripremite radno opterećenje > karticu Validacija

Procedure

Izaberite period za proveru

Izaberite period za validaciju. Kada radite sa kraćim periodom, na primer mesec dana, možete koristiti isti period za validaciju i poređenje. Prosek se zatim izračunava za period koji potvrđujete.

1. Izaberite datum početka i datum završetka u **poljima perioda** validacije da biste definisali period za validaciju podataka.
2. Izaberite datum početka i datum završetka u **Uporedite sa** poljima da biste definisali period poređenja.

   Podaci u periodu poređenja se koriste za izračunavanje proseka za svaki dan u nedelji. Možete uporediti podatke u periodu validacije sa ovim prosekima koji će vam pomoći da pronađete izuzetke. Da bi period poređenja bio koristan, mora biti sličan periodu validacije u pogledu na primer količine i prosečnog vremena razgovora. Nemojte koristiti predug period kao period poređenja, jer ti prosek neće biti značajan za podatke koje potvrđujete.

   Ako koristite proseke, nastavite da definišete pragove odstupanja. Ako ne morate da upoređujete podatke u periodu validacije sa prosekom da biste pronašli izuzetke, ne morate da definišete period poređenja.
3. Kliknite **primeniti** da biste učitali podatke za izabrane periode.

Definišite pragove odstupanja

Pragovi odstupanja vam pomažu da uočite izuzetke u podacima. Originalne vrednosti u tabeli koje odstupaju više od proseka od definisanog procenta su označene crvenom bojom. Nazivi polja zavise od vrste veštine. Ova procedura se zasniva na veštini telefonije, ali funkcionalnost funkcioniše na isti način za sve vrste veština.

1. Unesite procenat odstupanja u **polje Pozivi** odstupanja.
2. Unesite procenat odstupanja u polje Vreme **razgovora** o odstupanju.
3. Unesite procenat odstupanja u **polje Odstupanje ACV** .

Termin	Opis
Originalni ponuđeni pozivi / ćaskanja / e-poruke / zadaci	Prvobitna vrednost ponuđenog volumena za taj dan. Vrednost odražava proračune postavljene u svojstvima radnog opterećenja. Pogledajte Izračunajte obim radnog opterećenja.
Prosečni pozivi / ćaskanja / e-pošte / zadaci	Prosečna zapremina za određeni dan u nedelji na osnovu datuma

Termin	Opis
	Opseg u Uporedi sa poljima. Na primer, ako je raspon datuma od 1. januara do 30. aprila, red prikazuje prosek svih ponedeljaka, utorka, srede i tako dalje, između 1. januara i 30. aprila. Vrednosti se ponavljaju iz nedelje u nedelju.
Potvrđeni pozivi / ćaskanja / e-pošte / zadaci -	Ovo je jedina vrednost koju možete ručno urediti. Vrednost u početku odgovara originalni ponuđeni pozivi / ćaskanja / e-poruke / zadaci red. Možete ručno premostiti vrednost za predviđanje u ovom redu tako što ćete uneti novu vrednost u ćeliju ili desnim klikom na ćeliju da biste koristili prosek.
Originalno vreme razgovora / rukovanja	Prvobitna vrednost vremena razgovora / rukovanja. Vrednost je prosečna Za nekoliko sekundi za dan. **NAPOMENA** Prosek možete izračunati tako što ćete ukupno vreme rukovanja podeliti sa odgovorenom količinom. Samo vreme rukovanja broji za intervale u kojima postoji odgovorena zapremina. Ako nema odgovora na volumen za interval, on nije uključen u proračun.
Prosečno vreme razgovora / rukovanja	Prosečno vreme rukovanja, u sekundama, za određeni dan u nedelji Na osnovu opsega datuma u Uporedi sa poljima.
Potvrđeno vreme razgovora / rukovanja	Ovo je jedina vrednost koju možete ručno urediti. Vrednost u početku odgovara originalnim ponuđenim pozivima / ćaskanjima / e-poštom / zadacima rukovanja vremenom. Ovu vrednost možete premostiti tako što ćete ukucati novu vrednost u ćeliju ili desnim klikom na ćeliju da biste koristili prosek.
Originalni ACV / AEV / ATV	Nakon poziva / e-pošte / posla sa zadatkom. Ovo je prvobitna vrednost završne obrade Vreme. Vrednost je prosek u sekundama za dan.
Prosečan ACV / AEV / ATW	Prosečan završetak, u sekundi, za određeni dan u nedelji na osnovu Opseg datuma u polju Uporedi sa.
Potvrđena ACV / AEV / ATV	Ovo je jedina vrednost koju možete ručno urediti. Vrednost u početku Odgovara originalnim ponuđenim pozivima / ćaskanjima / e-porukama / zadacima za završetak vremena. Ovu vrednost možete premostiti tako što ćete uneti novu vrednost u ćeliju ili kliknuti desnim tasterom miša na ćeliju da biste koristili prosek.

Uklonite outlier dane

Podesite vrednosti za dane sa atipičnim podacima koje ne želite da utiču na prognozu.

Tabela validacije sadrži tri reda za svaku meru.

- **Original**, zasnovan na sirovim podacima i prilagođen u skladu sa definisanim proračunima radnog opterećenja. Pogledajte Izračunajte obim radnog opterećenja za više informacija.
- **Prosek**, obračunat za svaki dan u nedelji na osnovu vrednosti u periodu poređenja.
- **Potvrđeni**, potvrđeni podaci. Ovaj red prikazuje sirove vrednosti podataka po defaultu, ali vrednosti se mogu podesiti da bi se uklonili svi outliers. Prognoza će se zasnivati na vrednostima u ovom redu.

Pronađite atipične vrednosti lako gledajući u grafikonu. Kliknite na atipičnu vrednost u grafikonu da biste izabrali dan u tabeli.

Postoje četiri načina za rukovanje danima sa atipičnim podacima.

- Da biste označili vrednost dana kao tačnu, ali jedinstvenu (na primer, praznik), dodajte datum posebnom događaju. Pogledajte sledeću proceduru za više informacija.
- Da biste promenili vrednost u proseku, kliknite desnim tasterom miša na ćeliju u **Potvrđeno** red i izaberite Koristi **prosek**.
- Da biste promenili vrednost za procenat ili izgladili razlike između dana, izaberite dane, kliknite desnim tasterom miša na **polje Potvrđeno** i izaberite **Izmeni izbor**. Pogledajte Izmena izabranih vrednosti za više informacija.
- Da biste promenili vrednost na određenu vrednost, kliknite na ćeliju u **Potvrđeno** red i unesite novu vrednost.

Ako koristite pragove odstupanja, možete odabrati da podesite potvrđenu vrednost na prosek za sve istaknute dane. Izaberite jedno ili više polja, kliknite desnim tasterom miša i izaberite Koristi **prosek na danima** odstupanja.

Ako želite da koristite spoljne podatke, kopirajte podatke iz lokalnog izvora i nalepite ih u **Potvrđeni** red. Ako koristite Vindovs Virtual Desktop za pristup prognozama, morate koristiti **Ctrl + C** i **Ctrl + V** za kopiranje i lepljenje. Takođe morate da izaberete **Ctrl+V** pre nego što počnete da kopirate sadržaj iz vašeg lokalnog izvora.

Dodajte datum postojećem posebnom događaju

Dodajte istorijske i buduće datume posebnom događaju. Prognoza za buduće datume se zatim zasniva na proseku obima za sve istorijske datume koji pripadaju istom posebnom događaju.

1. Kliknite desnim tasterom miša na poseban događaj na koji želite da dodate datum u **Specijalni događaji** polje i izaberite **Uredi**.

   > **NAPOMENA** Ako **opcija Izmeni** nije dostupna za odabir, ovaj poseban događaj je kreiran u alatu za veb prognoze i ne može se promeniti u modulu Prognoze klijenta.

2. Izaberite datume koje želite da dodate u prikaz kalendara i premestite ih u polje izabranih datuma pomoću dugmadi sa strelicama. Izaberite **Ctrl** ključ da biste izabrali nekoliko datuma.
3. Kliknite na dugme **OK.**
4. Izabrani datumi su označeni zelenom bojom u tabelarnom prikazu.

Kreirajte novi poseban događaj

> **NAPOMENA** - Efikasnije upravljajte posebnim događajima u alatu za veb prognoze, povezivanjem istih specijalnih događaja sa nekoliko veština. Pogledajte Upravljanje posebnim događajima za nekoliko veština za više informacija.

1. Kliknite desnim tasterom miša u polje Posebni **događaji** i izaberite **Dodaj poseban događaj**.
2. Unesite ime za ovaj poseban događaj.
3. Izaberite datume u prikazu kalendara i premestite ih u polje izabranih datuma pomoću dugmadi sa strelicama. Izaberite **Ctrl** ključ da biste izabrali nekoliko datuma.
4. Kliknite na dugme **OK.** Izabrani datumi su označeni zelenom bojom u tabelarnom prikazu.

Srodne teme

- Kreirajte veštinu
- Kreirajte radno opterećenje
- Izmena izabranih vrednosti
- Definišite obrasce dolaska unutar dana

Izmena izabranih vrednosti

Koristite Izmeni selekcijski prikaz da podesite nekoliko vrednosti u tabeli u isto vreme. Izaberite vrednosti koje želite da podesite. Izabrane vrednosti moraju biti u istom redu i u nizu.

Izmenite vrednosti na jedan od dva načina.

- Unesite novi ukupan iznos za odabrane dane. Novi ukupan iznos se zatim deli prema trenutnoj distribuciji.
- Koristite procenat da biste povećali ili smanjili vrednosti. Procenat se primenjuje na sve vrednosti.

Primenite faktor izglađivanja ako želite da izjednačite razlike između vrednosti. Faktor izglađivanja uzima u obzir okolne vrednosti i izračunava prosek na osnovu njih. Što je veći faktor izglađivanja, to se više dana koristi za izračunavanje proseka.

> **PRIMER** Kada se faktor izglađivanja 3 primenjuje na datumski period, nova vrednost za svaki dan je prosek izračunat za taj dan, dan pre i dan posle (ukupno 3 dana). Ako je potvrđena **vrednost poziva** je 1000 za ponedeljak, 1300 za utorak i 1000 za sredu, nova izglađena vrednost za utorak je 1100.

Pregledne informacije i pregled grafikon se ažuriraju kako se vrše promene.

> **NAPOMENA** Kada potvrdite izmene klikom na OK, izmenjene vrednosti se primenjuju na tabelu. Ove izmene ne mogu biti vraćene. Mogućnost resetovanja utiče samo na trenutne promene. Prethodno Primenjene promene nisu pogođene.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Stvorena je veština i radno opterećenje.

Lokacija stranice

Do ove stranice se može doći sa različitih lokacija.

- Klijent > Prognoze > Pripremite radno opterećenje > karticu Validacija
- Klijent > Prognoze > Pripremite radno opterećenje > Dugoročna prognoza
- Klijent > Prognoze > Pripremite radno opterećenje > Šablone dana radnog opterećenja
- Klijent > Prognoze > Otvorena prognoza

Procedure

Izmena izabranih vrednosti

1. U tabeli izaberite vrednosti koje želite da izmenite.
2. Kliknite desnim tasterom miša na izbor i izaberite **Izmeni izbor.**
3. Izaberite metod za podešavanje vrednosti u **Izmeniti ulaskom** meni.
    - **Novi ukupan iznos**—distribuirajte novi ukupan iznos prema trenutnom obrascu distribucije.
    - **Procenat** – povećajte ili smanjite izabrane vrednosti za definisani procenat.
4. Unesite novi ukupan iznos za izabrani period ili pozitivan ili negativan procenat, u zavisnosti od metode koju ste izabrali.
5. Izaberite ako želite da koristite **faktor izglađivanja** da biste izjednačili razlike između vrednosti.
6. Kliknite na dugme **OK** da sačuvate promene.

Srodne teme

- Potvrdite istorijske podatke
- Kreirajte dugoročnu prognozu
- Definišite obrasce dolaska unutar dana
- Finalizirajte prognozu osoblja

Upravljajte posebnim događajima za nekoliko veština

Nekoliko dana, istorijski podaci nisu reprezentativni za normalnu zapreminu i obrazac distribucije. Važno je isključiti te dane kako bi se stvorio pouzdan skup istorijskih podataka koji će se koristiti kao osnova za dugoročno predviđanje. Iako, istorijski podaci za te datume i dalje mogu biti korisni kada se predviđaju datumi istog tipa - budućnost. Koristite posebne događaje da biste ispunili obe te svrhe. Kada koristite posebne događaje za predviđanje budućih datuma, prognoza će biti prosek obima za istorijske datume koji pripadaju istom posebnom događaju i istoj veštini.

Posebni događaji su korisni za:

- Datumi u kojima su istorijski podaci veoma različiti u odnosu na normalan dan i ta razlika će se ponoviti na predvidljiv način, kao što je novogodišnja noć.

- Datumi kada se nešto dogodilo što je imalo veliki uticaj na statistiku, ali ono što se dogodilo neće se ponoviti na predvidljiv način. Na primer, dani sa snežnom olujom ili dani sa ekstremnim tehničkim problemima.

Kada rukujete posebnim događajima u alatu za veb prognoze, možete koristiti iste posebne događaje za nekoliko veština.

NAPOMENA Posebni događaji kreirani u alatu za veb prognoze prikazani su u modulu Prognoze u WFM klijentu, ali se mogu promeniti samo u alatu za veb prognoze. Ako datum ima posebne događaje dodat
I iz modula Prognoze klijenta i iz veb Forecasts alata, poseban događaj dodan iz veb Forecasts alata ima prednost. Pogledajte proceduru u nastavku za informacije o tome kako pretvoriti posebne događaje kreirane u modulu Prognoze u WFM klijentu u nove posebne događaje.

Posebni događaji moraju se održavati redovnim dodavanjem novih budućih datuma.

PRIMER Ako kreirate dugoročne prognoze za naredne dve godine, datumi posebnih događaja za naredne dve godine moraju biti dodani posebnim događajima.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Prognoze.
- Stvorena je veština.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Kreirajte novi poseban događaj

1. Kliknite na **Upravljanje** i izaberite **Poseban događaj**.
2. Kliknite na Novi **specijalni događaj**.
3. Unesite **ime** za poseban događaj.
4. Izaberite **boju** za poseban događaj. Kvadrat sa ovom bojom prikazan je na svakom uključenom datumu u godišnjem pregledu. Pogledajte Zatvorite dane za nekoliko veština odjednom za više informacija.

5. Izaberite datume koji su povezani sa ovim posebnim događajem. Ako je ovo poseban događaj u kojem možete predvideti sledeće pojave, obavezno dodajte buduće datume pre predviđanja za taj period.
6. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Dodajte posebne događaje veštinama

1. Kliknite na **Upravljanje** i izaberite **Poseban događaj**.
2. Kliknite na **polje Veštine** , a zatim kliknite da biste izabrali veštine za koje želite da dodate posebne događaje.
3. Kliknite na polje Specijalni **događaji** i izaberite posebne događaje koje želite dodati izabranim veštinama.
4. Kliknite na dugme **Dodaj**.

Dodajte još datuma na poseban događaj

1. Kliknite na **Upravljanje** i izaberite **Poseban događaj**.
2. Kliknite na dugme **Izmeni** za poseban događaj.
3. Izaberite dodatne datume.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte datume i veštine posebnom događaju na osnovu nasleđenih specijalnih događaja

Pretvorite posebne događaje kreirane u modulu Prognoze u WFM klijentu u nove posebne događaje koje možete primeniti na nekoliko veština.

NAPOMENA Ako konvertujete nasleđene specijalne događaje i povežete ih sa novim specijalnim događajem koji ste već kreirali, datumi iz nasleđenih specijalnih događaja se ne dodaju novom specijalnom događaju.

1. Kliknite na **Upravljanje** i izaberite **Poseban događaj**.
2. Izaberite polja za potvrdu za jedan ili više posebnih događaja da biste se povezali sa jednim novim posebnim događajem.

   PRIMER - Izaberite posebne događaje za nasleđeno letnje veče iz svih veština da biste kreirali novi specijalni događaj za letnju večer.
3. Kliknite na dugme **Pretvori**.
4. Izaberite **Kreiraj novi** da biste kreirali novi specijalni događaj na osnovu odabranih nasleđenih specijalnih događaja ili izaberite na koji prethodno kreirani **specijalni događaj** da biste povezali veštine.

5. Ako ste kreirali novi poseban događaj, unesite **ime i izaberite** boju . Ako postoje datumi koji su povezani sa specijalnim događajem koji ne želite da dodate novom posebnom događaju, kliknite na **X** za te datume da biste ih uklonili.

6. Kliknite na dugme **Primeni**. Veština i datumi iz nasleđe specijalnih događaja se zatim dodaju izabranom novom specijalnom događaju. Nasleđeni specijalni događaj se briše kada se konverzija završi.

   NAPOMENA : Izabrani nasleđeni specijalni događaji se brišu kada se konverzija završi.

Srodne teme

- Kreirajte dugoročnu prognozu
- Zatvorite dane za nekoliko veština odjednom

Kreirajte dugoročnu prognozu

Dugoročna prognoza je predviđanje buduće potrebe za resursima na dnevnom nivou. Koristi se za grubu procenu potrebe za resursima tokom dužeg perioda, na primer narednih 6-12 meseci. Dugoročna prognoza se koristi kao ulaz pri kreiranju dugoročnog budžeta za osoblje, a kasnije za kreiranje detaljnije prognoze.

Dugoročna prognoza se zasniva na istorijskim podacima i identifikuje sezonske varijacije, kao i varijacije u mesecima i nedeljama. Nema nikakvih informacija o distribuciji u toku dana.

NAPOMENA - Da biste kreirali dugoročnu prognozu u kojoj možete kontrolisati sve detalje, ona mora biti kreirana odvojeno za svako radno opterećenje. Koristite brzu prognozu da biste kreirali dugoročne prognoze za nekoliko veština i
radna opterećenja u isto vreme. Pogledajte Kreirajte prognoze za nekoliko radnih opterećenja za više informacija.

Izaberite periode podataka na kojima ćete bazirati svoju dugoročnu prognozu i precizirati obrasce sezonalnosti za različite vremenske periode. Vodite beleške o periodima odabranim za praćenje onoga na šta ste zasnivali svoju prognozu.

Vrednosti indeksa predstavljaju kako se vremenski period upoređuje sa prosekom.

PRIMER Ako je vrednost indeksa za broj poziva u toku meseca 1, to znači da ovaj mesec ima prosečan broj poziva. Ako je vrednost 0.9, ovog meseca ima 90% poziva na
Prosečan mesec. Ako je vrednost 1.1, ovaj mesec ima 110% poziva prosečnog meseca.

Vrednost indeksa za svaki mesec, nedelju i dan se koristi za predviđanje za taj mesec, nedelju i dan u budućnosti.

PRIMER Indeks za mart je 1.1, indeks za prvu nedelju u mesecu je 1.2, a indeks za petak je 0.7. Prognoza za prvi petak u martu izračunava se množenjem ovih
Indeksne vrednosti sa prosečnim dnevnim obimom, koji iznosi 1500. Obračun je 1.1 k 1.2 k 0.7 k 1500 = 1386.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Stvorena je veština i radno opterećenje.
- Postoji najmanje godinu dana potvrđenih istorijskih podataka na kojima se zasniva prognoza.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze > Pripremite radno opterećenje > karticu Dugoročna prognoza

Procedure

Izaberite istorijske podatke na kojima ćete bazirati dugoročnu prognozu

Izaberite jedan ili više perioda istorijskih podataka na osnovu dugoročne prognoze. Periodi koji su izabrani na kartici Sažetak podataka koriste se kao predloženi izabrani periodi za obrasce sezonalnosti.

1. Izaberite karticu Sažetak podataka.
2. U **Izaberite istorijske podatke** oblast, kliknite na simbole na vrhu da biste izabrali način da dodate periode istorijskih podataka.
    - Definišite broj dana, nedelja, meseci ili godina unazad od trenutnog datuma.
    - Definišite period, sa datumom početka i datumom završetka.
    - Definišite pojedinačne datume.
3. Definišite period i izaberite **Dodaj**.

    Možete dodati više od jednog perioda na koji ćete bazirati prognozu. Uverite se da izaberete podatke koji su najrelevantniji za period koji ćete predvideti. Pregledajte podatke. Ako vidite bilo kakve ekstremne vrednosti, vratite se na karticu Validacija i prilagodite. Zatim ponovo primenite period.
4. Kliknite **primeniti** da biste prikazali podatke za izabrane periode na grafikonu.

Ako želite da uklonite jedan od izabranih perioda, izaberite ga i kliknite na dugme **Izbriši.** Ako želite da uklonite sve izabrane periode i počnete ispočetka, kliknite na dugme **Jasno.** Zatim kliknite **ponovo primeniti** da biste videli rezultat.

5. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste poboljšali varijacije u toku godine.

Poboljšajte varijacije u toku godine

Pregledajte varijacije u toku godine i prilagodite ako je potrebno. Podaci prikazani na grafikonu zasnivaju se na prethodno odabranim istorijskim podacima. Podesite izabrane periode istorijskih podataka ako je potrebno.

1. Izaberite **karticu Mesec u godini** .
2. Pregledajte varijacije u broju kontakata, vremenu rukovanja i vremenu završetka za svaki mesec. Imajte na umu da je obrazac koji je važan, a ne obim.
3. Podesite vrednosti ručno ako je potrebno.
4. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste poboljšali varijacije u toku meseca.

Poboljšajte varijacije u roku od mesec dana

Pregledajte varijacije između nedelja u mesecu i prilagodite ako je potrebno. Podaci prikazani na grafikonu zasnivaju se na prethodno odabranim istorijskim podacima. Podesite izabrane periode istorijskih podataka ako je potrebno.

> **NAPOMENA** : Nedelju dana je ovde period od 7 dana koji počinje prvog dana u mesecu. Na primer, nedelja 1 je uvek od 1. do 7. u mesecu, a nedelja 2 je od 8. do 14.

1. Izaberite **karticu Nedelja u mesecu** .
2. Pregledajte varijacije u broju kontakata, vremenu rukovanja i vremenu završetka za svaku nedelju. Imajte na umu da je obrazac koji je važan, a ne obim.
3. Podesite vrednosti ručno ako je potrebno.
4. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste poboljšali varijacije u toku nedelje.

Poboljšajte varijacije u roku od nedelju dana

Pregledajte varijacije između dana u nedelji i prilagodite ako je potrebno. Podaci prikazani na grafikonu zasnivaju se na prethodno odabranim istorijskim podacima. Podesite izabrane periode istorijskih podataka ako je potrebno.

1. Izaberite karticu Dan **u nedelji** .
2. Pregledajte varijacije u broju kontakata, vremenu rukovanja i vremenu završetka za svaki dan u nedelji. Imajte na umu da je obrazac koji je važan, a ne obim.

3. Podesite vrednosti ručno ako je potrebno.
4. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste razmotrili da primenite faktor trenda.

Primijenite faktor trenda na prognozu

Ako se vaše radno opterećenje povećava ili smanjuje s vremenom, moguće je uzeti u obzir trend prilikom kreiranja prognoze.

Godišnji faktor trenda pokazuje prosečno povećanje ili smanjenje obima tokom vremena kada se zanemaruju sezonske varijacije. Grafikon prikazuje definisani trend za izabrani period podataka.

NAPOMENA : Najmanje dve godine podataka je potrebno da bi izračunavanje trenda bilo smisleno.

1. Izaberite **karticu Trend** .
2. Analizirajte trend i prilagodite procenat kako bi odgovarao vašim zahtevima.
3. Izaberite polje za potvrdu Koristi **trend** da biste primenili definisani godišnji procenat trenda na prognozu.

   Opciono je koristiti faktor trenda. Ako ne želite da ga koristite, samo proverite da li **je polje za potvrdu Koristi trend** obrisano.
4. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste primenili dugoročnu prognozu na izabrani period.

Primenite dugoročnu prognozu na izabrani period

Pregledajte dugoročnu prognozu. Izaberite period i scenario i primenite dugoročnu prognozu.

NAPOMENA - Efikasnije upravljajte posebnim događajima u alatu za veb prognoze, povezivanjem istih specijalnih događaja sa nekoliko veština. Pogledajte Upravljanje posebnim događajima za nekoliko veština za više informacija.

1. Izaberite karticu Ukupno .
2. Izaberite koji **scenario** da sačuvate ovu prognozu.

   Kada zakažete za izabrani scenario, koristi se prognoza za taj scenario. Prognozu možete kopirati u drugi scenario kasnije ako je potrebno.
3. Izaberite vremenski period na koji ćete primeniti dugoročnu prognozu.
4. Kliknite na dugme **Primeni**.

   Grafikon prikazuje dugoročnu prognozu koja je kreirana na osnovu potvrđenih istorijskih podataka, vrednosti indeksa za mesece, nedelje i dane u nedelji i trend.
5. Pregledajte dugoročnu prognozu i napravite izmene ako je potrebno. Podesite pojedinačne vrednosti ručno.

6. Ako postoje budući dani koje želite da predvidite na osnovu istorijskih podataka iz ponavljajućeg događaja, možete dodati te dane posebnim događajima. Prognoza za buduće datume će se zasnivati na proseku obima za sve istorijske datume koji pripadaju istom posebnom događaju.

    - Kliknite desnim tasterom miša na poseban događaj na koji želite da dodate datum u **Specijalni događaji** polje i izaberite

      Uredi.

      > **NAPOMENA** Ako **opcija Izmeni** nije dostupna za odabir, ovaj poseban događaj je kreiran u alatu za veb prognoze i ne može se promeniti u modulu Prognoze klijenta.

    - Izaberite datume koje želite da dodate u prikaz kalendara i premestite ih u polje izabranih datuma pomoću dugmadi sa strelicama. Izaberite **Ctrl** ključ da biste izabrali nekoliko datuma.

    - Kliknite na dugme **OK.** Izabrani datumi su označeni zelenom bojom u tabelarnom prikazu.

7. Kada ste zadovoljni dugoročnom prognozom, kliknite na dugme **Završi** da biste ga sačuvali u izabranom scenariju i periodu.

Srodne teme

- Kreirajte veštinu
- Kreirajte radno opterećenje
- Kreirajte prognoze za nekoliko radnih opterećenja
- Upravljajte posebnim događajima za nekoliko veština
- Definišite obrasce dolaska unutar dana
- Finalizirajte prognozu osoblja

Definišite obrasce dolaska unutar dana

Definišite standardne šablone dana radnog opterećenja da biste opisali tipične obrasce dolaska unutar dana za svaki dan u nedelji. Ovi šabloni detaljno opisuju distribuciju kontakata u toku dana i sve varijacije u vremenu rukovanja i vremenu završetka.

Šabloni dana radnog opterećenja primenjuju se na datume u prognozi kako bi se kreirala detaljna prognoza sa informacijama o tome koliko je agenata potrebno za svaki interval u danu.

Šabloni dana radnog opterećenja kreirani su na osnovu istorijskih podataka. Na primer, šablon za ponedeljak se zasniva na podacima svih ponedeljaka u izabranom istorijskom periodu. Redovno revidirajte šablone, na primer kada se ponašanje kupaca menja ili da se prilagodi sezonskim varijacijama u obrascu dolaska unutar dana.

Krećite se kroz svaki dan u nedelji i pregledajte tabelu i grafikon. Podesite vrednosti u tabeli i primenite izglađivanje tamo gde je to potrebno.

> **NAPOMENA** : Redovno pregledavajte i ažurirajte šablone dana radnog opterećenja. Koliko često treba da ih ažurirate zavisi od toga koliko često se ponašanje kupaca menja. Na primer, ažurirajte šablone svaki
> Kvartal ako je ponašanje kupaca različito za različita godišnja doba.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Stvorena je veština i radno opterećenje.
- Postoje potvrđeni istorijski podaci na kojima se zasnivaju obrasci dolaska unutar dana.

Lokacija stranice

Do ove stranice se može doći sa različitih lokacija.

- Klijent > Prognoze > Pripremite radno opterećenje > karticu Šabloni dana radnog opterećenja
- Prognoze > klijenta > Otvorena prognoza > Upravljanje radnim opterećenjem > šablonima dana radnog opterećenja

Procedure

Izaberite istorijske podatke na kojima ćete bazirati šablone dana radnog opterećenja

Izaberite jedan ili više perioda istorijskih podataka na kojima ćete bazirati šablone dana radnog opterećenja. Period koji je izabran na kartici za prvi dan u nedelji se koristi kao predloženi izabrani period za ostale dane u nedelji. 8 nedelja je često dobra dužina perioda. Nemojte koristiti predug period, jer ti prosek neće biti značajan za šablone koje kreirate.

1. U **Izaberite istorijske podatke** oblast, kliknite na simbole na vrhu da biste izabrali način da dodate periode istorijskih podataka.
    - Definišite broj dana, nedelja, meseci ili godina unazad od trenutnog datuma.
    - Definišite period, sa datumom početka i datumom završetka.
    - Definišite pojedinačne datume.
2. Definišite period i izaberite **Dodaj**.

Možete dodati više od jednog perioda na koji ćete bazirati prognozu. Uverite se da ste izabrali podatke koji su najrelevantniji za period za koji ćete kreirati šablone.

3. Kliknite **primeniti** da biste prikazali podatke za izabrane periode na grafikonu.

   Ako želite da uklonite jedan od izabranih perioda, izaberite ga i kliknite na dugme **Izbriši.** Ako želite da uklonite sve izabrane periode i počnete ispočetka, kliknite na dugme **Jasno.** Zatim kliknite **ponovo primeniti** da biste videli rezultat.

4. Nastavite tako što ćete isključiti sve netipične dane iz izabranih podataka.

Isključite netipične dane iz izabranih istorijskih podataka

Isključite dane koji sadrže netipične podatke tako da ne utiču na šablone dana radnog opterećenja. Usredsredite se na obrazac, a ne na jačinu zvuka.

1. Kada su istorijski podaci izabrani, kliknite na dugme **Filtriraj podatke**.
2. Pregledajte grafikon da biste identifikovali sve netipične dane koji bi mogli negativno uticati na šablone.
3. Obrišite polja za potvrdu za dane koje želite da isključite. Grafikon se odmah ažurira.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Izravnajte obrazac dolaska unutar dana

Primijenite faktor izglađivanja ako želite izjednačiti vrhove i korita u šablonima dana radnog opterećenja. Viši faktor izglađivanja daje glatkiju krivulju. Faktor izglađivanja uzima u obzir okolne vrednosti i izračunava prosek na osnovu njih.

PRIMER Faktor izglađivanja 5 se primenjuje na šablon. Nova vrednost za svaki interval je prosek izračunat na osnovu tog intervala, dva intervala pre i dva intervala posle (ukupno 5 intervala).

1. Kada su izabrani istorijski podaci i isključeni netipični dani, izaberite **faktor izglađivanja** u meniju za svaku meru.

   Sa većim faktorom izglađivanja, više intervala se koristi za izračunavanje proseka. U većini slučajeva to znači glatkiju krivulju.

2. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste prešli na sledeći dan u nedelji. Nastavite da isključujete netipične dane i primenjujte izglađivanje za sve dane u nedelji kada je radno opterećenje otvoreno.
3. Kliknite **završiti** da biste sačuvali šablone dana radnog opterećenja.

   NAPOMENA Šabloni se ne primenjuju automatski na prognozu. Moraju se primenjivati ručno. Pogledajte Finalizirajte prognozu osoblja za više informacija.

Srodne teme

- Kreirajte veštinu
- Kreirajte radno opterećenje
- Potvrdite istorijske podatke
- Finalizirajte prognozu osoblja

Kreirajte prognoze za nekoliko radnih opterećenja

Kreirajte dugoročne prognoze za nekoliko veština i radnih opterećenja istovremeno sa Kuick prognozom. Rezultat je isti kao kada kliknete na korake kreiranja dugoročne prognoze, osim što ne možete da primenite nijedan faktor trenda u brzoj prognozi.

Brza prognoza takođe pomaže u kreiranju šablona dana radnog opterećenja kako bi se definisala distribucija u toku dana i primenili ove šablone na izabrani period.

NAPOMENA : Posebni događaji se ne uzimaju u obzir prilikom pokretanja brze prognoze.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Stvaraju se veštine i radna opterećenja.
- Istorijski podaci za radna opterećenja su potvrđeni.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze > Brza prognoza

Procedure

Kreirajte dugoročne prognoze za nekoliko veština i radnih opterećenja

1. Izaberite **Brza prognoza**.
2. Izaberite polje za potvrdu za veštinu da biste kreirali dugoročnu prognozu za sva radna opterećenja za tu veštinu.

   Ako ne želite da kreirate dugoročnu prognozu za sva radna opterećenja na veštini, proširite veštinu i izaberite polja za potvrdu za radna opterećenja koja želite da uključite.

3. Kada se izabere jedno ili više radnih opterećenja, kliknite na dugme **Dalje**.
4. Definišite period istorijskih podataka na osnovu dugoročne prognoze, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
5. Izaberite period istorijskih podataka na kojima ćete bazirati šablone dana radnog opterećenja. Šabloni dana radnog opterećenja definišu distribuciju u toku dana.
6. Izaberite **stil** izglađivanja da biste definisali koliko želite da izjednačite vrhove i korita.
7. Kliknite na dugme **Sledeći**.
8. Izaberite za koji period želite da kreirate dugoročnu prognozu.
9. Izaberite **scenario** da biste sačuvali prognozu u.
10. Ako je obrazac poziva više povezan sa danom u mesecu nego sa danom u nedelji ili nedeljom u mesecu, izaberite potvrdu Dan **u mesecu** sezonalnosti.

    > **NAPOMENA** Označite ovo polje za potvrdu samo ako očekujete, na primer, da će radno opterećenje u subotu, 1. oktobra biti sličnije radnom opterećenju u četvrtak, 1. septembra nego radno opterećenje na
    > Subota, 3. septembar.

11. Kliknite na dugme **Završi** da biste kreirali dugoročne prognoze.

    Napredak posla je prikazan u prikazu pozadinskog posla. Možete zatvoriti ovaj prikaz. Posao se nastavlja u pozadini dok se ne završi. Pogledajte Pregled istorije posla prognoze za informacije o tome kako proveriti da li su dugoročne prognoze završene.

    > **NAPOMENA** : Brza prognoza kreira dugoročne prognoze i šablone dana radnog opterećenja na osnovu istorijskih podataka i primenjuje šablone dana radnog opterećenja na izabrana radna opterećenja za
    > Izabrani period. Kada se to završi, ručno pregledajte prognozu da biste na primer prilagodili radno vreme i obrazac dolaska na praznike. Pogledajte Finalizirajte prognozu osoblja za više informacija.

Srodne teme

- Kreirajte veštinu
- Kreirajte radno opterećenje
- Potvrdite istorijske podatke

- Pregledajte istoriju posla prognoze
- Finalizirajte prognozu osoblja

Generišite prognozu (alat za veb prognoze)

Glavni prikazi u alatu Prognoze na vebu prikazuju sve veštine i njihov tip kanala. Prebacujte između prikaza Prognoze i prikaza Veštine da biste prikazali više detalja.

- Prikaz Prognoze prikazuje do kojih datuma su kreirane prognoze za ove veštine. Kolona statusa prikazuje rezultat za prognoze generisane u poslednja tri dana. Plavi pulsirajući krug ukazuje na to da je generisanje prognoze u toku. Zeleni krug označava da je prognoza generisana, a crveni krug označava da generisanje prognoze nije uspelo. Pređite mišem na krug pokazivačem miša za više informacija. Kliknite da biste otvorili prognozu za bilo koju veštinu, da biste videli detalje o obimu i vremenu rukovanja.
- Prikaz Veštine pokazuje da li su veštine povezane sa šablonom dinamičkog skupljanja. Kliknite da biste uredili postavke veštine.

Generišite prognozu za jednu ili više veština. Alat Prognoze izračunava prognozu obima i primenjuje obrazac distribucije za svaki dan.

Prognoza obima i obrasci distribucije zasnivaju se na istorijskim podacima koji su dostupni za redove koji su povezani sa veštinom, maksimalno tri godine podataka. Ako postoje ručno potvrđeni istorijski podaci, to se koristi. Ako ne, koriste se originalni istorijski podaci. Proces predviđanja zatim automatski čisti istorijske podatke i zamenjuje izuzetne vrednosti sa odgovarajućim vrednostima pre upotrebe podataka za baziranje prognoze.

Različiti algoritmi predviđanja se procenjuju prilikom generisanja prognoze. Algoritam koji daje najbolji rezultat u poređenju sa stvarnim vrednostima za period poređenja koristi se za generisanje prognoze.

Dnevni obrazac distribucije zasniva se na podacima za poslednja tri meseca.

> **NAPOMENA** - Prognoze za **dolaznu telefoniju**, **e-poštu**, **ćaskanje** i veštine backoffice-a trenutno se mogu automatski generisati pomoću alata veb prognoze. Koristite modul Prognoze u klijentu da biste generisali prognoze za druge tipove kanala.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Prognoze.
- Stvorena je veština.

- Postoje istorijski podaci o redu na redovima koji su povezani sa veštinom. Redovi mogu biti ili redovi iz ACD integracije ili redovi sa uvezenim podacima reda.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Generišite prognozu za jednu veštinu

1. Izaberite veštinu za koju ćete generisati prognozu.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Generiši prognozu**.
3. Izaberite **scenario** da biste sačuvali prognozu u.
4. Izaberite vremenski period za generisanje prognoze.
5. Kliknite na dugme **Generiši prognozu**.
6. Prikazana je predložena prognoza. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali prognozu kakva jeste ili izvršili ručna podešavanja prognoze pre nego što je sačuvate. Pogledajte Podesite prognozu ručno na Internetu za više informacija.

Generišite prognozu za nekoliko veština u isto vreme

1. Izaberite veštine za koje ćete generisati prognozu.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Generiši prognozu**.
3. Izaberite **scenario** da biste sačuvali prognozu u.
4. Izaberite vremenski period za generisanje prognoze.
5. Kliknite na dugme **Generiši prognozu**.

   Počinje pozadinski posao za generisanje prognoza za odabrane veštine. Prognoza i distribucija obrasci za izabrani period se automatski čuvaju kada se posao završi. Svaka prethodno kreirana prognoza za izabrani period se prepisuje.

Podesite automatsko ažuriranje prognoza

Uključite automatsko ažuriranje prognoze za svoje veštine.

1. Izaberite veštine za koje ćete podesiti automatsko ažuriranje.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Automatska prognoza**.
3. Prevucite i ispustite krugove na vremenskoj liniji da biste prilagodili vremenski period za koji ćete automatski ažurirati prognozu.

   PRIMER Period je postavljen od 7 do 60 dana. To znači da se svake noći prognoza automatski ažurira za period koji počinje 7 dana od danas i do 60 dana od danas.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Isključite automatsko ažuriranje prognoza

1. Izaberite veštine za koje ćete podesiti automatsko ažuriranje.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Automatska prognoza**.
3. Kliknite na **prekidač Omogućeno** .
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Podesite prognozu ručno na Internetu
- Uvoz podataka reda
- Uvoz prognoze za nekoliko veština u isto vreme
- Primenite predloženu prognozu

Finalizirajte prognozu osoblja

Prognoza mora biti završena pre nego što počnete da planirate za ovaj period.

Primijenite prethodno kreirane standardne šablone dana radnog opterećenja da biste dodali obrazac dolaska unutar dana za svaki dan u nedelji. Obrazac dolaska unutar dana definiše distribuciju u toku dana, a obim je definisan dugoročnom prognozom.

Ako radite sa preferencijama, morate da primenite šablone dana radnog opterećenja pre otvaranja perioda preferencija. Ovo je važno za verifikaciju otvorenog vremena za svaki dan.

Rukovati bilo kakva odstupanja od standardnog obima ili unutardnevnog dolaska obrasca.

PRIMER

- Radno opterećenje je zatvoreno na državni praznik—Kreirajte i primenite poseban predložak dana radnog opterećenja koji je postavljen kao zatvoren.
- Radno opterećenje je smanjilo radno vreme na praznik - Kreirajte i primenite poseban obrazac dana radnog opterećenja sa smanjenim radnim vremenom i prilagođenim unutardnevnim obrascem.
- Televizijska reklama je planirana i verovatno će izazvati veći obim poziva - dodajte procenat kampanje za pozive za pogođeni period.
- Planirana je kampanja za povećanje prodaje i verovatno će izazvati duže prosečno vreme razgovora - dodajte procenat kampanje za vreme razgovora za pogođeni period.
- Želite da koristite veći procenat skupljanja za januar kada je nivo bolovanja viši - Napravite poseban šablon veštine i primenite ga za januar.

Nastavite da revidirate prognozu kako nove informacije budu dostupne. Ovo se može uraditi i kada je zakazan period, a raspored objavljen.

NAPOMENA Da biste automatski podesili vrednosti skupljanja za blisku budućnost, koristite dinamičko skupljanje. Pogledajte
Upravljajte dinamičkim skupljanjem za više informacija

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Veština i radna opterećenja su stvoreni.
- Kreirani su standardni šabloni dana radnog opterećenja za radna opterećenja.

NAPOMENA Ako postoje sezonske varijacije, kreirajte dugoročne prognoze za radna opterećenja za period i scenario sa kojim želite da radite. Iako, oni nisu potrebni. Zapremine se mogu definisati pomoću
Šabloni dana radnog opterećenja.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze > Otvori prognozu

Procedure

Otvorite prognozu za izabrani period

1. Kliknite desnim tasterom miša na veštinu da biste finalizirali prognozu i izaberite **Otvori prognozu**.
2. Izaberite datum početka i završetka da biste definisali period za otvaranje prognoze.
3. Izaberite za koji **scenario** želite da kreirate prognozu.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Tumačenje tabele radnog opterećenja

Vrednosti u tabeli radnog opterećenja podeljene su na predviđene vrednosti i stvarne vrednosti. Stvarne vrednosti su predstavljene kada su dostupni statistički podaci reda za taj dan.

NAPOMENA Ako veština ima više od jednog radnog opterećenja, tabele za svako radno opterećenje su dostupne kao kartice iznad tabele.

- Ukupne vrednosti u predviđenom delu tabele su originalne predviđene vrednosti, uključujući bilo koji procenat kampanje koji se dodaje.
- Izračunata zapremina u **stvarnom** delu tabele izračunava se pomoću formule definisane prilikom kreiranja radnog opterećenja. Pogledajte Izračunavanje obima radnog opterećenja za više informacija. Ista formula se koristi za izračunavanje predviđenog obima.

Termin tabele radnog opterećenja	Opis
Pozivi / ćaskanja / e-poruke / zadaci	Predviđeni obim za mesec, nedelju ili dan interval u zavisnosti od Pogledaj izabran u traci trake.
Pozivi kampanje / ćaskanja / e-pošte / zadaci %	Unesite pozitivan ili negativan procenat da biste prilagodili predviđenu jačinu zvuka gore ili dole za ceo mesec, nedelju, dan ili određeni interval u zavisnosti od prikaza izabranog na traci trake.
Vreme razgovora / vreme ćaskanja / vreme rukovanja	Prosečno vreme razgovora / vreme ćaskanja / vreme rukovanja, u sekundama, za mesec, nedelju, dan, interval u zavisnosti od prikaza izabranog na traci trake.
Vreme razgovora kampanje / vreme ćaskanja / vreme rukovanja%	Unesite pozitivan ili negativan procenat da biste prilagodili predviđeno vreme razgovora / vreme ćaskanja / vreme rukovanja gore ili dole za ceo mesec, nedelju, dan ili određeni interval u zavisnosti od prikaza izabranog na traci trake.
ACV / AEV / ATV	Prosek nakon poziva / ćaskanja / e-pošte / posla (završiti), u sekundama, za Mesec, nedelja ili dan interval u zavisnosti od prikaza izabranog na traci trake.

Termin tabele radnog opterećenja	Opis
Kampanja ACV / AEV / ATV %	Unesite pozitivan ili negativan procenat da biste prilagodili predviđeni rad nakon poziva / ćaskanja / e-pošte / zadatka (zamotati) gore ili dole za ceo mesec, nedelju, dan ili određeni interval u zavisnosti od prikaza izabranog na traci trake.
Ukupno poziva / ćaskanja / e-pošte / zadataka	Pozivi / ćaskanja / e-poruke / zadaci + (Pozivi / ćaskanja / e-poruke / zadaci * kampanja Pozivi / ćaskanja / e-poruke / zadaci %)
Ukupno vreme razgovora / vreme ćaskanja / vreme rukovanja	Vreme razgovora + (vreme razgovora * vreme razgovora kampanje %)
Ukupno ACV / AEV / ATV	Nakon poziva / ćaskanja / e-pošte / posla (zamotati) + (Nakon poziva / ćaskanja / e-pošte / zadatka Rad (završetak)*kampanja nakon poziva / ćaskanja/e-pošte/zadatka rada (završetak)%)
Predložak	Primijenite odgovarajući obrazac za obrazac dolaska volumena unutar dana. <LONGTERM> = obrazac dolaska unutar dana se ne primenjuje. Ukupna zapremina je podjednako raspoređena između svih intervala u okviru otvorenog vremena. ZELENA = primenjen je najsavremeniji obrazac unutar dana. PLAVA = postoji novi obrazac dostupan za primenu. RED = šablon je primenjen nekom drugom metodom, na primer, uvezena je eksterna prognoza.
Izračunati pozivi / ćaskanja / e-poruke / zadaci	Stvarni obim poziva / ćaskanja / e-pošte / zadataka primljen za mesec, nedelju ili dan interval u zavisnosti od prikaza izabranog na traci trake. Vrednost odražava proračune konfigurisane u svojstvima radnog opterećenja. Za više informacija pogledajte Izračunajte obim radnog opterećenja. Podaci su dostupni tek nakon što se dogodi stvarni datum.
Napušteni pozivi	Pogledajte stvarni broj napuštenih poziva.
Odgovoreni pozivi	Pogledajte stvarni broj odgovorenih poziva.
Vreme razgovora / vreme ćaskanja / vreme rukovanja	Pogledajte stvarno prosečno vreme razgovora / vreme ćaskanja / vreme rukovanja u sekundama.
ACV / AEV / ATV	Pogledajte stvarni prosek nakon poziva / ćaskanja / e-pošte / rada na zadatku (završite) u Sekundi.

Interpretirajte tabelu veština

Tabela veština je niža od dve tabele. Ukupne vrednosti u tabeli veština su zbiri ukupnih vrednosti za sva radna opterećenja veštine.

Kada pogledate tabelu veština na nivou unutar dana, možete videti ciljeve veština za dan ili za odabrane intervale i prilagoditi ih ako je potrebno. Pogledajte Prilagodite ciljeve veština za više informacija o tome kako to učiniti.

Izračunata **minimalna popunjenost** i maksimalna popunjenost **prikazana** na nivou unutar dana za telefoniju i chat veštine su pokazatelji koliko će zauzeti agenti biti.

Sati inc znači dolazne sate i koristi se za e-poštu i back office veštine da opiše predviđene sate rada potrebne za rukovanje zadatke ili e-poruke koje stižu na dan. Na unutardnevnom nivou, **Agents Inc** se koristi umesto toga.

Pogledajte Kako funkcionišu parametri tabele veština za više informacija.

Tabela veština termin	Opis
Ukupno poziva / ćaskanja / e-pošte / zadataka	Pozivi / ćaskanja / e-pošte / zadaci + (pozivi / ćaskanja / e-pošte / zadaci * kampanja Poziv / ćaskanje / e-pošta / zadaci %)
Ukupno vreme razgovora / vreme ćaskanja / vreme rukovanja	Vreme razgovora + (vreme razgovora * vreme razgovora kampanje %)
Ukupno ACV / AEV / ATV	Nakon poziva / ćaskanja / e-pošte / posla na zadatku (završiti) + (nakon poziva / ćaskanja / e-pošte / zadatka Rad (završetak)*kampanja nakon poziva / ćaskanja/e-pošte/zadatka rada (završetak)%)
Nivo usluge (%) - dostupno samo na unutardnevnom prikazu	Procenat nivoa usluge za interval
Nivoi usluga - dostupni samo na unutardnevnom prikazu	Nivo usluge sekundi za interval
Minimalna popunjenost - dostupno samo na unutardnevnom prikazu	Popunjenost je procenat zakazanog vremena na aktivnosti veštine da agent aktivno rukuje kontaktima. Izračunavanje resursa može rezultirati prevelikom potrebom resursa za veštinama sa malim obimom. Koristite postavku minimalne popunjenosti da biste definisali prihvatljiv nivo popunjenosti i zadržite predviđenu potrebu nižom. To može uticati na nivo usluge, jer smanjuje marže osoblja.
Maksimalna popunjenost - dostupno samo na unutardnevnom prikazu	

U nekim slučajevima, izračunavanje resursa	rezultira izuzetno visokim nivoom popunjenosti za veštine sa velikim obimom. Koristite maksimum

Tabela veština termin	Opis
	Podešavanje popunjenosti da biste definisali upravljiv nivo popunjenosti za agente i povećali predviđenu potrebu.
Minimalni agenti - dostupni samo na unutardnevnom prikazu	Koristite ovu postavku da istaknete potrebu za više resursa nego što pokazuje obim veštine. Ovu postavku morate koristiti samo kada je to potrebno.
Maksimalni agenti - dostupni samo na unutardnevnom prikazu	Koristite ovu postavku da biste istaknuli potrebu za manje resursa od onoga što pokazuje obim veštine. Ovu postavku morate koristiti samo kada je to potrebno.
Agenti (ručno premošćivanje) - dostupno samo na unutardnevnom prikazu	Koristite ovu postavku da biste nadjačali predviđene agente i umesto toga koristite definisani cilj.
Skupljanje - dostupno samo u toku dana	Skupljanje je gubitak resursa zbog neplaniranih izostanaka, kao što je bolovanje. Možete koristiti skupljanje da biste izračunali ukupan broj agenata za zakazivanje, uključujući i broj agenata potrebnih za pokrivanje neplaniranih izostanaka. Da biste automatski podesili vrednosti skupljanja za blisku budućnost, koristite dinamičko skupljanje. Za više informacija, pogledajte Dinamičko skupljanje.
Efikasnost - dostupno samo na unutardnevnom prikazu	Efikasnost je procenat planiranog vremena veštine koje su agenti na raspolaganju za rukovanje kontaktima. Ova postavka se prilagođava činjenici da će agenti možda morati da napuste svoj sto, na primer, da postave pitanje. Morate definisati realan nivo efikasnosti.
Izračunata popunjenost% - dostupno samo na Intradai prikaz	Procijenjena popunjenost za interval.
Agenti - dostupni samo na unutardnevnom prikazu	Broj agenata potrebnih za interval (isključujući skupljanje) sa parametrima tabele veština koji se uzimaju u obzir.
Agenti sa skupljanjem - dostupno samo na intradai prikazu	Broj agenata potrebnih za interval, uključujući skupljanje sa parametrima tabele veština koji se uzimaju u obzir
Sati INЦ	Hours inc je skraćenica za dolazne sate. Možete koristiti ovu postavku

Tabela veština termin	Opis
	Za veštine e-pošte i back office-a da opišu predviđene sate rada potrebne za rukovanje zadacima ili e-poštom koja stiže na dan.
Sati Inc skupljanje	Potrebni su sati, uključujući skupljanje.
Šablon (dostupan samo na dnevnom pogledu)	ZELENA = primenjuje se najsavremeniji šablon veštine. PLAVA = postoji novi šablon dostupan. RED = vrednosti su određene na drugom mestu, kao što je spoljni uvoz prognoze ili kada ručno menja vrednost u određenom intervalu. GREI = primenjuje se dinamičko skupljanje. BLACK = primenjen je prilagođeni šablon veštine.

Primijenite standardne šablone dana radnog opterećenja

Primijenite standardne šablone dana radnog opterećenja na sve dane kako biste definisali obrazac dolaska unutar dana. Dugoročni obim prognoze se ne menja kada primenjujete standardni šablon, osim ako šablon ne kaže da je radno opterećenje zatvoreno. Ako nema tomova, oni su definisani šablonima.

1. Uverite se da je tabela radnog opterećenja postavljena na **nivo dana** . Ako ne, kliknite na **Početna** karticu i izaberite **Dan** u **Radno opterećenje** sekcija.
2. Kliknite da biste izabrali ceo **red šablona** u tabeli radnog opterećenja.
3. Izaberite **karticu Radno opterećenje** i kliknite na dugme **Primeni standard.**

   Standardni šabloni dana radnog opterećenja primenjuju se na izabrane dane. Svaki dan u nedelji ima svoj standardni šablon, na primer šablon za ponedeljak se primenjuje na sve ponedeljke.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kreirajte poseban predložak dana radnog opterećenja

Kreirajte posebne šablone dana radnog opterećenja koje ćete koristiti za dane koji imaju različite otvorene sate ili obrasce dolaska unutar dana nego što ovaj dan u nedelji obično ima.

1. Uverite se da je tabela radnog opterećenja postavljena na **nivo dana** . Ako ne, kliknite na **Početna** karticu i izaberite **Dan** u **Radno opterećenje** sekcija.
2. Izaberite **karticu Radno opterećenje** i kliknite na dugme **Novo**.
3. Unesite **ime** koje jasno navodi za šta se ovaj šablon koristi.

4. Kliknite na elipse u gornjem desnom uglu da biste definisali **otvoreno vreme** koje će se koristiti u ovom posebnom predlošku dana radnog opterećenja. Ako je ovaj šablon za zatvorene dane, izaberite Zatvoreno polje za potvrdu.
5. Ako želite da definišete obrazac dolaska unutar dana, pogledajte Definisanje obrazaca dolaska unutar dana za više informacija o tome kako odabrati istorijske podatke, isključiti netipične dane i izgladiti obrazac.

   PRIMER - Prilikom kreiranja posebnog šablona dana radnog opterećenja koji će se koristiti na Novu godinu, obrazac dolaska unutar dana može se zasnivati na istorijskim podacima iz novogodišnjih dana ili drugih
   Slični dani u prošlosti.

6. Kliknite na dugme **OK** , a zatim na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA : Šabloni dana posebnog radnog opterećenja mogu se podesiti ako je potrebno. Kliknite desnim tasterom miša na poseban predložak dana radnog opterećenja u meniju ispod standardnih šablona dana radnog opterećenja i izaberite **Uredi**.

Primenite posebne šablone dana radnog opterećenja

Primenite posebne šablone dana radnog opterećenja u danima koji imaju različite otvorene sate ili obrasce dolaska unutar dana nego što ovaj dan u nedelji obično ima.

1. Uverite se da je tabela radnog opterećenja postavljena na **nivo dana** . Ako ne, kliknite na **Početna** karticu i izaberite **Dan** u **Radno opterećenje** sekcija.
2. Kliknite da biste izabrali dan na koji ćete primeniti predložak u tabeli radnog opterećenja.
3. Izaberite **karticu Radno opterećenje** .
4. Kliknite na strelicu u odeljku koji navodi sve šablone dana radnog opterećenja da biste prikazali posebne šablone dana radnog opterećenja.
5. Kliknite na poseban predložak dana radnog opterećenja koji želite da primenite.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NOTA

Boje šablona dana radnog opterećenja imaju različita značenja.

- Zelena - Trenutni standardni obrazac dana radnog opterećenja.
- Plava—Primenjuje se standardni šablon dana radnog opterećenja, ali to nije najnovija verzija. Prikazuje datum i vreme kada je stvoren.
- Crna - Poseban šablon za dan radnog opterećenja. Ako se zove <VEB> novi period prognoze se kreira u alatu Prognoze na vebu.
- Crvena — Napravljena je ručna promena obrasca. Više se ne poklapa ni sa jednim šablonom.

Unesite procenat kampanje da biste povećali ili smanjili prognozu

Unesite procenat kampanje da biste prilagodili prognozu za određeni period zbog, na primer, većih količina ili dužeg vremena rukovanja.

1. Odlučite na kom nivou da primenite kampanju; Mesec, nedelja, dan ili unutardnevni nivo.
2. Uverite se da je tabela radnog opterećenja postavljena na taj nivo. Ako ne, kliknite na **Početna** karticu i izaberite odgovarajući nivo u **Radno opterećenje** sekcija.
3. Unesite procenat **kampanje** za period koji je pogođen.

   U zavisnosti od toga da li je to zapremina, vreme rukovanja ili vreme završetka koje utiče, unesite procenat kampanje u odgovarajući red. Kopirajte i nalepite da unesete istu vrednost u mnoge ćelije.

   Moguće je podesiti negativne vrednosti kako bi se smanjila prognoza.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

> **NAPOMENA** Da biste koristili spoljne podatke, možete kopirati podatke iz lokalnog izvora i nalepiti ih u kampanju **%** red. Ako koristite Vindovs Virtual Desktop za pristup prognozama, morate koristiti **Ctrl + C** i **Ctrl + V** za kopiranje i lepljenje. Takođe morate da izaberete **Ctrl+V** pre nego što počnete da kopirate sadržaj iz vašeg lokalnog izvora.

Kreirajte poseban predložak veštine

Standardni šabloni veština se primenjuju podrazumevano. Kreirajte posebne šablone veština za dane sa različitim podešavanjima veština nego što ovaj dan u nedelji obično ima. Možete, na primer, koristiti ovo da primenite šablon sa nižim procentom skupljanja u narednih nekoliko dana.

1. Uverite se da je tabela veština postavljena na **nivo dana** . Ako ne, kliknite na karticu Početna i izaberite **Dan** u **Odeljak za veštine** .
2. Izaberite **karticu Veština** i kliknite na dugme **Novo**.
3. Unesite **ime** koje jasno navodi za šta se ovaj šablon koristi.
4. Pogledajte Podešavanje ciljeva veštine za više informacija o tome kako da podesite vrednosti u šablonu veštine.
5. Kliknite na dugme **OK.**

Primenite posebne šablone veština

Primenite posebne šablone veština u danima sa različitim podešavanjima veština nego što ovaj dan u nedelji obično ima.

1. Uverite se da je tabela veština postavljena na **nivo dana** . Ako ne, kliknite na karticu Početna i izaberite **Dan** u **Odeljak za veštine** .
2. Kliknite da biste izabrali dan na koji ćete primeniti šablon u tabeli veština.
3. Izaberite **karticu Veština** .
4. Kliknite na strelicu u odeljku koji navodi sve šablone veština da biste prikazali šablone specijalnih veština.
5. Kliknite na poseban šablon veštine koji želite da primenite.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pregledajte prognozu

Pregledajte rezultat detaljne prognoze. Ukupan predviđeni broj sati dnevno, sa i bez skupljanja, prikazan je u tabeli veština na dnevnom nivou.

1. Bušite do unutardnevnog nivoa da biste pregledali predviđeni broj agenata po intervalu, sa i bez skupljanja.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali prognozu.

Srodne teme

- Izračunajte obim posla
- Kako funkcionišu parametri tabele veština
- Podesite ciljeve veština
- Definišite obrasce dolaska unutar dana
- Upravljanje dinamičkim skupljanjem
- Izveštaj o metrikama agenta
- Izveštaj o timskim metrikama

Kako funkcionišu parametri tabele veština

Parametri u tabeli veština u modulu Prognoze su važni za razumevanje prilikom finalizacije prognoze. U ovoj temi razjašnjavamo parametre koji bi mogli zahtevati dodatno objašnjenje.

Koji parametri koji su prikazani u tabeli veština variraju u zavisnosti od vrste izabrane veštine i u zavisnosti od toga da li gledate tabelu na nivou unutar dana ili na, na primer, nivou dana.

Minimalna i maksimalna popunjenost

Izračunata **minimalna popunjenost** i maksimalna popunjenost **prikazani** su na nivou unutar dana za telefoniju i veštine ćaskanja. Oni su pokazatelji koliko će agenti biti zauzeti. To je predviđena popunjenost na osnovu broja predviđenih agenata u odnosu na predviđeni posao koji treba obaviti.

Efikasnost se ne uzima u obzir prilikom izračunavanja popunjenosti.

Koristite izveštaj o metrikama agenta i izveštaj o timskim metrikama da biste videli stvarnu popunjenost.

Radno vreme i dolazni agenti

Kada planirate veštine u pozadini ili e-poštu, zadaci ili e-poruke stižu u jednom trenutku, ali obično mogu čekati duže od poziva koji treba da se obradi. Obrađeno **unutar** cilja definiše u kom vremenskom okviru se moraju obrađivati zadaci ili e-poruke.

Ovo je vizuelizovano parametrima u tabeli veština.

- **Sati inc** (Sati dolazni) označava predviđene sate rada potrebne za rukovanje e-poštom ili zadacima koji stižu na dan (ili za nedelju ili mesec). To ne znači nužno da moramo da zakažemo toliko sati tog dana.
- **Agents inc** (Agenti dolazni) je prikazan na nivou unutar dana. To je broj agenata potrebnih za rukovanje e-poštom ili zadacima koji stižu u tom intervalu. Može se uporediti sa agentima , što je broj agenata za koje se predviđa da rade u tom intervalu na osnovu **Handled unutar** cilja.

PRIMER

Veština back office ima sav dolazni volumen u prvom intervalu. Rukovanje **unutar** cilja je definisano kao KSNUMKS h. Dužina intervala je 1 h.

Vreme	09:00 AM	10:00 AM	11:00 AM	12:00 pre podne
Agenti dolazni	4:00	0:00	0:00	0:00
Agenti	1:00	1:00	1:00	1:00

Agenti

Red **Agent** u tabeli veština unutar dana prikazuje broj agenata za koje se predviđa da rade u tom intervalu.

NAPOMENA - Ako uporedite **vrednost Agenti** u modulu Prognoze sa **vrednošću Predviđeni agenti** u modulu Rasporedi za veštinu e-pošte ili back office-a, brojevi se možda neće poklapati. To je zato što **se vrednost Predviđeni agenti** u modulu Rasporedi ažurira kada su agenti zakazana za ovu veštinu. Pogledajte Razumevanje parametara tabele rezultata za više informacija.

Podesite prognozu ručno na Internetu

Dodajte svoje znanje o budućnosti u generisanu prognozu. Podesite predviđene vrednosti tako što ćete ih premostiti ili kreirati kampanju.

PRIMER

- Znate da je TV reklamna kampanja planirana za određenu nedelju. Na osnovu toga se očekuje povećanje broja poziva od 20%. Napravite kampanju za povećanje prognoze za 20% te nedelje.
- Lansiranje novog proizvoda planirano je za 1. mart, a očekujete da će se broj poziva povećati. Premostiti predviđeni broj poziva za taj dan.

Nije moguće dodati kampanju i zameniti vrednost za isti dan. Ako pokušate da kreirate kampanju za dan sa vrednošću premošćivanja, kampanja se ne primenjuje. Ako primenite premošćivanje na dan sa kampanjom, premošćivanje uklanja kampanju za taj dan.

NAPOMENA - Prognoze za **dolaznu telefoniju**, **e-poštu**, **ćaskanje** i veštine backoffice-a trenutno se mogu automatski ručno podesiti pomoću alata veb prognoze. Koristite modul Prognoze u klijentu da biste prilagodili prognoze za druge tipove kanala.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Prognoze.
- Za veštinu se generiše prognoza.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Premosti predviđene vrednosti

1. Kliknite na dugme **Otvori prognozu** na veštini.
2. Izaberite dan za premošćivanje.
3. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Premosti**.
4. Unesite vrednost premošćivanja za broj **poziva**, vreme **razgovora** ili **ACV.**
5. Kliknite na dugme **Primeni**. Grafikon je podešen da prikaže vrednost premošćivanja kao **ukupan**.
    - Originalna vrednost je prikazana kao isprekidana linija. Ako nije prikazana, kliknite na originalnu vrednost u legendi da je prikažete.
    - Mali ljubičasti krug označava da se za ovaj dan dodaje premošćivanje.
    - Pređite na dan da biste videli sve detalje.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Ukloni vrednosti premostiti

1. Kliknite na dugme **Otvori prognozu** na veštini.
2. Izaberite dan sa vrednošću premošćivanja za uklanjanje.
3. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Obriši premošćivanje**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Prilagodite prognozu sa kampanjom

1. Kliknite na dugme **Otvori prognozu** na veštini.
2. Izaberite dane za kreiranje kampanje.
3. Kliknite **na dugme Akcije** i izaberite **Kampanja**.
4. Unesite procenat kampanje da biste prilagodili broj zadataka, vreme zadatka ili rad nakon zadatka.
5. Kliknite na dugme **Primeni**. Grafikon je prilagođen da prikaže vrednost, uključujući kampanju kao **ukupan**.
    - Originalna vrednost, isključujući kampanju, prikazana je kao isprekidana linija. Ako nije prikazana, kliknite na originalnu vrednost u legendi da je prikažete.

- Mali narandžasti krug označava da je kampanja dodata za ovaj dan.
- Pređite na dan da biste videli sve detalje.

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Ukloni kampanju

1. Kliknite na dugme **Otvori prognozu** na veštini.
2. Izaberite dane sa kampanjom koju želite ukloniti.
3. Kliknite **Akcije** i izaberite **Obriši kampanju**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izvozite prognozu u datoteku

1. Kliknite na dugme **Otvori prognozu** na veštini.
2. Kliknite na dugme **Izvozi u datoteku**.
3. Izaberite period za izvoz.
4. Kliknite na dugme **Izvoz**. Prognoza se izvozi u KSLSKS datoteku. Datoteka ima jednu karticu za prognozne vrednosti na nivou dana i jednu karticu sa prognoznim vrednostima na nivou intervala.

Srodne teme

- Generišite prognozu (alat za veb prognoze)
- Upravljajte kampanjama za nekoliko veština
- Upravljajte posebnim događajima za nekoliko veština
- Zatvorite dane za nekoliko veština odjednom
- Primenite predloženu prognozu
- Upravljanje dinamičkim skupljanjem

Upravljajte kampanjama za nekoliko veština

Primenite kampanje da biste prilagodili prognozu za određeni period kada postoje događaji ili okolnosti koje utiču na obim ili vreme rukovanja. Kampanja može povećati ili smanjiti jačinu zvuka ili vreme rukovanja.

PRIMER

- Očekuje se da će planirana TV reklamna kampanja izazvati veće količine poziva i ćaskanja.
- Novi proizvod je uveden i očekuje se da će početna podrška izazvati duže vreme rukovanja tokom prvih nekoliko nedelja.
- Mnogi kupci zovu o poznatom problemu i očekuje se da će se to nastaviti sledeće nedelje, ali zato što agenti već znaju rešenje, pozivi traju samo oko polovine koliko i obično.

Imenovane kampanje mogu se primeniti na nekoliko veština.

Možete videti detalje svake imenovane kampanje kada otvorite prognozu u alatu za veb prognoze. U modulu WFM klijentske prognoze, imenovane kampanje su uključene u ukupne procente kampanje.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Prognoze.
- Stvorena je veština.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Kreirajte novu kampanju

1. Kliknite na **Upravljanje** i izaberite **Kampanje**.
2. Kliknite na Nova **kampanja**.
3. Unesite ime **kampanje** .
4. Unesite procenat kampanje za broj zadataka, vreme zadatka ili vreme posle zadatka.
5. Izaberite za koje datume se ova kampanja pokreće.
6. Izaberite **boju** za kampanju. Boja kampanje je prikazana u prikazu kampanje i prilikom otvaranja prognoze u alatu za veb prognoze.
7. Kliknite na dugme **Kreiraj**.

Dodajte kampanje veštinama

1. Kliknite na **Upravljanje** i izaberite **Kampanje**.
2. Kliknite na **polje Veštine** , a zatim izaberite veštine za koje želite da dodate kampanje. Unesite nekoliko znakova iz imena veštine da biste je lakše pronašli.
3. Kliknite na **polje Kampanje** i izaberite kampanje koje želite dodati izabranim veštinama.
4. Kliknite na dugme **Primeni**.

Ažurirajte procenat kampanje ili datume kampanje

1. Kliknite na **Upravljanje** i izaberite **Kampanje**.
2. Kliknite na **dugme Uredi** za kampanju.
3. Napravite podešavanja.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Kreirajte dugoročnu prognozu
- Upravljajte posebnim događajima za nekoliko veština
- Upravljanje dinamičkim skupljanjem

Zatvorite dane za nekoliko veština odjednom

Godišnji pregled u alatu za veb prognoze pruža pregled zatvorenih dana i dana koji su označeni kao posebni događaji.

Podesite dane kao zatvorene za nekoliko veština odjednom, ili izaberite da resetujete standardno radno vreme za dan koji je trenutno postavljen kao zatvoren.

Sve radnje u godišnjem pregledu prate se u izveštaju Opšterevizijske staze.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Prognoze > Izmena veštine.
- Stvorena je veština.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Pogledajte zatvorene dane i posebne događaje za celu godinu

1. Kliknite na dugme **Upravljanje** i izaberite **Godišnji pregled**.
2. Izaberite godinu da biste videli.
3. Kliknite na **polje Veštine** , a zatim kliknite da biste izabrali veštine.

   Pregled godine se ažurira na osnovu odabranih veština.

   - Ako je dan ispunjen bojom, sve odabrane veštine su zatvorene tog dana.
   - Ako je dan napola ispunjen bojom, neke od odabranih veština su zatvorene tog dana.
   - Ako postoji mali obojeni kvadrat na dan, poseban događaj je povezan sa tim danom. Pređite preko trga da biste videli ime posebnog događaja.

     NAPOMENA U godišnjem pregledu prikazani su samo posebni događaji kreirani u alatu za veb prognoze.

Zatvorite dane za nekoliko veština odjednom

1. Kliknite na dugme **Upravljanje** i izaberite **Godišnji pregled**.
2. Izaberite godinu da biste videli.
3. Kliknite na **polje Veštine** , a zatim kliknite da biste izabrali veštine.
4. Kliknite na dugme **Zatvori veštine...**
5. Kliknite na polje Dodaj **datume iz posebnog događaja** i izaberite poseban događaj. Datumi povezani sa tim posebnim događajem dodaju se pod navedenim veštinama.
6. Ako postoje neki datumi koji su povezani sa tim posebnim događajem koje ne želite da zatvorite, kliknite na **X** za te datume da biste ih uklonili.
7. Kliknite **primeniti** da zatvorite sve izabrane datume.

Resetovanje radnog vremena za trenutno zatvoren dan

Resetujte otvoreno vreme na sate postavljene u standardnom šablonu dana radnog opterećenja za taj dan u nedelji.

1. Kliknite na dugme **Upravljanje** i izaberite **Godišnji pregled**.
2. Izaberite godinu da biste videli.
3. Kliknite na **polje Veštine** , a zatim kliknite da biste izabrali veštine.
4. Kliknite na zatvoreni dan u godišnjem pregledu. Zatvoreni dani su ispunjeni ili napola ispunjeni bojom.
5. Ako postoji bilo koja od navedenih veština za koje ne želite da resetujete radno vreme, obrišite polja za potvrdu za te veštine.
6. Kliknite na dugme **Primeni**.

Srodne teme

- Upravljajte posebnim događajima za nekoliko veština

Uvoz eksternih prognoza

Možete da uvezete prognoze iz spoljnih izvora u podrazumevani scenario. Postoje tri različita načina za uvoz podataka o prognozi.

- Uvoz radnog opterećenja—Sadrži informacije o radnom opterećenju, odnosno broj kontakata i prosečno vreme za rukovanje i završavanje kontakta.
- Uvoz osoblja—Sadrži informacije o osoblju, to je broj agenata potrebnih za rukovanje kontaktima.
- Uvoz radnog opterećenja i osoblja—Sadrži i informacije o radnom opterećenju i osoblju.

> **NAPOMENA** - Za *tipove veština e-pošte* i *Back Office-a* , dostupna je samo *opcija Uvoz radnog opterećenja* . Ne možete uvesti osoblje, jer za ove tipove veština, broj predviđenih agenata za interval Promene na osnovu toga koliko agenata koji su zakazani za druge intervale.

Preporučujemo da imate samo jedno radno opterećenje za veštinu na koju uvozite prognozu, jer nije moguće odabrati koje radno opterećenje ćete uvesti.

Uvezite prognoze za nekoliko veština istovremeno u alatu za veb prognoze. Pogledajte Uvoz prognoze za nekoliko veština u isto vreme za više informacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu Prognoze > uvoz iz datoteke.
- Stvorena je veština i radno opterećenje.

Lokacija stranice

Client > Prognoze > Uvoz prognoza

Procedure

Uvoz podataka prognoze

1. Kliknite desnim tasterom miša na veštinu u koju želite da uvezete prognozu i izaberite **Uvoz prognoze**.
2. Izaberite koje informacije želite da uvezete. Izaberite da biste uvezli informacije o radnom opterećenju, informacije o osoblju ili oboje.
3. Kliknite na dugme **Pregledaj** i izaberite datoteku za uvoz.

   Datoteka mora da prati format datoteke za uvoz. Pogledajte Predviđanje formata datoteka za više informacija.
4. Kliknite na dugme **Uvoz**.

   Uvoz počinje da radi. Napredak je prikazan u prikazu posla u pozadini. Možete zatvoriti ove prikaze. Uvoz prognoze nastavlja se u pozadini dok se ne završi. Pogledajte Pregled istorije posla prognoze za informacije o tome kako da proverite da li je uvoz završen.

Srodne teme

- Prognoza formata datoteka
- Uvoz prognoze za nekoliko veština u isto vreme
- Pregledajte istoriju posla prognoze
- Izvoz prognoze u datoteku

Uvoz prognoze za nekoliko veština u isto vreme

Uvezite prognoze iz spoljnih izvora u podrazumevani scenario u alatu za veb prognoze. Možete uvesti prognoze za nekoliko veština istovremeno. U datoteci za uvoz možete izabrati da uključite informacije o radnom opterećenju, informacije o osoblju ili oboje.

- Radno opterećenje—Broj kontakata i prosečno vreme za rukovanje i završavanje kontakta.
- Osoblje - Broj agenata potrebnih za rukovanje kontaktima.

> **NAPOMENA** - Za *tipove veština e-pošte* i *Back Office-a* , dostupna je samo *opcija Uvoz radnog opterećenja* . Ne možete uvesti osoblje, jer za ove tipove veština, broj predviđenih agenata za interval Promene na osnovu toga koliko agenata koji su zakazani za druge intervale.

Uvoz odgovara podacima prognoze na veštinu zasnovanu na nazivu veštine.

Preporučujemo da imate samo jedno radno opterećenje za veštine na koje uvozite prognoze, jer nije moguće odabrati koje radno opterećenje ćete uvesti. Prognoza se uvek uvozi u radno opterećenje koje je prvo kreirano.

Kada uvozite podatke o prognozi, otvoreno vreme veština se postavlja na osnovu podataka u datoteci za uvoz.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Prognoze > Izmena veštine.
- Stvorene su veštine koje odgovaraju imenima veština u datoteci za uvoz prognoze.
- Datoteka za uvoz prognoze je formatirana u skladu sa specifikacijom. Pogledajte Predviđanje formata datoteka za više informacija.
- Datoteka za uvoz prognoze mora biti sortirana po imenu veštine.

Lokacija stranice

WFM > Prognoze

Procedure

Uvoz podataka prognoze

1. Kliknite na dugme **Uvoz** i izaberite **Uvozi prognozu**.
2. Ispustite datoteku prognoze u sivu zonu ili kliknite na sivu zonu da biste izabrali datoteku. Datoteka prognoze mora pratiti određeni format. Pogledajte Predviđanje formata datoteka za više informacija.

3. Prikazuje se pregled prvih 100 redova u izabranoj datoteci. Pregledajte redove i rešite sve probleme u datoteci pre nego što nastavite sa uvozom.

   Istaknuti su svi problemi sa formatom unutar redova. Ovo može biti, na primer, ako je format datuma ili vremena pogrešan, ili ako polja koja treba da sadrže numeričke vrednosti nemaju. Pređite mišem na bilo koje istaknuto polje da biste prikazali opis sa detaljima.

4. Kliknite na dugme **Uvoz**.

5. Prikazana je traka napretka. Kada postane zelena, uvoz je završen. Kliknite na dugme **OK** da biste uvezli drugu datoteku.

   NOTA

   - Redovi se uvoze u serijama po veštini. Sve prognoze koje su već uvezene u ranijim serijama čuvaju se ako uvoz iz nekog razloga ne uspije u kasnijoj seriji.
   - Ako uvoz ne uspe, poruka je prikazana iznad tabele. U poruci se navodi problem i u kom redu je. Rešite problem, a zatim ponovo pokrenite uvoz. Ako su se neke vrednosti promenile za već uvezene serije, prethodne vrednosti se zamenjuju.

Srodne teme

- Prognoza formata datoteka
- Izvoz prognoze u datoteku
- Izveštaj o opštoj reviziji

Izvoz prognoze u datoteku

Izvozite podatke u prognozi u datoteku. Datoteka se može poslati partneru koji može da ga uveze i osoblje u skladu sa ovom prognozom.

Preduslovi

- Imate dozvolu Prognoze > izvoz u datoteku.
- Stvorena je veština i radno opterećenje, a detaljna prognoza je finalizirana za ovo radno opterećenje.
- Ako koristite Azure Virtual Desktop, pogledajte Upravljanje izvozom datoteka na AVD-u za detalje o tome kako rukovati izvozom.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze > izvoz

Procedure

Izvoz prognoze u datoteku

1. Kliknite desnim tasterom miša na tip kanala koji sadrži veštinu koju želite da izvezete i izaberite **Izvoz**.
2. Izaberite **Izvozi u datoteku** i kliknite na dugme **Dalje**.
3. Izaberite veštinu za izvoz i kliknite na dugme **Dalje**.
4. Definišite period za izvoz prognoze.
5. Izaberite **scenario** za izvoz podataka prognoze i kliknite na dugme **Dalje**.
6. Kliknite na dugme **Izaberi datoteku** da biste izabrali gde da sačuvate datoteku i da unesete ime datoteke za izvoz.
7. Izaberite koje podatke želite da izvezete; informacije o radnom opterećenju, informacije o osoblju ili oboje.
8. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste započeli izvoz.

   Izvoz je završen kada je prikazan tekst Izvoz datoteke.
9. Kliknite na dugme **Završi.**

   Izvozna datoteka prati format datoteke prognoze. Pogledajte Predviđanje formata datoteka za više informacija.

Srodne teme

- Prognoza formata datoteka
- Uvoz eksternih prognoza
- Izvoz prognoza u drugu poslovnu jedinicu

Izvoz prognozu u drugi scenario

Radite sa scenarijima kako biste procenili kako različite situacije utiču na potrebe za osobljem.

Kreirajte jednu prognozu na osnovu istorijskih podataka. Izvozite ovu prognozu u druge scenarije i koristite te scenarije za prilagođavanje i simulaciju alternativnih situacija. Uporedite prognoze u različitim scenarijima jedni drugima.

Možete koristiti prognoze u različitim scenarijima za zakazivanje u tim scenarijima.

NAPOMENA : Samo raspored u podrazumevanom scenariju može biti objavljen agentima.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.
- Prognoza je stvorena za veštinu.
- Postoje najmanje dva scenarija.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze

Procedure

Izvoz prognozu u drugi scenario

1. Kliknite desnim tasterom miša na veštinu za koju želite da izvezete prognozu u drugi scenario i izaberite **Otvori prognozu**.
2. Izaberite period.
3. Izaberite **scenario** koji sadrži prognozu koju želite da izvezete u drugi scenario.
4. Kliknite na dugme **OK.**
5. Kliknite na dugme **Datoteka** , a zatim izaberite **Izvoz**.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj u...** da biste izvezali trenutno otvorenu prognozu u scenario po vašem izboru za period koji je otvoren.

   NAPOMENA Scenario koji ste izabrali je sada scenario koji je otvoren. Ako izvozite istu prognozu u više scenarija, poslednji izabrani scenario je onaj koji je otvoren.

Srodne teme

- Kreirajte alternativne scenarije

Izvoz prognoza u drugu poslovnu jedinicu

Izvozite procenat prognoze veštine na više lokacija u drugu poslovnu jedinicu. Kada se izvozi prognoza o veštini na više lokacija, jedna ili više pod-veština su povezane sa odabranim ciljnim veštinama u poslovnoj jedinici. Šablon distribucije veština na više lokacija definiše procenat prognoze koja se izvozi za svaku pod-veštinu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze > izvoz u drugu poslovnu jedinicu.
- Stvorena je veština na više lokacija.
- Prognoza je kreirana za veštinu multisite.
- Postoji veština u drugoj poslovnoj jedinici za izvoz.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze

Procedure

Izvozite prognozu veštine na više lokacija u drugu poslovnu jedinicu

1. Kliknite desnim tasterom miša na tip kanala i izaberite **Izvoz**.
2. Izaberite **Izvoz u poslovnu jedinicu** i kliknite na dugme **Dalje**.
3. Izaberite polja za potvrdu za multisite veštine za izvoz i kliknite na dugme **Dalje**.
4. Za svaku pod-veštinu za izvoz, izaberite ciljnu veštinu u drugoj poslovnoj jedinici. Kliknite na dugme sa elipsami, izaberite ciljnu veštinu i kliknite na OK **.**

   Pod-veština može da se izvozi samo u jednu ciljnu veštinu. Ako postoje pod-veštine iz kojih ne želite da izvozite, ostavite ih bez odabrane ciljne veštine.
5. Kliknite na dugme **Sledeći**.
6. Definišite datumski period za koji želite da izvezete prognozu i kliknite na dugme **Završiti**.
7. Otvara se prikaz statusa posla. Držite ga otvorenim da biste videli napredak, ili kliknite na dugme **Sakrij**. Napredak možete proveriti kasnije u prikazu istorije posla. Pogledajte Pregled prognoze istorije posla

Srodne teme

- Kreirajte veštinu na više lokacija
- Podesite distribuciju veština na više lokacija
- Izvoz prognoze u datoteku
- Izvoz prognozu u drugi scenario

Prognoza formata datoteka

Formati datoteka za izvoz informacija o prognozi i uvoz informacija o prognozi su isti.

Izvoz informacija o prognozi za slanje spoljnom dobavljaču ili koristite uvoz prognoze za uvoz podataka prognoze iz spoljnog izvora.

Postoje dva dostupna formata datoteka. Jedina razlika je da li fajl uključuje osoblje ili ne. Za *e-poštu* i *Back office* veštine, ne možete uvesti informacije o osoblju.

NAPOMENA Prilikom uvoza prognoza u veb Prognoze alat, možete uvesti prognoze za nekoliko veština u isto vreme. Datoteka za uvoz mora biti sortirana po imenu veštine.

Format datoteke

Kolone navedene u nastavku moraju biti uključene u datoteku za uvoz. Fajl ne sme da sadrži zaglavlja kolona. Kodiranje datoteka mora biti UTF-8.

Kolone

- **Veština ime** (string50)

  Ime ako je veština koju uvozite podatke.

- **Interval** vreme početka (iiiiiiMMdd

  HH:mm) Datum i vreme za početak intervala.

- **Interval vreme završetka** (iiiiiiMMdd

  HH: mm) Datum i vreme za kraj intervala.

- **Zapremina** (decimalna)

Broj kontakata. Podesite na nulu kada koristite opciju uvoza ili izvoza samo sa informacijama o osoblju.

- **Prosečno vreme** zadatka (decimalne sekunde)

  Prosečno vreme za rukovanje jednim kontaktom. Podesite na nulu kada koristite opciju uvoza ili izvoza samo sa informacijama o osoblju.

- **Nakon rada** na zadatku (decimalne sekunde)

  Prosečno vreme koje se koristi za završetak ili posle rada na zadatku. Podesite na nulu kada koristite opciju uvoza ili izvoza samo sa informacijama o osoblju.

- **Agenti** (decimalni)

  Broj agenata potrebnih za rukovanje radnim opterećenjem. Ova kolona je potrebna samo ako želite da uvezete informacije o osoblju.

PRIMER

Format datoteke prognoze, uključujući osoblje.

Osiguranje, 20210218 08:00,20210218 08:15,16,135.46,490.74,16.85

Osiguranje, 20210218 08:15,20210218 08:30,25,127.93,443.24,21.48

Osiguranje, 20210218 08:30,20210218 08:45,36,136.78,407.05,28.43

Primer datoteke: Prognoza uvoz primer fajl

Srodne teme

- Izvoz prognoze u datoteku
- Uvoz prognoze za nekoliko veština u isto vreme
- Uvoz eksternih prognoza

Pregledajte istoriju posla prognoze

Prikaz istorije posla prikazuje status i istoriju uvoza prognoze, izvoza veština na više lokacija i brzih prognoza.

Preduslovi

- Imate dozvolu za prognoze.

Lokacija stranice

Klijent > Prognoze > Istorija posla

Procedure

Pregledajte istoriju posla prognoze

Tabela prikazuje informacije o vrsti posla, korisniku koji je pokrenuo posao, kada je pokrenut i statusu. Kliknite na posao da biste prikazali detalje za taj posao u donjoj tabeli.

Osnovno podešavanje je da se prikažu upozorenja i poruke o greškama u tabeli detalja. Izaberite **Sve** na traci sa alatkama da prikažete sve poruke. Izaberite **Greške** da prikažete samo poruke o greškama.

Srodne teme

- Uvoz eksternih prognoza
- Izvoz prognoza u drugu poslovnu jedinicu
- Kreirajte prognoze za nekoliko radnih opterećenja

Kako funkcioniše kreiranje budžeta za osoblje

Ovaj odeljak opisuje na visokom nivou kako funkcioniše funkcionalnost budžetiranja u WFM-u. Imajte na umu da je proces budžetiranja u WFM-u samo za osoblje i ne uključuje nikakve informacije o troškovima. Budžet za osoblje može se koristiti kao osnova za vaš budžet troškova.

Pripreme

Postoji nekoliko stvari koje treba pripremiti pre nego što počnete da kreirate budžet za osoblje, kako biste ga učinili što preciznijim.

- Kreirajte budžetsku grupu i dodajte veštine za koje kreirate budžet za osoblje. Veštine koje dele resurse treba da pripadaju istoj budžetskoj grupi. Izbegavajte korišćenje iste veštine u više od jedne budžetske grupe.

- Ako je potrebno, ažurirajte ugovor, raspored ugovora i informacije o procentima sa skraćenim radnim vremenom za agente koji imaju veštine za koje kreirate budžet za osoblje. Ove informacije se koriste prilikom uvoza vrednosti osoblja u budžet.
- Dodelite budžetsku grupu agentima koji imaju veštine uključene u budžetsku grupu. Ne dodeljujte budžetsku grupu zaposlenima po satu ako ne želite da ih uključite prilikom uvoza vrednosti osoblja u budžet.
- Napravite prognozu za veštine za vremenski period za koji kreirate budžet za osoblje. Ovo nije obavezno, ali omogućava uvoz podataka o prognozi u budžet.
- Prikupite ulazne podatke koji mogu uticati na broj dostupnih resursa. To može biti, na primer, stopa iscrpljivanja za agente, bilo planirano zapošljavanje, procenat ljudi koji su odsutni na odmoru ili zato što su bolesni, i gubici efikasnosti zbog vremena agenti su zakazani na sastancima, kratkim pauzama ili obuci.

Kreirajte budžet

Koristite procedure na stranici Kreirajte budžet za osoblje za detaljne informacije o tome kako popuniti vrednosti. Ne morate da prolazite kroz procedure u bilo kom određenom redosledu. Prođite kroz korake jednom, a zatim se vratite da podesite vrednosti ako je potrebno.

Uporedite raspoložive resurse sa predviđenim agentima. Koristite ovaj alat za testiranje različitih načina za usklađivanje raspoloživih resursa sa predviđenim agentima.

Revidirajte budžet

Uvezene vrednosti osoblja i prognoze neće se automatski ažurirati sa bilo kakvim promenama. Ručno unesene vrednosti će takođe morati da budu ažurirane. Ponovo uvezite informacije o osoblju i prognozi i izvršite ručna podešavanja tamo gde je to potrebno.

Srodne teme

- Kreirajte budžetsku grupu
- Kreirajte budžet za osoblje
- Kreirajte dodatke za zahteve za odsustvo

Kreirajte budžetsku grupu

Grupne veštine u budžetskoj grupi da biste stvorili budžet za osoblje za te veštine. Stavite veštine koje dele resurse u istu budžetsku grupu. Resursi se dele između dve veštine kada postoje agenti koji imaju obe veštine. Ako agent dobije odobren zahtev za odsustvo, nivo osoblja svih veština u okviru budžetske grupe će biti

Pogođeni, direktno ili indirektno.

> **NAPOMENA** : Ne uključuju istu veštinu u više od jedne budžetske grupe. Ako to uradite, agenti koji pripadaju ovoj budžetskoj grupi će se računati dva puta prilikom kreiranja budžeta za osoblje.

Preduslovi

- Imate dozvolu za budžete.

Lokacija stranice

Budžeti > klijenata

Procedure

Kreirajte novu budžetsku grupu

Grupne veštine koje dele resurse u budžetskoj grupi.

1. Kliknite desnim tasterom miša na **Budžetiranje** i izaberite **Nova budžetska grupa**.
2. Unesite **ime**.
3. Unesite broj **dana u godini**.

   Unesite 365 ako koristite postavku zapadne kulture. Nema potrebe da se prilagodite za prestupnu godinu. Unesite 354 ako koristite arapsku kulturu sa lunarnim kalendarom.
4. Izaberite vremensku zonu za veštine budžetske grupe.
5. Vremenska zona se koristi prilikom učitavanja predviđenih sati za veštine.
6. Izaberite **Veštine** da uključite i premestite ih u polje sa desne strane.
7. Kliknite na dugme **Završi.**

Srodne teme

- Kako funkcioniše kreiranje budžeta za osoblje
- Kreirajte budžet za osoblje
- Kreirajte dodatke za zahteve za odsustvo

Kreirajte budžet za osoblje

Napravite budžet za osoblje koji će se koristiti kao osnova za dugoročne odluke o zapošljavanju, na primer zapošljavanje. Budžet osoblja se zasniva na predviđenim potrebama resursa i broju zaposlenih agenata. Obe vrednosti se automatski učitavaju. Dodajte više informacija ručno kako bi budžet bio što tačniji.

Možete kreirati budžet, a zatim ga koristiti za postavljanje dodataka za zahteve za odsustvo.

Preduslovi

- Imate dozvolu za budžete.
- Da biste uvezli zaposleno osoblje, budžetska grupa mora biti dodeljena agentima.
- Da biste uvezli predviđene sate, mora postojati prognoza za veštine povezane sa budžetskom grupom.

Lokacija stranice

Budžeti > klijenata

Procedure

Otvoreni budžet

Otvorite budžet za scenario i period za rad.

1. Kliknite desnim tasterom miša na ime budžetske grupe.
2. Izaberite **Otvoreni budžet**.
3. Izaberite period sa kojim ćete raditi. Izaberite da biste otvorili pune mesece ili nedelje, u zavisnosti od toga da li planirate da radite na mesečnom ili nedeljnom nivou.
4. Izaberite **scenario** za rad. Budžet se zasniva na prognozi u odabranom scenariju. Izaberite podrazumevani scenario ako planirate da koristite budžet za osoblje za kreiranje dodataka za zahteve za odsustvo.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
6. Kliknite na dugme **OK.**

Sledeća tabela daje pregled terminologije za modul Budžeti.

Termin	Opis
FTE h/dan	FTE znači ekvivalent punog radnog vremena, a FTE h / dan je prosek

Termin	Opis
	Broj sati dnevno za ugovor sa punim radnim vremenom. Ova vrednost je definisana u decimalnom obliku. **PRIMER** Na primer, da podesite ovu vrednost na 7 sati i 30 minuta, unesite **7.5**. Preporučuje se da unesete samo Vreme ugovora. Na primer, ako su agenti zakazani za 8 sati, ali imaju 30 minuta ručak koji nije deo njihovog ugovora, unesite **7.5**. **NAPOMENA** - Ako postoji mešavina agenata koji rade različite dužine ugovora, morate odabrati prosečnu dužinu ugovora ili odabrati dužina koju većina agenata radi. Kada **osoblje zapošljava** opterećenja, koristi ugovore dodeljene agentima u modulu Ljudi za izračunavanje bruto broja osoblja.
Zaposleno osoblje	Izaberite **polje Zaposleno** osoblje da biste označili red, a zatim kliknite na dugme **Osoblje zaposleno** dugme u traci trake. Potvrdite FTE h / dan i kliknite na OK . Broj FTE-a koji se učitavaju zasniva se na broju agenata kojima je dodeljena određena budžetska grupa u modulu Ljudi na kartici Period lica. Ako agenti nisu povezani sa budžetskom grupom, dodajte vrednost zaposlenog **osoblja** ručno.
Stopa iscrpljivanja %	Unesite godišnji **procenat stope** iscrpljivanja. Ovo je procenat Agenti odlaze u roku od godinu dana. **NAPOMENA** : Morate koristiti godišnju stopu iscrpljivanja čak i kada dodate vrednost na nedeljnom ili mesečnom nivou. Nedeljni ili mesečni obračun iscrpljivanja se zasniva na godišnjoj vrednosti. Bruto osoblje se smanjuje za oko 1/12 godišnjeg iscrpljivanja svakog meseca ili sa oko 1/52 svake nedelje.
Regrutovanje	Ovo je broj (broj glava) agenata. Dodajte bilo koji planirani **Regrutovanje** U mesecu ili nedelji kada agent počinje.
Bruto osoblje	Ovo je izračunata vrednost raspoloživih resursa na osnovu FTE h / dan, zaposlenog osoblja, procenta stope iscrpljivanja i podataka o zapošljavanju.

Termin	Opis
Izvođač radova (sati)	Unesite ukupan broj sati koje spoljni resursi doprinose za svaki nedelju ili mesec. Na primer, spoljni resursi mogu biti od outsourcera ili BPO.
skupljanje	Kliknite desnim tasterom miša na tabelu i izaberite **Dodaj skupljanje** da biste dodali informacije o procentu agenata koji neće raditi. Možete dodati više redova skupljanja. Na primer, možete dodati jedan red za planirano odsustvo i drugi red za neplanirani izostanak sa posla. Izaberite polje za **potvrdu Uključi u zahtev da** biste povezali skupljanje sa jednim ili više tipova odsustva. Ovo je korisno za praćenje upotrebe ovih tipova odsustva, automatski ili ručno. Nakon dodavanja skupljanja, unesite procenat za svaki od dodanih skupljanja.
Slobodni dani nedeljno	Ovo je prosečan broj slobodnih dana za agente. Na primer, ako je Kontakt centar je otvoren sedam dana u nedelji, a agenti u proseku rade pet dana u nedelji, unesite **2** u ovoj oblasti. Ako je kontakt centar otvoren pet dana u nedelji, a agenti u proseku rade pet dana u nedelji, unesite **0** u ovom polju.
Zatvoren	Zatvorite dane u budžetu ručno, ako je potrebno. Izaberite polje za potvrdu Zatvoreno za te dane u prikazu **dana** . Ovo je potrebno samo ako postoje dani kada su veštine zatvorene, ali još nisu zatvorene u prognozi. Dani koji su zatvoreni u prognozi automatski se postavljaju kao zatvoreni u budžetu prilikom učitavanja predviđenih sati.
Neto osoblje	Ovo su izračunati resursi FTE-a koji su dostupni nakon što uzmete u obzir radno vreme, izostanak sa posla i slobodne dane nedeljno.
Neto osoblje FC adj	Neto osoblje FC adj je vidljiv samo u prikazu **dana** i pokazuje potrebnu resursi nakon obračuna slobodnih dana nedeljno unosa. Ako se slobodni dani nedeljno drže na 0, onda će se neto osoblje FC adj podudarati sa neto osobljem. Ove vrednosti će se podudarati pre uvoza prognoze. Međutim, nakon što uvezete prognozu, vrednosti će se prilagoditi tako da odgovaraju distribuciji prognoze tokom cele nedelje. Na primer, može biti potrebno više agenata u ponedeljak nego u petak u redu Net osoblja FC Adj da bi se uzele u obzir količine poziva u različitim danima u nedelji.

Termin	Opis
Prekovremeni rad (sati)	Unesite ukupan broj prekovremenih sati planiranih za nedelju ili mesec. Ako se prekovremeni rad dodaje ad-hoc, onda vrednost može biti **0**.
Studentski sati	Ovo je očekivani doprinos agenata na ugovorima po satu.
Efikasnost Skupljanje koristiti	Kliknite desnim tasterom miša na tabelu i izaberite **Dodaj smanjenje** efikasnosti. Možete Smanjenje efikasnosti kako bi se objasnio gubitak pridržavanja, planirane pauze (ako se ne uzimaju u obzir za FTE), neplanirane pauze, obuke, sastanci, treniranje i tako dalje. Možete dodati zasebnu linijsku stavku za svaku vrstu skupljanja efikasnosti, ili ih možete dodati sve u jednu stavku. Morate dodati procente za svako smanjenje efikasnosti. Na primer, ako agent radi u proseku osam sati dnevno i zakazan je na kratkim pauzama u proseku 0:30h dnevno, dodajte smanjenje efikasnosti za kratke pauze i unesite 6.25% da biste uzeli u obzir kratke pauze.
Predviđeno vreme	Izaberite **red Predviđeni sati** i, a zatim kliknite na dugme **Predviđeno sati** dugme sa trake trake na vrhu ekrana. Ovo učitava sve predviđene sate za vještine povezane sa budžetskom grupom za odabrani period. **NAPOMENA** : Uvezeni predviđeni sati ne uključuju skupljanje postavljeno na veštinu. Ovo omogućava upoređivanje raspoloživo osoblje za predviđene potrebe resursa. Na raspodelu raspoloživih resursa u toku nedelje utiče nedeljna distribucija prognoze. Prilagođene vrednosti nikada ne prelaze ukupan broj dostupnih FTE. Prilagođavanja se vrše za vrednosti u **redu prilagođenom neto osoblju FC** i redu budžetiranog osoblja u dnevnom prikazu. Kako se dodatak izračunava na osnovu ovih šest prilagođenih vrednosti, raspoređuje se prema distribuciji prognoze. U većini slučajeva to znači da je na dan sa nižom prognozom, dodatak je takođe niži.
Predviđeni agenti	Predviđena potreba je takođe prikazana kao predviđeni agenti. Ovo je predviđeni sati podeljeni sa FTE h / dan. Ako nema dugoročne prognoze, možete ručno dodati predviđene sate.

Termin	Opis
Razlika	To je razlika između neto osoblja i predviđenih agenata u broju FTE-a i u procentima.
Razlika (%)	To je razlika u procentu.
Budžetsko odsustvo	Ovo je broj FTE-a za koje se predviđa da će biti odsutni na osnovu Skupljanja postavljena u budžetu. Samo skupljanja koja su uključena u zahtev dodatak se uzimaju u obzir prilikom izračunavanja budžetskog odsustva. Budžetsko odsustvo = (Bruto osoblje + (Izvođači (sati) / FTE h / dan)) * Zbir svih skupljanja uključenih u zahtev dodatak.
Budžetski višak	To je razlika između budžetskog osoblja i predviđenog osoblja Kada se razmatraju bilo kakva budžetska odsustva i smanjenja efikasnosti. Ako su veštine preopterećene, budžetski višak je broj FTE-a na koji možete odobriti slobodno vreme, povrh planiranog budžetskog odsustva. Budžetirani višak = Budžetska razlika / (1 - (Zbir svih faktora skupljanja efikasnosti))
Dodatne	Ovo pruža mogućnost da se uzmu u obzir dodatni resursi. Dodajte broj dodatnih FTE-a ako je potrebno.
Zamenite	Ovo pruža mogućnost definisanja broja FTE-a kojima želite da odobrite slobodno vreme ako koristite budžet kao proveru osoblja. Ovo prepisuje vrednost koja je izlaz od strane budžeta na osnovu obračuna sa gore navedenim ulazima.
Puna naknada	Ovo je ukupan broj FTE-a kojima možete odobriti slobodno vreme. Puna naknada = Budžetsko odsustvo + Budžetski višak + Dodatni prag
(%)	Unesite procenat dodatka koji možete koristiti za automatsko odobriti zahteve za odsustvo u polju Prag. Ovo je korisno samo ako automatski odobrite zahteve za odsustvo.
Dodatak nakon praga	Ovo je broj FTE-a koje možete koristiti za automatsko odobravanje Zahtevi za odsustvo. Navedeni broj FTE-a ili agenata, u zavisnosti od postavki zahteva za odsustvo, može da dobije svoje zahteve automatski odobrene za ovaj dan.

Termin	Opis
	Dodatak nakon praga = Prag (%) * Puna naknada

Revidirajte budžet

Uvezene vrednosti osoblja i prognoze se ne ažuriraju automatski sa bilo kakvim promenama. Ako je potrebno, ponovo uvezite ove informacije ili ih podesite ručno. Ponovo prođite kroz gore navedene procedure da biste revidirali budžet.

Kreirajte dodatke za zahteve za odsustvo

Koristite budžet za osoblje kao osnovu za kreiranje dodataka za automatsko ili ručno odobravanje zahteva za odsustvo. Pročitajte više u Kreirajte naknade za zahteve za odsustvo.

Srodne teme

- Kako funkcioniše kreiranje budžeta za osoblje
- Kreirajte budžetsku grupu
- Kreirajte dodatke za zahteve za odsustvo

Planeri

Planeri grade i optimizuju rasporede kontakt centra.

Izaberite agente i period za zakazivanje

Izaberite agente čije rasporede želite da pregledate ili radite sa. Zatim izaberite period i scenario za otvaranje.

Samo rasporedi u podrazumevanom scenariju mogu biti objavljeni i dostupni agentima.

Kada otvorite rasporede za izabrani period, rasporedi za duži period od toga često se učitavaju u pozadini. Učitani period pokriva puni period rasporeda za sve agente, plus neko vreme pre i posle perioda rasporeda. Razlog je potreba da se osigura da su ispunjeni svi uslovi, na primer pravila ugovora i postavke rasporeda.

Puni period za koji se učitavaju rasporedi je naveden u zagradama na vrhu prikaza rasporeda.

Kada otvorite rasporede za odabranu grupu agenata, prognoza i nivoi osoblja se učitavaju za veštine dodeljene ovim agentima. Ako drugi agenti imaju bilo koju od veština koje imaju izabrani agenti, prognoza i nivo osoblja njihovih veština su takođe opterećeni. To je zato što osoblje tih veština utiče kada napravite promene rasporeda za odabrane agente.

> **NAPOMENA** Ako podesite period rasporeda u modulu Ljudi na jednu nedelju, morate otvoriti rasporede za pune nedelje, počevši od dana kada ste definisali radnu nedelju za početak. Ako podesite Vaš period rasporeda u modulu Ljudi na mesec dana, morate otvoriti rasporede za ceo mesec. Ako se mesec završi sredinom nedelje, morate otvoriti celu prošlu nedelju kako biste sprečili greške u rasporedu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.

Lokacija stranice

Raspored > klijenata

Procedure

Otvoreni rasporedi za odabrane agente

1. Izaberite agente za otvaranje rasporeda.

   Izaberite na osnovu poslovne hijerarhije ili na osnovu grupa kao što su, na primer, agenti sa određenom veštinom. Izaberite Ctrl taster, a zatim kliknite na sajtove, timove ili grupe koje želite da otvorite ako želite da izaberete više od jednog.

2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite Otvori .
3. Definišite period za pregled ili rad sa.
4. Izaberite **scenario**.
5. Izaberite polja za potvrdu za ono što želite da učitate prilikom otvaranja rasporeda. Rasporedi se otvaraju brže ako izaberete samo one koje su vam potrebne.

   > **NAPOMENA** **Prognoze** i zahtevi **za učitavanje moraju biti izabrani** prilikom otvaranja rasporeda ako su potrebni. **Skupljanje**, **kalkulacije** i **validacije** mogu se uključiti kasnije, dok radite sa rasporedom.

   - **Prognoze**—Učitava prognoze za sve relevantne veštine za odabrane agente. Ovo je potrebno da biste videli sve informacije o prognozi i pokrenuli automatsko zakazivanje.
   - **Skupljanje**—Učitava informacije o skupljanju za relevantne veštine. Ovo je potrebno da biste videli prognozu sa primenjenim skupljanjem.
   - **Proračuni** – Potrebni za prikaz osoblja i za obavljanje proračuna resursa kada, na primer, dodajete aktivnosti ili odsustva.
   - **Validacije** – Potrebno za prikaz upozorenja kada su prekršena radna pravila.
   - **Zahtevi** za učitavanje—Potrebno za prikaz i rukovanje zahtevima u prikazu Zahtevi.

6. Kliknite na dugme **OK.**

Srodne teme

- Pokrenite automatsko raspoređivanje
- Optimizujte raspored

- Izmenite planirane smene

Pokrenite automatsko raspoređivanje

Glavni automatski proces raspoređivanja koristi se za agente sa ugovorom o fiksnom tipu zaposlenja osoblja. Cilj je zakazati slobodne dane i radne smene na način koji ispunjava sva pravila rada definisana njihovim ugovorom.

Izaberite agente i period za zakazivanje i otvaranje opcija zakazivanja. Koristite opcije zakazivanja da biste definisali sva dodatna pravila za raspoređivanje koje treba razmotriti. To mogu biti, na primer, ograničenja kao što su preferencije agenata ili rotacije, ograničenja broja agenata za zakazivanje ili korišćenje timskog ili blok raspoređivanja. Kada ste izabrali šta treba uzeti u obzir, pokrenite automatsko zakazivanje.

Aktivnosti veština su zakazane samo za agente koji imaju tu veštinu i samo u okviru otvorenih sati veština. Smene zakazane za svakog agenta biraju se iz njihove smene.

Kada se vrši automatsko zakazivanje, morate optimizirati raspored. Pogledajte Optimizujte raspored za više informacija. Obično je najefikasnije zakazati sve fiksne zaposlene pre optimizacije rasporeda.

Za informacije o tome kako da zakažete zaposlene po satu, pogledajte Raspored zaposlenih po satu.

Preduslovi

- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.
- Sve poznate aktivnosti, odsustva i sastanci su zakazani.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Izaberite agente i period i otvorite opcije zakazivanja

1. Izaberite agente i datume za zakazivanje.
    - Kliknite na prikaz rasporeda i izaberite **Ctrl** + **A** tastere da biste izabrali sve agente i sve datume u ovom prikazu.
    - Kliknite i prevucite da biste izabrali uzastopne datume ili agente.
    - Kliknite na zaglavlje nedelje da biste izabrali sve agente za tu nedelju.
    - Kliknite na ime agenta da biste izabrali ceo period za tog agenta.
2. Kliknite na dugme **Raspored.**
3. Ako je potrebno, izaberite oznaku rasporeda u **meniju Tag changes with** .
4. Izabrana oznaka rasporeda koristi se za sve dane zakazane u ovom krugu automatskog zakazivanja.
5. Nastavite da prolazite kroz opcije zakazivanja opisane u procedurama ispod.
6. Kada ste izabrali sve što želite da uzmete u obzir prilikom zakazivanja, kliknite na dugme **OK** da pokrenete automatsko raspoređivanje.

> **NAPOMENA** Izabrana podešavanja se čuvaju za vašeg korisnika. Kada otvorite opcije zakazivanja, opcije su uvek postavljene kao i prethodni put kada ste pokrenuli zakazivanje.

Izaberite koja ograničenja treba uzeti u obzir prilikom zakazivanja

Raspored prema odabranim ograničenjima. Raspored ispunjava ograničenja u meri u kojoj je to moguće. Kada optimizujete rasporede, možete odabrati u kojoj meri ćete ispuniti ograničenja.

> **VAŽNO** Kada koristite ograničenja koja ne pokrivaju ciljni broj slobodnih dana, slobodan dan može biti zakazan na dan koji je ograničenje definisano kao radni dan. To omogućava da se
> Definišite samo nekoliko slobodnih dana u rotaciji ili dostupnosti. Zakazivanje i optimizacija će dodati preostale slobodne dane.

> **NAPOMENA** - Dinamičko raspoređivanje je dostupno kao dodatna beta aplikacija. Obezbeđuje da se optimizacija pridržava postavki dostupnosti dinamičkog raspoređivanja. Za više informacija, pogledajte Izaberite
> Dostupnost sa člankom dinamičkog raspoređivanja u korisničkoj dokumentaciji Centra za inovacije

1. U opcijama zakazivanja izaberite karticu **Opšte** .
2. Izaberite polje za **potvrdu Preferences** da biste zakazali sve dane u izabranom periodu u skladu sa unesenim preferencijama agenata o tome kako da rade i kada da imaju slobodne dane. Ako dan nema preferencije, smena se bira na osnovu poslovnih potreba.

1. Ako je odabrano **polje za potvrdu Raspored samo preferencijalnih dana** , zakazani su samo dani u kojima su agenti uneli postavke.
2. Ako je izabrano polje za **potvrdu Koristi prednost mora imati samo** polje za potvrdu, zakazani su samo dani preferencija koje je agent označio sa Mora imati. Ovo se može koristiti, na primer, za postavljanje određene oznake rasporeda na danima koji moraju imati.

3. Izaberite **polje za potvrdu Rotacije** da biste zakazali sve dane u izabranom periodu u skladu sa definisanim rotacijama.

   Ako je odabrano **polje za potvrdu Raspored samo dana** rotacije, proces raspoređivanja zakazuje samo dane u kojima rotacija definiše šta treba zakazati. Ovo se može koristiti na primer za postavljanje određene oznake rasporeda na dane rotacije.

4. Izaberite polje za potvrdu **Dostupnost** da biste razmotrili definisani obrazac dostupnosti prilikom zakazivanja.

   Ako je odabrano **polje za potvrdu Raspored samo dana** dostupnosti, proces raspoređivanja zakazuje samo dane u kojima obrazac dostupnosti definiše šta treba zakazati.

5. Izaberite polje za potvrdu Shift **obrasci** da biste zakazali agente u skladu sa obrascima smena koje su im dodeljene ponudom za smene. Pogledajte Kako funkcioniše ponuda za smene za više informacija o tome kako funkcioniše ponuda za smene.
6. Izaberite polje za potvrdu **Dostupnost** po satu da biste zakazali agente samo u vreme kada su uneli da su dostupni. Ovo se može koristiti za fiksne zaposlene, ali samo ako imaju veoma fleksibilne ugovore.
7. Izaberite polje za potvrdu Ograničenje kategorije smene da biste razmotrili sva postavljena ograničenja broja smena određene kategorije smene nedeljno ili po periodu rasporeda.
8. Ako želite da prikažete informacije o rešavanju problema, koristite blok ili timski raspored ili ograničenja na minimalno ili maksimalno osoblje, pogledajte procedure u nastavku kako to rešiti.
9. Kada su podešavanja na svim karticama završena, kliknite na dugme **OK** da pokrenete automatsko raspoređivanje.

> **NAPOMENA** Izabrana podešavanja se čuvaju za vašeg korisnika. Kada otvorite opcije zakazivanja, opcije su uvek postavljene kao i prethodni put kada ste pokrenuli automatsko raspoređivanje.

Prikaži informacije o rešavanju problema

Informacije o rešavanju problema sadrže poruku o svakom danu koji nije mogao biti zakazan, kako bi vam pomogao da shvatite zašto.

1. U opcijama zakazivanja izaberite karticu **Opšte** .
2. Izaberite polje za potvrdu Uključi **informacije o** rešavanju problema. Ako postoji dan kada agent iz nekog razloga nije mogao biti zakazan, poruka je prikazana da vam pomogne da shvatite zašto je prikazan kada je zakazivanje završeno.

Koristite blok zakazivanje

Zakažite iste ili slične smene za agenta unutar bloka. Pogledajte pregled bloka i timskog zakazivanja Za više informacija.

> **NAPOMENA** - Ne kombinujte blok zakazivanje sa bilo kojim drugim vrstama ograničenja, kao što su preferencije ili rotacije.

1. U opcijama zakazivanja izaberite karticu **Ektra** .
2. Izaberite da biste definisali blok kao radne dane **između slobodnih dana** ili čitavog **perioda** rasporeda.
3. Izaberite koliko slične smene unutar bloka moraju biti; **Ista kategorija** smene, **isto vreme** početka ili **Ista promena**. Možete da izaberete više od jedne opcije.

Koristite raspored tima

Zakažite iste ili slične smene za sve agente unutar tima ili grupne stranice. Pogledajte Pregled zakazivanja blokova i timova za više informacija.

> **NAPOMENA** - Ne kombinujte raspored tima sa bilo kojom drugom vrstom ograničenja, kao što su preferencije ili rotacije.

1. U opcijama zakazivanja izaberite karticu **Ektra** .
2. Izaberite koje agente da zakažete sa sličnim smenama.
    1. Izaberite **Poslovna hijerarhija** da biste zakazali agente u istom timu sa sličnim smenama.
    2. Izaberite bilo koju stranicu grupe da biste zakazali agente koji pripadaju istoj grupi sa sličnim smenama.
3. Izaberite koliko slične smene unutar tima ili grupe moraju biti; **Ista kategorija** smene, **isto vreme** početka, **isto vreme** završetka ili **ista aktivnost**. Ista aktivnost znači da agenti imaju jednu odabranu aktivnost u isto vreme, na primer ručak. Možete da izaberete više od jedne opcije.
4. Ako izaberete **Ista aktivnost**, izaberite vrstu aktivnosti koju ćete zakazati u isto vreme za sve agente unutar tima ili grupe.

Koristite minimalne ili maksimalne kadrovske limite

Ako postoje ograničenja za minimalni ili maksimalni broj agenata za zakazivanje veština, uverite se da uzmete u obzir ta ograničenja prilikom zakazivanja.

NAPOMENA : Zakazivanje sa minimalnim i maksimalnim opcijama osoblja ne može osigurati da su ova pravila ispunjena. Proces zakazivanja daje prioritet smenama koje pomažu u ispunjavanju ovih pravila, ali mogu postojati situacije
Gde to nije moguće.

1. U opcijama zakazivanja izaberite karticu **Napredno** .
2. Izaberite Koristi **minimalno** osoblje da biste razmotrili sva ograničenja minimalnih agenata na veštinama.
3. Izaberite Koristi **maksimalno** osoblje da biste razmotrili sva ograničenja maksimalnih agenata na veštinama.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Zakažite izabranu kategoriju smene

Ako postoje neki agenti koji bi trebalo da imaju smene iste kategorije smene svakog radnog dana u izabranom periodu, izaberite opciju Koristi **kategoriju** smene.

1. U opcijama zakazivanja izaberite karticu **Napredno** .
2. Izaberite polje za potvrdu Koristi **kategoriju** smene.
3. Izaberite kategoriju smene za zakazivanje.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Raspored smene na celodnevnim odsustvom

Zakažite smenu pod celodnevnim odsustvom u slučaju da agent otkaže zahtev za odsustvo.

1. U opcijama zakazivanja izaberite karticu **Napredno** .
2. Izaberite polje za **potvrdu Raspored celodnevnih** odsustva.
3. Kliknite na dugme **OK**.

Srodne teme

- Pregledajte probleme sa zakazivanjem
- Optimizujte raspored
- Izmenite planirane smene

Pregled zakazivanja blokova i timova

Blok zakazivanje rasporeda iste ili slične smene za agenta u definisanom periodu. Zakazivanje tima zakazuje iste ili slične smene za sve agente unutar stranice tima ili grupe.

> **NAPOMENA** - Blok ili timski raspored ne treba kombinovati sa bilo kojim drugim vrstama ograničenja, kao što su preferencije ili rotacije.

Blok zakazivanje

Kada zakažete korišćenje blok raspoređivanja, smene su zakazane u blokovima. Blok je ili radni dani između dva slobodna dana, ili svi dani u periodu rasporeda. Sve smene agenta unutar bloka su slične. Oni mogu biti iste kategorije smene, sa istim vremenom početka ili čak biti ista specifična smene.

Kada koristite blok zakazivanje, morate zapamtiti da izaberete opciju blok zakazivanje i prilikom optimizacije rasporeda. U suprotnom, blokovi će biti odloženi. Važno je da izaberete istu definiciju bloka, to je **Između slobodnih dana** ili **Raspored perioda**, kada optimizujete kao što ste izabrali kada ste zakazali.

> **NOTA**
>
> - Torbe za smene agenata moraju imati skupove pravila sa smenama koje su dostupne za sve radne dane za zakazivanje blokova. Ovo važi bez obzira da li ste blok zakazivanje sa istom kategorijom smene, isto vreme početka ili ista smene.
> - Blok zakazivanje otežava postizanje dobrog rezultata prilikom optimizacije. Najbolje funkcioniše za velike veštine sa mnogim agentima.
> - Ako podesite period rasporeda u modulu Ljudi na jednu nedelju, morate otvoriti rasporede za pune nedelje, počevši od dana kada ste definisali radnu nedelju za početak. Ako podesite period rasporeda u modulu Ljudi na mesec dana, morate otvoriti rasporede za ceo mesec. Ako se mesec završi sredinom nedelje, morate otvoriti celu prošlu nedelju kako biste sprečili greške u rasporedu.

Zakazivanje tima

Koristite zakazivanje tima da biste zakazali sve agente u timu da rade otprilike iste sate. Oni mogu raditi smene iste kategorije smene, sa istim vremenom početka ili završetka ili imati odabranu aktivnost u isto vreme, na primer ručak.

Prilikom optimizacije rasporeda, možete definisati da li agent u timu može imati slobodan dan dok ostali agenti rade ili ako svi treba da imaju iste slobodne dane. Ovo se kontroliše sa opcijom **Isti dani off** .

Funkcionalnost zakazivanja tima nije ograničena samo na korišćenje timova poslovne hijerarhije. Moguće je koristiti bilo koju stranicu grupe za definisanje grupa. Svi agenti u istoj grupi će biti zakazani sa sličnim smenama u skladu sa odabranim opcijama.

Kada koristite zakazivanje tima, morate zapamtiti da izaberete opciju zakazivanja tima i prilikom optimizacije rasporeda. U suprotnom, timovi više neće imati slične smene. Važno je da izaberete istu stranicu tima ili grupe kada optimizujete kao što ste izabrali kada ste zakazali.

PRIMER Timsko raspoređivanje može se koristiti za carpools, kako bi se svim agentima u jednom carpoolu dalo isto radno vreme.

NAPOMENA : Torbe za smene agenata moraju imati skupove pravila sa smenama koje su dostupne za sve radne dane kako bi raspored tima dobro funkcionisao. Ovo važi bez obzira na to da li ste tim zakazivanje sa istom smenom
Kategorija, isto vreme početka, isto vreme završetka ili ista aktivnost.

Korišćenje bloka i timskog zakazivanja

Kada istovremeno koristite i blok i timski raspored, šanse za dobar rezultat su veće ako agenti u timu imaju slična podešavanja za ugovor, procenat sa skraćenim radnim vremenom i torbu za smene.

Agent koji menja timove unutar bloka će izazvati probleme ako istovremeno koristi i blok i timsko raspoređivanje.

Srodne teme

- Pokrenite automatsko raspoređivanje
- Optimizujte raspored
- Izaberite agente i period za zakazivanje

Pregledajte probleme sa zakazivanjem

Pregledajte raspored da biste proverili da li postoje problemi sa zakazivanjem koji zahtevaju da delujete.

Da li postoje konfliktna ograničenja?

Ako zakazujete sa ograničenjima agenta, kao što su preferencije, rotacije ili dostupnost, proverite da li je neko od ograničenja u sukobu i da li će izazvati probleme sa zakazivanjem. Na primer, ako je agent dodao previše ili premalo slobodnih dana u svojim željama. Koristite prikaz Ograničenja da biste pratili ovo. Ovo se može uraditi i pre zakazivanja. Pogledajte Pregled konfliktnih ograničenja za više informacija.

Da li je ispunjen cilj perioda?

Uverite se da vreme i slobodni dani u trenutnoj koloni odgovaraju vremenu i slobodnim danima u **koloni Target** za sve agente. Ako se ne poklapa, da li je varijacija u okviru fleksibilnosti ugovora? Koristite karticu **Raspored period** u **info** panelu da biste saznali. Pogledajte detalje o agentu za pregled za više informacija.

Da li su svi dani zakazani?

Uverite se da su svi dani u periodu zakazani za sve izabrane agente, i da nema belih dana u rasporedu koji nemaju smenu. Ako koristite ugovorno vreme sa fiksnim periodom, to je u većini situacija vidljivo kada se potvrđuje da li je ispunjen cilj perioda.

Izaberite polje za potvrdu Uključi **informacije o** rešavanju problema kada zakažete da prikažete poruku ako postoji dan kada agent ne može biti zakazan.

Ako postoji dan koji nije zakazan, pokušajte da shvatite zašto. Koristite uređivač **rasporeda** da biste videli da li postoji bilo kakva ručno zakazana aktivnost ili odsustvo koje bi moglo blokirati zakazivanje smene. Koristite info panel agenta za informacije o, na primer, podešavanjima ugovora agenta, ograničenjima i podešavanju smene. Pogledajte detalje o agentu za pregled za više informacija.

Da li su prekršena neka pravila rada?

Proverite da li su pravila ugovora ili druga pravila rada prekršena trenutnim rasporedom. Izaberite **validacije** Dugme za prikazivanje bilo kakvih upozorenja za validaciju.

Sva upozorenja o validaciji za otvoreni period i prikazani agenti su takođe prikazani na **kartici Upozorenja** o validaciji u Info **panelu** . Pogledajte Praćenje upozorenja za validaciju za više informacija .

Srodne teme

- Pokrenite automatsko raspoređivanje
- Optimizujte raspored
- Pregledajte konfliktna ograničenja
- Pregledajte detalje agenta
- Pratite upozorenja o validaciji

Pregledajte konfliktna ograničenja

Koristite prikaz ograničenja pre zakazivanja da biste pronašli agente sa ograničenjima koja bi dovela do toga da ne budu u potpunosti zakazani. Svrha je da se identifikuju i reše svi problemi pre nego što izazovu probleme sa zakazivanjem. Ograničenja koja su potvrđena u ovom prikazu su rotacije, preferencije i dostupnost.

Prikaz ograničenja ističe agente sa ograničenjima koja su u suprotnosti sa njihovim pravilima ugovora i agente koji imaju različita ograničenja koja su u sukobu jedni sa drugima. Sledeće situacije su istaknute u prikazu Ograničenja.

- Ako bi ograničenja rezultirala previše slobodnih dana.
- Ako bi ograničenja rezultirala previše radnog vremena.
- Ako bi ograničenja rezultirala premalim brojem radnih sati.
- Ako se noćni odmor ne može ispuniti zbog ograničenja.
- Ako postoje konfliktna ograničenja, na primer i preferencija i rotacija, koja utiču na isti dan i koja se ne mogu ispuniti u isto vreme.

Svako pitanje je navedeno za svaki period u kojem se pojavljuje. Stoga, jedan agent može biti naveden nekoliko puta.

NOTA

- Prikaz Ograničenja ne ističe dane koji su već zakazani sa smenom ili slobodnim danom, čak i ako postoji konflikt ograničenja za taj dan ili raspored ne ispunjava ograničenja za taj dan.
- Ako je već zakazana smena ili slobodan dan u sukobu sa bilo kojim ograničenjima za okolne dane, ovo je istaknuto u prikazu Ograničenja.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Pratite pitanja ograničenja

1. Izaberite prikaz perioda.
2. Izaberite agente za prikaz problema sa ograničenjima.

   > **NAPOMENA** Morate da izaberete agente pre nego što odete u prikaz Ograničenja. U suprotnom se ne prikazuju pitanja ograničenja.

3. Izaberite prikaz Ograničenja. Prikazana je lista svih pitanja ograničenja u otvorenom periodu. Dani sa konfliktima su označeni crvenom ikonom sa uzvičnikom.
4. Uverite se da **je dugme Info** izabrano.
5. Izaberite karticu **Into u info** panelu .
6. Izaberite **karticu Ograničenja** .
7. Izaberite dan sa konfliktom ograničenja u prikazu Ograničenja.
8. Koristite informacije na **kartici Ograničenja** da biste razumeli šta uzrokuje sukob.
9. Rešite problem, kako bi se omogućilo da zakaže ovog agenta.

   Kako rešiti problem zavisi od toga šta je problem i kakav je proces u vašoj organizaciji. Ovo su neki primeri.

   - Pokušajte da zakažete agenta bez ikakvih ograničenja.
   - Podesite preferencije agenta ako nisu ispravno unesene.
   - Podesite rotaciju.
   - Zakažite smenu ručno na dan sukoba.

Srodne teme

- Podesite dostupnost agenata
- Podesite preferencije agenata
- Kreirajte rotacije
- Kreirajte obrasce dostupnosti agenta
- Pregledajte probleme sa zakazivanjem

Pratite upozorenja o validaciji

Pratite sva upozorenja o validaciji kako biste bili sigurni da raspored ne krši pravila ugovora ili druga pravila rada.

Upozorenja o validaciji prikazana su kao crveni trougao u gornjem levom uglu pogođenih dana. Pređite mišem preko pogođenog dana da biste prikazali opis sa više informacija o tome šta uzrokuje upozorenje.

Upozorenja o validaciji su prikazana u sledećim situacijama.

- Noćni ili nedeljni odmor u ugovoru je prekinut.
- Zakazano je više vremena od maksimalnog vremena nedeljno definisanog u ugovoru.
- Zakazano je manje vremena od minimalnog vremena nedeljno definisanog u ugovoru.
- Zakazano je više smena određene kategorije smene nego što je dozvoljeno ograničenjima kategorije smene.
- Smena se preklapa sa slobodnim danom.
- Aktivnost se preklapa sa aktivnošću koja nije preterana.
- Aktivnost veštine je zakazana izvan otvorenog vremena veštine.
- Lični račun agenta za vrstu odsustva je prekoračen.

Sva upozorenja o validaciji za trenutno otvoren raspored prikazana su na **kartici Upozorenja** o validaciji u Info Kontrolnoj tabli.

Automatsko raspoređivanje ne krši nijedno od pravila ugovora ili pravila rada. Ako se dan ne može zakazati bez kršenja bar jednog od pravila, taj dan ostaje neplaniran i prikazuje se poruka koja to istakne.

Upozorenja o validaciji mogu se isključiti klikom na **dugme Validacije** .

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Pratite upozorenja o validaciji

1. Uverite se da su izabrani **dugmad Validacije** i **dugme Info** .
2. Izaberite **karticu Upozorenja** o validaciji u **Info panelu** .
3. Kliknite na bilo koje zaglavlje kolone da biste sortirali upozorenja o validaciji na osnovu te kolone.
4. Dvaput kliknite na upozorenje da biste izabrali taj dan u prikazu rasporeda i delujte kako biste rešili problem.

Filtrirajte koje vrste upozorenja za validaciju da prikaže

1. Kliknite na dugme **Filter** u **panelu upozorenja** o validaciji.
2. Izaberite samo tipove upozorenja za validaciju za prikaz.

Srodne teme

- Pregledajte probleme sa zakazivanjem
- Pregledajte detalje agenta
- Pregledajte konfliktna ograničenja

Optimizujte raspored

Optimizacija rasporeda preraspoređuje slobodne dane i radne smene kako bi nivo osoblja odgovarao prognozi što je moguće bliže. Optimizacija često treba da se pokrene više puta za optimalan rezultat.

Postoji sedam koraka optimizacije koji se fokusiraju na različite aspekte. Pokrenite samo one koji su relevantni za vaše poslovanje. Pogledajte Kako funkcioniše optimizacija rasporeda za više informacija o tome šta se radi u svakom koraku.

Možete pokrenuti korake optimizacije zajedno ili jedan korak u isto vreme. Prednost pokretanja, na primer, slobodnih dana je da budete u mogućnosti da proverite rezultat i ako je potrebno ponovo pokrenete taj korak, pre nego što nastavite sa sledećim korakom. Ako odlučite da pokrenete korake odvojeno, često je najefikasnije da ih pokrenete po redosledu kojim su navedeni.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored > automatsko raspoređivanje.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda za optimizaciju neobjavljenih perioda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Izaberite agente i period i otvorite opcije optimizacije

1. Ako je potrebno, zaključajte sve dane u rasporedu kako biste sprečili njihovu promenu. Pogledajte Zaključavanje rasporeda dana.

   Izostanci se nikada ne menjaju optimizacijom.

2. Izaberite agente i datume za optimizaciju rasporeda.

   - Kliknite na prikaz rasporeda i izaberite **Ctrl** + **A** tastere da biste izabrali sve agente i sve datume u ovom prikazu.
   - Kliknite i prevucite da biste izabrali uzastopne datume ili agente.
   - Kliknite na zaglavlje nedelje da biste izabrali sve agente za tu nedelju.
   - Kliknite na ime agenta da biste izabrali ceo period za tog agenta.

3. Kliknite na strelicu pored Raspored i izaberite **Optimize**.
4. Ako je potrebno, izaberite oznaku rasporeda u **meniju Tag changes with** . Izabrana oznaka se primenjuje na sve dane u kojima se raspored menja u ovoj automatskoj optimizaciji.
5. Nastavite da prolazite kroz opcije optimizacije. Pogledajte detalje opisane u procedurama ispod.
6. Kada ste izabrali sve što želite da uzmete u obzir prilikom optimizacije rasporeda, kliknite na dugme **U redu** da pokrenete optimizaciju.

> **NAPOMENA** Izabrana podešavanja se čuvaju za vašeg korisnika. Kada otvorite opcije optimizacije, opcije su uvek postavljene kao i prethodni put kada ste pokrenuli optimizaciju.

7. Nastavite da procenjujete rezultat optimizacije. Pogledajte rezultat optimizacije pregleda

Izaberite korake optimizacije za pokretanje

Izaberite koje korake optimizacije želite pokrenuti. Pogledajte Kako funkcioniše optimizacija rasporeda za više informacija o tome šta se radi u svakom koraku.

1. U opcijama optimizacije, izaberite karticu Opšte .
2. Izaberite polja za potvrdu za pokretanje koraka optimizacije.

   - **Slobodni** dani—Optimizuje pozicije slobodnih dana. Koristite postavke na **kartici Slobodni** dani da biste kontrolisali kako se postavljaju slobodni dani.
   - **Vreme između dana**— Koristite ovu opciju da biste, na primer, pomerili sat vremena iz jednog dana u drugi, a da pritom ostanete što bliže ciljnom vremenu. Ovaj korak optimizacije može koristiti dozvoljenu fleksibilnost tolerancije cilja definisanu u ugovoru, ako je potrebno.
   - **Smene za fleksibilno radno vreme** - Koristite svu fleksibilnost bez potrebe da ostanete blizu ciljnog vremena.
   - **Slobodni dani za fleksibilno radno vreme** - Koristi toleranciju slobodnog dana na ugovorima agenata kako bi optimizovao broj slobodnih dana u periodu rasporeda.
   - **Smene u toku dana** – Optimizuje smene koje se koriste za svaki dan, na primer promenom vremena početka i pomeranja pauze.
   - **Balans** unutar intervala - Optimizuje postavljanje aktivnosti unutar svakog intervala.
   - **Pravičnost**—Optimizuje se kako bi se postigla pravednost između agenata, bilo pokušajem da se zakaže isti broj smena različitih kategorija smena na agentima, ili zakazivanjem željenih smena na agentima sa većim stažem.

Izaberite koja ograničenja treba uzeti u obzir

Izaberite koja ograničenja treba uzeti u obzir prilikom optimizacije rasporeda i u kom procentu ta ograničenja moraju biti ispunjena. To je moguće samo ako je ograničenje uzeto u obzir tokom zakazivanja.

> **NAPOMENA** Optimizacija ne može podići procenat ispunjenja, već ga samo smanjiti. Takođe, ako niste sigurni koji procenat treba da koristite, počnite sa visokim procentom u prvoj optimizaciji. Ako Potrebno, smanjite procenat i ponovo pokrenite optimizaciju.

1. U opcijama optimizacije, izaberite karticu Opšte .
2. U odeljku **Ispuni ograničenja** označite polja za potvrdu za ograničenja koja treba uzeti u obzir.

    - **Preferencije**—Obezbeđuje da se definisani procenat preferencija agenata ispuni nakon optimizacije.
    - **Must haves**— Osigurava da je definisani procenat izabranih preferencija agenata ispunjen nakon optimizacije.
    - **Rotacije**— Obezbeđuje da je definisani procenat obrasca rotacije agenata ispunjen nakon optimizacije.
    - **Dostupnost**— Obezbeđuje da se definisani procenat obrazaca dostupnosti agenata ispuni nakon optimizacije.
    - **Dostupnost** po satu— Obezbeđuje da se definisani procenat unesenih satnih raspoloživosti agenata ispuni nakon optimizacije.
    - **Ograničenja** kategorije smene— Obezbeđuje da su definisana ograničenja kategorije smena agenata ispunjena nakon optimizacije.
    - **Obrasci** smena – Obezbeđuje da se optimizacija pridržava dodeljenih obrazaca smene agenata. Pogledajte Kako funkcioniše ponuda za smene za više informacija o tome kako funkcioniše ponuda za smene.
    - **Dostupnost** dinamičkog raspoređivanja— Dinamičko raspoređivanje je dostupno kao dodatna beta aplikacija. Obezbeđuje da se optimizacija pridržava postavki dostupnosti dinamičkog raspoređivanja. Za više informacija, pogledajte članak Izaberite dostupnost sa dinamičkim raspoređivanjem u korisničkoj dokumentaciji Centra za inovacije.

Definišite kako da se nosite sa slobodnim danima

Definišite kako se slobodni dani mogu postaviti u okviru perioda rasporeda.

> **NAPOMENA** : Nedelja i vikend dani koji se koriste u podešavanjima optimizacije dana su definisani **Radna nedelja počinje podešavanjem** na kartici Opšte u modulu Ljudi.

1. U opcijama optimizacije izaberite **karticu Slobodni** dani.
2. Izaberite polje za potvrdu Zadrži **postojeće slobodne dane** i definišite procenat ako želite da osigurate da svaki agent ima određeni procenat slobodnih dana koji ostaju u istoj poziciji kao i pre optimizacije.

3. Izaberite polje za potvrdu **Slobodni dani nedeljno** da biste kontrolisali koliko slobodnih dana može biti zakazano za agenta po kalendarskoj nedelji. Kalendarska nedelja je definisana kao sedam dana od navedenog prvog dana radne nedelje. Definišite **minimalni** i maksimalni broj slobodnih dana.
4. Izaberite polje za potvrdu **Uzastopni slobodni dani** da biste kontrolisali koliko slobodnih dana se može zakazati za redom. Definišite **minimalni** i maksimalni broj uzastopnih slobodnih dana.
5. Izaberite polje za potvrdu **Uzastopni radni dani** da biste kontrolisali koliko radnih dana se može zakazati u nizu. Definišite **minimalni** i maksimalni broj uzastopnih radnih dana.
6. Izaberite polje za **potvrdu Punih vikenda kako** biste osigurali pune vikende za agente tokom perioda rasporeda. Ceo slobodan vikend je kada su slobodni dani postavljeni na oba poslednja dva dana radne nedelje. Na primer, ako je prvi dan radne nedelje postavljen na ponedeljak, vikend je subota i nedelja. Definišite **minimalni** i maksimalni broj punih vikenda.

   NAPOMENA Za optimizaciju kako bi se osiguralo da se ne krše pravila o punom vikendu, pravila moraju biti ispunjena prilikom pokretanja optimizacije. Na primer, ako agenti imaju samo jedan
   Puni vikend nakon zakazivanja, optimizacija možda neće moći da obezbedi da imaju najmanje dva puna vikenda nakon optimizacije.

7. Izaberite polje za potvrdu **Vikend slobodni dani** da biste kontrolisali koliko slobodnih dana može biti zakazano za vikend. Slobodan dan za vikend je slobodan dan u jednom od poslednja dva dana radne nedelje. Definišite **minimalni** i maksimalni broj slobodnih dana vikenda.
8. Izaberite polje za **potvrdu Razmotrite nedelju dana pre** ako želite da pravila za **uzastopne slobodne dane** i **uzastopne radne dane** uzmu u obzir raspored u poslednjoj nedelji prethodnog perioda rasporeda.

   NAPOMENA Ne zaznaczaj ovo polje za potvrdu ako ne postoji raspored u prethodnom periodu rasporeda.

9. Izaberite potvrdno **polje Razmotrite nedelju posle** ako želite da pravila za **uzastopne slobodne dane** i **uzastopne radne dane** uzmu u obzir raspored u prvoj nedelji sledećeg perioda rasporeda.

   NAPOMENA Nemojte odabrati ovo polje za potvrdu ako ne postoji raspored u sledećem periodu rasporeda.

Koristite blok zakazivanje

Uverite se da svaki agent ima iste ili slične smene unutar bloka. Pogledajte Pregled zakazivanja blokova i timova za više informacija. Ovo zahteva da je zakazivanje urađeno sa blok raspoređivanjem.

1. U opcijama optimizacije, izaberite **karticu Ektra.**
2. Izaberite da biste definisali blok kao radne dane **između slobodnih dana** ili čitavog **perioda** rasporeda. Uverite se da izaberete istu definiciju bloka koji ste koristili za zakazivanje.
3. Izaberite koliko slične smene unutar bloka moraju biti; **Ista kategorija** smene, **isto vreme** početka ili **ista smena**. Možete da izaberete više od jedne opcije. Uverite se da izaberete iste opcije koje ste koristili za zakazivanje.

Koristite raspored tima

Uverite se da agenti unutar tima ili grupne stranice imaju iste ili slične smene. Pogledajte Pregled zakazivanja blokova i timova za više informacija.

1. U opcijama optimizacije, izaberite **karticu Ektra.**
2. Izaberite agente koji moraju imati slične smene. Uverite se da ste izabrali istu stranicu tima ili grupe koju ste koristili za zakazivanje.
   - Izaberite **Poslovna hijerarhija** da biste zadržali slične smene za agente u istom timu.
   - Izaberite bilo koju stranicu grupe da biste zadržali slične smene za agente koji pripadaju istoj grupi.
3. Izaberite koliko slične smene unutar tima ili grupe moraju biti; **Ista kategorija** smene, **isto vreme** početka, **isto vreme** završetka ili **ista aktivnost**. Ista aktivnost znači da agenti imaju jednu odabranu aktivnost u isto vreme, na primer ručak. Možete da izaberete više od jedne opcije. Uverite se da izaberete iste opcije koje ste koristili za zakazivanje.
4. Ako izaberete **Ista aktivnost**, izaberite vrstu aktivnosti koju ćete zakazati u isto vreme za sve agente unutar tima ili grupe.

Definišite šta mora da ostane isto

Kada se raspored objavi, često želite da budete oprezniji prilikom optimizacije. Izaberite koje delove smena želite da optimizacija ostavi onakvima kakvi jesu. Definišite vremenski period za koji deo dana za optimizaciju.

NAPOMENA : Korak **optimizacije pravičnosti** neće uzeti u obzir postavke na **kartici Shifts** .

1. U opcijama optimizacije, izaberite **karticu Shifts** .

   Izaberite parametre smena koje ne želite da se optimizacija promeni; **Shift kategorije, Vreme početka,** Vreme **završetka ili**Ukupno vreme izabrane aktivnosti **.** Možete da izaberete više od jedne opcije. Ako izaberete **Ukupno vreme izabrane aktivnosti**, izaberite aktivnost na koju ćete se fokusirati.

2. Izaberite polje za **potvrdu Alter između** da biste definisali koji vremenski period dana za optimizaciju. Definišite vreme početka i završetka. Delovi smena koji su izvan definisanog vremenskog perioda se ne menjaju optimizacijom.

3. Ako postoje aktivnosti u smenama koje se moraju zadržati onakve kakve jesu, izaberite ih na listi **Aktivnosti** i koristite strelice da biste ih premestili na **listu Ne pomeraj** .

> **NAPOMENA** Ako se aktivnost ručno dodaje u raspored agenta i ta aktivnost nije definisana u torbi za smene, nikakva promena se ne primenjuje na raspored tokom optimizacije, jer optimizacija može samo
>
> Izaberite drugu smenu koja je dostupna u torbi za smenu. Ako ne izaberete **Ne pomeraj**, moguće je da će aktivnost biti uklonjena tokom optimizacije ako ne postoji u torbi za smenu. Stoga, alternativna opcija je da se aktivnost doda kao lična aktivnost.

Koristite minimalne ili maksimalne kadrovske limite

Ako postoje ograničenja za minimalni ili maksimalni broj agenata za zakazivanje veština, uverite se da uzmete u obzir te granice prilikom optimizacije.

Optimizacija sa minimalnim i maksimalnim opcijama osoblja ne može osigurati da su ova pravila ispunjena. Proces optimizacije daje prioritet smenama koje pomažu u ispunjavanju ovih pravila, ali mogu postojati situacije u kojima to nije moguće.

1. U opcijama optimizacije izaberite karticu **Napredno** .

2. Izaberite **Minimalno** osoblje da biste razmotrili bilo kakva ograničenja minimalnih agenata na veštinama.

3. Izaberite **Maksimalno** osoblje da biste razmotrili bilo kakva ograničenja maksimalnih agenata na veštinama.

4. Ako ste već jednom pokrenuli optimizaciju i nije mogla da ispuni definisane vrednosti za minimalne i maksimalne agente, izaberite Koristi **podešene vrednosti** da pokušate da postignete bolji rezultat. Kada koristite podešene vrednosti, optimizacija se zasniva na prilagođenim vrednostima razlike umesto relativnih vrednosti razlike.

Koristite ograničenja broja sedišta

Ako postoji ograničenje broja mesta za lokaciju, uverite se da uzmete u obzir to ograničenje prilikom optimizacije rasporeda.

1. U opcijama optimizacije izaberite karticu **Napredno** .
2. Izaberite polje za potvrdu Maksimalan **broj mesta** da biste izbegli korišćenje više sedišta od onoga što je definisano za lokaciju. Broj mesta može biti prekoračen ako je potrebno da se izgradi kompletan raspored. Ako je granica prekoračena, ovo je označeno crvenom bojom na kartici sajta.
3. Izaberite polje za potvrdu **Ne prekidaj maksimalni broj mesta** da biste bili sigurni da se ne prekorači ograničenje maksimalnih sedišta.

   NAPOMENA Kada se dostigne maksimalna vrednost sedišta, može doći do situacije u kojoj nije moguće zakazati bilo koju smenu za agenta bez prekoračenja maksimalnog ograničenja mesta. Onda
   Taj dan je ostao prazan, bez smene.

Pomerite svoj ručak ili pauzu

1. Kliknite na aktivnost na rasporedu koju želite da premestite. Otvara se prozor za samostalno raspoređivanje.
2. Prevucite aktivnost u drugo vreme. Možete ga povući u bilo koje vreme koje nije zasivljeno. Otvara se prozor za potvrdu.
3. Kliknite na dugme **Da**. Prozor za potvrdu se zatvara.
4. Kliknite na **Ks** da biste zatvorili prozor za samostalno zakazivanje. Pojavljuje se vaš novi raspored.

Srodne teme

- Kako funkcioniše optimizacija rasporeda
- Pregled rezultat optimizacije

Kako funkcioniše optimizacija rasporeda

Optimizacija rasporeda preraspoređuje slobodne dane i radne smene kako bi nivo osoblja odgovarao prognozi što je moguće bliže, a da i dalje ispunjava definisana pravila rada. Optimizacija radi na postizanju najboljeg mogućeg rezultata u granicama koje su definisane opcijama optimizacije. Izostanci se ne menjaju optimizacijom.

Postoji sedam koraka optimizacije koji se fokusiraju na različite aspekte. Ovaj odeljak opisuje svrhu svakog koraka optimizacije koji će vam pomoći da odlučite koji su koraci relevantni za vaše poslovanje.

NAPOMENA : Optimizacija može koristiti samo smene koje se nalaze u vrećama za smene agenata. Varijacija, na primer, dužine smena i dužine i plasmana aktivnosti u okviru smena su stoga Kritično za rezultat optimizacije.

Slobodni dani

Korak **optimizacije slobodnih** dana pomera slobodne dane u okviru perioda rasporeda kako bi uskladio raspored sa prognozom. **Optimizacija slobodnih** dana je najmoćniji korak optimizacije za postizanje ravnoteže osoblja tokom perioda rasporeda.

Korak **optimizacije slobodnih dana** nikada ne menja broj slobodnih dana za period rasporeda, već samo postavljanje slobodnih dana.

Korak **optimizacije Slobodni dani** uvek uzima u obzir postavke o tome kako se nositi sa slobodnim danima na **kartici Slobodni** dani u opcijama optimizacije. Neće pomeriti slobodan dan ako bi taj potez prekršio definisana pravila.

Ako takođe koristite minimalna ograničenja osoblja na kartici Napredno , korak optimizacije **Dana takođe** nastoji da ispuni minimalnu **vrednost agenata** definisanu u prognozi.

Kada koristite ograničenja koja ne pokrivaju ciljni broj slobodnih dana, slobodan dan može biti zakazan na dan koji je ograničenje definisano kao radni dan. Ovo omogućava da se definiše samo nekoliko slobodnih dana u rotaciji ili dostupnosti. Optimizacija će staviti preostale slobodne dane tamo gde su najpotrebniji. Ovo povećava fleksibilnost raspoređivanja.

Vreme između dana

Možete koristiti opciju **Vreme između dana** da, na primer, pomerite sat vremena iz jednog dana u drugi, a da ostanete što bliže ciljnom vremenu. Ovaj korak optimizacije može koristiti dozvoljenu fleksibilnost tolerancije cilja definisanu u ugovoru, ako je potrebno.

Smene za fleksibilno radno vreme

Sa opcijom **Smene za fleksibilno radno vreme** , možete koristiti svu fleksibilnost bez potrebe da ostanete blizu ciljnog vremena.

Slobodni dani za fleksibilno radno vreme

Slobodni **dani za fleksibilnu optimizaciju radnog vremena** korak prilagođava broj slobodnih dana kako bi uskladio raspored sa prognozom. Ono što razdvaja ovaj korak optimizacije od koraka **optimizacije slobodnih** dana je da ovaj korak koristi toleranciju slobodnih dana na ugovore agenata ako je potrebno, i pozitivne i negativne. Slobodni dani se dodaju ili zamenjuju smenama u danima kada to daje najveće poboljšanje.

Agenti i dalje mogu da rade isto prosečno radno vreme dnevno, iako rade više ili manje dana nego što je normalno, ako **je takođe izabran korak za optimizaciju fleksibilnog radnog vremena** i ciljna tolerancija na ugovorima agenata je dovoljno velika. Vreme ugovora za period rasporeda može se promeniti ako se doda ili ukloni slobodan dan.

Prosečno radno vreme po danu će se promeniti za agente prilikom dodavanja ili uklanjanja slobodnih dana ako **nije izabran korak Smene za optimizaciju fleksibilnog radnog vremena** . To je zato što je ciljno vreme ugovora i dalje isto, ali broj slobodnih dana, a samim tim i broj radnih dana, su se promenili.

Smene u toku dana

Korak **optimizacije smene u toku dana** pokušava da pronađe bolju smenu za svaki dan, kako bi dodatno uskladio raspored sa prognozom. Ovaj korak može, na primer, premestiti smenu na ranije ili kasnije vreme početka, promeniti aktivnosti unutar smene i pomeriti pauze. Ovaj korak ne može da promeni dužinu smene.

Koristite opcije optimizacije na **kartici Smene** da biste definisali šta mora biti isto kada optimizujete raspored kasno u procesu. Na primer, ako optimizujete današnji raspored, možete odabrati da zadržite vreme početka i završetka isto i ograničite aktivnosti koje se mogu pomeriti.

Balans unutar intervala

Korak **optimizacije ravnoteže** unutar intervala je koristan kada imate agente koji rade na telefoniji ili veštinama ćaskanja i zakazani su sa aktivnostima koje su kraće od dužine intervala.

Na primer, agenti su zakazani na pauzama od 5 minuta u intervalu od 15 minuta. Korak **optimizacije ravnoteže** unutar intervala otkriva da li postoji neravnomerna raspodela tih pauza u intervalu. Zatim će zameniti neke smene sa smenama koje imaju drugačiji položaj pauze u intervalu kako bi se postigao bolji balans.

Ovaj korak optimizacije može da promeni vreme početka smene, promeni aktivnosti i premesti pauze, u granicama koje su definisane opcijama optimizacije na **kartici Smene** .

Stanje unutar intervala za svaki interval prikazano je na nivou unutar dana u tabeli rezultata rasporeda. Na nivou dana prikazana je najniža vrednost bilansa unutar intervala dana.

Stanje unutar intervala se izračunava deljenjem minimalnih resursa sa maksimalnim resursima za svaki interval. Kada je vrednost niža od 80%, smatra se da je problem i označena crvenom bojom. Pogledajte Razumevanje parametara tabele rezultata za više informacija.

Pravičnost

Korak **optimizacije pravičnosti** pokušava da postigne pravičnost između agenata u periodu rasporeda. Ovo koristite samo za agente koji su fleksibilno zakazani, bez preferencija ili drugih ograničenja.

Optimizacija pravičnosti može raditi na jednom od dva cilja.

- Zakažite isti broj smena različitih kategorija smena, ili što je moguće bliže istom broju, za agente unutar istog tima ili grupe.
- Raspored poželjne smene za agente sa višim nivoom radnog staža. Radni staž se računa od datuma početka perioda prvog lica agenta. Željene smene su konfigurisane u opcijama. Pogledajte Konfigurišite željene radne dane i smene za više informacija .

Vrsta pravičnosti koja se koristi definisana je na skupu kontrole toka posla agenata.

Korak optimizacije pravičnosti zamenjuje smene između agenata kako bi se postigao bolji nivo pravičnosti. Zamena smena se vrši samo ako smene imaju isto vreme ugovora. Zbog toga će biti teže poboljšati pravičnost ako ima puno smena sa različitim dužinama smene.

Agenti moraju imati iste veštine da bi zamena bila moguća. Takođe, korak optimizacije **pravičnosti** ne može zameniti smenu agentu ako ta smena nije u njihovoj torbi.

> **NAPOMENA** - Korak **optimizacije pravičnosti** ne uzima u obzir postavke na **kartici Shifts** , gde ste odredili da zadržite na primer vreme početka ili kategoriju smene.

Pravičnost pri korišćenju timskog zakazivanja

Ako koristite raspored tima, korak optimizacije pravičnosti pokušava da postigne pravičnost između timova ili grupnih stranica. Stranica tima ili grupe sa kojom se upoređuje izabrana je u odeljku Zakazivanje tima na **kartici Ekstra** opcija optimizacije.

> **NOTA**
>
> - Zamena smena ne može biti napravljena ako bi to prekršilo pravila rada za bilo kog od agenata u timovima.
> - Prilikom optimizacije pravičnosti sa rasporedom tima, timovi moraju imati isti broj agenata da bi to funkcionisalo.
> - Kada koristite optimizaciju pravičnosti radnog staža sa rasporedom tima, tim sa najvišim prosečnim stažem dobija željene smene.

Srodne teme

- Optimizujte raspored

Pregled formule Erlang

Izračunavanje broja resursa potrebnih za svaki dan i interval zasniva se na Erlang A modelu. Model Erlang A je produžetak modela Erlang C i stoga morate razumeti Erlang C da biste razumeli Erlang A.

Erlang C

Erlang C je formula za modeliranje saobraćaja koja se koristi u pozivnim centrima za određivanje broja resursa potrebnih za zadržavanje vremena čekanja u okviru ciljeva nivoa usluga kontakt centra. Ovaj metod pretpostavlja da svi pozivaoci ostanu u redu dok se ne odgovori na poziv, i stoga može preceniti osoblje koje je potrebno. Prilikom zakazivanja agenata, Erlang C se takođe može koristiti za izračunavanje predviđenog nivoa usluge.

Erlang C zasniva svoju formulu na tri faktora; broj agenata koji pružaju uslugu, broj pozivalaca koji čekaju i prosečno vreme koje je potrebno da se služi svakom pozivaocu.

Erlang A

Razlika između Erlang A i Erlang C je u tome što Erlang A uzima u obzir prosečno strpljenje, gde Erlang C pretpostavlja da pozivaoci imaju beskrajno strpljenje. Ako podesite stopu napuštanja za veštinu na 0%, to je isto kao i korišćenje Erlang C jer to znači da kažete da niko neće napustiti red.

Prosečno strpljenje je prosečno vreme koje je pozivalac spreman da sačeka pre nego što napusti red. WFM koristi stopu napuštanja za veštinu da proceni prosečno strpljenje. Prosečno strpljenje se koristi za izračunavanje verovatnoće čekanja u formuli ispod.

Obračun potrebnih agenata

Izračunavanje broja agenata potrebnih sa Erlang A koristi ove mere.

- Nivo usluge
- Vreme servisa
- Broj poziva
- Prosečno vreme rukovanja
- Minimalna popunjenost
- Maksimalna popunjenost
- Prosečno strpljenje sa stopom napuštanja

Obračun predviđenog nivoa usluga

Izračunavanje predviđenog nivoa usluge sa Erlang A koristi ove mere.

- Planirani agenti
- Broj poziva
- Prosečno vreme rukovanja
- Vreme servisa
- Minimalna popunjenost
- Maksimalna popunjenost
- Prosečno strpljenje sa stopom napuštanja

Formula

Ova formula se koristi za izračunavanje verovatnoće da kupac mora da sačeka uslugu.

$$P_W = \frac{A\left(\frac{n\mu}{\theta}, \frac{\lambda}{\theta}\right) \cdot E_{1,n}}{1 + \left(A\left(\frac{n\mu}{\theta}, \frac{\lambda}{\theta}\right) - 1\right) \cdot E_{1,n}}$$

Gde

$$A(x,y) = 1 + \sum_{j=1}^{\infty} \frac{y^j}{\prod_{k=1}^{j}(x+k)}$$

i

$$E_{1,0} = 1$$
$$E_{1,n} = \frac{\rho E_{1,n-1}}{1 + \rho E_{1,n-1}}$$

i

$$\rho = \frac{\lambda}{n\mu}$$

- **Pw**—Verovatnoća da kupac mora da sačeka uslugu.
- **λ**—Broj poziva.
- **μ**—Stopa usluge (1/μ = prosečno vreme rukovanja)
- **n** — Broj agenata.
- **θ**—Individualna stopa napuštanja (1/ θ = Prosečno strpljenje).

Srodne teme

- Finalizirajte prognozu osoblja
- Pokrenite automatsko raspoređivanje
- Optimizujte raspored

Pregled rezultat optimizacije

Procijenite da li je optimizacija postigla dobar rezultat. Koristite tabelu rezultata da biste dobili pregled rezultata. Rezultat je dobar ako se planirani sati podudaraju sa predviđenim satima za sve dane u periodu rasporeda i sve intervale u danu. Ako je veština preterana ili nedovoljna, najbolji mogući rezultat je ako je veština podjednako preterana ili nedovoljna za sve dane i intervale.

Ako niste zadovoljni rezultatom, možda ćete morati ponovo pokrenuti neke od koraka optimizacije. Ako to ne pomogne, morate istražiti zašto optimizacija ne može da postigne dobar rezultat.

Takođe možete koristiti tabelu **Rezultat** da biste proverili da li su ispunjena sva ograničenja za minimalne agente, maksimalne agente ili maksimalne brojne mesta.

Tabela **rezultata** ima jednu karticu po veštini. Prikazane vještine su vještine agenata koje ste odabrali kada ste otvorili modul Rasporedi. Ako postoje multi-kvalifikovani agenti i stoga osoblje na veštinama agenata utiče na osoblje na drugim veštinama, te druge veštine se takođe učitavaju i prikazuju kao kartice. Možete kreirati kartice sa rezimeom da biste pogledali rezultate više od jedne veštine u isto vreme. Ako sajt ima ograničenje na maksimalni broj dostupnih mesta, sajt je prikazan kao kartica. Kartice koje su vam najvažnije mogu se zakačiti radi lakšeg pristupa.

Koristite različite nivoe u tabeli **rezultata** da biste pogledali podatke na primer, na nivou unutar dana ili nivou dana.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Pregled rezultat optimizacije

Pregledajte rezultat optimizacije da biste videli da li postoje dani ili intervali koji nisu dovoljno osoblja. Pragovi nedovoljnog osoblja i prevelikog broja zaposlenih koji su postavljeni za svaku veštinu pomažu vam da identifikujete dane ili intervale u kojima je zakazano premalo ili previše agenata tako što ćete ih istaknuti crvenom, žutom ili plavom bojom.

Za više informacija o tome kako tumačiti svaki parametar, pogledajte Razumevanje parametara tabele rezultata.

1. Izaberite dugme **Skupljanje** ako želite da uzmete u obzir faktor skupljanja prilikom pregleda rezultata. Kada se razmatra skupljanje, predviđeni sati su neznatno povećani kako bi se nadoknadili neplanirani izostanci, kao što je bolest.

   Ako želite da uključite skupljanje zavisi od toga da li gledate u budućem periodu ili, na primer, ovog popodneva. Za buduće periode, uključite skupljanje. Za danas i sutra, obično ne želite da uključite skupljanje jer je većina izostanaka već dodata.

2. Izaberite karticu veštine za koju želite da pogledate rezultat optimizacije.
3. U tabeli **rezultata** kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Dan**.
4. Pogledajte relativnu **razliku** za period. Ako je blizu nule, zakazani sati za taj dan odgovaraju predviđenim satima za taj dan. Proverite da li je relativna **razlika** približno ista za svaki dan. Ako ne, pokušajte ponovo pokrenuti korake **optimizacije Slobodni dani** i **Vreme između dana** .
5. Kada je Relativna **razlika** za period izgleda dobro, kliknite desnim tasterom miša u tabeli **rezultata** i izaberite **Unutar dana**.
6. Pogledajte relativnu **razliku** za intervale dana. Ako je blizu nule, planirani agenti za interval odgovara predviđenim agentima za interval. Proverite da li je relativna **razlika** približno ista za svaki interval. Ako ne, pokušajte ponovo pokrenuti korak **optimizacije Smene u toku dana** .

NAPOMENA **: Standardna devijacija** i **RMS** vrednosti su takođe korisne prilikom pregleda rezultata optimizacije. Pogledajte Razumevanje parametara tabele rezultata da biste saznali više o njima.

Pratite minimalne i maksimalne granice agenta

Ako postoje ograničenja u prognozi o minimalnom ili maksimalnom broju agenata za zakazivanje određenih intervala, ovo je istaknuto u prikazu **rezultata** .

1. U tabeli **rezultata** kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Dan**.
2. Pogledajte **red Zakazano radno vreme** . Ako je dan označen crvenom ili plavom bojom, granica je prekršena za taj dan.
3. Ako je ograničenje prekršeno jednog dana, izaberite taj dan u prikazu rasporeda.
4. U tabeli **rezultata** kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Intradai**.
5. Pomerite se kroz intervale dana i pogledajte **red Planirane glave** . Ako ograničenje minimalnih agenata nije ispunjeno, vrednost u **redu Planirane glave** je označena crvenom bojom. Ako je prekoračena maksimalna granica agenata, vrednost u redu Planirane **glave** je označena plavom bojom.

Pratite maksimalna ograničenja sedišta

Ako postoji ograničenje maksimalnog broja mesta za sajt, taj sajt je prikazan kao kartica u tabeli **rezultata** .

1. U tabeli **rezultata** kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Dan**.
2. Izaberite karticu sajta.
3. Pogledajte red Mak polovnih sedišta . Ako je dan označen crvenom bojom, maksimalno ograničenje mesta je prekršeno za taj dan.
4. Ako je ograničenje prekršeno jednog dana, izaberite taj dan u prikazu rasporeda.
5. U tabeli **rezultata** kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Intradai**.
6. Pomerite se kroz intervale dana da biste pronašli intervale u kojima je ograničenje maksimalnih mesta prekršeno, da biste ga rešili.

Grupirajte rezultate dve ili više veština

Kreirajte karticu rezimea veština da biste grupisali rezultate dve ili više veština.

1. Kliknite desnim tasterom miša u tabeli **rezultata** .
2. Izaberite Kreiraj **rezime veštine**.
3. Unesite **ime** rezimea.
4. Izaberite veštine koje ćete uključiti u rezime.
5. Kliknite **OK** da biste dodali karticu rezime.

Pin karticu veština

Pin karticu da bi se pojavio među prvim karticama. Ovo je korisno kada imate mnogo veština, a postoje neke koje su važnije od drugih.

1. Kliknite desnim tasterom miša na karticu u tabeli **rezultata** .
2. Izaberite Pin **na prednjoj strani**. Zakačene kartice su označene zelenom bojom i prikazane među prvim karticama u redu, sa bilo kojim drugim zakačenim karticama.

Sadašnji podaci u grafikonu

Predstavite najvažnije **podatke tabele rezultata** u grafikonu da biste dobili dobar pregled.

- Pogledajte Upravljanje onim što da se prikaže u grafikonu za više informacija.

Srodne teme

- Optimizujte raspored
- Objavite raspored

Razumeti parametre tabele rezultata

Parametri u tabeli rezultata u modulu Rasporedi su važni za razumevanje prilikom pregleda rezultata zakazivanja i optimizacije.

Koji parametri koji su prikazani u tabeli rezultata variraju u zavisnosti od vrste izabrane veštine i u zavisnosti od toga da li gledate tabelu na nivou unutar dana ili na, na primer, nivou dana. Postoje i parametri koji se prikazuju samo kada postoje aktivnosti koje su kraće od intervala ili koje počinju ili završavaju u intervalu.

Vrednosti u tabeli mogu biti prikazane sa ili bez skupljanja. Izaberite dugme **Skupljanje** na traci da bi rezultati faktor u procenama skupljanja koje su unesene u prognozu.

> **PRIMER** - Skupljanje za radno opterećenje je podešeno na 5%. Izaberite **dugme Skupljanje** da biste uzeli u obzir jastuk od 5% i prikazali odgovarajuće rezultate. Kliknite ponovo da biste uklonili jastuk od 5% i prikazali osoblje samo sa sirovim proračunom osoblja.

Predviđeni sati ili agenti

Predviđeni sati su broj sati agenta potrebnih za pokrivanje predviđenog radnog opterećenja. Na nivou unutar dana, **umesto toga se koristi predviđeni agenti** . Ovo je broj agenata potrebnih za rukovanje zadacima predviđenim za svaki interval. Ove vrednosti se učitavaju iz detaljne prognoze za veštine.

Za tipove kanala kao što su e-pošta i back office, **na vrednost predviđenih sati ili agenata** utiče ono što je zakazano, a onda se vrednosti ne podudaraju sa onim što je u prvobitnoj prognozi za taj dan ili interval. To je zato što se ti zadaci ne moraju rješavati u istom intervalu u kojem stignu. Oni se mogu rukovati iz intervala koji stignu i u bilo kom od sledećih intervala, u okviru **Handled u roku** .
Stoga, posao se može obraditi ranije ili kasnije nego što je planirano u prognozi, u zavisnosti od toga kada je više agenata dostupno na osnovu rasporeda.

PRIMER

Veština back office ima Handled unutar cilja definisanog kao KSNUMKSh. Dužina intervala je 1h.

Predviđena zapremina, pre zakazivanja.

Vreme	09:00	10:00	11:00	12:00
Predviđanje Agenti	1:00	1:00	1:00	1:00
Planirano Agenti	0:00	0:00	0:00	0:00
Apsolutna Razlika	-1:00	-1:00	-1:00	-1:00
Relativna Razlika	-100%	-100%	-100%	-100%

Predviđeni obim nakon zakazivanja, sa 1h nedovoljnim osobljem.

Vreme	09:00	10:00	11:00	12:00
Predviđanje Agenti	0:30	1:00	1:15	1:15
Planirano Agenti	0:15	0:45	1:00	1:00
Apsolutna Razlika	-0:15	-0:15	-0:15	-0:15

Vreme	09:00	10:00	11:00	12:00
Relativna razlika	-50%	-25%	-20%	-20%

Vrednost predviđenih agenata je prilagođena tako da zadrži apsolutnu **razliku** čak i preko **Obrađeno u** vremenskim intervalima.

Planirano radno vreme, agenti ili glave

Planirani sati su broj sati agenta zakazanih za odabranu veštinu. Na unutardnevnom nivou, **umesto toga se koriste planirani agenti** . Ovo je broj agenata (FTE) zakazanih za rukovanje zadacima za svaki interval.

Planirane glave je broj stvarnih osoba zakazanih za veštinu. Ovo je prikazano samo na nivou unutar dana.

PRIMER 9 multi-kvalifikovani agenti su planirani da rade na veštini tokom intervala. Pošto oni takođe primaju pozive na druge veštine, posao koji su planirani da urade na ovoj veštini je ukupno kao da je 4
agenti su radili samo na ovoj veštini. U ovom slučaju, **Planirani agenti** pokazuje 4 i Planirane glave pokazuje 9.

Ako postoje ograničenja za minimalne ili maksimalne agente za veštinu i ta ograničenja su prekršena, to je istaknuto u redu Planirani **sati** . Ako ograničenje minimalnih agenata nije ispunjeno, vrednost u **redu Planirani sati** je označena crvenom bojom. Ako je prekoračena maksimalna granica agenata, vrednost u **redu Planirani sati** je označena plavom bojom. Na unutardnevnom nivou, to je vrednost Planirane **glave** koja je istaknuta ako je prekršena maksimalna ili minimalna granica agenata.

Ograničenja maksimalnih i minimalnih agenata su definisana u ciljevima veština.

Apsolutna, relativna i prilagođena razlika

Apsolutna **razlika** predstavlja razliku između onoga što se predviđa i onoga što je zakazano u broju sati ili, na unutardnevnom nivou, u broju agenata.

Relativna **razlika** predstavlja razliku između onoga što se predviđa i onoga što je zakazano kao procenat.

Kada relativna **razlika** prelazi pragove nedovoljnog osoblja i prevelikog broja osoblja koji su postavljeni za veštinu su istaknuti. Crvena znači kritično nedovoljno osoblja, žuta znači nedostatak osoblja, a plava znači prekoračenje osoblja. Ovo vam pomaže da brzo identifikujete dane ili intervale u kojima je zakazano premalo ili previše agenata.

PRIMER

Svojstva veština su postavljena tako da Overstaffing počinje na KSNUMKS%. Svojstva veština su postavljena tako da Understaffing počinje na -10%, a kritični **nedostatak osoblja** počinje na -25%.

- 20% do 100% su označeni plavom bojom.
- 20% do –10% nije istaknuto.
- -10% do –25% su označeni žutom bojom.
- -25% do –100% su označeni crvenom bojom.

Ako je Relativna **razlika** za dan označena crvenom bojom u dnevnom prikazu (kliknite desnim tasterom miša u prikazu Rezultati da biste promenili svoj pogled), iako je veština preopterećena na nivou dana, to znači da postoji najmanje jedan kritično nedovoljan interval u toku dana. Ako je prognoza za interval nula, relativna razlika se ne može izračunati. Relativna **razlika** je u ovim slučajevima prikazana kao NaN.

Tokom optimizacije rasporeda, optimizacija koristi relativnu **razliku** za identifikaciju dana ili intervala sa najvišim i najnižim relativnim osobljem u cilju postizanja ravnomernijeg nivoa osoblja za ceo period. U retkim slučajevima kada **se prilikom optimizacije koriste podešene vrednosti** , optimizacija koristi prilagođenu **razliku** umesto toga.

RMS i standardna devijacija

RMS (Root srednja kvadrat) i **Standardna devijacija** su korisne vrednosti koje treba pogledati kako bi se razumela distribucija planiranih agenata u poređenju sa prognozom.

RMS vrednost vam govori koliko blizu osoblja prati prognozu u tom periodu. **Standardna devijacija** vam govori koliko ravnomerno planirani sati su raspoređeni u skladu sa nivoima prognoze. Prvenstveno, nastojte da postignete ravnomerne nivoe za sve dane i intervale perioda rasporeda. Drugo, nastojte da postignete što niže vrednosti.

PRIMER

Postoje 4 intervala u jednom danu. Relativne **vrednosti razlike** za ove intervale utiču na **RMS** i **vrednosti standardne devijacije** na nivou dana.

- U situaciji 1, raspored savršeno odgovara prognozi, a RMS i standardna devijacija su 0.
- U situaciji 2, veština je nedovoljna, ali ravnomerno nedovoljna za sve intervale. RMS je 10, što znači da je veština nedovoljno osoblja ili previše. Standardna devijacija je 0, jer su planirani sati ravnomerno raspoređeni između intervala.
- U situaciji 3, osoblje veštine nije blizu prognoze, kao što je prikazano od strane RMS. Osoblje je veoma neravnomerno raspoređeno, što je naznačeno standardnom devijacijom.

Situacija	Relativna razlika Interval 1	Relativna razlika Interval 2	Relativna razlika Interval 3	Relativna razlika Interval 4	RMS	Standardno Devijaciju
1	0	0	0	0	0	0
2	-10	-10	-10	-10	Visoko	0
3	-10	10	-10	10	Visoko	Visoko

Predviđeni nivo usluge

Predviđeni nivo usluge (PSL) označava nivo usluge koji se može postići sa trenutnim rasporedom. PSL se izračunava na osnovu prognoze, uzimajući u obzir efikasnost i faktore popunjenosti. Faktor skupljanja se uzima u obzir prilikom izračunavanja PSL-a ako je izabrano **dugme Skupljanje** . Važno je napomenuti da **je Predviđeni nivo** usluge, u stvari, predviđanje, a ne garancija performansi.

PSL se izračunava različito za različite tipove veština.

- Za dolaznu telefoniju, ćaskanje i maloprodajne veštine, PSL se izračunava sa Erlang A. Prikazuje procenat poziva ili ćaskanja za koje se predviđa da će se rukovati u okviru broja sekundi definisanih u cilju nivoa usluge.
- Za ostale tipove veština, PSL se izračunava kao **planirani dolazni** agenti podeljeni sa predviđenim agentima **koji dolaze**.

PSL je isti kao i definisani cilj nivoa usluge ako je broj planiranih agenata jednak broju predviđenih agenata. Najveći mogući procenat PSL je 100%.

PRIMER Za jedan interval ciljni nivo usluge je 80% odgovorio u roku od 20s. S obzirom na količine i vreme rukovanja, to dovodi do predviđenog osoblja od 10 agenata. Kada su 10 agenti Planirano, PSL je 80%. To znači da se predviđa da će 80% poziva biti odgovoreno u 20-im definisanim u ciljnom nivou usluge.

Predviđeno average speed of answer

Predviđena average speed of answer (PASA) označava prosečnu brzinu odgovora koja se može postići sa trenutnim nivoima osoblja. PASA se izračunava na osnovu prognoze, uzimajući u obzir efikasnost i faktore popunjenosti. Faktor skupljanja se uzima u obzir prilikom izračunavanja PASA ako je izabrano **dugme Skupljanje** .

PASA se izračunava različito za različite tipove kanala.

- Za tipove dolazne telefonije i kanala za ćaskanje, PASA se izračunava sa Erlang A. Prikazuje predviđeno prosečno vreme koje kupac mora da čeka u redu.
- Za ostale tipove kanala, PASA se izračunava sa ovom formulom:
  PASA = Predviđeni agenti dolazni × Obrađeni u roku od ÷ (2 × Planirani agenti dolazeći)

NAPOMENA - U rezimeu veština gde su uključeni različiti tipovi kanala, PASA se izračunava samo za veštine telefonije i ćaskanja.

Predviđena stopa napuštanja

Predviđena stopa napuštanja (AR) ukazuje na stopu napuštanja koja se može postići sa trenutnim nivoima osoblja. Predviđeni AR se izračunava na osnovu prognoze i planiranih agenata, uzimajući u obzir efikasnost i faktore popunjenosti. Faktor skupljanja se uzima u obzir prilikom izračunavanja predviđenog AR ako je izabrano **dugme Skupljanje** .

Predviđeni AR se izračunava samo za tipove dolazne telefonije i kanala za ćaskanje. Izračunava se sa Erlang A i pokazuje predviđenu stopu napuštanja za kupca.

NAPOMENA - U rezimeu veština gde su uključeni različiti tipovi kanala, Predviđeni AR će biti prikazan samo ako su sve osnovne veštine telefonije ili ćaskanje veštine

Predviđeni i zakazani sati dolazni

Predviđeni **sati dolazni** i **planirani sati dolazni** koriste se za e-poštu i back office veštine kako bi opisali ukupne predviđene i zakazane sate za zadatke ili e-poštu koja stiže na dan. Na unutardnevnom nivou, **umesto toga se koriste predviđeni agenti dolazni** i planirani agenti .

Kada planirate veštine u pozadini ili e-poštu, zadaci ili e-poruke stižu u jednom trenutku, ali obično mogu čekati duže od poziva koji treba da se obradi. Agenti mogu biti zakazani za rukovanje radom koji stiže u jednom intervalu u narednim intervalima, u skladu sa definisanim **Handled unutar** cilja na veštini.

PRIMER

Veština back office ima sav dolazni volumen u prvom intervalu. Rukovanje **unutar** cilja je definisano kao KSNUMKS h. Dužina intervala je 1 h.

Vreme	09:00	10:00	11:00	12:00
Predviđeni agenti	0:30	1:00	1:15	1:15
Planirani agenti	0:15	0:45	1:00	1:00
Predviđeni agenti dolazni	4:00	0:00	0:00	0:00
Planirani agenti dolazni	3:00	0:00	0:00	0:00

Apsolutna i relativna razlika dolazni

Apsolutna **razlika dolazni** i relativna **razlika dolazni** predstavljaju razliku između onoga što **su predviđeni sati dolazni** i planirani **sati dolazni** u stvarnim brojevima i kao procenat.

Balans unutar intervala

Balans unutar intervala pokazuje koliko je osoblje uravnoteženo u svakom intervalu. Najniža **vrednost bilansa unutar** intervala predstavljena na nivou dana je najniža **vrednost stanja** unutar intervala za interval tog dana.

Balans unutar intervala je prikazan za veštine telefonije i ćaskanja, ali prikazuje vrednosti samo kada postoje aktivnosti koje su kraće od intervala ili koje počinju ili završavaju u intervalu. Intra intervalni resursi se izračunavaju za svaki 5-minutni period u intervalu.

Stanje za interval se izračunava deljenjem najmanjeg broja resursa za period od 5 minuta sa najvećim brojem resursa za period od 5 minuta. Ako je Intra interval ravnoteža 100%, ona je savršeno izbalansirana. Ako je vrednost manja od 80%, to se smatra problemom i označeno je crvenom bojom.

PRIMER

U jednom intervalu, 100 agenti su zakazani da rade na telefonskoj veštini. Svi oni imaju pauzu od 5 minuta u intervalu.

- 50 agenata ima pauzu u prvom periodu od 5 minuta.
- 30 od njih ima pauzu u drugom periodu od 5 minuta.
- 20 od njih ima pauzu u poslednjem 5-minutnom periodu pauze.

Stanje unutar intervala je 62,5%, jer su minimalni resursi 50 kada je ostalih 50 agenata na pauzi, a maksimalni resursi su 80, kada je samo 20 agenata na pauzi.

Da biste rešili probleme sa Intra intervalnim bilansom , koristite korak optimizacije **ravnoteže** Intra intervala.

Srodne teme

- Pokrenite automatsko raspoređivanje
- Optimizujte raspored
- Kako funkcioniše optimizacija rasporeda
- Pregled rezultat optimizacije

Upravljajte onim što ćete prikazati na grafikonu

Koristite grafikon u rasporedima i prognozama da biste vizualizovali podatke iz tabele. Grafikon vam daje bolji pregled informacija i kako se one razlikuju u odabranom periodu.

Preduslovi

- Imate dozvolu Rasporedi da promenite grafikon u rasporedu.
- Imate dozvolu Prognoze za promenu grafikona u Prognoze.

Lokacija stranice

Do ove stranice se može doći sa različitih lokacija.

- Raspored > klijenata
- Klijent > Prognoze > Otvori prognozu

Procedure

Upravljajte podacima koji će se prikazati na grafikonu

Izaberite da biste prikazali redove koje želite da pratite na grafikonu.

NAPOMENA Neki podaci su prikazani samo za određene tipove kanala. Ako želite da prikažete tu vrstu podataka, prvo izaberite veštinu tog tipa kanala.

1. Izaberite Početna karticu i uverite se da **je Grafikon** dugme je izabrano i grafikon je vidljiv.
2. Izaberite karticu Grafikon **.**
3. Izaberite na kom nivou ćete raditi.
   - U Prognoze izaberite da biste videli **Radno opterećenje** ili **Veština** i na kom nivou.
   - U rasporedima, nivo se kontroliše onim što je izabrano za prikaz tabele.
4. Izaberite red tabele koji želite da prikažete na grafikonu.
5. Kliknite na Mreža **u grafikonu** dugme da biste izabrali da biste prikazali vrednosti u izabranom redu. Kada dugme pokaže otvoreno oko, vrednosti su prikazane na grafikonu.
6. Izaberite da prikažete vrednosti kao **linije** ili **trake**.
7. Kliknite na levo ili desno strelicu da biste izabrali i osu da biste prikazali vrednosti.

   Postavite slične vrednosti na istu i osu kako bi grafikon bio lakši za čitanje.
8. Kliknite na dugme **Izaberi boju** da biste izabrali boju za liniju ili trake.
9. Ponovite korake KSNUMKS do KSNUMKS da biste dodali podatke iz drugog reda na grafikon.
10. Da biste uklonili podatke iz grafikona, izaberite taj red i kliknite na Mreža **u grafikonu** dugme. Kada dugme prikazuje zatvoreno oko, vrednosti nisu prikazane na grafikonu.

Srodne teme

- Finalizirajte prognozu osoblja
- Pregled rezultat optimizacije

- Razumeti parametre tabele rezultata

Pregledajte distribuciju kategorija smena

Pregledajte raspodelu kategorija smena u vašem rasporedu. Izaberite da prikažete distribuciju po datumu, po agentu ili rezime za otvoreni raspored.

Informacije o distribuciji kategorije smene mogu se koristiti za praćenje rezultata optimizacije pravičnosti.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Pregledajte raspodelu kategorije smena po datumu

1. Uverite se da **je dugme Info** izabrano.
2. Izaberite **karticu Shift kategorija distribucija** u info **panelu** .
3. Izaberite karticu Po datumu . Tabela prikazuje raspodelu kategorije smene za svaki datum u otvorenom periodu. Dvaput kliknite na zaglavlje kolone u tabeli da biste sortirali po toj koloni.

Pregledajte distribuciju kategorije smena po agentu

1. Uverite se da **je dugme Info** izabrano.
2. Izaberite **karticu Shift kategorija distribucija** u info **panelu** .

3. Izaberite karticu Po agentu . Tabela prikazuje raspodelu kategorije smene za sve agente u prikazu rasporeda za otvoreni period. Dvaput kliknite na zaglavlje kolone u tabeli da biste sortirali po toj koloni.
4. Koristite **filter Agent** da prikažete, na primer, određeni tim ili samo zaposlene sa punim radnim vremenom.

Pregledajte rezime distribucije kategorije smene

1. Uverite se da **je dugme Info** izabrano.
2. Izaberite **karticu Shift kategorija distribucija** u info **panelu** .
3. Izaberite **karticu Distribucija** .
4. Koristite grafikon i tabelu da biste razumeli distribuciju kategorija smena.

Grafikon prikazuje broj agenata koji su zakazani sa određenim brojem odabrane kategorije smene.

PRIMER Kategorija Rana smena je izabrana u meniju iznad grafikona. Traka za vrednost 5 na osi k dostiže 7 na osi i. To znači da postoje 7 agenti koji imaju po 5 ranih smena.

Tabela daje rezime za svaku dostupnu kategoriju smene.

- **Min**—Najmanji broj smena ove kategorije smene zakazanih za agenta.
- **Maks—**Najveći broj smena ove kategorije smene zakazanih za agenta.
- **Prosek**—Prosečan broj smena ove kategorije smene zakazanih za agente.

Srodne teme

- Pregled rezultat optimizacije
- Pregledajte detalje agenta

Objavite raspored

Unesite datum objavljivanja da biste definisali koliko su unapred rasporedi vidljivi agentima. Ovo je krajnji datum. Agenti mogu da vide sav sadržaj rasporeda pre i na izabrani datum. Rasporedi kasnije od ovog datuma vidljivi su korisnicima sa dozvolom Global Functions > Pogledaj neobjavljene rasporede. Ako postoji otvoreni period preferencija, svi rasporedi u podrazumevanom scenariju u tom periodu su takođe vidljivi agentima.

Ako nije postavljen datum objavljivanja, raspored se ne objavljuje.

NAPOMENA Rasporede možete objaviti samo u podrazumevanom scenariju.

Preduslovi

- Imate globalnu funkciju > Objavi dozvolu rasporeda.
- Da biste objavili rasporede iz modula Rasporedi, morate imati sledeće dozvole.
    - Dozvola za raspored.
    - Globalne funkcije > dozvolu Pogledaj rasporede.
    - Globalne funkcije > dozvolu Pogledaj neobjavljene rasporede.

Lokacija stranice

Raspored objavljivanja može se obaviti na dva različita mesta.

- Klijent > Raspored > Otvoreni raspored
- Klijent > Opcije > zakazivanje > skup kontrole toka posla

Procedure

Objavite rasporede u modulu Rasporedi

1. Kliknite desnim tasterom miša na dan na koji želite da objavite rasporede i izaberite **Objavi.**
2. Proverite da li je definisani datum naveden u polju za izbor datuma tačan.
3. Proverite da li želite da objavite rasporede za sve navedene skupove kontrole toka posla.

    NAPOMENA Definisani datum objavljivanja važi za sve agente sa navedenim skupovima kontrole toka posla, a ne samo za timove koje trenutno imate otvorene u prikazu rasporeda.

4. Kliknite na dugme **OK.**
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Raspored je sada objavljen agentima.

Objavite rasporede u opcijama

1. Izaberite skup kontrole toka posla za objavljivanje rasporeda.
2. Definišite krajnji datum za **objavljivanje rasporeda**.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali. Raspored je sada objavljen agentima.

Srodne teme

- Optimizujte raspored
- Izmenite planirane smene

Podesite preferencije agenata

Podesite preferencije rasporeda agenata ako bi izazvali probleme prilikom zakazivanja. Uobičajena pitanja su da su agenti dodali previše slobodnih dana ili da nisu uzeli u obzir noćni ili nedeljni odmor u svojim željama.

Koristite prikaz Ograničenja da biste utvrdili da li su agenti dodali postavke koje su u suprotnosti sa bilo kojim pravilima rada ili drugim ograničenjima. Pogledajte Pregled konfliktnih ograničenja za više informacija.

Takođe možete dodati preferencije agenata za njih ako oni iz nekog razloga ne mogu da ih sami dodaju pre nego što se zatvori period za unos preferencija.

Koristite **karticu Ograničenja** u prikazu informacija **o agentu** da biste pregledali ograničenja koja se odnose na svaki dan. Pogledajte
Pregledajte detalje agenta za više informacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za ograničenje Izmena osobe.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Podesite ili dodajte preferencije agenta

1. Kliknite desnim tasterom miša na dan u prikazu Raspored ili Ograničenja i izaberite **Dodaj preferencije**.
2. Promenite preferencije agenata.

   NAPOMENA - Ako agenti mogu da unesu proširene postavke, gde mogu da podese vremenske intervale početka i završetka i preferencije aktivnosti, uverite se da proverite **i kartice Proširena** i **Aktivnost** .

3. Kliknite na dugme **OK.**

Izbrišite podešavanja agenta

Izbrišite preferencije agenta za jedan ili nekoliko dana ako njihove preferencije izazivaju sukobe sa pravilima rada ili drugim ograničenjima. Imajte na umu da ne možete vratiti izbrisane postavke.

NAPOMENA Ova akcija briše i podešavanja i bilo koju dostupnost po satu za izabrani dan.

1. Izaberite agenta u prikazu rasporeda.
2. Idite na prikaz Ograničenja.
3. Izaberite agenta čija ograničenja treba da izbrišete.
4. Izaberite dane u kojima želite da izbrišete podešavanja.
5. Kliknite na dugme **Izbriši**.

Srodne teme

- Podesite dostupnost agenata
- Unesite kako želite da radite

Podesite dostupnost agenata

Podesite dostupnost agenata po satu za rad ili njihovu dostupnost za prekovremeni rad. Ovo bi moglo biti potrebno ako bi izazvali probleme u zakazivanju.

Koristite prikaz Ograničenja da biste utvrdili da li su agenti dodali dostupnost po satu koja je u suprotnosti sa bilo kojim pravilima rada ili drugim ograničenjima. Pogledajte Pregled konfliktnih ograničenja za više informacija.

Takođe možete dodati satnu dostupnost agenata za njih ako oni iz nekog razloga ne mogu da ih sami dodaju pre nego što se zatvori period za unos preferencija.

Koristite **karticu Ograničenja** u prikazu informacija **o agentu** da biste pregledali ograničenja koja se odnose na svaki dan. Pogledajte

Pregledajte detalje agenta za više informacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za ograničenje Izmena osobe.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Podesite ili dodajte satnu dostupnost za agenta

1. Kliknite desnim tasterom miša na dan u prikazu Raspored ili Ograničenja i izaberite **Dodaj dostupnost** po satu.
2. Promenite sate za koje je agent dostupan.
3. Kliknite na dugme OK

Izbrišite dostupnost po satu za agenta

Izbrišite dostupnost agenta po satu za jedan ili nekoliko dana ako izaziva sukobe sa pravilima rada ili drugim ograničenjima. Imajte na umu da ne možete vratiti izbrisane raspoloživosti po satu.

NAPOMENA Ova akcija briše i dostupnost po satu i sve postavke za izabrani dan.

1. Izaberite agenta u prikazu rasporeda.
2. Idite na prikaz Ograničenja.
3. Izaberite agenta čiju dostupnost po satu treba da izbrišete.
4. Izaberite dane u kojima želite da izbrišete dostupnost po satu.
5. Kliknite na dugme **Izbriši**.

Podesite dostupnost prekovremenog rada za agenta

Dodajte dostupnost prekovremenog rada kada agent može da radi dodatne sate.

1. Kliknite desnim tasterom miša na dan u prikazu Raspored i izaberite **Dodaj dostupnost prekovremenog rada**.
2. Promenite sate za koje je agent na raspolaganju za prekovremeni rad.
3. Kliknite na dugme **OK**.

Izbrišite dostupnost prekovremenog rada

Izbrišite prethodno dodatu dostupnost agenata za prekovremeni rad.

1. U prikazu Raspored izaberite dane za koje želite da uklonite dostupnost prekovremenog rada.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Obriši** posebno.
3. Izaberite polje za potvrdu Dostupnost prekovremenog rada.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Srodne teme

- Podesite preferencije agenata
- Unesite kada ste na raspolaganju za rad
- Unesite dostupnost za prekovremeni rad

Kreirajte dodatke za zahteve za odsustvo

Kreirajte naknade koje ćete koristiti za automatsko odobravanje zahteva za odsustvo. Ovo je korisno za periode koji nisu zakazani i gde odluke o odobravanju ili odbijanju ne mogu biti zasnovane na kadrovskoj situaciji. Naknade se takođe mogu koristiti kao osnova za ručne odluke.

Naknade se često zasnivaju na budžetu za osoblje gde se naknada za svaki dan izračunava na osnovu raspoloživih resursa i predviđene potrebe. Ako već znate koliko je vaš dodatak za svaki dan, možete ručno uneti dodatak.

> **NAPOMENA** : Samo odsustva koja su označena kao **vreme** ugovora će se odbiti od budžetskog dodatka za zahteve za odsustvo agenta. Za više informacija, pogledajte Kreirajte tipove odsustva

Preduslovi

- Imate dozvolu za budžet i osnovnu dozvolu za zahtev za naknade.
- Napravili ste budžetsku grupu.

Lokacija stranice

Budžeti > klijenata > Otvoreni budžet

Procedure

Otvoreni budžet

Otvorite budžet za podrazumevani scenario i period za postavljanje dodataka.

1. Kliknite desnim tasterom miša na ime budžetske grupe
2. Izaberite **Otvoreni budžet**.
3. Izaberite period sa kojim ćete raditi.
4. Izaberite **podrazumevani scenario**.
5. Kliknite na dugme **OK.**

Ručno kreirajte dodatke

Postavite naknade za zahteve za odsustvo bez stvaranja budžeta za osoblje.

1. Kliknite na Dan **prikaz** da biste radili na nivou dana.
2. Unesite **FTE h / dan** za ceo period.

   FTE znači ekvivalent punog radnog vremena, a FTE h / dan je prosečan broj sati dnevno za ugovor sa punim radnim vremenom. Ova vrednost je definisana u decimalnom obliku. Da biste ga podesili na 7 sati i 30 minuta, unesite 7.50.
3. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Dodaj skupljanje**. Izaberite polje za **potvrdu Uključi u zahtev i** izaberite da uključite sve tipove odsustva za koje želite da kreirate naknade. Kliknite na dugme **OK.**
4. Unesite ukupnu naknadu za svaki dan u polje Premostiti .
5. Unesite procenat dodatka koji se može koristiti za automatsko odobravanje zahteva za odsustvo u **polje Prag** . Ovo je korisno samo kada se automatski odobravaju zahtevi za odsustvo.
6. **Puna naknada** pokazuje ukupan broj FTE-a koji mogu uzeti ovaj slobodan dan. **Dodatak nakon praga** pokazuje procenat koji se može automatski odobriti. Zahtev za odsustvo neće biti automatski odobren ako bi to dovelo do toga da odsustva uključena u zahtev dodatak na taj dan premaše **dodatak nakon granične** vrednosti.

Kreirajte naknade na osnovu budžeta za osoblje

Koristite prethodno kreirani budžet za osoblje kao osnovu za kreiranje dodataka za zahteve za odsustvo. Pogledajte Kako kreiranje budžeta za osoblje funkcioniše za više informacija.

1. Kliknite na Dan **prikaz** da biste radili na nivou dana.
2. Pregledajte skupljanja i osigurajte da je odsustvo za praćenje postavljeno kao uključeno u zahtev. Unesite procenat za svako skupljanje.
3. Pregledajte **budžetski odsustvo**, **budžetski višak** i dodajte bilo koji **dodatni** dodatak. Zbir ovih vrednosti je puna **naknada** dostupna za taj dan.
4. Unesite vrednost u polje za **premostiti** da biste nadjačali izračunati dodatak. Ovo se obično koristi kada nemate dovoljno osoblja i još uvek treba da izdvojite vreme za odmor.
5. Unesite procenat dodatka koji se može koristiti za automatsko odobravanje zahteva za odsustvo u **polje Prag** . Ovo je korisno samo kada se automatski odobravaju zahtevi za odsustvo.
6. **Puna naknada** pokazuje ukupan broj FTE-a koji mogu uzeti ovaj slobodan dan. **Dodatak nakon praga** pokazuje procenat koji se može automatski odobriti. Zahtev za odsustvo neće biti automatski odobren ako bi to dovelo do toga da odsustva uključena u zahtev dodatak na taj dan premaše **dodatak nakon granične** vrednosti.

Tumačenje izračunate vrednosti budžetskih dodataka

- **Budžetsko odsustvo**

  Ovo je broj FTE-a za koje se predviđa da će biti odsutni na osnovu skupljanja postavljenih u budžetu. Samo skupljanja koja su uključena u zahtev dodatak će se uzeti u obzir prilikom izračunavanja budžetskog odsustva.

  Budžetski dopust = (Bruto osoblje + (Izvođači (sati) / FTE h / dan)) * Zbir svih skupljanja uključenih u zahtev dodatak

- **Budžetski višak**

  To je razlika između budžetskog osoblja i predviđenog osoblja kada su uzeti u obzir bilo budžetski odsustva i smanjenja efikasnosti. Ako su veštine preopterećene, budžetski višak je broj FTE-a kojima se može dozvoliti da uzmu slobodno vreme povrh planiranog budžetskog odsustva.

  Budžetirani višak = Budžetska razlika / (1 - (Zbir svih faktora skupljanja efikasnosti))

- **Puna naknada**

Ovo je ukupan broj FTE-a kojima se može dozvoliti da uzmu slobodno vreme.

Puna naknada = Budžetsko odsustvo + Budžetski višak + Ekstra Ako postoji vrednost u polju za premošćivanje, puni dodatak je uvek isti kao i vrednost premošćivanja.

- **Dodatak nakon praga**

  Ovo je broj FTE-a koji se mogu koristiti za automatsko odobravanje zahteva za odsustvo. Ovoliko FTE-a ili agenata, u zavisnosti od podešavanja zahteva za odsustvo, može da dobije svoje zahteve automatski odobreno za ovaj dan.

  Dodatak nakon praga = Prag (%) * Puna naknada

Srodne teme

- Kako funkcioniše kreiranje budžeta za osoblje
- Kreirajte budžetsku grupu
- Kreirajte budžet za osoblje
- Kako funkcioniše korišćenje budžetskog dodatka
- Pregledajte dodatak prilikom odobravanja zahteva za odsustvo

Kako funkcioniše korišćenje budžetskog dodatka

Budžetski dodatak je dodela za koliko agenata može biti odsutno na određeni dan. Ovo se može koristiti za automatsko odobravanje zahteva za odsustvo, često za periode koji nisu zakazani ili gde kadrovska situacija iz drugih razloga nije dobra osnova za odlučivanje da li agent može biti odsutan ili ne.

Postavite budžetski dodatak

Kreirajte budžetske grupe u modulu Budžeti. Podesite dodatak za svaku budžetsku grupu. Budžetska grupa je grupa veština koje su povezane, često preko unakrsno kvalifikovanih agenata. Podesite tipove odsustva kao što je uključeno u zahtev dodatak na prilagođenom skupljanju u budžetu da ih uključi u obračun naknade. Pogledajte Kreiranje dodataka za zahteve za odsustvo za više informacija.

Dodelite agentima budžetsku grupu na osnovu veština sa kojima rade.

Koristite dodatak za automatsko odobrenje

Kada se koristi dodatak za automatsko odobravanje zahteva za odsustvo, validacija zahteva za odsustvo će proveriti da li je prekoračena **vrednost praga** u budžetu. On će odbiti (ili listu čekanja) zahtev za odsustvo ako je dodatak prekoračen ili ako bi odobrenje ovog zahteva prouzrokovalo da bude prekoračen.

Prilikom postavljanja naknade, odlučite da li automatsko odobravanje zahteva za odsustvo može da koristi sve izračunate naknadu, ili da dozvoli samo automatsko odobravanje do određenog procenta. Ne korišćenje punog dodatka daje određenu marginu ako se prognoza ili kadrovska situacija promeni i uvek možete kasnije promeniti vrednost.

Pogledajte Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo za više detalja o korišćenju budžetskog dodatka za automatsko odobravanje zahteva za odsustvo.

Koristite dodatak za ručno odobrenje

Kada ručno odobravate zahteve za odsustvo u alatu za veb zahteve, koristite prikaz Pogledaj dodatak da vidite koliko je dodatak već iskorišćen i koliko je ostao.

Pogledajte Pregled dodatak prilikom odobravanja zahteva za odsustvo za više detalja o tome kako tumačiti vrednosti u tom pogledu.

Srodne teme

- Kreirajte dodatke za zahteve za odsustvo
- Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo
- Pregledajte dodatak prilikom odobravanja zahteva za odsustvo
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo
- Pregledajte odsustvo i tekstualne zahteve

Ručno rukujte zahtevima u klijentu

> **NAPOMENA** Prikaz Zahtevi u modulu Rasporedi je povučen iz verzije 8.9.650.108. Koristite alat Zahtevi na vebu za upravljanje zahtevima. Pogledajte Pregled odsustva i tekstualnih zahteva i Ručno rukovati zahtevima za trgovinu smenama za više detalja o tome kako da koristite alat Zahtevi.

Ručno odobrite ili odbijte zahteve u prikazu Zahtevi u modulu Rasporedi.

Prikaz Zahtevi navodi sve zahteve od izabranih agenata i za izabrani vremenski period u tabeli. Zahtevi izvan otvorenog perioda su prikazani, ali izgleda zatamnjeno. Dvaput kliknite na zahtev da biste videli detalje zahteva.

Vrednost radnog staža prikazana u prikazu Zahtevi je broj meseci u kojima je agent zaposlen. Računa se od datuma početka njihovog prvog lica.

Zahtevi za prekovremeni rad ne mogu se obrađivati u prikazu Zahtevi. Pogledajte Pregled zahteva za prekovremeni rad za više informacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu Raspored > Zahtevi i osnovne dozvole za odobravanje i pregled dodataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.

Lokacija stranice

Raspored > klijenta > Otvoreni raspored > zahtevima

Procedure

Odobrite ili odbijte zahtev

1. Izaberite zahtev u tabeli.
2. Kliknite na **Odobri** ili **Odbij**.

   NAPOMENA : Agent nije obavešten da je njihov zahtev odobren ili odbijen dok ne sačuvate. Pogledajte uticaj i, ako je potrebno, promenite svoju odluku pre štednje.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali odluku i obavestili agenta.

Odgovorite na zahtev

Možete poslati poruku agentu koji je poslao zahtev. To može biti samo tekstualna poruka, na primer postavljanje naknadnog pitanja, ili poruka u vezi sa odobravanjem ili odbijanjem zahteva.

1. Izaberite zahtev u tabeli.
2. Kliknite na dugme **Odgovori**, **Odgovori i odobri** ili **Odgovori i negirati**.
3. Unesite svoj odgovor.

4. Kliknite na dugme **Odgovori**.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste poslali poruku agentu.

Proverite preostali dodatak

1. Kliknite na dugme **Pogledaj dodatak**.
2. Izaberite budžetsku grupu u kojoj su agenti.
3. Izaberite da vidite **punu naknadu** ili **dodatak nakon praga**.

   Puna naknada je ukupna naknada u FTE-u za odabrani dan i budžetsku grupu.

   Dodatak nakon praga je deo naknade koji se može koristiti za automatsko odobravanje zahteva.
4. Da biste videli druge nedelje, koristite dugmad sa strelicama na vrhu tabele.

NAPOMENA Za više informacija o tome kako tumačiti parametre u tabeli, pogledajte Pregled dodataka prilikom odobravanja zahteva za odsustvo.

Zahtevi za sortiranje

- Kliknite na zaglavlje kolone za sortiranje. Zahtevi su sortirani u uzlaznom redosledu na osnovu te kolone. Kliknite ponovo na zaglavlje kolone da biste sortirali zahtev u opadajućem redosledu.
- Kliknite na drugo zaglavlje kolone da biste sortirali prvenstveno u toj koloni, a zatim na prvoj koloni na koju ste kliknuli.

Zahtevi za filtriranje

1. Unesite tekst za filtriranje u **polje Pronađi.** Možete filtrirati bilo koji tekst prikazan u tabeli.
2. Pritisnite taster **Enter** .

Pokaži istoriju zahteva

Istorija zahteva prikazuje sve već obrađene zahteve za agenta. Zahtevi se premeštaju iz prikaza Zahtevi u istoriju zahteva dve nedelje nakon što je odobren ili odbijen.

1. Izaberite Pogledaj **istoriju**.
2. Izaberite agenta da biste videli istoriju u padajućem meniju.

3. Ako je potrebno, koristite **dugmad Prethodna** i **Sledeća** da biste pregledali listu zahteva da biste pronašli onaj koji tražite.
4. Izaberite zahtev na listi da biste prikazali detalje zahteva.

Srodne teme

- Pregledajte odsustvo i tekstualne zahteve
- Ručno rukovanje zahtevima za trgovinu smena

Rešavanje problema sa zahtevima za odsustvo

Problem	Stvari koje treba proveriti

Odsustvo se ne odbija od budžetske naknade.
 	
Odsustvo se ne odbija od ličnog računa agenta ili ličnog dodatka.
 	
Odsustvo dodaje slobodan dan kada se gleda WFM klijent > rasporeda > slobodnih dana.
 	
Odsustvo se ne pojavljuje prilikom izvlačenja izveštaja o odsustvu.
	▪ Proverite u kojim danima u nedelji se javljaju problematični izostanci.
	  ▪ Ako to zatraži agent, idite na Veb > Zahtevi.
	  ▪ Ako ručno doda planer, idite na Veb > Rasporedi ili Raspored > klijenta.
	▪ Idite na Klijent > Ljudi > Lice Periodi i proverite raspored ugovora dodeljen agentu u pitanju.
	▪ Idite na Client > Options > Contract > Contract Schedule, izaberite raspored ugovora koji je dodeljen agentu i proverite koji dani se dodaju kao podrazumevani radni dani i slobodni dani.

NAPOMENA - Za bilo koji od scenarija problema, odsustvo može ručno dodati administrator ili zatražiti na MiTime-u od strane agenta.

Raspored ugovora definiše koliko radnih dana i slobodnih dana agent ima nedeljno i koji slobodni dani su podrazumevani slobodni dani nedeljno. Neprovereni dani u rasporedu ugovora smatraju se podrazumevanim slobodnim danima. Slobodni dani se obično dodaju kao odsustva za budući datum gde raspored još nisu generisani, a dan odsustva je dodat za je označen kao "podrazumevani slobodan dan" po rasporedu ugovora. Ovo se primenjuje za celodnevne odsustva. Odsustvo sa delom dana u nezakazanim danima neće se pojaviti u naknadi.

Prilikom zakazivanja agenata bez ograničenja (rotacije ili raspoloživosti), sistem podrazumevano raspoređuje agente sa ovim rasporedom ugovora za ponedeljak do srede. Slobodni dani se zatim mogu preurediti kroz optimizaciju. Ako se koriste ograničenja kao što su raspoloživost ili rotacije, onda će sistem zakazati radne dane i slobodne dane u skladu sa tim ograničenjima.

Ako ne postoji raspored za buduće datume, a odsustvo se dodaje danu koji nije izabran u rasporedu ugovora (bilo putem zahteva agenta ili ručnog dodavanja odsustva), WFM neće odbiti od stanja ličnog računa agenata ili od budžetskog dodatka i odsustvo se neće pojaviti u izveštavanju. Ovo je po dizajnu jer WFM sistem pretpostavlja da će dan ionako biti slobodan dan.

Zaobilazno rešenje 1

Kreirajte "skeletne" rasporede za buduće dane ili generišite "rasporede zamena" za buduće datume u kojima agenti mogu zatražiti odsustva. Ova opcija dobro funkcioniše za kupce koji imaju relativno statične rasporede u kojima agenti rade iste smene ili dane svake nedelje. Nakon što generišete rasporede, kada se zatraže odsustva, ona će se odbiti od planiranih dana i neće se odbiti od planiranih slobodnih dana. Ovo funkcioniše čak i kada se rasporedi ne objavljuju za buduće datume.

Zaobilazno rešenje 2

Kreirajte raspored ugovora od sedam dana, izaberite sve dane u rasporedu ugovora i dodelite agentima u modulu Ljudi.

1. Napravite raspored ugovora od sedam dana.
2. Dodelite agentima u **People** > **Person periodima**.

   > **NAPOMENA** Ako sprovodite ovu promenu, pre nego što agentima dodelite raspored ugovora od sedam dana, prvo idite na **karticu Periodi** rasporeda, kopirajte kolonu **Slobodni** dani, i
   >
   > nalepite vrednosti u **kolonu Premosti slobodne** dane. Zatim nastavite sa korakom 2.

3. Idite na **People** > **Schedule Periods**, dodajte **Premosti slobodne dane** , a zatim dodajte broj slobodnih dana koje agent treba da ima nedeljno.

Rešavanje problema sa zahtevima za odsustvo celog dana i dela dana

Problem	Stvari koje treba proveriti
Izostanci su neočekivano odobreni ili odbijeni.	Da li je to bio zahtev za odsustvo ceo dan ili deo dana? ▪ Zahtevi za odsustvo dela dana uvek imaju vremena u modulu Zahtev. ▪ Zahtevi za celodnevni odsustvo imaju samo datume u modulu Zahtev. Proverite istoriju rasporeda za agenta da biste videli da li su imali radnu smenu, slobodan dan ili bez rasporeda pre podnošenja zahteva.
Odsustva nisu odbijena od budžetskog dodatka, dodatka za lični račun, niti se pojavljuju u standardnim izveštajima.	

Ponašanje celodnevnih zahteva za odsustvo kada postoje rasporedi

NAPOMENA Ovo se odnosi i na objavljene i neobjavljene rasporede.

Proverite vrstu osoblja	Da li će potvrditi odsustvo dodao na vrh	Osoblje Proverite Metod	Da li će uticati potvrditi budžet dodatak za osoblje Brojevi	Da li će Agenta je Lično Nalog Saldo	Da li će odbiti od stanja ličnog računa agenta
Budžet / Budžetska grupa	Radna	Da	Da	Da	Da
Budžet / Budžetska grupa	Slobod	Ne	Ne	Ne	Ne
Unutardan / Intradai sa skupljanje	Radni dan	Da	Da	Da	Da

Proverite vrstu osoblja	Odsustvo dodato na vrh	Da li će potvrditi metod provere osoblja	Da li će uticati na budžetski dodatak za broj zaposlenih	Da li će potvrditi stanje ličnog računa agenta	Da li će odbiti od stanja ličnog računa agenta
Intradai / Intradai sa skupljanjem	Slobodan dan	Ne	Ne	Ne	Ne

Ponašanje zahteva za celodnevno odsustvo kada rasporedi ne postoje

NAPOMENA : Ovo prvenstveno zavisi od dodeljenog rasporeda ugovora agenata i koji dani su postavljeni kao podrazumevani radni dani i podrazumevani slobodni dani. Sledeća tabela prikazuje ponašanje agenta koji
ima petodnevni raspored ugovora sa ponedeljkom do petka koji se provjerava kao podrazumevani radni dan. Za više informacija, pogledajte Raspored ugovora.

Proverite vrstu osoblja	Da li će potvrditi odsustvo dodao na vrh	Osoblje Proverite Metod	Da li će uticati potvrditi budžet dodatak za osoblje Brojevi	Agenta je Lično Nalog Saldo	Da li će odbiti od stanja ličnog računa agenta
Budžet / Budžetska grupa	Od ponedeljka do	Da	Da	Da	Da
Budžet / Budžetska grupa	Subota i Subota	Ne	Ne	Ne	Ne
Unutardan / Intradai sa skupljanje	Od ponedeljka do	Da	Da	Da	Da

Proverite vrstu osoblja	Odsustvo dodato na vrh	Da li će potvrditi metod provere osoblja	Da li će uticati na budžetski dodatak za broj zaposlenih	Da li će potvrditi stanje ličnog računa agenta	Da li će odbiti od stanja ličnog računa agenta
Intradai / Intradai sa skupljanjem	Subota i nedelja	Ne	Ne	Ne	Ne

Ponašanje zahteva za odsustvo dela dana kada postoje rasporedi

NAPOMENA Ovo se odnosi i na objavljene i neobjavljene rasporede.

Proverite vrstu osoblja	Da li će potvrditi odsustvo dodao na vrh	Osoblje Proverite Metod	Da li će uticati potvrditi budžet dodatak za osoblje Brojevi	Agenta je Lično Nalog Saldo	Da li će odbiti od stanja ličnog računa agenta
Budžet / Budžetska grupa	Radna	Da	Da	Da	Da
Budžet / Budžetska grupa	Slobod	Ne	Ne	Ne	Ne
Unutardan / Intradai sa skupljanje	Radni dan	Da	Da	Da	Da
Unutardan / Intradai sa skupljanje	Slobod	Ne	Ne	Ne	Ne

Ponašanje zahteva za odsustvo dela dana kada rasporedi ne postoje

NAPOMENA : Sve će biti odobreno bez obzira na budžet ili lični račun. Postoji mogućnost da se uskrati odsustvo sa delom dana. Za više informacija, pogledajte Upravljanje podešavanjima zahteva za odsustvo.

Proverite vrstu osoblja	Da li će potvrditi odsustvo dodao na vrh	Osoblje Proverite Metod	Da li će uticati potvrditi budžet dodatak za osoblje Brojevi	Da li će Agenta je Lično Nalog Saldo	Da li će odbiti od stanja ličnog računa agenta
~~Budžet / Budžetska grupa~~	~~Radna~~	~~Ne~~	~~Ne~~	~~Ne~~	~~Ne~~
Budžet / Budžetska grupa	Slobod	Ne	Ne	Ne	Ne
Unutardan / Intradai sa skupljanje	Radni dan	Ne	Ne	Ne	Ne
Unutardan / Intradai sa skupljanje	Slobod	Ne	Ne	Ne	Ne

Ručno rasporedite aktivnosti

Ručno rasporedite aktivnosti za jednog ili više agenata. Aktivnosti se mogu zakazati kao redovne aktivnosti ili lične aktivnosti.

Svaka aktivnost može biti zakazana kao lična aktivnost. Svrha ličnih aktivnosti je da su zakazane za određenog agenta. To može, na primer, biti obuka ili sesija e-učenja. Lična aktivnost se ne pomera kada je raspored optimizovan i ostaje sa agentom koji je zakazan, čak i ako agent trguje svoju smenu.

Zakažite sve poznate lične aktivnosti pre nego što pokrenete automatsko zakazivanje. Automatsko raspoređivanje zatim pokušava da pronađe glavnu smenu koja se uklapa u unapred zakazanu aktivnost. Ako ličnu aktivnost nije moguće kombinovati sa glavnom smenom, dan neće biti automatski zakazan.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovne dozvole za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda za dodavanje aktivnosti za neobjavljene periode.
- Otvorili ste modul Rasporedi za agente i period za rad.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Zakažite aktivnost

1. Izaberite agente i datum za zakazivanje aktivnosti.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Dodaj aktivnost**.
3. Izaberite aktivnost za zakazivanje.
4. Definišite vreme početka i završetka aktivnosti.
5. Kliknite na dugme **OK** da biste dodali aktivnost.

Zakažite ličnu aktivnost

1. Izaberite agente i datum za zakazivanje lične aktivnosti.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Dodaj ličnu aktivnost**.
3. Izaberite vrstu **aktivnosti** za zakazivanje.
4. Definišite vreme početka i završetka lične aktivnosti.

5. Kliknite na dugme **OK** da biste dodali ličnu aktivnost.

   Lična aktivnost je označena u rasporedu malom plavom strelicom u gornjem desnom uglu. To je vidljivo u uređivaču smena kada je zakazana smena.

Srodne teme

- Ručno rasporedite slobodno vreme
- Ručno rasporedite slobodne dane
- Izmenite planirane smene
- Pokrenite automatsko raspoređivanje

Ručno rasporedite slobodno vreme

Kada je agent odsutan, ovo mora biti uneseno u raspored. Zakažite slobodno vreme za jednog ili više agenata ručno. Slobodno vreme može biti deo dana, ceo dan ili nekoliko dana.

Važno je dodati bilo kakve izostanke u raspored čim saznate za njih, kako bi se omogućilo da se uoči i deluje na bilo koji nedostatak osoblja što je pre moguće.

Ponekad je odsustvo poznato daleko unapred, na primer već odobrena nedelja odmora. Uverite se da to zakažete pre nego što pokrenete automatsko raspoređivanje. Zatim se uzima u obzir kada su zakazani drugi agenti.

Ponekad agenti zovu bolestan ujutru. Dodajte ove odsustva direktno i pregledajte uticaj na kadrovsku situaciju.

Celodnevni izostanci

Kada zakažete celodnevno odsustvo, on uvek pokriva celu smenu koja je zakazana za taj dan. Ako se unese pre zakazivanja, sprečava se zakazivanje smene. Agent može imati samo jedno celodnevno odsustvo dnevno. Ako se celodnevno odsustvo primenjuje na agenta na dan koji već ima celodnevno odsustvo, on zamenjuje prethodno primenjeno celodnevno odsustvo. Ako zakažete odsustvo sa dužinom koja odgovara celom danu, ovo će biti dodato kao celodnevno odsustvo čak i ako nije odabrano **polje za potvrdu Celodnevno odsustvo** .

Odsustvo sa skraćenim danom

Odsustvo sa skraćenim danom zakazano je samo za odabrani vremenski period. Agent može imati više od jednog poludnevnog odsustva dnevno. Odsustva sa skraćenim danom mogu se međusobno preklapati. Ako to učine, prikazan je poslednji primenjeni.

Odsustvo sa skraćenim danom uvek pripada određenom datumu i neće uticati na smene na druge datume.

> **PRIMER** Agent ima noćnu smenu u ponedeljak koja se završava u 7:00 AM u utorak, a za tu smenu postoji odsustvo od 4:00 AM do 7:00 AM. Ovo odsustvo pripada ponedeljak, čak i ako Ti sati su zapravo u utorak. Ako je smenu u ponedeljak uveče kasnije uklonjena, a agent je zakazan sa smenom koja počinje 6:00 AM u utorak, to odsustvo ne utiče na smenu u utorak.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovna Izmena odsustva dozvole.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda za dodavanje izostanaka za neobjavljene periode.
- Otvorili ste modul Rasporedi za agente i period za rad.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Raspored slobodnog vremena

1. Izaberite agente i datume za zakazivanje odsustva.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Dodaj odsustvo**.
3. Izaberite vrstu **odsustva** za zakazivanje.
4. Ako je slobodno vreme za jedan ili više punih dana, izaberite polje za **potvrdu Celodnevno odsustvo** .
5. Definišite vreme početka i završetka odsustva.
6. Kliknite na dugme **OK.**

Srodne teme

- Ručno rasporedite aktivnosti
- Ručno rasporedite slobodne dane
- Pokrenite automatsko raspoređivanje

Ručno rasporedite slobodne dane

Slobodni dani su obično zakazani automatskim zakazivanjem. Zatim se postavljaju ili po onome što je definisano u rasporedu ugovora ili ograničenjem, na primer rotacijom ili preferencijama agenata.

Ponekad postoji potreba da se ručno zakaže slobodan dan, na primer oko državnih praznika.

Ako ručno zakažete slobodan dan za fiksne zaposlene, a taj slobodan dan je pored normalnog broja slobodnih dana za period rasporeda, mora postojati tolerancija na ugovorima agenata da bi se to rešilo.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovne dozvole za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda za dodavanje slobodnih dana za neobjavljene periode.
- Otvorili ste modul Rasporedi za agente i period za rad.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Zakažite slobodan dan

1. Izaberite agente i datum za zakazivanje slobodnog dana.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Dodaj slobodan** dan.

3. Izaberite koji **slobodan dan** da zakažete, ako ih ima više od jednog.
4. Kliknite na dugme **OK** da biste dodali slobodan dan.

Srodne teme

- Ručno rasporedite aktivnosti
- Ručno rasporedite slobodno vreme
- Kreirajte slobodne dane

Izmenite planirane smene

Napravite izmene rasporeda u pojedinačnim smenama u editoru u modulu Rasporedi. Na primer, pomerite ručak ili promenite dužinu treninga.

Aktivnosti i odsustva su smešteni u sopstvenim slojevima. Ako se dve stavke preklapaju, redosled slojeva definiše koja stavka je vidljiva u rasporedu. Postoje odvojeni odeljci za aktivnosti, lične aktivnosti, prekovremene aktivnosti i odsustva. Sloj se može pomerati gore ili dole unutar sopstvenog odeljka, ali redosled odeljka je fiksiran. Redosled odsustva slojeva se ne može promeniti. Najnoviji dodani sloj odsustva je onaj koji je prikazan.

Puna promena prikazana u editoru je projekcija kako promena trenutno izgleda. Sve promene rasporeda se vrše u slojevima.

> **NAPOMENA** Dole navedene procedure su napisane za aktivnosti, ali se mogu koristiti i za lične aktivnosti, prekovremene aktivnosti i odsustva sa skraćenim danom.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda za rad sa neobjavljenim periodima.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Pokažite urednik i izaberite smenu

1. Izaberite **dugme Editor** da biste prikazali urednik.
2. Izaberite agenta i dan u prikazu rasporeda da biste prikazali smenu u editoru.
3. Kliknite na dugme **Prikaži** u editoru da biste prikazali sve slojeve aktivnosti.

Skratite ili produžite aktivnost

1. U sloju aktivnosti u editoru, pređite pokazivačem miša preko početka ili kraja aktivnosti. Pokazivač miša pretvara se u dvostruku strelicu.
2. Pomerite početak ili kraj aktivnosti na željenu poziciju.

Premeštanje aktivnosti

1. U sloju aktivnosti u editoru, zadržite pokazivač miša preko aktivnosti. Pokazivač miša pretvara se u krst sa strelicama u svakom smeru.
2. Pomerite aktivnost na željenu poziciju

Promenite inkremente da biste premestili aktivnosti

Postavka **Snap to interval** definiše korake koji se koriste prilikom promene vremena početka ili završetka ili pomeranja aktivnosti unutar editora. Ovo je korisno za lakše pogoditi pravo vreme.

- Premestite **klizač Snap to interval** na željeni prirast.

Definišite koju aktivnost da prikažete

Promenite aktivnost koja je prikazana u smeni kada se dve aktivnosti preklapaju.

- Kliknite desnim tasterom miša na aktivnost koju želite da prikažete i izaberite **Premesti dole**.

Dodajte aktivnost

Postoji jednostavan način za dodavanje aktivnosti u editoru.

1. Kliknite da biste izabrali vremenski period na vremenskoj liniji iznad smene.
2. Izaberite **Dodaj aktivnost** u meniju koji se pojavi.
3. Izaberite aktivnost koju želite dodati.

4. Podesite vreme početka i završetka ako je potrebno.
5. Kliknite na dugme **OK.**

Izbrišite aktivnost

- Kliknite desnim tasterom miša na aktivnost da biste izbrisali i izaberite **Izbriši.**

Premestite punu smenu

Ovo pomera sve glavne aktivnosti i prekovremene aktivnosti, ali ne i lične aktivnosti, sastanke i odsustva.

- Pritisnite taster **Shift** i prevucite i ispustite pomak na novu poziciju.

Srodne teme

- Kopirajte i nalepite stavke rasporeda
- Ručno rasporedite aktivnosti
- Ručno rasporedite slobodno vreme
- Ručno rasporedite slobodne dane

Kopirajte i nalepite stavke rasporeda

Kopirajte, isečite, nalepite i izbrišite smene, aktivnosti ili odsustva kako biste olakšali ručne izmene.

Kada koristite akcije kopiranja, rezanja i brisanja, na ono što se kopira, reže ili briše utiču slojevi rasporeda. Vidljivi sloj je uvek prvo pogođen. Ovo može biti glavna smena ili celodnevno odsustvo. Odvojeno dodane aktivnosti i prekovremene aktivnosti povezane su sa glavnom sjenom i uklanjaju se zajedno sa glavnom smenom. Lične aktivnosti i odsustva sa skraćenim radnim vremenom su pogođeni samo ako nema glavne smene.

PRIMER

- Izaberite dan sa smenom, kopirajte smenu i nalepite ga na drugi dan.
- Ako je agent pozvao bolestan, kopirajte smenu te osobe i koristite specijalnu funkciju Paste da biste je nalepili na slobodan dan druge osobe kao prekovremeni rad.
- Izaberite dan sa celodnevnim odsustvom i izaberite rez. Odsustvo je smanjeno. Svaki pomak ispod ostaje i postaje vidljiv.
- Izaberite dan sa smenom, ličnom aktivnošću i odsustvom sa skraćenim danom i kliknite na dugme Izbriši. Smena je izbrisana. Lična aktivnost i odsustvo ostaju. Ako ponovo kliknete na dugme Izbriši, lična aktivnost se uklanja, a odsustvo ostaje.

Ako želite da isečete, nalepite ili obrišete stavku koja nije u gornjem sloju, koristite Cut special, Paste special ili Delete special akcije.

NAPOMENA Na sastanke ne utiču akcije kopiranja, rezanja, lepljenja i brisanja.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda za rad sa neobjavljenim periodima.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Kopirajte stavke rasporeda

1. Kliknite da biste izabrali oblast za kopiranje u prikazu rasporeda.
2. Kliknite na dugme **Kopiraj**.

Izrežite stavke rasporeda

1. Kliknite da biste izabrali oblast koju želite da isečete u prikazu rasporeda.
2. Kliknite na dugme **Izrezi**.

Zalepite stavke rasporeda

1. Kliknite da biste izabrali oblast u koju želite da nalepite kopirane ili isečene stavke.
2. Kliknite na dugme **Nalepi.**

NOTA
Postoje mnoga razmatranja prilikom lepljenja kopiranih ili isečenih stavki rasporeda.

- Ako kopirate ili isečete stavke rasporeda iz više dana ili agenata, ali izaberete samo jedan dan za lepljenje, izabrani dan se koristi kao gornji levi ugao područja za lepljenje i sve kopirane ili isečene stavke se zalepe.
- Ako je izabrana oblast veća od oblasti iz koje ste kopirali ili isečeni, kopirane ili isečene stavke se automatski lepe iznova dok se površina ne popuni.
- Kopirana ili isečena stavka više nije dostupna za lepljenje ako ručno dodate novu stavku rasporeda između kopiranja ili rezanja i lepljenja.
- Ako kopirate stavku rasporeda od jednog agenta i nalepite je agentu u drugoj vremenskoj zoni, vreme početka i završetka se podešavaju. Na primer, ako kopirate smenu od 8 do 17 sati za agenta u vremenskoj zoni u Stokholmu i zalepite je agentu u londonskoj vremenskoj zoni, zalepljena smena je i dalje od 8 do 17 sati u vremenskoj zoni Stokholma i prikazuje se kao 7 - 16 sati za londonskog agenta.
- Kada nalepite slobodan dan na vrhu smene, osnovna smena se briše.

Izbrišite stavke rasporeda

1. Kliknite da biste izabrali oblast za brisanje u prikazu rasporeda.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.

Izrežite određene stavke rasporeda

Koristite **Cut specijalno** da smanjite određene stavke rasporeda.

1. Kliknite da biste izabrali oblast koju želite da isečete u prikazu rasporeda.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Izreži poseban**.
3. Izaberite polja za potvrdu stavki koje želite da isečete.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Nalepite određene stavke rasporeda

Koristite **Paste posebno** da nalepite određene stavke rasporeda.

NAPOMENA : Možete nalepiti posebno bez upotrebe **Izrežite posebno.** Kopirajte smenu, a zatim koristite **Paste special** da nalepite samo delove te smene koje želite da nalepite, na primer prekovremeni rad ili ličnu aktivnost.

1. Kliknite da biste izabrali oblast za lepljenje u prikazu rasporeda.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Paste special**.

3. Izaberite polja za potvrdu stavki koje želite nalepiti.
4. Ako nalepite smenu, možete da izaberete **Shift kao prekovremeni rad** polje za potvrdu da biste ga dodali kao prekovremeni rad za agenta.
5. Kliknite na dugme **OK.**

Izbrišite određene stavke rasporeda

1. Kliknite da biste izabrali oblast za brisanje u prikazu rasporeda.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Obriši posebno**.
3. Izaberite polja za potvrdu stavki za brisanje.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Srodne teme

- Ručno rasporedite aktivnosti
- Ručno rasporedite slobodno vreme
- Ručno rasporedite slobodne dane

Svap smene između agenata

Svap smene između agenata na jedan ili više dana.

Postoje tri vrste zamena.

- **Zamena** - Jednostavna zamena rasporeda između dva agenta u jednom ili više dana. Sa zamenom Opcija, smena se nikada ne pomera na drugi dan. Ostaće istog dana, ali će se preseliti u drugog agenta.
- **Zamena i pomeranje rasporeda** – Koristite **Zamenu i pomerite** raspored kada dva agenta žele da zamene slobodne dane, jer ova opcija zakazuje nove radne smene za agente gde su ranije imali slobodan dan. Odabrane smene su najpogodnije smene na osnovu poslovnih potreba.
- **Swap raw**—Zamenjuje dve selekcije iste veličine, sa bilo kojim brojem agenata i smena. Ove dve selekcije se zamenjuju jedna sa drugom bez ikakvog razmatranja poslovnih potreba ili pravila rada.

NAPOMENA : Smene i prekovremeni rad se zamenjuju. Izostanci, lične aktivnosti i sastanci se ne zamenjuju.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda za rad sa neobjavljenim periodima.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Svap smene

1. Pritisnite i držite taster **Ctrl** i kliknite na smene ili slobodne dane za zamenu.
2. Kliknite na Swap .

Zamenite slobodne dane i pomerite raspored

1. Pritisnite i držite taster **Ctrl** i kliknite na slobodne dane da biste zamenili.
2. Kliknite na malu strelicu pored **Svap** dugme.
3. Izaberite **Svap i reschedule**. Slobodni dani se zamenjuju i nove smene su zakazane u skladu sa najnovijim postavkama rasporeda.

Svap smene sa Svap sirovo

1. Napravite izbor u rasporedu.
2. Pritisnite i držite **Ctrl** ključ, a zatim napravite još jedan izbor iste veličine i oblika kao i prvi.
3. Kliknite na malu strelicu pored **Svap** dugme.
4. Izaberite **Svap sirovo**. Smene i slobodni dani u odabranim oblastima se zamenjuju.

Srodne teme

- Izmenite planirane smene
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za trgovinu smenama
- Podesite validacije za zahteve za trgovinu smenama
- Trgovinske smene sa drugim agentima

Zamenite nevažeće smene

Uverite se da su planirane smene važeće smene iz torbe za smene sa opcijom **Podesite smene kako bi odgovarale rasporedu smena torbe** . To se radi kako bi se osiguralo da se planirane smene pridržavaju zakona i drugih pravila rada. Na primer, ako ste ručno promenili dužinu smene, pokrenite ovu opciju nakon toga kako biste bili sigurni da dan ima tačan broj pauza.

Opcija **Podesite smene kako bi odgovarala torbi** za smene proverava svaku izabranu smenu kako bi proverila da li je smena dostupna u torbi za smenu agenta. Ako ne, zamenjuje smenu sa pomeranjem iz torbe za smene. Izabraće smenu sa istim vremenom početka i završetka koji daje najbolji rezultat iz poslovne perspektive.

Ako nema smena sa istim vremenom početka i završetka u torbi za smenu agenta, ne vrši se zamena. Kada se završi provera **Adjust shifts to match shift bag** , prikazuje se poruka koja ističe sve dane u kojima se nevažeća smena ne može zameniti.

> **NAPOMENA : Podesite smene kako bi odgovarale torbi** za smene radi samo ako nema problema za period rasporeda. Vremenski cilj ugovora mora biti ispunjen ili barem moguće ispuniti.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored > automatsko raspoređivanje.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Zamenite nevažeće smene sa smenama iz torbe za smene

1. U prikazu rasporeda izaberite smene koje želite da proverite i ako je potrebno zamenite.
2. Kliknite na strelicu pored **Raspored i izaberite** Podesite smene da odgovara smena torbu . Provera počinje odmah, nisu potrebna podešavanja.
3. Ako su istaknuti bilo kakvi problemi, gde nevažeći smena ne može biti zamenjen sa promenom iz smene, deluju na rešavanju tih problema.

Srodne teme

- Izmenite planirane smene

Upravljanje sastancima (alat za sastanke)

Koristite alat Sastanci na Internetu da biste dobili pregled planiranih sastanaka i zakazali sastanke za jednu ili više osoba u organizaciji.

Vrsta sastanka je označena ikonom.

- —Jednokratni sastanci.
- —1:1 sastanci.
- —Sastanci koji su deo ponavljajućeg niza sastanaka.
- —Sastanci koji su prvobitno bili uključeni u seriju, ali su montirani i više ne prate seriju.

Sastanci se takođe mogu dodati i planirati iz alata Rasporedi.

Sastanci su prikazani u svim prikazima gde su detaljno prikazane smene. U opisu se navodi predmet, vreme, lokacija i dnevni red sastanka. U dnevnom prikazu u modulu WFM klijenta Rasporedi, sastanci su označeni malom crnom strelicom.

NOTA

- Sastancima koji su kreirani u modulu Sastanci u klijentu ne može se upravljati u alatu za veb sastanke, a sastancima koji su kreirani u alatu za veb sastanke ne može se upravljati u modulu Sastanci u klijentu.
- Sastanci se mogu planirati samo u podrazumevanom scenariju.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > sastanke.
- Aktivnosti su kreirane.

Lokacija stranice

WFM > Sastanci

Procedure

Pogledaj planirane sastanke

Kada otvorite Sastanke, prikaz nedelje se prikazuje sa izabranom trenutnom nedeljom.

1. Primenite filtere za prikaz sastanaka. Pogledajte kako da filtrirate ispod.
2. Izaberite datum u kalendaru ili pregledajte strelicama.
3. Promenite u željeni pogled; **Mesec**, nedelja **, radna nedelja**, **dan** ili **dnevni red**.

Filtriraj prikaz na sastancima

Morate filtrirati prikaz da biste prikazali planirane sastanke. Prikaz se automatski ažurira kada dodate filter.

- Izaberite jedan ili više od sledećih parametara da biste prikazali sastanke:
  - Sajtovi, timovi ili osobe u polju **za filtriranje učesnika** .
  - Korisnici u polju **Kreiran filterom** . Prijavljeni korisnik je prikazan na vrhu liste.
  - Aktivnosti u polju filtera **aktivnosti** .
  - Ponavljajući sastanak ili pojedinačni sastanak u polju Tip **filtera sastanka** .

NOTA

- Ako vidite poruku da primenite više filtera, ima previše sastanaka za prikaz u izabranom prikazu i periodu. Pokušajte da dodate više specifičnih filtera.
- Ako su sastanci transparentni, oni se trenutno sinhronizuju.

Zakažite jednokratni sastanak

1. Uverite se da izaberete vremensku zonu u kojoj ćete kreirati sastanak.
2. Kliknite na dugme **Novi sastanak** i izaberite **Sastanak** ili dvaput kliknite na vreme i dan za koji želite da kreirate sastanak.
3. Unesite naslov **.** Ovo polje je potrebno za čuvanje sastanka.
4. Podesite vreme početka i završetka i izaberite datum. 30-minutni koraci su navedeni kao predlozi, ali možete da unesete u bilo koje vreme ručno.
5. Izaberite aktivnost za sastanak.

   PRIMER Kreirajte sastanak i izaberite aktivnost "Sastanak tima" da biste razjasnili svrhu sastanka.

   Lista dostupnih aktivnosti sadrži aktivnosti koje su ugovorno vreme, ali nisu povezane sa veštinom. Izabrana aktivnost je prikazana kada se gledaju detalji smene.
6. Unesite **lokaciju**.
7. Izaberite **učesnike** izborom lokacija, timova ili osoba.

   - Ako želite da izaberete učesnike na osnovu njihovih veština, kliknite na **dugme Filter** i izaberite veštine ili grupe veština.
   - Kliknite na **polje Učesnici** , a zatim izaberite lokacije, timove ili osobe.
   - Osobe koje izaberete prikazane su u polju **Učesnici** .
   - Kliknite na **Ks** da biste isključili osobu sa sastanka.

   Ako imate spoljnu listu učesnika, možete ih kopirati i nalepiti da biste ih uključili u sastanak. Pogledajte odeljak Uvoz učesnika sa spoljne liste ispod za više informacija.
8. Unesite dnevni red sastanka u **polje Dnevni red** . Dnevni red je vidljiv učesnicima. Ako dodate URL, oni mogu da kliknu na njega da bi mu lako pristupili.

9. Unesite internu belešku ako je potrebno. Interne beleške su vidljive samo za korisnike sa dozvolom za sastanke.
10. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Upozorenje se prikazuje ako sastanak pokriva bilo kakve aktivnosti koje se ne mogu prepisati za odabrane učesnike. Možete da izaberete da postavite sastanke na vrh aktivnosti koje se ne mogu prepisati ili da pomerite ne-
Prepisivim aktivnostima za učesnike.

Zakažite seriju ponavljajućih sastanaka

Možete kreirati ponavljajuće sastanke samo godinu dana od datuma početka sastanka. Na primer, ako kreirate ponavljajući sastanak za decembar KSNUMKS, KSNUMKS, možete ga zakazati samo kao ponavljajući sastanak do decembra KSNUMKS, KSNUMKS.

1. Uverite se da izaberete vremensku zonu u kojoj ćete kreirati sastanak.
2. Kliknite na dugme **Novi sastanak** i izaberite **Sastanak** ili dvaput kliknite na vreme i dan za koji želite da kreirate sastanak.
3. Unesite naslov **.** Ovo polje je potrebno za čuvanje sastanka.
4. Podesite vreme početka i završetka i izaberite datum. 30-minutni koraci su navedeni kao predlozi, ali možete da unesete u bilo koje vreme ručno.
5. Izaberite aktivnost za sastanak.

   PRIMER Kreirajte sastanak i izaberite aktivnost "Sastanak tima" da biste razjasnili svrhu sastanka.

   Lista dostupnih aktivnosti sadrži aktivnosti koje su ugovorno vreme, ali nisu povezane sa veštinom. Izabrana aktivnost je prikazana kada se gledaju detalji smene.
6. Unesite **lokaciju**.
7. Izaberite **učesnike** izborom lokacija, timova ili osoba.
   - Ako želite da izaberete učesnike na osnovu njihovih veština, kliknite na **dugme Filter** i izaberite veštine ili grupe veština.
   - Kliknite na **polje Učesnici** , a zatim izaberite lokacije, timove ili osobe.
   - Osobe koje izaberete prikazane su u polju **Učesnici** .
   - Kliknite na **Ks** da biste isključili osobu sa sastanka.

Ako imate spoljnu listu učesnika, možete ih kopirati i nalepiti da biste ih uključili u sastanak. Pogledajte odeljak Uvoz učesnika sa spoljne liste ispod za više informacija.

8. Unesite dnevni red sastanka u **polje Dnevni red** . Dnevni red je vidljiv učesnicima. Ako dodate URL, oni mogu da kliknu na njega da bi mu lako pristupili.
9. Izaberite **ponavljanje** i obrazac za ponavljanje. Alternative su:
    - **Svaki dan**, da se ponovi svakih 1 do 10 dana.
    - **Svaki radni dan**, da se ponovi na jedan ili više odabranih dana od ponedeljka do nedelje.
    - **Svake nedelje**, da se ponovi svakih 1 do 10 nedelja i na jedan ili više odabranih dana od ponedeljka do nedelje.
    - **Svakog meseca**, da se ponovi svakih 1 do 10 meseci na izabrani datum u mesecu ili na izabrani dan u nedelji u izabranoj nedelji u mesecu.
10. Izaberite datum završetka **serije**sastanaka. Maksimalna dužina niza ponavljajućih sastanaka je godinu dana od prvog datuma početka.
11. Unesite internu belešku ako je potrebno. Interne beleške su vidljive samo za korisnike sa dozvolom za sastanke.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Upozorenje se prikazuje ako sastanak pokriva bilo kakve aktivnosti koje se ne mogu prepisati za odabrane učesnike. Možete da izaberete da postavite sastanke na vrh aktivnosti koje se ne mogu prepisati ili da pomerite ne-
Prepisivim aktivnostima za učesnike.

Raspored 1:1 sastanci

NOTA

- I učesnici i domaćin moraju imati zakazane smene pre nego što možete zakazati sastanke KSNUMKS: KSNUMKS.
- U okviru iste 1:1 serije, sastanci su zakazani sa 15-minutnim razmakom između pojedinačnih sastanaka.

1. Uverite se da izaberete vremensku zonu u kojoj ćete kreirati sastanke.
2. Kliknite Novi **sastanak** i izaberite **sastanak** KSNUMKS: KSNUMKS.
3. Unesite naslov **.** Ovo polje je potrebno za čuvanje sastanka.

4. Konfigurišite **period** sastanka. Ovo je datumski period za koji se zakazuju sastanci KSNUMKS: KSNUMKS.

   NAPOMENA Ako želite da zakažete na primer jedan sastanak KSNUMKS: KSNUMKS po kalendarskoj nedelji, izaberite prvi dan u nedelji kao datum početka.

5. Konfigurišite tokom kojeg **doba dana** da zakažete sastanke KSNUMKS: KSNUMKS.

6. Izaberite dužinu sastanka koju želite koristiti.

7. Izaberite aktivnost za sastanak.

   PRIMER - Kreirajte sastanak i izaberite aktivnost *sastanka* KSNUMKS: KSNUMKS da biste razjasnili svrhu sastanka.

   Lista dostupnih aktivnosti sadrži aktivnosti koje su ugovorno vreme, ali nisu povezane sa veštinom. Izabrana aktivnost je prikazana kada se gledaju detalji smene.

8. Unesite **lokaciju**.

9. Izaberite **učesnike** izborom lokacija, timova ili osoba.

   - Ako želite da izaberete učesnike na osnovu njihovih veština, kliknite na **dugme Filter** i izaberite veštine ili grupe veština.
   - Kliknite na **polje Učesnici** , a zatim izaberite lokacije, timove ili osobe.
   - Osobe koje izaberete prikazane su u polju **Učesnici** .
   - Kliknite na **Ks** da biste isključili osobu sa sastanka.

   Ako imate spoljnu listu učesnika, možete ih kopirati i nalepiti da biste ih uključili u sastanak. Pogledajte odeljak Uvoz učesnika sa spoljne liste ispod za više informacija.

10. Izaberite domaćina za sastanak. Ovo je osoba sa kojom učesnici imaju svoj 1:1.

11. Unesite dnevni red sastanka u **polje Dnevni red** . Dnevni red je vidljiv učesnicima. Ako dodate URL, oni mogu da kliknu na njega da bi mu lako pristupili.

12. Izaberite koliko često 1:1 sastanci treba da se **ponavljaju**.

    PRIMER - Zakažite jedan sastanak KSNUMKS: KSNUMKS svake druge nedelje tako što ćete izabrati "KSNUMKS put svake KSNUMKS nedelje".

13. Unesite internu belešku ako je potrebno. Interne beleške su vidljive samo za korisnike koji imaju pristup alatu za sastanke.

14. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Ukoliko se sva pojavljivanja ne mogu zakazati za sve izabrane učesnike, za svakog učesnika se prikazuje poruka sa brojem pojavljivanja koja se ne mogu sačuvati. Kliknite na dugme
Poruku da ga proširi i pokaže više detalja. Ne možete da sačuvate sastanak dok se ta pitanja ne reše. Prilagodite na primer period sastanka, dužinu sastanka, listu učesnika ili učestalost ponavljanja da biste rešili probleme, a zatim ponovo kliknite na dugme **Sačuvaj** .

Zakažite sesije e-učenja

Sesije e-učenja su zakazane za aktivnosti koje su povezane sa veštinom i u vreme kada imaju najmanje negativan uticaj na nivo osoblja.

NAPOMENA Možete zakazati sesije e-učenja za narednih sedam nedelja, jer je to period za koji su dostupne detaljne informacije o osoblju.

NAJBOLJA PRAKSA - Potrebno je do jednog sata za promene u modulu Rasporedi u WFM klijentu da ažuriraju informacije o osoblju na vebu. Stoga, ako se izvrše promene u modulu Rasporedi Koji značajno utiču na nivo osoblja, sačekajte jedan sat ili potvrdite da se informacije o osoblju u veb alatima podudaraju sa informacijama o osoblju prikazanim u modulu WFM klijentskih rasporeda pre nego što zakažete sesije e-učenja.

1. Uverite se da izaberete vremensku zonu u kojoj ćete dodati sesije e-učenja.
2. Kliknite na Novi **sastanak i izaberite** E-učenje .
3. Unesite naslov **.** Ovo polje je potrebno za čuvanje e-učenja.
4. Konfigurišite **period** sastanka. Ovo je datumski period za koji treba zakazati e-učenje. Odabrani agenti će dobiti po jednu sesiju e-učenja tokom ovog perioda.
5. Konfigurišite tokom koje **doba dana** da zakažete e-učenje.

   Po potrebi možete podesiti različita vremena za dane u nedelji. Isključite **Isto vreme za sve dane** i podesite vremenski period za svaki dan u nedelji. Isključite prekidač za jedan dan da biste potpuno isključili taj dan.
6. Izaberite dužinu sastanka koji će se koristiti za sesije e-učenja.
7. Unesite minimalno **neprekidno radno vreme** kako biste osigurali da agenti troše minimalnu količinu produktivnog vremena na aktivnost pre i posle sesija e-učenja. Ova postavka nije obavezna.
8. Izaberite aktivnost za sastanak.

Lista dostupnih aktivnosti sadrži aktivnosti koje su ugovorno vreme, ali nisu povezane sa veštinom. Izabrana aktivnost je prikazana kada se gledaju detalji smene.

9. Izaberite **učesnike** izborom lokacija, timova ili osoba.

   - Ako želite da izaberete učesnike na osnovu njihovih veština, kliknite na **dugme Filter** i izaberite veštine ili grupe veština.
   - Kliknite na **polje Učesnici** , a zatim izaberite lokacije, timove ili osobe. Osobe koje izaberete prikazane su u polju **Učesnici** .
   - Kliknite na **Ks** da biste isključili osobu sa sastanka.

   Ako imate spoljnu listu učesnika, možete ih kopirati i nalepiti da biste ih uključili u sastanak. Pogledajte odeljak Uvoz učesnika sa spoljne liste ispod za više informacija.

10. Dodajte **pragove** da biste postavili ograničenje nivoa osoblja za zakazivanje sesija e-učenja.

    1. Kliknite na **polje Pragovi,** a zatim kliknite da biste izabrali veštine za koje ćete proveriti nivo osoblja. Veštine dodeljene odabranim učesnicima prikazane su u odeljku **Veštine** učesnika.

       NAPOMENA - Ako su agenti unakrsno kvalifikovani, zakazivanje e-učenja za učesnike može indirektno uticati na nivo osoblja na drugim veštinama.

    2. Unesite vrednost praga kritičnog **nedovoljnog osoblja** za svaku izabranu veštinu. To znači da sesija e-učenja neće biti zakazana ako bi to dovelo do toga da nivo osoblja padne ispod praga.

11. Unesite dnevni red sastanka u **polje Dnevni red** . Dnevni red je vidljiv učesnicima. Ako dodate URL, oni mogu da kliknu na njega da bi mu lako pristupili.
12. Unesite internu belešku ako je potrebno. Interne beleške su vidljive samo za korisnike koji imaju pristup alatu za sastanke.
13. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
14. U prikazu **serije** sastanaka pratite sesije e-učenja koje ste zakazali. Ako je status *Uspeli*, svi odabrani agenti su zakazani sa sesijom e-učenja.

    Ako se prikaže upozorenje, sesije e-učenja ne mogu biti zakazane za sve odabrane agente. Najčešći razlog je taj što agent nema zakazanu smenu u periodu sastanka, na primer zato što su na odsustvu.

- Kliknite na dugme **Prikaži detalje** da biste pokazali za koje agente e-učenje nije moglo biti zakazano.

  Kolona **Razlog** sadrži informacije za svakog agenta o tome zašto e-učenje nije moglo biti zakazano za njih. Ovo vam pomaže da shvatite koja su prilagođavanja potrebna da biste pokušali da odložite te agente.

- Na **kartici Neplanirani agenti** izaberite agente da pokušate da odložite i kliknite na dugme **Pomeri**.

- Podesite **period** sastanka ili **doba dana** i kliknite na dugme **Sačuvaj** za novi pokušaj zakazivanja sesija e-učenja za agente.

Izmenite zakazani sastanak

1. Kliknite na sastanak da biste ga uredili.
2. U novom prozoru kliknite na dugme **Uredi**.
3. Ako je ovo ponavljajući sastanak, izaberite koje sastanke želite da uredite.
   - **Ova instanca** - Ažurirajte detalje sastanka samo za ovu instancu. Ova instanca tada više neće pripadati seriji. Tada se može ažurirati samo uređivanjem ovog konkretnog sastanka. Ne ažurira se prilikom uređivanja serije.
   - **Cela serija** – ažurirajte detalje sastanka za sve sastanke u seriji, uključujući prethodne slučajeve.
   - **Ovo i sledeće**—Ažurirajte izabrani sastanak i sve sledeće sastanke u seriji, ali zadržite ranije sastanke u seriji kakve jesu.
   - **Ovaj dan i sledeći za sve učesnike** - Ažurirajte sve 1:1 sastanke u seriji koji su zakazani na ovaj dan ili bilo koji od narednih dana u periodu sastanka, ali zadržite ranije sastanke u seriji kakve jesu.
4. Kliknite na dugme **Uredi**.
5. Ažurirajte sastanak sa novim detaljima.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uvoz učesnika sa spoljne liste

Ako imate spoljnu listu učesnika, na primer u programu Microsoft Ekcel, možete ih kopirati i nalepiti da biste ih uključili u sastanak. Učesnici moraju pripadati timu da bi ih bilo moguće uvesti.

1. Kliknite na dugme za uv
2. Kopirajte imena ili adrese e-pošte učesnika sa spoljne liste i nalepite ih u polje za uvoz. Imena ili adrese e-pošte moraju biti razdvojeni tačkama i zarezima.
3. Kliknite na dugme **Provera imena**.
    - Za svako ime ili adresu e-pošte koja se može podudarati sa korisnikom u Cisco WFM-u, korisnik se dodaje u drugo polje.
    - Ako postoje imena ili adrese e-pošte koje se ne mogu podudarati, prikazuje se poruka koja to istakne.
4. Kliknite na dugme **Uvoz** da biste dodali učesnike na sastanak.

Izbrišite sastanak

1. Kliknite na sastanak da biste ga izbrisali.
2. U novom prozoru kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Ako je ovo ponavljajući sastanak, izaberite koje sastanke želite da izbrišete.
    - **Ova instanca**—Izbrišite samo ovu instancu. Ova instanca će zatim biti izbrisana iz serije.
    - **Čitava serija** – Izbrišite sve sastanke u seriji, uključujući prethodne instance.
    - **Ovo i sledeće**—Izbrišite ovaj sastanak i sve sledeće sastanke u seriji, ali zadržite ranije sastanke u seriji kakve jesu.
    - **Ovo i sledeće za ovog učesnika**—Izbrišite ovaj sastanak 1:1 i sve sledeće sastanke u seriji za izabranog učesnika.
    - **Ovaj dan i sledeći za sve učesnike**—Izbrišite sve 1:1 sastanke u seriji koji su zakazani na ovaj dan ili bilo koji od narednih dana u periodu sastanka, ali zadržite ranije sastanke u seriji kakve jesu.
4. Kliknite na dugme **Izbriši** da biste potvrdili da želite da izbrišete.

Izbrišite nekoliko sastanaka odjednom

Izaberite nekoliko sastanaka i izbrišite ih sve odjednom za sastanke KSNUMKS: KSNUMKS, sastanke za e-učenje, ponavljajuće sastanke i pojedinačne sastanke u prikazu dnevnog reda. Ako izabrani sastanak pripada seriji, briše se samo izabrana instanca sastanka. Ostali sastanci u seriji nisu pogođeni.

1. Kliknite na meni u gornjem desnom uglu da biste izabrali **prikaz dnevnog reda** .
2. Izaberite mesec sa kojim ćete raditi.
3. Izaberite vrstu sastanaka.
4. Izaberite polja za potvrdu za sastanke koje želite izbrisati. Ako želite da izaberete sve sastanke za taj mesec, kliknite na dugme **Izaberi sve**.
5. Kliknite na dugme **Izbriši izabrani**.
6. Kliknite na dugme **Izbriši** da biste potvrdili.

Srodne teme

- Napravite promene rasporeda (alat za rasporede)

Pogledajte planirane sastanke u klijentu

Pogledajte sastanke koji su planirani pomoću planera sastanaka u Vindovs klijentu. Pregled sastanka prikazuje sastanke koji su rezervisani u izabranom scenariju. Možete da izaberete da prikažete sve sastanke planirane za izabranu grupu agenata ili da prikažete sve sastanke koje ste kreirali.

Izaberite sastanak u pregledu da biste prikazali detalje za taj sastanak, kao što su lokacija i učesnici.

Planirajte nove sastanke, premestite ili prilagodite detalje za postojeće sastanke i izbrišite sastanke direktno iz pregleda sastanka.

> **NAPOMENA** Sastanci koji su kreirani u modulu Sastanci u klijentu ne mogu se upravljati u alatu za veb sastanke, a sastancima koji su kreirani u alatu za veb sastanke ne može se upravljati u alatu za sastanke
> Modul za sastanke u klijentu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > pregled sastanaka

Procedure

Definišite koje sastanke želite prikazati

> **NAPOMENA** Ako izaberete i određenu grupu agenata i da prikažete sve sastanke koje ste kreirali, prikazuju se svi sastanci za izabrane agente i svi sastanci koje ste kreirali.

1. Izaberite za koji **scenario** želite da vidite sastanke.
2. Izaberite da li želite da prikažete sastanke za određenu grupu agenata ili sastanke koje ste kreirali.
    - Da biste prikazali sve sastanke planirane za određenu grupu agenata, kliknite na **dugme Učesnici** i izaberite polja za potvrdu za sajtove, timove, agente ili grupne stranice za koje želite da prikažete sastanke. Kliknite na dugme **Zatvori.**
    - Da biste prikazali sve sastanke koje ste planirali, izaberite Sastanci **kreirani od mene** dugme.

Planirajte sastanak

1. Izaberite vremenski period na datum u prikazu kalendara.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Dodaj**.
3. Dodajte učesnike i detalje sastanka. Pogledajte Plan sastanaka u klijentu za više informacija.

Dodavanje ili uklanjanje učesnika

Dodajte učesnike na planirani sastanak ili uklonite učesnike koji su, na primer, promenili timove.

> **NAPOMENA** Ako izmenite detalje ponavljajućeg sastanka, promene se primenjuju na sve pojave ovog sastanka.

1. Dvaput kliknite na sastanak.
2. Da biste uklonili učesnike, izaberite njihova imena i izaberite **Delete** ključ.
3. Da biste dodali učesnike:
    1. Kliknite na dugme **Adresar.**
    2. Pretražite ili filtrirajte da biste pronašli agente za dodavanje.
    3. Izaberite agente koje želite dodati i kliknite da biste ih dodali kao **obavezne** ili **opcione** učesnike.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Premeštanje sastanka

NAPOMENA Ako izmenite detalje ponavljajućeg sastanka, promene se primenjuju na sve pojave ovog sastanka.

- Da biste premestili sastanak u roku od nedelju dana, izaberite sastanak i premestite ga na novi dan ili vreme.
- Da biste premestili sastanak na drugu nedelju, kliknite desnim tasterom miša na sastanak i izaberite **Cut**. Zatim idite na drugu nedelju, kliknite desnim tasterom miša na vreme da biste postavili sastanak i izaberite **Paste**.

Kopirajte i nalepite sastanak

Dodajte kopiju postojećeg sastanka u drugo vreme ili dan.

- Kliknite desnim tasterom miša na postojeći sastanak i izaberite **Kopiraj**.
- Kliknite desnim tasterom miša na vreme da biste postavili sastanak i izaberite **Paste**.

Izbrišite sastanak

NAPOMENA Kada izbrišete ponavljajući sastanak, sva pojavljivanja ovog sastanka se brišu.

1. Kliknite desnim tasterom miša na sastanak i izaberite **Izbriši.**
2. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.

Izvozite sastanak u drugi scenario

Izvezite sve sastanke planirane za trenutno otvoreni scenario u izabrani scenario.

1. Kliknite na dugme **Izvoz**.
2. Definišite period za koji ćete izvoziti sastanke.
3. Izaberite **scenario** za izvoz.
4. Kliknite na dugme **Izvoz**.
5. Kliknite na dugme **Zatvori.**

Srodne teme

- Planirajte sastanke u klijentu
- Pronađite dobre slotove za sastanke u klijentu
- Definišite obrazac i opseg za ponavljajuće sastanke

Planirajte sastanke u klijentu

Planirajte jednokratne ili ponavljajuće sastanke za odabrane agente. Korisno je planirati ponavljajuće sastanke i sastanke za koje znate unapred pre nego što zakažete taj period. Na taj način, najbolje smene mogu biti izabrane da ispune potrebe za osobljem tokom sastanka.

Kada planirate sastanke kada već postoji raspored, planer sastanka može vam pomoći da pronađete dobro vreme za sastanak. Ovo se zasniva na tome ko je planiran da učestvuje i uticaj na nivo osoblja.

Predmet, lokacija i poruka koju unesete za sastanak su predstavljeni agentima koji učestvuju u prikazu rasporeda u MiTime-u.

> **NAPOMENA** Sastanci koji su kreirani u modulu Sastanci u klijentu ne mogu se upravljati u alatu za veb sastanke, a sastancima koji su kreirani u alatu za veb sastanke ne može se upravljati u alatu za sastanke
> Modul za sastanke u klijentu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena sastanaka.

Lokacija stranice

Ovoj funkcionalnosti se može pristupiti sa različitih lokacija.

- Raspored > klijenta > Dodajte sastanak
- Klijent > Raspored > pregled sastanaka > dodati
- Raspored > klijenta > Otvoreni raspored > kreiranje sastanka

Procedure

Dodajte sastanak

1. Dodajte učesnike na sastanak.
    - Kliknite na dugme **Adresar.**
    - Pretražite ili filtrirajte da biste pronašli agente za dodavanje.

- Izaberite agente koje želite dodati i kliknite da biste ih dodali kao **obavezne** ili **opcione** učesnike. Ako koristite Predloženo **vreme** ili **Izaberite najbolje funkcije za** sastanak da biste pronašli odgovarajuće vreme za sastanak, on će uzeti u obzir samo rasporede potrebnih učesnika.

2. Unesite **predmet** i **lokaciju** sastanka.
3. Izaberite vreme za sastanak.
   - Podesite **vreme** početka i vreme **završetka** ručno ako sastanak mora biti u određeno vreme.
   - Koristite prikaze rasporeda **i** uticaja za pomoć u pronalaženju najboljeg vremena za planiranje sastanka, gde je uticaj na osoblje najmanji. Pogledajte Pronađi dobre slotove za sastanke u klijentu u klijentu za više informacija.
4. Izaberite **tip aktivnosti** za sastanak.
5. Ako je ovaj sastanak ponavljajući sastanak, definišite obrazac i opseg. Pogledajte Definisanje obrasca i opsega za ponavljajuće sastanke za više informacija.
6. Unesite više informacija, na primer dnevni red sastanka, u tekstualno polje.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste dodali sastanak u raspored svih učesnika.

Izbrišite sastanak

NAPOMENA Kada izbrišete ponavljajući sastanak, sva pojavljivanja ovog sastanka se brišu.

- U modulu Rasporedi izaberite rasporede tog dana za agente koji učestvuju. Kliknite desnim tasterom miša na izbor, izaberite **Sastanci** , a zatim **Izbriši sastanak**. Ako postoji više od jednog sastanka na izabrani dan, morate odabrati koji sastanak želite izbrisati.
- U pregledu sastanka kliknite desnim tasterom miša na sastanak i izaberite **Izbriši**.

Srodne teme

- Pogledajte planirane sastanke u klijentu
- Pronađite dobre slotove za sastanke u klijentu
- Definišite obrazac i opseg za ponavljajuće sastanke

Pronađite dobre slotove za sastanke u klijentu

Pregledajte rasporede agenata u prikazu Rasporedi da biste pronašli dobro vreme za sastanak ili koristite funkciju **Izaberite najbolji sastanak** u prikazu Uticaj da biste pronašli vreme sastanka sa najmanjim uticajem na nivo osoblja.

Prikaz rasporeda daje vam pregled rasporeda učesnika sastanka. Takođe će predstaviti predložena vremena za sastanak, na osnovu trajanja sastanka i rasporeda učesnika. Predlozi se odnose na vremena u kojima su svi potrebni učesnici zakazani u smeni, na aktivnosti koje su definisane kao radno vreme i gde nije zakazan potreban učesnik na aktivnosti koja se ne može prepisati. Možete definisati vremenski period kada ćete predložiti vremena, na primer samo između 1PM i 5PM.

Prikaz uticaja pokazuje kako sastanak utiče na nivo osoblja na veštinama agenata. Izaberite **najbolji termin** za sastanak pronalazi vremena za sastanak na kojem je uticaj osoblja najmanji. Možete definisati datumski period kada ćete pronaći najbolja vremena.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena sastanaka.
- Počeli ste da planirate sastanak. Pogledajte Plan sastanaka u klijentu.

Lokacija stranice

Ovoj funkcionalnosti se može pristupiti sa različitih lokacija.

- Raspored > klijenta > Dodajte sastanak
- Klijent > Raspored > pregled sastanaka > dodati
- Raspored > klijenta > Otvoreni raspored > kreiranje sastanka

Procedure

Izaberite predloženo vreme sastanka na osnovu planiranih aktivnosti

1. U prikazu **rasporeda** definišite trajanje sastanka definisanjem **vremena** početka i vremena **završetka**.
2. Definišite za koje časove u danu da predložite vremena sastanka definisanjem **Početak period i** Kraj perioda .

3. Izaberite datum u prikazu kalendara.
4. Kliknite na jedno od predloženih vremena sastanka da biste ga izabrali.

Ručno proverite uticaj predloženog vremena sastanka

1. U prikazu uticaja definišite predloženo **vreme** početka i vreme **završetka** sastanka u donjem levom uglu prozora.
2. Kliknite na tabelu osoblja da biste ažurirali brojeve osoblja kako bi bilo da je sastanak zakazan.
3. Pregledajte nivoe osoblja tokom odabranog vremenskog perioda. Ako je relativna razlika plava, veština je preopterećena. Ako je žuta, nema dovoljno osoblja, a ako je crvena, veština je kritično nedovoljna.
4. Odlučite da li su dovoljno dobri ili ako želite da probate drugo vreme.

Pronađite termin za sastanak sa najmanjim uticajem na osoblje

1. U prikazu **uticaja** , podesite dužinu sastanka ako je potrebno, definisanjem **vremena** početka i **Vreme** završetka.
2. Unesite interval datuma kada želite da planirate sastanak definisanjem **Vreme** početka i Vreme **završetka** u **Izaberite najbolje mesto za** sastanak.
3. Kliknite na dugme **Pronađi**. Broj pronađenih slotova prikazan je iznad **dugmeta Pronađi.** Izabran je slot sa najmanjim negativnim uticajem na osoblje.
4. Kliknite na dugmad sa strelicama da biste videli ostale slotove pronađene. Oni su prikazani po redu na osnovu uticaja na osoblje.

Srodne teme

- Pogledajte planirane sastanke u klijentu
- Planirajte sastanke u klijentu
- Definišite obrazac i opseg za ponavljajuće sastanke

Definišite obrazac i opseg za ponavljajuće sastanke

Definišite obrazac za ponavljajući sastanak da biste opisali koliko često treba zakazati ovaj sastanak. Definišite opseg za ponavljajući sastanak da biste postavili tokom kog datumskog perioda da zakažete ovaj sastanak.

NAPOMENA Nije moguće promeniti ili izbrisati jedno pojavljivanje ponavljajućeg sastanka. Ako se izbriše jedno od pojavljivanja sastanka, brišu se sva pojavljivanja. Ako pomerite vreme početka Sastanak od 10:00 do 11:00, sve pojave sastanka se pomeraju na 11:00 časova. Ako vam je potrebna ta vrsta fleksibilnosti, alternativa je da napravite jedan sastanak i kopirate ga u druge dane.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena sastanaka.
- Počeli ste da planirate sastanak. Pogledajte Plan sastanaka u klijentu.

Lokacija stranice

Ovoj funkcionalnosti se može pristupiti sa različitih lokacija.

- Raspored > klijenta > Dodajte sastanak
- Klijent > Raspored > pregled sastanaka > dodati
- Raspored > klijenta > Otvoreni raspored > kreiranje sastanka

Procedure

Definišite obrazac i opseg ponavljanja

1. Kliknite na dugme **Rekurentni sastanak**.
2. Podesite vreme **imenovanja** ako je potrebno. Sastanak je uvek zakazan u ovom trenutku. Da biste zakazali sastanak sa različitim vremenima početka, morate kreirati više jednokratnih sastanaka umesto da koristite funkciju ponavljanja.
3. Definišite koliko često da zakažete sastanak sa obrascem ponavljanja.
    - Za dnevni obrazac, izaberite **Daili**. Unesite frekvenciju, na primer 1 da zakažete sastanak svaki dan ili 2 za svaki drugi dan.
    - Za nedeljni obrazac, izaberite **Nedeljno**. Unesite frekvenciju, na primer KSNUMKS da zakažete sastanak svake nedelje ili KSNUMKS za svaku drugu nedelju. Izaberite polja za potvrdu da biste definisali u kojim danima

Nedelje da zakaže sastanak. Možete da izaberete više od jednog dana, na primer da zakažete sastanak svakog ponedeljka i četvrtka.

- Za mesečni obrazac, izaberite **Mesečno**. Da biste zakazali sastanak na određeni datum, na primer 1. dan svakog meseca, unesite datum i učestalost. Da biste zakazali sastanak na određeni dan u nedelji i određenu nedelju u mesecu, na primer četvrti petak svakog meseca, izaberite nedelju, dan u nedelji i unesite učestalost.

4. Unesite datum početka i datum završetka da biste definisali **opseg** ponavljanja. Maksimalni opseg za ponavljajuće sastanke je 6 meseci.
5. Kliknite na dugme **OK.**

Uklonite ponavljanje sastanka

1. Otvorite sastanak.
2. Kliknite na dugme **Rekurentni sastanak**.
3. Kliknite na dugme **Ukloni reccurence**.
4. Kliknite na dugme **OK.** Kada se sačuva, ovaj sastanak je sada zakazan samo jednom.

Srodne teme

- Pogledajte planirane sastanke u klijentu
- Planirajte sastanke u klijentu
- Pronađite dobre slotove za sastanke u klijentu

Raspored prekovremeni rad

Zakažite prekovremeni rad da biste dodali dodatne radne sate za već zakazane agente. Prekovremeni rad se dodaje neposredno pre ili posle smene agenta, ili zakazan kao prekovremeni rad na dan kada agent već ne radi. Planirani prekovremeni rad nije uključen u ciljno vreme ugovora za taj period.

Kada zakazujete prekovremeni rad, možete kontrolisati koliko dugo prekovremeni sati treba zakazati i između kojih sati dodati prekovremeni rad. Takođe je moguće definisati da li želite da se pridržavate pravila ugovora za nedeljno radno vreme, nedeljni odmor i noćni odmor.

Ako ste tražili od agenata da uđu kada su na raspolaganju za prekovremeni rad, možete izabrati da zakažete prekovremeni rad samo na agentima koji su ušli da su dostupni.

Da biste videli da li su neki agenti ušli u dostupnost za vremenski period u kojem su vam potrebni ljudi, koristite filter prekovremenog rada. Pogledajte Filtriranje agenata na dostupnosti prekovremenog rada za više informacija.

> **NAPOMENA:** Prekovremeni rad se takođe može zakazati tražeći od agenata da pošalju zahteve za prekovremeni rad. Zahtevi se mogu automatski odobriti ili odbiti na osnovu potreba resursa.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored > automatsko raspoređivanje.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.
- Mora postojati potreba za resursima na veštini sa odabranom aktivnošću veštine, a veština mora biti otvorena.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Raspored prekovremeni rad

1. Izaberite agente i datume za zakazivanje prekovremenog rada.
    1. Kliknite i prevucite da biste izabrali uzastopne datume ili agente.
    2. Kliknite na zaglavlje datuma da biste izabrali sve agente za taj datum.
2. Kliknite na strelicu pored Raspored i izaberite **Raspored prekovremeno**.
3. Izaberite aktivnost veštine. Ovo je aktivnost koja je povezana sa veštinom za koju želite da zakažete prekovremeni rad. Izabrana aktivnost se koristi za izračunavanje koliko je prekovremenog rada potrebno.
4. Definišite **trajanje** prekovremenog rada. Ovo kontroliše koliko prekovremenog rada se dodaje svakom agentu koji je zakazan sa prekovremenim radom, na primer minimalno 30 minuta i maksimalno 1 sat.
5. Definišite **između** kojih sati u danu da zakažete prekovremeni rad.

6. Da biste zakazali punu prekovremeni rad na agentima koji imaju slobodan dan, izaberite iz koje smene torbu da pokupi smene u **Koristi smene iz** menija.
7. Ako zakazivanje prekovremenog rada može prekršiti bilo koja pravila ugovora, označite polja za potvrdu za ta pravila; **Maksimalno radno vreme nedeljno**, **noćni odmor** ili **nedeljni odmor**.
8. Izaberite polje za potvrdu **Samo na dostupnim agentima** da biste zakazali prekovremeni rad samo na agentima koji su ušli da su dostupni za taj vremenski period. U suprotnom, bilo koji od izabranih agenata može biti zakazan sa prekovremenim radom.
9. Izaberite **vrstu prekovremenog rada** koji će se koristiti. Ovo definiše kako se agenti nadoknađuju za prekovremeni rad. Pogledajte Kako funkcioniše dodatna kompenzacija za više informacija.
10. Ako je potrebno, izaberite oznaku rasporeda u **meniju Tag changes with** . Izabrana oznaka se primenjuje na sve dane u kojima je zakazan prekovremeni rad.

Srodne teme

- Filtrirajte agente na dostupnost prekovremenog rada
- Kako funkcioniše dodatna kompenzacija
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za prekovremeni rad
- Zahtev za rad prekovremenih sati

Filtrirajte agente na dostupnost prekovremenog rada

Filtrirajte agente u prikazu Raspored da biste prikazali samo agente koji su ušli da su na raspolaganju za prekovremeni rad tokom određenog intervala.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.
- Agenti su ušli u prekovremeni rad.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Filtrirajte agente na dostupnost prekovremenog rada

1. Izaberite dan na koji ćete primeniti filter.
2. Izaberite dugme Filter **dostupnosti prekovremenog** rada.
3. Definišite vremenski period za koji želite da proverite dostupnost.
4. Izaberite da li želite punu utakmicu ili ako je delimično podudaranje prihvatljivo.
    - **Full**—Prikazani su samo agenti koji su dostupni tokom celog intervala.
    - **Prikazani** su agenti koji su dostupni za ceo interval ili deo intervala.
5. Kliknite na dugme **OK** da biste prikazali agente koji su na raspolaganju za prekovremeni rad tokom definisanog intervala.

Srodne teme

- Raspored prekovremeni rad

Obavesti agente

Obavesti agente putem SMS-a ili e-maila kada postoje važne informacije. Ovo se može koristiti, na primer, da obavesti agente da je potrebno više agenata u popodnevnim satima i da su dodatni sati na raspolaganju.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Primenjuje se ključ za aktivaciju proizvoda, uključujući SMSLink licencu.
- Podešavanja obaveštenja su konfigurisana. Pogledajte Uključivanje obaveštenja o promeni rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Obavesti agente putem SMS-a ili e-pošte

1. Izaberite sve agente da pošaljete poruku u prikazu rasporeda.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Obavesti agenta**. Otvara se veb stranica na kojoj su navedeni izabrani agenti.
3. Unesite predmet i poruku.
4. Kliknite na dugme **Pošalji**. Vaša poruka se šalje svim navedenim agentima u e-mailu ili SMS-u, u zavisnosti od podešavanja obaveštenja.

Srodne teme

- Uključite obaveštenja o promeni rasporeda
- Slanje poruka agentima
- Konfigurišite obaveštenja – Podesite i dodelite obaveštenja za ostatak Webex WFO paketa

Raspored zaposlenih po satu

Raspored agenti sa ugovorima po satu da dodate više resursa, na primer tokom špica ili u večernjim satima. Prilikom zakazivanja zaposlenih po satu, procedura automatskog raspoređivanja dodaje smene u danima koji su najviše nedovoljno osoblja. Više smena je zakazano sve dok dodane smene smanjuju nedostatak osoblja za većinu intervala smene. Obezbedite da smene za osoblje po satu podržavaju potražnju za osobljem. Na primer, da postoje i kratke i normalne dužine smene.

Možete garantovati zakazivanje agenta postavljanjem minimalnog potrebnog vremena u podešavanjima ugovora u WFM-u. Minimalno potrebno vreme zamenjuje bilo koji preveliki broj zaposlenih.

Automatsko raspoređivanje zaposlenih po satu može da nastavi da dodaje smene čak i kada je potreba za resursima ispunjena ako ugovori agenata navode da moraju da rade najmanje definisan broj sati po zakazanom periodu.

Agenti mogu dati svoj doprinos o tome kada su na raspolaganju za rad. Razmislite o njihovoj unesenoj satnoj dostupnosti prilikom zakazivanja samo onih agenata koji su rekli da su dostupni. Ovo je dobro da bi se izbegli sukobi u rasporedu za agente koji, na primer, i rade i uče.

Da biste videli da li su neki agenti ušli u dostupnost za vremenski period u kojem su vam potrebni ljudi, koristite filter dostupnosti po satu. Pogledajte Filter agenti na satu dostupnosti za više informacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored > automatsko raspoređivanje.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Izaberite agente i period i raspored zaposlenih po satu

1. Izaberite agente i datume za zakazivanje.
    - Kliknite na prikaz rasporeda i izaberite **Ctrl** + **A** tastere da biste izabrali sve agente i sve datume u ovom prikazu.
    - Kliknite i prevucite da biste izabrali uzastopne datume ili agente.
    - Kliknite na zaglavlje nedelje da biste izabrali sve agente za tu nedelju.
    - Kliknite na ime agenta da biste izabrali ceo period za tog agenta.
2. Kliknite na strelicu pored Raspored i izaberite **Raspored zaposlenih** po satu.
3. Ako je potrebno, izaberite oznaku rasporeda u **meniju Tag changes with** .
4. Izabrana oznaka rasporeda se koristi za sve dane zakazane u ovom automatskom zakazivanju.
5. Nastavite da prolazite kroz opcije zakazivanja opisane u procedurama ispod.
6. Kada ste izabrali sve što želite da uzmete u obzir prilikom zakazivanja zaposlenih po satu, opisano u procedurama ispod, kliknite na dugme **OK** da biste pokrenuli automatsko raspoređivanje.

   Izabrana podešavanja se čuvaju za vašeg korisnika. Kada otvorite opcije zakazivanja, opcije su uvek postavljene kao i prethodni put kada ste pokrenuli automatsko raspoređivanje.

Izaberite koja ograničenja treba uzeti u obzir prilikom zakazivanja

Raspored prema odabranim ograničenjima. Raspored uvek ispunjava ograničenja u potpunosti. Za zaposlene po satu, uobičajeno je da se koristi samo ograničenje **dostupnosti** po satu.

1. U opcijama zakazivanja izaberite karticu **Opšte** .
2. Izaberite polje za **potvrdu Preferences** da biste zakazali sve dane u izabranom periodu u skladu sa unesenim preferencijama agenata o tome kako da rade i kada da imaju slobodne dane. Ako dan nema preferencije, smena se bira na osnovu poslovnih potreba.

   Ako je odabrano **polje za potvrdu Raspored samo preferencijalnih dana** , zakazani su samo dani u kojima su agenti uneli postavke.

   Ako je odabrano polje za **potvrdu Koristi prednost mora imati** samo, zakazani su samo dani preferencija koje su agenti označili sa **Mora imati** . Ovo se može koristiti, na primer, za postavljanje određene oznake rasporeda na danima koji moraju imati.
3. Izaberite **polje za potvrdu Rotacije** da biste zakazali sve dane u izabranom periodu u skladu sa definisanim rotacijama.

   Ako je odabrano **polje za potvrdu Raspored samo dana** rotacije, proces raspoređivanja zakazuje samo dane u kojima rotacija definiše šta treba zakazati. Ovo se može koristiti na primer za postavljanje određene oznake rasporeda na dane rotacije.
4. Izaberite polje za potvrdu **Dostupnost** da biste razmotrili definisani obrazac dostupnosti prilikom zakazivanja.

   Ako je odabrano **polje za potvrdu Raspored samo dana** dostupnosti, proces raspoređivanja zakazuje samo dane u kojima obrazac dostupnosti definiše šta treba zakazati.
5. Izaberite polje za potvrdu **Dostupnost** po satu da biste zakazali agente samo u vreme kada su uneli da su dostupni.
6. Izaberite polje za potvrdu Ograničenje kategorije smene da biste razmotrili sva postavljena ograničenja broja smena određene kategorije smene nedeljno ili po periodu rasporeda.

Koristite minimalne ili maksimalne kadrovske limite

Ako postoje ograničenja za minimalni ili maksimalni broj agenata za zakazivanje veština, uverite se da uzmete u obzir ta ograničenja prilikom zakazivanja.

NAPOMENA : Zakazivanje sa minimalnim i maksimalnim opcijama osoblja ne može osigurati da su ova pravila ispunjena. Proces zakazivanja daje prioritet smenama koje pomažu u ispunjavanju ovih pravila, ali mogu postojati situacije
Gde to nije moguće.

1. U opcijama zakazivanja izaberite karticu **Napredno** .
2. Izaberite Koristi **minimalno** osoblje da biste razmotrili sva ograničenja minimalnih agenata na veštinama.
3. Izaberite Koristi **maksimalno** osoblje da biste razmotrili sva ograničenja maksimalnih agenata na veštinama.

Srodne teme

- Filtrirajte agente po satu
- Oznaka raspored dana
- Objavite raspored

Filtrirajte agente po satu

Filtrirajte agente u prikazu Raspored da biste prikazali samo agente koji su ušli u dostupnost po satu za određeni interval. Dostupnost po satu se uglavnom koristi za zaposlene sa ugovorom po satu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.
- Agenti su ušli u dostupnost po satu.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Filtrirajte agente po satu

1. Izaberite dan na koji ćete primeniti filter.
2. Izaberite dugme filtera **dostupnosti** po satu.

3. Definišite vremenski period za koji želite da proverite dostupnost.

   NAPOMENA Prikazani su samo agenti koji su dostupni tokom punog intervala.

4. Kliknite na dugme **OK** da biste prikazali agente koji su na raspolaganju za rad tokom definisanog intervala.

Srodne teme

- Raspored zaposlenih po satu

Pregledajte nivo osoblja

Koristite alat za osoblje da biste pregledali nivoe osoblja za veštinu ili grupu veština. Nivoi osoblja su prikazani za objavljene rasporede za danas, 7 nedelja unapred i 7 dana unazad. Informacije o osoblju mogu se izvoziti u Ekcel datoteku za dalje izveštavanje.

Prikaz osoblja se odmah ažurira bilo kakvim promenama u prognozi i promenama rasporeda napravljenim u alatima za zakazivanje veba ili putem zahteva agenata. Promene napravljene u modulu Rasporedi u WFM klijentu su vidljive u prikazu osoblja u roku od sat vremena.

Preduslovi

- Imate dozvolu za osoblje.

Lokacija stranice

WFM > Osoblje

Procedure

Izaberite veštine

Kliknite na jedno od polja na vrhu da biste izabrali pojedinačnu veštinu ili grupu veština.

Pregledajte nivo osoblja

Broj predviđenih agenata i planiranih agenata prikazan je kao linije na grafikonu osoblja. Odstupanje između predviđenih i planiranih agenata, to je Understaffing ili Overstaffing, prikazano je kao traka za svaki interval.

Izaberite polje za potvrdu Koristi **skupljanje** da biste predstavili vrednost predviđenih agenata koja uzima u obzir skupljanje. Skupljanje se obično koristi za buduće periode, gde postoji više neizvesnosti u vezi sa na primer količinom izostanaka.

Pređite na meru u legendi da biste je istaknuli. Takođe je moguće kliknuti na meru u legendi da biste je sakrili. To olakšava da se fokusirate na mere koje su vam važne. Kliknite ponovo na meru da biste je prikazali.

> **NAPOMENA** : Vrednost osoblja prikazana u alatu za zapošljavanje ne uzima u obzir vrednosti stručnosti agenata.

Izaberite koji dan želite da vidite

Koristite strelice da odete na dan pre ili dan posle.

Koristite prikaz kalendara da biste izabrali određeni

datum.

Izvozite podatke o osoblju u Ekcel datoteku

Izvozite podatke o osoblju za izabrani period u Ekcel datoteku. Podaci o osoblju dostupni su od 7 dana unazad i 7 nedelja unapred, računajući od danas.

> **NOTA**
>
> - Format datuma u izvozu je zasnovan na vašim podešavanjima kulture.
> - Mera Ukupno zakazanih agenata pokazuje broj FTE-a koji su zakazani za ovu veštinu. Ukupna mera planiranih glava je broj fizičkih agenata zakazanih za ovu veštinu.

1. Izaberite veštinu za koju želite da izvezete podatke o osoblju.

   Funkcija izvoza Ekcel-a dostupna je samo za pojedinačne veštine, a ne za grupe veština.

2. Kliknite na dugme **Izvozi u datoteku**.
3. Izaberite interval datuma.
4. Kliknite na Izvoz da biste preuzeli datoteku sa podacima o osoblju za izabrani period.

Pogledaj uvezene BPO datoteke

Ako koristite BPO Ekchange i uvezli kadrovske datoteke, informacije o datotekama koje su uspešno uvezene za izabrani dan i veštinu prikazane su ispod grafikona.

Pređite kursorom preko imena datoteke za detaljne informacije o datumu i vremenu uvoza i koji korisnik koji je izvršio uvoz.

Srodne teme

- Izvoz osoblja jaz
- Uvoz osoblja od spoljnih dobavljača
- Formati datoteka za razmenu BPO
- Kreirajte grupe veština

Izvoz osoblja jaz

Mogu postojati situacije, na primer vrhunac u godini, kada vaši agenti ne mogu da ispune predviđene potrebe za resursima. Koristite funkcionalnost BPO Ekchange da biste izvezli jaz između predviđenih agenata i interno zakazanih agenata u datoteku. Izvozna datoteka se zatim može poslati spoljnom dobavljaču (BPO).

Kadrovski jaz može se izvoziti za danas i narednih sedam nedelja. Izaberite da izvozite jaz za pojedinačnu veštinu ili za nekoliko veština u isto vreme koristeći grupu veština.

NAPOMENA: Izvoz ne uzima u obzir skupljanje definisano u prognozi.

Preduslovi

- Primenjuje se licenca BPO Ekchange.
- Imate dozvolu za osoblje> BPO Ekchange.

Lokacija stranice

WFM > Kadrovski > BPO Ekchange

Procedure

Izvoz osoblja jaz

Izvozite jaz između predviđenih agenata i planiranih agenata. Pogledajte formate datoteka za razmenu BPO Za više informacija o formatu datoteke.

NAPOMENA Vremena u datoteci za izvoz su u skladu sa vašom vremenskom zonom, to je vremenska zona korisnika koji vrši izvoz.

1. Kliknite na dugme **Izvozni jaz.**
2. Izaberite veštinu ili grupu veština za izvoz jaza.

   Ako izvozite jaz za grupu veština, datoteka sadrži sažeti jaz osoblja za sve veštine uključene u grupu veština.

3. Izaberite period **izvoza**. Dostupni datumi za izvoz su danas i sedam nedelja unapred.
4. Kliknite na dugme **Izvozi u datoteku**.

   Podaci se izvoze u CSV datoteku odvojenu zarezom.

Srodne teme

- Pregledajte nivo osoblja
- Uvoz osoblja od spoljnih dobavljača
- Formati datoteka za razmenu BPO
- Kreirajte grupe veština

Uvoz osoblja od spoljnih dobavljača

Uvoz osoblja od spoljnih dobavljača (BPO) koji će se dodati pored svih internih resursa. Uvoz osoblja ažurira nivo osoblja. To vam daje dobru osnovu za donošenje odluka o bilo kakvim daljim akcijama koje su potrebne. Na primer, ako treba da odložite sastanke ili zamolite agente da rade dodatno vreme kako bi ispunili preostale potrebe za resursima.

Prethodni uvoz može biti prepisan novim uvozom. Ovo je korisno ako se broj osoblja u BPO menja tokom vremena. Nove vrednosti prepisuju stare vrednosti kada se nova kadrovska datoteka uveze za isti BPO izvor, istu kombinaciju veština i iste intervale kao prethodno uvezena datoteka.

Kada koristite različite kombinacije veština u uvoznim datotekama, to su različiti resursi, čak i ako su neke od veština iste.

> **PRIMER** Uvezena su dva kadrovska fajla. Prva datoteka je za veštinu direktne prodaje, a druga datoteka je za veštinu direktne prodaje i veštinu prodaje kanala. Agenti u prvom fajlu su Smatra se da su jednostruki, a agenti u drugom dosijeu smatraju se višestrukim.

Uvezeni podaci o osoblju se prikazuju u alatu za osoblje i alatu za unutardnevni rad na vebu, kao i u modulu Rasporedi u klijentu. Ukupno planirano vreme po veštini, uključujući i uvezene podatke, prikazano je u standardnom izveštaju Prognoza vs izveštaj o planiranim satima.

Moguće je ukloniti prethodno uvezeni doprinos osoblja za BPO. Ovo je korisno kada, na primer, želite da prestanete da koristite BPO od određenog datuma.

Uvoz osoblja može se obaviti za danas i narednih sedam nedelja.

Preduslovi

- Primenjuje se licenca BPO Ekchange.
- Imate dozvolu za osoblje> BPO Ekchange.

Lokacija stranice

WFM > Kadrovski > BPO Ekchange

Procedure

Uvoz osoblja

Uvoz osoblja od spoljnih dobavljača. Pogledajte BPO formate datoteka za razmenu za više informacija o potrebnom formatu datoteke.

NAPOMENA - Za letnje računanje vremena (DST) u jesen, morate ukloniti interval od 1:45 do 2:00 kako biste uspešno uvezli datoteku osoblja.

1. Kliknite na dugme **Uvoz osoblja**.
2. Ispustite datoteku osoblja za uvoz u polje ili kliknite da biste izabrali datoteku za uvoz.

   Kadrovska datoteka se uvozi kada dobijete poruku da je uvoz bio uspešan. Uspešni uvozi su prikazani u glavnom prikazu osoblja za pogođene datume i veštine.

Jasno prethodno uvezeno osoblje

Jasno osoblje za uklanjanje uvezenog doprinosa osoblja od dobavljača. Ako želite da zamenite prethodno uvezeno osoblje za istog dobavljača i kombinaciju veština, uvezite novu datoteku umesto toga. Osoblje u novoj datoteci će prebrisati prethodno uvezeno osoblje.

1. Kliknite na dugme **Obriši osoblje**.
2. Kliknite na polje Izaberi **BPO** i izaberite BPO za koji želite da uklonite osoblje.
3. Izaberite period za koji želite da uklonite podatke. Može se izabrati maksimalno sedam nedelja od danas.

4. Kliknite na dugme **Ukloni.**
5. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.

Srodne teme

- Pregledajte nivo osoblja
- Izvoz osoblja jaz
- Formati datoteka za razmenu BPO
- Prognoza vs izveštaj o zakazanim satima

Formati datoteka za razmenu BPO

Koristite funkcionalnost BPO Ekchange kada spoljni dobavljač obrađuje deo vašeg radnog opterećenja. Izvozite jaz između predviđenih agenata i interno raspoređenih agenata u datoteku za slanje spoljnom dobavljaču (BPO). Kada je BPO zakazao u skladu sa vašim potrebama resursa, možete uvesti svoje spoljno osoblje za vas da biste dobili dobar pregled kadrovske situacije.

Ovaj odeljak opisuje formate datoteka za izvoz i uvozni fajl.

Izvoz formata datoteke

Format izvozne datoteke BPO Ekchange je isti format koji se koristi u uvozu prognoze. Vremena u datoteci za izvoz su u vašoj vremenskoj zoni, odnosno u vremenskoj zoni korisnika koji vrši izvoz.

Izvoz kolone datoteka

Kolona	Format	Opis
Ime veštine	string 50	Ime veštine za izvoz jaz za
Početak vremena	yyyyMMdd HH:mm	Datum i vreme početka intervala.
enddatetime	yyyyMMdd HH:mm	Datum i vreme za kraj intervala.
Zadatke	ceo broj	Uključeno da bude kompatibilan sa uvozom prognoze. Uvek nula u izvozu.
Zadatak Vreme	Decimalni decimalni	Uključeno da bude kompatibilan sa uvozom prognoze. Uvek nula u izvozu.

Kolona	Format	Opis
Aftertasktime	Decimalni decimalni	Uključeno da bude kompatibilan sa uvozom prognoze. Uvek nula u izvozu.
Agenti	Decimalni	Broj agenata potrebnih za pokrivanje jaza između predviđenih i planiranih agenata.

PRIMER

Osiguranje, 20210326 08:00,20210326 08:15,0,0,0,16.85

Osiguranje, 20210326 08:15,20210326 08:30,0,0,0,21.48

Osiguranje, 20210326 08:30,20210326 08:45,0,0,0,28.43

Uvoz formata datoteke

Postoji veliki broj uslova koje uvoz osoblja datoteka mora ispuniti da bi uvoz bio uspešan.

- Datumi uključeni u datoteku uvoza moraju imati prognozu za kombinaciju veština ili veština.
- Intervali uključeni u uvoz moraju biti u okviru otvorenih sati veštine.
- Vremena u izvoznoj datoteci moraju biti u vašoj vremenskoj zoni, odnosno u vremenskoj zoni korisnika koji vrši uvoz.
- Kodiranje datoteka mora biti UTF-8.
- Datoteka mora da sadrži sve kolone navedene ispod.

Uvoz kolone datoteka

Kolona	Format	Opis
Izvor	string 100	Ime BPO. Ovo je potrebno za obradu uvoza iz različitih BPO-a odvojeno.
veštinakombinacija	niz	Veština ili kombinacija veština. Ako agenti imaju više od jedne veštine, koristite | da razdvoje veštine. Pogledajte primer ispod.
Početak vremena	gggg-MM-DD HH: mm ili ggggMMdd HH: mm	Datum i vreme početka intervala.

Kolona	Format	Opis
enddatetime	gggg-MM-DD HH:mm ili ggggMMdd HH: mm	Datum i vreme za kraj intervala.
Agenti	Decimalni	Broj agenata zakazanih u ZPP za ovo Interval.

PRIMER

BPO1, Kanal Prodaja |Direktna prodaja, 2021-04-01 10:00,2021-04-01 10:15,12.5

BPO1, Kanal Prodaja |Direktna prodaja, 2021-04-01 10:15,2021-04-01 10:30,17.0

BPO1, Kanal Prodaja |Direktna prodaja, 2021-04-01 10:30,2021-04-01 10:45,18.5

Srodne teme

- Izvoz osoblja jaz
- Uvoz osoblja od spoljnih dobavljača

Kako funkcioniše ponuda za smene

Shift bidding je proces u kojem agenti licitiraju za koji nedeljni obrazac smene preferiraju. Agentima se dodeljuju obrasci smena u skladu sa njihovim činom, a agenti sa višim činom imaju veću verovatnoću da dobiju obrazac smene koji žele. Zatim se raspoređuju prema dodeljenom obrascu smene svake nedelje dok ne dođe do novog procesa ponude.

Ova tema sadrži neke preporuke o tome kako se pripremiti za proces ponude i kako ga konfigurisati.

Pripremite se za proces ponude

Obrasci smena koje agenti nadmetaju se zasnivaju na stvarnim rasporedima za odabranu nedelju. Zbog toga morate pripremiti rasporede za korišćenje.

1. Kreirajte scenario ponude za smene. Ovaj scenario se može ponovo koristiti svaki put kada kreirate novi proces ponude.
2. Napravite prognozu za tri tipične nedelje. Sačuvajte ga u scenariju ponude.
3. Rasporedite i optimizujte agente za te tri nedelje u scenariju ponude. Ako želite da svaki obrazac smena ima isto vreme početka za dane unutar obrasca, koristite blok zakazivanje i izaberite da koristite isto vreme početka u periodu rasporeda.

Kreirajte raspored ili za stvarne agente ili za lažne agente koje ste kreirali u tu svrhu. Agenti koji su zakazani samo u drugačijem scenariju od podrazumevanog scenarija ne računaju se u broj planiranih agenata koji se koriste za izračunavanje troškova licence.

4. Svi agenti koji su uključeni u proces ponude moraju imati jedinstven čin. Odredite koje kriterijume za rangiranje agenata. Dostupni kriterijumi su datum početka zapošljavanja, sve opcionalne kolone i slučajna numerička vrednost. Datum početka zapošljavanja je koristan za rangiranje po radnom stažu. Opcioni kolone su korisni za rangiranje po bilo kom spoljnom procesu rangiranja. Slučajni kriterijumi mogu se koristiti kao tiebreaker.

Konfigurišite proces ponude

Kreirajte procese ponuda da biste dodelili obrasce smene koji će se koristiti za izabranu grupu agenata. Ovaj obrazac smene se koristi za raspoređivanje uključenih agenata sve dok sledeći proces ponude ne dodeli nove obrasce smene (ili odlučite da ne koristite obrasce smene prilikom zakazivanja). Ovo su glavni koraci za upravljanje procesom ponude.

1. Definišite periode procesa ponude.
    - Dajte agentima, na primer, nedelju dana da pregledaju obrasce koji će biti dostupni za nadmetanje, kako bi im pružili priliku da razgovaraju sa porodicom i prijateljima o tome koji obrasci smena treba da daju prioritet.
    - Period ponude treba da bude najmanje nedelju dana, kako bi se osiguralo da svi agenti imaju priliku da daju svoje ponude, čak i ako ne rade svaki dan.
    - Datum početka rasporeda je datum od kojeg su zakazani obrasci dodeljeni u ovom procesu ponude.
    - Budite jasni u javnoj beleški o tome za koji period se primenjuju smene dodeljene u ovom procesu ponude, na primer tri meseca od datuma početka rasporeda. Ovo je takođe dobro mesto za pružanje informacija agentima na primer, koliko obrazaca treba da se rangiraju u svojoj ponudi.
2. Izaberite i rangirajte agente.
    - Uključite agente u iste procese ponude ako imaju slična pravila ugovora i radno vreme. Takođe se preporučuje da imaju iste veštine kako bi osigurali dobru pokrivenost.
    - Broj agenata i u kojem timu rade se stalno menja. Uverite se da izaberete datum početka rasporeda prilikom dodavanja agenata kako biste razmotrili sve poznate promene između sada i tada i uključili prave ljude u proces ponude.
    - Rangirajte agente prema, na primer, njihovom datumu početka ili bilo kojim numeričkim informacijama u opcionim kolonama. To bi na primer mogle biti informacije o performansama, kao što je pozicija agenata na tabeli gamifikacije. Čin mora biti jedinstven za svakog agenta, tako da u nekim situacijama možda ćete morati da dodate dodatne kriterijume koji će se koristiti kao osnova za rangiranje.

3. Izaberite obrasce smene.
    - Obrasci smena su zasnovani na periodu od 7 dana u rasporedu koji ste pripremili u scenariju ponude. Izaberite da biste učitali rasporede iz srednje nedelje tri nedelje koje ste pripremili.
    - Ako je broj agenata u procesu ponude veći ili manji od broja smena obrazaca, dodajte ili uklonite smene obrasce dok se brojevi ne poklapaju.
    - Imajte na umu da obrasci smena koje nudite u procesu ponude moraju biti dostupni u vrećama za smene agenata kako bi se agenti rasporedili u skladu sa njihovim ponudama.
4. Aktivirajte proces ponude.

Pogledajte Pregled i kreiranje procesa ponuda za više informacija.

Upravljajte aktivnim procesom ponude

Kada je proces ponude aktivan i agenti postavljaju svoje ponude, pratite kako biste osigurali da agenti postavljaju ponude i da su postavili ponude na dovoljno smena.

1. Koristite **karticu Napredak** da vidite koliko smena su agenti rangirani. Ako su agenti rangirali onoliko obrazaca koliko je njihova rangirana pozicija, dobiće jedan od obrazaca koje su rangirali.
2. Koristite **karticu Pregled rezultata** da biste videli koji obrazac će biti dodeljen agentima u skladu sa trenutno postavljenim ponudama, a koji obrasci nisu dodeljeni nijednom agentu.
3. Ako još uvek postoje nedodeljeni obrasci kada je period ponude završen, možete prisiliti te obrasce agentima koji nemaju nijedan u rezultatima pregleda.
4. Završite proces ponude kako bi rezultati bili dostupni za zakazivanje.

Pogledajte Upravljanje aktivnim procesima ponuda za više informacija.

Raspored prema dodeljenim obrascima smena

Kada se proces ponude završi, možete zakazati prema dodeljenim obrascima. Jedina stvar koju treba da zapamtite je da izaberete polje za **potvrdu Shift obrasci** prilikom zakazivanja i prilikom optimizacije rasporeda za agente uključene u proces ponude.

Obrazac smene za svakog agenta i dan je prikazan na kartici Ograničenja u info panelu agenta.

Srodne teme

- Pregledajte i kreirajte procese ponuda
- Upravljajte aktivnim procesima ponuda
- Ponuda za obrasce smena – perspektiva agenta

Pregledajte i kreirajte procese ponuda

Tema opisuje kako kreirati i konfigurisati procese ponuda za ponudu. Ako ranije niste kreirali proces ponude, pogledajte Kako funkcioniše ponuda za smene za pregled načina na koji proces funkcioniše i neke važne pripreme.

Prikaz Shift licitding daje vam pregled svih procesa ponuda za smene. Procesi ponude mogu biti u tri različite faze.

- **Neaktivan**—Ova faza je kada konfigurišete proces ponude.
- **Aktivno** - Ova faza je kada je konfiguracija procesa ponude završena, a agenti pregledavaju obrasce smene ili postavljaju ponude. Kada je nadmetanje završeno, možete izvršiti prilagođavanja, a zatim završiti proces ponude.
- **Finalizovano** - Ova faza je kada je proces ponude završen, obrasci smena su dodeljeni agentima, a ti obrasci se mogu koristiti za zakazivanje.

Preduslovi

- Imate dozvolu za nadmetanje Veb > Shift da biste videli procese ponude.
- Imate Veb > Shift licitding > Upravljanje procesom ponude dozvolu za kreiranje i konfigurisanje procesa ponude.
- Pripremili ste raspored koji ćete koristiti u kreiranju obrazaca smene. Pogledajte Kako funkcioniše ponuda za smene Za više informacija.

Lokacija stranice

WFM > Shift licitding

Procedure

Pogledaj procese ponuda

Prikaz Shift licitding prikazuje sve procese ponude.

- Kliknite na naziv procesa ponude ili bilo koju od veza, kao što **su Podešavanja** ili **Agenti**, da biste videli detalje.
- Za sve procese ponude prikazan je broj agenata i broj smena.
- Za neaktivne procese ponuda, kontrolna lista je prikazana da ukaže šta je već konfigurisano i šta je ostalo da se uradi.
- Za aktivne procese ponude, postoji traka napretka koja prikazuje tri koraka; *Pregled*, *nadmetanje* i *zatvoreno*. Popunjen plavi krug označava da je korak u toku, a plavi krug sa kvačicom označava da je korak završen.
    - Kliknite **na Napredak** da biste videli da li su agenti postavili svoje ponude.
    - Kliknite na dugme **Pregled rezultata** da biste videli koji obrasci su dodeljeni i koliko ih je još uvek nedodeljeno.
- Za finalizirane procese ponuda, možete videti koliko odabranih agenata kojima su dodeljeni obrasci smene.
    - Kliknite na dugme **Izveštaj** da biste videli koliko je obrazaca bilo primorano i koliko ih je bilo nedodeljeno.
    - Kliknite na Rezultati da biste videli dodeljene obrasce smena za sve agente.
- Koristite filter da biste lakše pronašli procese ponuda koje tražite.
    - Kliknite na **dugme Neaktivno**, **Aktivno** ili **Finalizovano** na vrhu liste da biste prikazali samo procese ponuda sa izabranim statusom.

Kreirajte novi proces ponude

Kreirajte novi proces ponude i izaberite za koje datume se primenjuje. Nakon završetka ovog koraka, prve četiri stavke na kontrolnoj listi su zelene.

1. Kliknite na Novi **proces** ponude.
2. Unesite ime za proces ponude.
3. Izaberite **datum** početka pregleda. Ovo je datum kada agenti mogu da vide obrasce smene koji su dostupni za nadmetanje, ali pre nego što mogu da daju bilo kakve ponude. Svrha pregleda je, na primer, dati agentima priliku da razgovaraju sa svojom porodicom pre nego što daju svoje ponude.
4. Izaberite **datum** početka nadmetanja. Ovo je datum kada agenti mogu da počnu da daju svoje ponude.
5. Izaberite datum **završetka**nadmetanja. Ovo je poslednji datum kada agenti mogu da daju ponude u ovom procesu.

6. Izaberite datum **početka rasporeda**. Ovo je datum od kojeg su zakazani obrasci dodeljeni u ovom procesu ponude.
7. Izaberite tip **uzorka**. Ovo kontroliše koje parametre treba koristiti za obrasce smene u ovom procesu ponude. Prilikom raspoređivanja agenata prema obrascima smene, proces raspoređivanja se pridržava parametara izabranog tipa uzorka.
    - *Vreme* početka i završetka - Vreme početka i završetka svake smene se prikazuje agentima kada se nadmeću za obrasce smene. Prilikom zakazivanja u skladu sa procesom ponude, početno i krajnje vreme svake zakazane smene prate dodeljeni obrazac smene agenta.
    - *Vreme* početka - Samo vreme početka svake smene se prikazuje agentima kada se nadmeću za smene. Prilikom zakazivanja u skladu sa procesom ponude, vreme početka svake zakazane smene prati dodeljeni obrazac smene agenta.
    - *Vreme početka i vreme* ugovora - Vreme početka i vreme ugovora svake smene se prikazuju agentima kada se nadmeću za obrasce smene. Prilikom zakazivanja u skladu sa procesom ponude, vreme početka i vreme ugovora svake zakazane smene prate dodeljeni obrazac smene agenta.
8. Izaberite polje za potvrdu Koristi **kategoriju** smena ako želite da koristite kategoriju smena kao dodatni parametar za obrasce smene u ovom procesu ponude. Ovo se može koristiti, na primer, da bi agenti licitirali za određene vrste smena.
9. Unesite javnu belešku . Ova napomena je prikazana agentu koji su u procesu ponude.
10. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
11. Nastavite odabirom i rangiranjem agenata.

Izaberite i rangirajte agente

Izaberite i rangirajte agente koji će licitirati u ovom procesu ponude. Nakon završetka ovog koraka, stavke *kontrolne liste - dodajte agente*, *agente* ranga, *jedinstvene činove* i *osigurajte da nedostaju činovi* zeleni.

1. Za izabrani proces ponude izaberite karticu Agenti .
2. Kliknite na dugme **Dodaj agente**.
3. Izaberite datum za koji ćete učitati sajtove i timove. Uključeni agenti su oni koji pripadaju timu, sajtu ili grupnoj stranici na osnovu njihovih postavki za odabrani datum. U većini slučajeva, najbolji izbor je da izaberete isti datum kao i datum početka rasporeda za proces ponude.

4. Izaberite sajtove i timove ili grupne stranice koje ćete uključiti u ovaj proces ponude. Važno je da obrasci smena koje agenti licitiraju mogu biti zakazani za te agente. Stoga, agenti koji su uključeni u iste procese ponude moraju imati slična pravila ugovora i radno vreme.
5. Kliknite na dugme **Dodaj sve** da biste dodali sve agente za izabrane timove, sajtove i stranice grupe ili izaberite neke od tih agenata, a zatim kliknite na dugme **Dodaj izabrano**.
6. Kliknite **na Rank agenti**.
7. Kliknite na Izaberite **kriterijum** polje i izaberite kriterijume za rangiranje sa liste. Dostupni kriterijumi za rangiranje su *Datum* početka, sve opcionalne kolone i *Random*. Kriterijumi *početnog datuma koriste datum* početka zapošljavanja postavljen u veb alatu Ljudi. Slučajni kriterijumi dodeljuju nasumični broj svakom agentu koji je uključen u proces ponude.

   NAPOMENA Kada su agenti rangirani po vrednostima u opcionoj koloni, njihov rang za proces ponude se ne ažurira automatski ako se vrednost u opcionoj koloni promeni. Morate Ručno ažurirajte redove. Rangovi se mogu ažurirati samo za neaktivne procese ponuda.
8. Izaberite da rangirate agente **uzlazno** ili **opadajuće** na osnovu ovog kriterijuma.
9. Svi agenti moraju imati jedinstven čin. Ako je potrebno, kliknite na dugme **Dodaj kriterijume** da biste dodali dodatne kriterijume za rangiranje.

   PRIMER Agenti su prvenstveno rangirani po datumu početka. Neki agenti su počeli istog dana, i stoga imaju isti čin. *Random* kriterijumi se dodaju kako bi se tim agentima dao jedinstven
   Ин.
10. Kliknite na dugme **Dohvati rangiranje** da biste učitali vrednosti kriterijuma i prikazali rangove na osnovu tih vrednosti.
11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
12. Nastavite tako što ćete izabrati shift obrasce.

Izaberite obrasce smena

Izaberite obrasce smena za agente da nadmetaju. Nakon završetka ovog koraka, stavke *kontrolne liste Dodaj obrasce smene* i *Uverite se da su svi obrasci smena važeći* su zeleni.

1. Za izabrani proces ponude, izaberite **Shift obrasci** karticu.
2. Kliknite na dugme **Dodaj obrasce** smene.
3. Izaberite sajtove i timove ili grupne stranice za učitavanje smena obrasce.

PRIMER

- Učitajte obrasce pomeranja sa izabrane lokacije da biste kreirali proces ponude za tu određenu lokaciju.
- Učitajte obrasce smena sa izabrane *stranice grupe ugovora* da biste kreirali proces ponude za zaposlene sa skraćenim radnim vremenom.
- Učitajte obrasce smene iz selekcije sajta i *stranice grupe ugovora* da biste kreirali proces ponude za zaposlene sa skraćenim radnim vremenom na tom sajtu.

4. Izaberite iz kog scenarija za učitavanje smena obrasce.
5. Izaberite datum. Obrasci smena će se učitati iz perioda od 7 dana počevši od izabranog dana.
6. Kliknite **na Dohvati obrasce** da biste učitali obrasce smena na osnovu rasporeda za izabrane agente u izabranom scenariju.
7. Izaberite obrasce na koje želite da agenti nadmetaju. Normalno, možete odabrati sve obrasce.
8. Kliknite na dugme **Dodaj izabrano** da biste dodali izabrane obrasce u proces ponude, ili **Dodaj sve** da dodate sve učitane obrasce. Detalji prikazani za obrasce smena su zasnovani na izabranom tipu uzorka i ako je kategorija smena podešena da bude uključena u ovaj proces ponude.

   NAPOMENA : Po defaultu, obrasci smena su prikazani u skladu sa konfigurisanom vremenskom zonom. Izaberite vremensku zonu agenata da pokaže početak i kraj vremena za smene obrasce iz njihovog
   Tačke gledišta.

9. Kliknite na dugme plus ili minus za obrazac da biste uravnotežili broj dodanih smena sa brojem agenata. Takođe možete da kliknete na polje za potvrdu da biste izabrali obrasce, a zatim kliknite na dugme **Ukloni izabrane pattern** smene ako je potrebno da uklonite više obrazaca.

   Ravnoteža između broja agenata i broja smena obrazaca je važno za vas da kontrolišete koji obrasci smena koji su dodeljeni. Ovo je vaš način da kontrolišete dobru pokrivenost. Kada se brojevi poklapaju, stavke *Agenti* i Shift obrasci *u kontrolnoj listi* su zelene.

10. Nastavite aktiviranjem procesa ponude.

Aktivirajte proces ponude

Aktivirajte proces ponude. Aktivni procesi ponuda se prikazuju agentima na datum početka pregleda.

1. Za izabrani neaktivni proces ponude kliknite na dugme **Aktiviraj proces** ponude.
2. Kliknite na dugme **Aktiviraj** da biste potvrdili.

   NAPOMENA Pogledajte Upravljanje aktivnim procesima ponuda za više informacija o tome kako upravljati aktivnim procesom ponude i finalizirati ga.

Srodne teme

- Kako funkcioniše ponuda za smene
- Upravljajte aktivnim procesima ponuda
- Ponuda za smene

Upravljajte aktivnim procesima ponuda

Ova tema opisuje kako upravljati aktivnim procesom ponude i finalizirati proces ponude kako bi dodeljeni obrasci bili dostupni za zakazivanje.

> **NAPOMENA** Za više informacija o tome kako kreirati i konfigurisati proces ponude, pogledajte Pregled i kreiranje procesa ponude.

Preduslovi

- Imate Veb > Shift nadmetanje > Upravljanje procesom ponude dozvolu za upravljanje i finalizaciju procesa ponuda.
- Imate Veb > Shift nadmetanje > Postavite delegiranu dozvolu za ponudu za postavljanje ponuda u ime agenata.
- Kreirali ste i aktivirali proces ponude. Pogledajte Pregled i kreiranje procesa ponuda za više informacija.

Lokacija stranice

WFM > Shift licitding > Izaberite proces ponude

Procedure

Proverite napredak aktivnog procesa ponude

- Za izabrani aktivni proces ponude izaberite karticu **Napredak** .
- Agenti su prikazani po redosledu njihovog čina. Za svakog agenta, pogledajte koliko od ukupnih obrazaca su rangirani. Agent treba da rangira najmanje onoliko obrazaca kao što je naznačeno sopstvenim činom.
- Takođe možete videti da li su najnovije promene urađene od strane agenta ili administratora.

Postavite ponudu u ime agenta

1. Za izabrani aktivni proces ponude izaberite karticu **Napredak** .
2. Kliknite na Postavi **ponudu** za agenta čiju ponudu želite da postavite.
3. Kliknite na željene obrasce smene da biste ih izabrali i kliknite na strelicu da biste ih premestili na listu rangiranih obrazaca.

   Možete da izaberete polja za potvrdu za željene **slobodne dane**, ili koristite filtere za **najranije vreme početka** i Najnovije **vreme** početka, da lakše pronađu željene obrasce smene.
4. Prevucite i ispustite rangirane obrasce na željeni redosled.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uklonite agente iz procesa ponude

Ako agent više ne bi trebalo da učestvuje u procesu ponude, na primer zato što su podneli ostavku, uklonite ih iz procesa ponude.

1. Za izabrani aktivni proces ponude, izaberite karticu Agenti .
2. Izaberite agente za uklanjanje.
3. Kliknite na dugme **Ukloni izabrane agente**.
4. Kada uklonite agente, proces ponude često ima više obrazaca smena od agenata. Da biste to rešili, uklonite isti broj smena obrazaca.

Uklonite obrasce smena iz procesa ponude

Često morate ukloniti obrasce smena iz procesa ponude ako ste uklonili agente iz procesa ponude.

1. Za izabrani aktivni proces ponude, izaberite **Shift obrasci** tab.
2. Izaberite obrasce smena za uklanjanje.
3. Kliknite na dugme **Ukloni izabrane** obrasce smene.
4. Kliknite na dugme **OK** da biste potvrdili uklanjanje.

   Ako postoji više od jednog pojavljivanja izabranog obrasca smene, ovo se pominje u poruci za potvrdu. Ako kliknete na **OK,** sva pojavljivanja ovog smena obrasca se uklanjaju. Da biste uklonili samo jedno pojavljivanje, kliknite na dugme minus za ovaj obrazac.

Pregledajte rezultate i prisilite nedodeljene obrasce

1. Za izabrani aktivni proces ponude izaberite karticu **Pregled rezultata** . Ovaj pogled prikazuje pregled rezultata iz dve perspektive.
    - Prikaz **Agenti** pokazuje koje obrasce bi agenti bili dodeljeni ako bi proces ponude sada završen. Kolona **Izbor** pokazuje u kojoj poziciji su agenti rangirali ove obrasce.
    - Prikaz **Shift obrasci** pokazuje koji su obrasci smena dodeljeni i koji su još uvek nedodeljeni.
2. Ako je period ponude završen i još uvek postoje nedodeljene smene, možete prisiliti nedodeljene obrasce agentima koji uopšte nisu ponudili ili nisu uključili dovoljno obrazaca u svoju ponudu. Ovi obrasci se zatim nasumično dodeljuju.
3. Nastavite finalizacijom procesa ponude.

Završite proces ponude

Završite proces ponude kako bi rezultati bili dostupni za zakazivanje.

1. Za izabrani aktivni proces ponude izaberite karticu **Pregled rezultata** .
2. Ako ste zadovoljni rezultatima pregleda, kliknite na dugme **Završi proces** ponude.
3. Kliknite na dugme **Finalizovati** da biste potvrdili.

Pratite finalizovani proces ponude

- Izaberite **karticu Rezultati** . To pokazuje koje obrasce su agenti dodeljeni u procesu ponude.
    - Kolona **Izbor** pokazuje u kojoj poziciji su agenti rangirali obrazac koji im je dodeljen.
    - Kliknite na ime agenta da biste pokazali kako je agent rangirao obrasce.
    - Kliknite na dugme **Izvozi u CSV** da biste izvezli obrasce dodeljene svim agentima.
- Izaberite karticu Izveštaj . To pokazuje koliko agenata koji su dobili svoj broj 1 uzorak izbor, koliko agenata koji su dobili svoj broj 2 uzorak izbor, i tako dalje.
    - Kliknite **na Agenti** u bilo kom redu da biste videli imena agenata.
    - *Prisilno* znači da je agent dobio obrazac koji nisu rangirani.
    - *Nedodeljeno* znači da agent nije dobio nikakav obrazac dodeljen.

Srodne teme

- Pregledajte i kreirajte procese ponuda

Pregledajte detalje agenta

Pregledajte detalje o pravilima i ograničenjima koja se odnose na određenog agenta. Ovo je korisno prilikom rešavanja problema, na primer da biste razumeli zašto agent nije zakazan.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Prikaži detaljne informacije o agentu

1. Izaberite **dugme Info** . Info panel je prikazan na desnoj strani prozora.
2. Uverite se da je kartica **Info** izabrana.
3. Izaberite agenta i dan za prikaz detalja u prikazu rasporeda. Ovo je važno jer je većina informacija na kartici Info **agenta** zasnovana na izabranom periodu. Informacije mogu biti različite ako se izabere sledeći dan, na primer zato što počinje period nove osobe ili raspored.

Pregledajte informacije o periodu rasporeda agenta

- Kartica **Period** rasporeda predstavlja informacije koje se odnose na period rasporeda agenta.
- Datumi za izabrani period rasporeda i ciljevi za taj period su prikazani u periodu Odeljku. Sve vrednosti u zagradama razjašnjavaju da li postoji tolerancija za taj parametar.
- Odeljak **Trenutni** sadrži informacije o tome šta je trenutno zakazano za agenta u ovom periodu rasporeda. Svaka vrednost koja se razlikuje od cilja za period je prikazana crvenom bojom.
- Kartica **Period** rasporeda takođe prikazuje informacije o broju trenutno neplaniranih dana u periodu rasporeda i prosečno radno vreme potrebno za neplanirane dane da bi se ispunio cilj.

Pregledajte ograničenja agenta

- Kartica **Ograničenja** prikazuje u kom procentu su ograničenja ispunjena i detalje za sva ograničenja koja se primenjuju na izabrani dan. Takođe možete pratiti lične račune agenta za različite vrste izostanaka.
- Obračun ispunjenja ograničenja zasniva se na danima sa ograničenjima i planiranim smjenama u odabranom periodu rasporeda. Na primer, ako samo dva dana u periodu rasporeda imaju preferencije, ispunjenje je 50% ako je ispunjen jedan od dana.
- Sekcije za dostupnost, rotacije **,** dostupnost **po satu,** dostupnost **prekovremenog rada,** preferencije **,** ograničenja **kategorije smena i**obrasci **smena pokazuju detaljna ograničenja koja važe za izabrani dan.**
- Lični računi su prikazani za svaku vrstu odsustva. Ovo vam daje pregled broja dana ili sati koje je agent koristio za tekući period i koliko ih je preostalo. Prikazani su lični računi za prošlu godinu, tekuću godinu i sledeću godinu.

Pregledajte informacije o periodu osobe agenta

- Kartica **Period** lica prikazuje informacije o periodu lica izabranog agenta.
- Odeljak **Period** predstavlja kada je tekući period počeo i završio i kojem timu agent pripada.
- Odeljak **Veštine** osobe prikazuje aktivne veštine agenta i njihov nivo stručnosti za njih.
- Ako postoji ograničenje na **Mak mesta** za sajt koji agent pripada, sajt prikazuje ovde.
- Kartica **Lice period** takođe sadrži informacije o agentima **Ugovor, Raspored** ugovora, **Procenat** sa skraćenim radnim vremenom, **Vrsta** zapošljavanja, **Smena torba** i **Budžet grupe**.

Pregledajte opšte informacije o agentu

- Kartica **Osoba** prikazuje opšte informacije o agentu, kao što su njihova adresa e-pošte, broj zaposlenja i bilo koja beleška unesena za njih u modulu Ljudi.
- Informacije o tome kojem **skupu** kontrole toka posla pripada agent, u kojoj vremenskoj zoni se nalaze i koji dan u nedelji počinje radna nedelja mogu biti zanimljive prilikom rešavanja problema sa zakazivanjem za ovog agenta.
- Odeljak **Opciona kolona** sadrži definisane vrednosti za izabranog agenta za svaku opcionu kolonu u modulu Ljudi.

Pregledajte pravičnost za agenta

Kartica **Pravičnost** vam pomaže da uporedite raspored izabranog agenta za period rasporeda sa rasporedom drugih agenata na istoj stranici tima ili grupe. Izaberite sa kojom grupom želite da se uporedite na vrhu kartice.

Pregledajte procenat planiranih smena agenta koji su određene kategorije smena i uporedite ga sa procentima za stranicu tima ili grupe i za sve agente učitane u rasporede. Ovo uključuje ne samo agente koje možete videti, već i sve agente koji imaju bilo koju od veština koje su prikazane kao kartice.

> **NAPOMENA** : Procenti na **kartici Pravičnost** zasnivaju se na periodu koji je otvoren u modulu Rasporedi i najbližem periodu rasporeda pre otvorenog perioda.

Srodne teme

- Pregledajte probleme sa zakazivanjem

Sortiraj rasporede

Sortirajte raspored u modulu Rasporedi u klijentu da biste lako pronašli agente ili smene sa kojima želite da radite. Sortirajte imena agenata, zakazano vreme ili slobodne dane ili koristite parametre kao što su vreme početka, vreme završetka, vreme ugovora o smeni i rangiranje radnog staža.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda da biste videli rasporede koji još nisu objavljeni.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Sortiraj po imenima ili drugim kolonama

1. U prikazu Raspored dvaput kliknite na naslov kolone po kojoj želite da sortirate. Redovi su sortirani uzlazno prema izabranoj koloni
2. Dvaput kliknite ponovo da sortirate opadajuće.

Sortiraj po zakazanim smenama

1. U prikazu Raspored izaberite dan po kojem želite sortirati.
2. Kliknite desnim tasterom miša, izaberite **Sortiraj po** i izaberite šta da sortirate.

Srodne teme

- Izaberite na kom nivou da vidite rasporede
- Filter agenti

Filter agenti

Koristite filter agenta u modulu Rasporedi u Vindovs klijentu da biste pronašli agente sa kojima ćete raditi. Ili izaberite sajtove, timove ili grupne stranice za filtriranje agenata ili koristite napredni filter za filtriranje agenata na osnovu pretrage.

Prikaz filtera prikazuje agente koje ste izabrali kada ste otvorili modul Rasporedi. Prva kartica prikazuje poslovnu hijerarhiju, a sledeće kartice prikazuju dostupne stranice grupe. Moguće je kombinovati selekcije iz različitih kartica. Na primer, izaberite jedan tim na **kartici Poslovna hijerarhija** i izaberite grupu "KSNUMKS%" na **kartici Procenat sa** skraćenim radnim vremenom da biste prikazali zaposlene sa punim radnim vremenom u izabranom timu.

Pomoću naprednog filtera možete tražiti agente po njihovom imenu, adresi e-pošte, prijavi na prijavu ili broju zaposlenja.

NAPOMENA Filter agenta koristi izabrani datum. Agenti mogu, na primer, promeniti timove ili dodati više veština tokom vremena. Uverite se da izaberete relevantan datum da biste prikazali tačne informacije.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Filter agenti

1. Kliknite na dugme Agenti filtera.
2. Izaberite karticu, ili karticu **Poslovna hijerarhija** ili jednu od stranica grupe.
3. Izaberite polja za potvrdu da biste izabrali agente, timove ili grupne stranice.
4. Ponovite prethodna dva koraka da biste kombinovali selekcije na različitim karticama.
5. Kliknite na dugme **OK.**

Potražite agente za prikazivanje

Potražite i dodajte jednog agenta u isto vreme.

1. Kliknite na dugme Agenti filtera.
2. Kliknite na dugme **Napredno**.
3. Unesite tekst za traženje u polje za **pretragu** , na primer ime ili broj zaposlenja.
4. Dvaput kliknite na agenta u **Moguća podudaranja** sekcija da biste ih dodali **u filtrirane rezultate**.
5. Kliknite na dugme **OK** da biste prikazali samo agente na listi filtriranih rezultata u prikazu rasporeda

Potražite više agenata u isto vreme

Koristite **karticu Višestruko** u naprednom filteru da na primer nalepite niz imena, rešite taj niz da se podudara sa imenima agenata i filtrirate te agente.

1. Kliknite na dugme Agenti filtera.
2. Kliknite na dugme **Napredno**.
3. Kliknite na karticu Višestruko .
4. Upišite ili nalepite tekst za filtriranje u polje za **pretragu** . Na primer, nalepite niz imena razdvojenih zarezima ili brojeva zaposlenja, kopiranih iz Ekcel-a.
5. Kliknite na dugme **Reši.**

Ako se jedan deo teksta podudara sa određenim agentom, ovaj agent se automatski dodaje na **listu filtriranih rezultata** . Ako postoji bilo koji tekst koji se ne može uporediti sa jednim agentom, on će ostati u polju za **pretragu** . To je zato što se tekst ili poklapa sa više od jednog agenta ili da se ne poklapa sa bilo kojim agentom.

6. Kliknite na dugme **OK** da biste prikazali agente na listi **Filtrirani rezultati** u prikazu Raspored.

Uklonite filter

Da biste uklonili filter i ponovo prikazali sve agente koje ste otvorili, sledite uputstva ispod.

1. Kliknite na dugme Agenti filtera.
2. Izaberite polje za potvrdu najvišeg nivoa na **kartici Poslovna hijerarhija** .
3. Kliknite na dugme **OK** da biste ponovo prikazali sve agente.

Srodne teme

- Sortiraj rasporede
- Pronađi agenta

Pronađi agenta

Pronađite određenog agenta u modulu Rasporedi u Vindovs klijentu pomoću **funkcije Pronađi** .

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Pronađi agenta

1. Kliknite na dugme Pronađi .
2. Unesite tekst za pretraživanje u tekstualnom polju.

   Možete pretraživati po imenu, prezimenu, broju zaposlenja ili napomeni definisanoj na kartici Opšte u Ljudi.

3. Dvaput kliknite na ime agenta na listi rezultata pretrage.

   Agent je prikazan kao izabran u prikazu rasporeda.

Srodne teme

- Filter agenti
- Sortiraj rasporede

Dodajte beleške o rasporedu

Dodajte interne beleške zakazanim danima koje ćete koristiti kao podsetnike za sebe i druge planere. Interne beleške su prikazane u modulu Rasporedi u klijentu i u alatu Rasporedi.

Dodajte javne beleške za zakazivanje dana kako biste informisali ili podsetili agenta na nešto. Javne beleške su prikazane u modulu Rasporedi u klijentu, u alatu Rasporedi i u prikazu rasporeda u MiTime-u.

Interne i javne beleške su takođe moguće dodati i uređivati u alatu Rasporedi. Pogledajte Napravite izmene rasporeda (Raspored alat).

Ako postoji napomena o danu, to je naznačeno u prikazima rasporeda.

- U modulu Rasporedi, mala plava strelica je prikazana u gornjem levom uglu tog agenta i dana.
- U alatu Rasporedi, govorni balon je prikazan za tog agenta i dan.
- U MyTime-u, ikona uzvičnika je prikazana za tog agenta i dan ako postoji javna beleška.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Dodajte belešku

1. Izaberite agenta i pomerite se u prikazu rasporeda.
2. Uverite se da je izabrano **dugme Editor** .
3. Izaberite karticu Napomena u uređivaču.
4. Unesite tekst u **polje Interna** beleška ili **Javna** beleška, u zavisnosti od toga kome želite da beleška bude vidljiva.

Izbriši belešku

1. Izaberite agenta i pomerite se u prikazu rasporeda.
2. Uverite se da je izabrano **dugme Editor** .
3. Izaberite karticu Napomena u uređivaču.
4. Kliknite na dugme **Izbrisati** pored beleške koju želite da izbrišete.

Srodne teme

- Oznaka raspored dana
- Slanje poruka agentima

Oznaka raspored dana

Koristite oznake rasporeda da biste obelikovali dane prilagođenom definicijom. Oznake se mogu dodati ručno, danima koji se menjaju u automatskom raspoređivanju ili optimizaciji i danima u kojima se vrše ručne izmene.

Oznake rasporeda mogu se koristiti za zaključavanje svih dana sa određenom oznakom, kako bi se sprečilo da se greškom promeni.

> **PRIMER** Automatska oznaka je podešena na "Ručno". Svi dani u kojima vršite ručne izmene, na primer dodavanje izostanaka ili premeštanje ručkova, automatski se označavaju oznakom "Ručno". Zaključajte dane označene sa "Ručno", kako biste sprečili da se ti dani menjaju optimizacijom.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.
- Kreiraju se oznake rasporeda. Pogledajte Kreiranje oznaka rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Ručno rasporedite dane

1. Izaberite dane za označavanje u prikazu Raspored **.**
2. Kliknite na malu strelicu pored Postavi **oznaku i** izaberite oznaku rasporeda koju želite koristiti.

Automatski označite dane u kojima se raspored menja ručno

- Izaberite oznaku koju želite koristiti u **meniju Auto oznaka** . Dani u kojima vršite ručne izmene se zatim automatski označavaju izabranom oznakom.

Raspored oznaka dana koji se menjaju automatskim raspoređivanjem ili optimizacijom

1. Izaberite dane za zakazivanje ili optimizaciju.
2. Otvorite opcije zakazivanja ili optimizacije.
3. Izaberite oznaku rasporeda koju želite da dodate **u Tag promene sa** meni.
4. Počnite zakazivanje ili optimizaciju. Svi dani koji su zakazani, odnosno dani koji su promenjeni optimizacijom su označeni sa izabranom oznakom.

Uklonite oznake rasporeda

1. Izaberite sve dane u kojima želite da uklonite bilo koju postavljenu oznaku rasporeda.
2. Kliknite na malu strelicu pored Set oznaku i izaberite <Ništa>. Prethodno postavljene oznake su uklonjene iz izabranih dana.

Srodne teme

- Izmenite planirane smene
- Pokrenite automatsko raspoređivanje
- Optimizujte raspored
- Raspored zaposlenih po satu

Zaključavanje rasporeda dana

Zaključajte dane u rasporedu kako biste sprečili da se menjaju automatskim zakazivanjem, optimizacijom ili ručnim promenama. Ovo je korisno za privremeno blokiranje promena u određenim danima u periodu na kojem trenutno radite.

Možete zaključati stavke rasporeda, kao što su slobodni dani, određena kategorija smene ili tip odsustva. Takođe je moguće zaključati sve smene koje izaberete. Brava uvek važi za ceo dan.

Zaključani dani su označeni obrascem na malim sivim tačkama.

NAPOMENA : Brave se primenjuju samo u tekućoj sesiji. Oni se ne prikazuju drugim korisnicima i ne čuvaju se za sledeću sesiju.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Zaključaj odabrane dane

1. Izaberite dane koje želite da zaključate u prikazu Raspored.
2. Kliknite na dugme **Zaključaj**.

Zaključajte sve dane sa izabranom stavkom rasporeda

1. Kliknite na malu strelicu pored Zaključaj .
2. Izaberite stavku za zaključavanje.
3. Izaberite da zaključate sve dane sa zakazanom stavkom ili da zaključate određenu vrstu te stavke, na primer jedan tip odsustva.

   Svi dani u otvorenom periodu gde je zakazana izabrana stavka su zaključani.

Zaključajte sve dane sa izabranom oznakom rasporeda

1. Kliknite na malu strelicu pored Zaključaj .
2. Izaberite **Zaključaj oznake**.
3. Izaberite oznaku rasporeda za zaključavanje.

   Svi dani u otvorenom periodu koji su označeni izabranom oznakom su zaključani.

Otključavanje odabranih dana

1. Izaberite dane za otključavanje u prikazu Raspored.
2. Kliknite na malu strelicu pored Otključaj .
3. Izaberite **Otključaj izbor**.

Otključaj sve dane

- Kliknite na dugme **Otključaj** da biste uklonili bravu iz svih dana u otvorenom periodu.

Srodne teme

- Oznaka raspored dana
- Raspored zaštite od pisanja

Raspored zaštite od pisanja

Rasporede zaštite od pisanja kako biste sprečili korisnike da izvrše promene. Ovo se uglavnom koristi za zaštitu rasporeda za proteklih dana od retroaktivne promene.

Zaštita od pisanja može se primeniti na dva načina.

- Automatski na sve dane koji su definisani broj dana unazad od trenutnog datuma. Ovo je konfigurisano na skupu kontrole toka posla agenata. Pogledajte Podešavanje osnovnih pravila skupa kontrole toka posla za više informacija.
- Ručno u modulu Rasporedi, opisan u ovoj temi.

Kada izaberete datum i primenite zaštitu od pisanja ručno, taj dan i svi dani pre tog dana su zaštićeni od pisanja. Zaštita od pisanja može se primeniti za pojedinačne agente, ako je potrebno.

Dani zaštićeni od pisanja označeni su obrascem malih crvenih tačaka.

NAPOMENA : Korisnici sa dozvolom Global > Modify raspored zaštićen od pisanja mogu da promene raspored i za dane kada je raspored zaštićen od pisanja.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.

- Imate globalne funkcije > Podesite zaštitu od pisanja.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Primenite zaštitu od pisanja

1. Izaberite agente i datum za dodavanje zaštite od pisanja.
2. Kliknite na malu strelicu pored Zaključaj i izaberite **Raspored zaštite** od pisanja. Izabrani datum i svi dani pre tog dana su zaštićeni od pisanja.

Uklonite zaštitu od pisanja

NAPOMENA : Zaštita od pisanja koja se primenjuje podešavanjem na skupu kontrole toka posla ne može se ukloniti u rasporedu.

1. Izaberite agente da biste uklonili zaštitu od pisanja
2. Kliknite na malu strelicu pored **Zaključaj** i izaberite **Ukloni zaštitu** od pisanja. Zaštita od pisanja je uklonjena iz rasporeda za sve izabrane agente.

Srodne teme

- Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla
- Zaključavanje rasporeda dana

Rad sa različitim vremenskim zonama

Podrazumevana vremenska zona koja se primenjuje kada otvorite modul Rasporedi je vremenska zona koja je definisana za vašeg korisnika. Ovo se koristi u prikazu rezultata, prikazu rasporeda i uređivaču.

Kada radite sa agentima u drugim vremenskim zonama od vaših, možete odabrati da promenite tačku gledišta u njihovu vremensku zonu. Ovo je korisno da biste dobili pregled rasporeda iz njihove perspektive.

NAPOMENA Ako kopirate smenu od jednog agenta i nalepite ga na agenta u drugoj vremenskoj zoni, vreme početka i završetka se podešavaju. Na primer, ako kopirate smenu od 8 do 5 popodne za agenta u Stokholmu
Vremenskoj zoni i zalepite ga agentu u londonskoj vremenskoj zoni, zalepljena smena je i dalje od 8 do 17 sati u vremenskoj zoni Stokholma, ali se prikazuje kao 7 - 16 sati za londonskog agenta.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Izaberite vremensku zonu koju želite da koristite

1. Kliknite na vremensku zonu navedenu na dnu prozora.
2. Izaberite vremensku zonu koju ćete koristiti.

Prebacite se na vremensku zonu agenta

- Kliknite desnim tasterom miša na agenta i izaberite **Prebaci na tačku gledišta izabranog agenta**.

Srodne teme

- Izaberite na kom nivou da vidite rasporede

Pogledaj zakazano vreme

Pogledajte zakazano vreme direktno u modulu Rasporedi da biste videli koliko vremena je zakazano za izabrani period.

Izaberite jednu ili više smena u prikazu Raspored. Ukupno vreme izabranih smena je prikazano u statusnom redu, u donjem desnom uglu. Možete da izaberete da prikažete ukupno vreme ugovora, plaćeno vreme, radno vreme ili prekovremeni rad izabranih smena. Kada otvorite modul Rasporedi, vreme ugovora je uvek izabrano.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Pratite po zakazanom vremenu

1. Izaberite smene u prikazu Raspored.
2. Pogledajte ukupno vreme u donjem desnom uglu prozora.
3. Da biste promenili vrstu vremena za gledanje, kliknite na vreme smene prikazano u donjem desnom uglu i izaberite koju vrstu vremena želite da vidite.

Srodne teme

- Pregledajte detalje agenta

Izaberite na kom nivou da vidite rasporede

Rasporedi u modulu Rasporedi mogu se posmatrati na tri različita nivoa.

Dan

Prikazuje raspored za sve agente za jedan dan, uključujući detaljne informacije o vremenu početka i završetka smena i aktivnostima smene.

Nedelje

Prikazuje raspored za sve agente. Svaki dan prikazuje malu sliku smene sa informacijama o kategoriji smene, vremenu početka i završetka smene i dužini smene. Prikaz nivoa nedelje prikazuje dodatne informativne simbole koji nisu prikazani na drugim nivoima kako bi ukazali na ispunjenje bilo kakvih ograničenja, na primer da li su preferencije ispunjene ili ne.

Menstruacija

Pregled rasporeda za sve agente za otvoreni period. Skraćenica označava kategoriju smene, vrstu celodnevnog odsustva ili slobodnog dana koji je zakazan za svaki dan.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Izaberite na kom nivou da vidite rasporede

- Izaberite **Dan**, **Nedelja** ili **Period** nivo u gornjem baru.

Srodne teme

- Modul rasporeda (WFM klijent)
- Rad sa različitim vremenskim zonama
- Sortiraj rasporede
- Filter agenti
- Pregled rezultat optimizacije

Pregled simbola informacija o rasporedu

Informativni simboli u prikazu rasporeda pomažu vam da lako vidite na primer da je prekovremeni rad zakazan, da preferencije agenta nisu ispunjene ili da postoji upozorenje o validaciji zbog kršenja pravila rada. Pogledajte Praćenje upozorenja za validaciju za više informacija o tome kako se nositi sa njima.

Neki od simbola sa informacijama o rasporedu vidljivi su na svim nivoima prikaza rasporeda, a neki samo na nivou nedelje.

Simboli vidljivi na svim nivoima prikaza rasporeda

Sledeći informativni simboli su vidljivi u svim prikazima rasporeda.

Simboli informacija o rasporedu u svim prikazima rasporeda

Simbol	Opis	U boji	Značenje
	Strelica gore levo	Crvena	Za ovaj dan postoji upozorenje o validaciji, što ukazuje na to da je pravilo rada prekršeno.
	Strelica gore levo	Plava	Za ovaj dan se dodaje interna ili javna napomena.
	Strelica desno	Plava	Na ovaj dan je zakazana lična aktivnost.
	Strelica dole levo	Plava	Na ovaj dan zakazano je odsustvo sa skraćenim danom.
	Strelica dole desno	Crna	Sastanak je zakazan na ovaj dan.
	Kvadratnih	Narandžasta	Prekovremeni rad je zakazan na ovaj dan.

Simboli vidljivi samo na nivou nedelje

Informativni simboli koji ukazuju na ispunjavanje ograničenja vidljivi su samo u prikazu nedelje.

Ovi simboli su zeleni ako je ograničenje ispunjeno, crveni ako nije ispunjen i sivi ako dan još nije zakazan.

Simboli informacija o rasporedu u prikazu nedelje rasporeda

Simbol	Opis	U boji	Značenje
	Strelica dole levo	Zelena, siva ili crvena	Ispunjenje preferencija.
	Srce	Zelena, siva ili crvena	Označeno kao mora imati prednost.
	Krug	Zelena, siva ili crvena	Ispunjenje rotacije.
	Kvadratnih	Zelena, siva ili crvena	Dostupnost ispunjenje.
	Strelica gore levo	Zelena, siva ili crvena	Ispunjavanje po satu dostupnosti.
	Kvadratnih	Zelena i siva	Delovi korišćene raspoloživosti po satu.

Raspored prikaza obrazaca

U nekim situacijama, obrazac se dodaje u dane rasporeda. Obrasci su prikazani u svim prikazima rasporeda.

Raspored prikaza obrazaca

Obrazac	Opis	U boji	Značenje
	Mrežu	Crna	Nema perioda aktivne osobe. To znači da agent još nije počeo, ili su napustili svoje zaposlenje.
	Tačke	Crna	Brava se primenjuje na dan rasporeda.
	Tačke	Crvena	Raspored je zaštićen od pisanja.

Srodne teme

- Pratite upozorenja o validaciji
- Izaberite na kom nivou da vidite rasporede
- Zaključavanje rasporeda dana
- Raspored zaštite od pisanja

Prečice na tastaturi u WFM-u

Ova tema navodi prečice na tastaturi koje se koriste za WFM u veb alatima i WFM klijentu.

NAPOMENA Kada koristite alat Raspored na macOS-u, koristite ⌥ umesto Alt.

Veb alati

Prečice na tastaturi u rasporedu

Rasporede	
Ulaz	Otvorite organizaciju za pretragu ili započnite pretragu.
Tabulator	Premestite izbor na primer dugmeta, polja za potvrdu ili menija.
Prostora	Izaberite na primer sajt ili tim, da biste proširili sajt ili se prebacivali između AM i PM kada koristite postavke američke kulture.
Esc	Zatvorite menije.
Alt+T	Dodajte aktivnost.

Rasporede	
Alt+P	Dodajte ličnu aktivnost.
Alt+Q	Dodajte odsustvo sa skraćenim danom.
Alt+A	Dodajte celodnevno odsustvo.
Alt+O	Dodajte prekovremeni rad.
Alt+D	Dodajte slobodan dan.
Alt+I	Premestite preklapajuće aktivnosti koje nisu preterane.
Alt+E	Pomerite smenu.
Alt+X	Uklonite aktivnost.
Alt+R	Uklonite odsustvo.
Alt+B	Uklonite slobodan dan.
Alt+H	Zamenite aktivnost.
Alt+L	Zamenite odsustvo.
Ctrl+Z	Opozovete. Pogledajte Napravi izmene rasporeda (Raspored alat) za više informacija o zahtevima za Undo funkciju.

Prečice na tastaturi u zahtevima

Zahteva	
Ulaz	Otvorite organizaciju za pretragu ili započnite pretragu.
Tabulator	Premestite izbor dugmeta, polje za potvrdu ili meni.
Prostora	Izaberite, na primer, izaberite sajt ili tim ili izaberite da biste proširili sajt.
Esc	Zatvorite menije.

WFM klijent

Prečice na tastaturi u WFM klijentu

Najčešće korišćene prečice	
Ctrl+A	Izaberi sve.
Ctrl+C	Kopiranja.
Ctrl+S	Sačuvaj.
Ctrl+V	Nalepite.
Del	Izbrišete.
Shift+End	Izaberite sve ćelije iz izabrane ćelije do kraja reda.
Shift + Početna	Izaberite sve ćelije iz izabrane ćelije do početka reda.
Shift + dole / gore / levo / desno	Izaberite ćelije iz izabrane ćelije i jedan korak u izabranom Pravcu.
Shift + Ctrl + Dole / Gore / Levo / Desno	Izaberite sve ćelije iz izabrane ćelije do kraja reda ili kolona u izabranom pravcu.

Prečice na tastaturi za navigaciju u WFM klijentu

Navigacija	
Ctrl+1	Idite na Ljudi.
Ctrl+2	Idite na Prognoze.
Ctrl+3	Idite na Shifts.
Ctrl+4	Idite na Raspored.
Ctrl+5	Idite na Intradai.
Ctrl+6	Idite na Izveštaje.
Ctrl+7	Idite na Budžeti.

Navigacija	
Ctrl+8	Idite na Menadžer performansi.
Ctrl+9	Idite na integraciju platnog spiska.

Prečice na tastaturi u modulu Ljudi

Modul Ljudi	
Ctrl+F	Pronaжi.

Prečice na tastaturi u modulu Shifts

Smene modul	
Ctrl+N	Novi.
Ctrl+R	Osveži.
F2	Preimenujete.
F5	Ažuriranje.

Prečice na tastaturi u modulu Rasporedi

Raspored modul	
F12	Raspored.
F11	Optimizovanje.
Alt+A	Dodajte odsustvo.
Alt+F	Dodajte slobodan dan.
Alt+T	Dodajte aktivnost.
Alt+O	Dodajte prekovremeni rad.
Alt+P	Dodajte ličnu aktivnost.
Alt+R	Dodajte prednost.

Raspored modul	
Alt+H	Dodajte dostupnost po satu.
Alt+G	Dodajte dostupnost prekovremenog rada.
Alt+X	Izrežite posebno.
Alt+V	Paste poseban.
Alt+Del	Izbriši poseban.
Ctrl+X	Rez.
Ctrl+D	Nalepite ličnu smenu.
Ctrl+F	Pronaжi.
Ctrl+H	Raspored istorije.
Ctrl+I	Informacije o agentu.
Ctrl+Z	Opozovete.
Ctrl+Y	Ponovi.

Prečice na tastaturi u uređivaču smena

Uređivač smena u modulu Rasporedi	
Alt+dole	Pomeri se dole.
Alt+Gore	Pomeri se.
Alt+M	Kreirajte sastanak.
Ctrl+E	Uredi sastanak.
Ctrl+R	Uklonite izabrane učesnike sa sastanka.

Srodne teme

- Napravite promene rasporeda (alat za rasporede)
- Izmenite planirane smene

Pregledajte istoriju rasporeda

Pregledajte sve izmene napravljene u danu za izabranog agenta u istoriji **rasporeda**. Prikazuje grafički prikaz trenutnog rasporeda i svih prethodnih verzija rasporeda, sa smjenama, odsustvom ili slobodnim danima. Za svaku promenu možete videti ko je napravio promenu i u koje vreme.

Moguće je da izaberete prethodnu verziju rasporeda i vratite tu verziju da se koristi kao trenutna verzija.

NOTA

- Možete pregledati samo istoriju rasporeda za podrazumevani scenario.
- Sastanci se ne prate u istoriji rasporeda. To znači da nije moguće videti da li je sastanak prethodno zakazan za agenta.
- Ako je promena rasporeda modifikovana od strane "WFM sistema", to znači da se raspored menja automatskim procesom. Na primer, ovo se prikazuje kada je zahtev agenta automatski odobren ili kada se rasporedi kopiraju ili uvoze iz drugog scenarija.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Pogledajte istoriju rasporeda i vratite smenu

1. Izaberite dan za agenta u prikazu Raspored.
2. Kliknite desnim tasterom miša u prikazu rasporeda i izaberite Pogledaj **istoriju** rasporeda.

   Prikazane su prethodne verzije rasporeda za taj dan.
3. Da biste vratili prethodnu verziju, izaberite je i kliknite na dugme **Vrati.**

Srodne teme

- Izmenite planirane smene

Prilagodite traku sa alatkama za brzi pristup

Traka sa alatkama za brzi pristup omogućava lak pristup za obavljanje uobičajenih radnji, bez obzira na prikaz u kojem se trenutno nalazite. Prilagodite traku sa alatkama za brzi pristup da uključite dugmad za akcije koje najviše koristite.

Traka sa alatkama za brzi pristup se nalazi ili u gornjem levom uglu prozora modula Rasporedi ili odmah ispod trake trake.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Premestite traku sa alatkama za brzi pristup

1. Kliknite na dugme sa malom strelicom na traci sa alatkama za brzi pristup.
2. Izaberite **Postavite traku sa alatkama za brzi pristup iznad / ispod trake**.

Prilagodite traku sa alatkama za brzi pristup

1. Kliknite na dugme sa malom strelicom na traci sa alatkama za brzi pristup.
2. Izaberite **Prilagodite traku sa alatkama** za brzi pristup.
3. Izaberite sa koje kartice želite dodati komande,Početna kartica ili **Grafikon** tab.
4. Izaberite komande u levom polju i kliknite **Dodaj** da ih dodate na traku sa alatkama za brzi pristup.
5. Da biste promenili redosled komandi na traci sa alatkama, izaberite komandu u polju Brzi pristup na traci sa alatkama sa desne strane i koristite strelice da pomerite komandu gore ili dole u listi.
6. Kliknite na dugme **OK.**

Srodne teme

- Izaberite na kom nivou da vidite rasporede
- Rad sa različitim vremenskim zonama
- Pogledaj zakazano vreme

Rešavanje problema sa zakazivanjem

U nekim slučajevima, prilikom automatskog generisanja rasporeda u modulu Raspored, možda neće biti zakazanih smena ili smene nisu zakazane za neke agente. Omogućite potvrdno polje za **rešavanje problema** prilikom generisanja rasporeda da biste dobili tragove o tome šta bi mogao biti problem.

Modul	Stvari koje treba proveriti	Radnja
Ljudi	Proverite vremensku zonu agenta	Budite svesni vremenske zone agenta dok rešavanje problema. Smene rotacije, raspoloživosti, i tako dalje treba da bude kreiran i dodeljen na osnovu vremenske zone agenta.
Ljudi	Proverite dan početka radne nedelje	Dan početka radne nedelje treba da bude uzeti u obzir za raspored Period, rotacija i dostupnost Kartici. Ovo takođe određuje "dan 1" prilikom izgradnje rotacije i raspoloživosti.

Modul	Stvari koje treba proveriti	Radnja
Ljudi	Kartica Period osobe	▪ Potvrdite da sledeća polja imaju tačne vrednosti u periodu osobe. ▪ Veštine su dodeljene i najmanje jedna od veština je označena kao aktivna. ▪ Ugovor i raspored ugovora su ispravno dodeljeni. ▪ Smena torba je pravilno dodeljena. Ako smena torba diktira vreme početka, uverite se da je dodeljen u skladu sa lokalnom vremenskom zonom agenta.
Ljudi	Kartica Raspored perioda	Uverite se da su izabrani tačni datumi. ▪ Ako koristite nedeljni tip rasporeda, uverite se da datum perioda rasporeda odgovara danu početka radne nedelje na kartici Opšte. Na primer, ako vaša radna nedelja počinje u ponedeljak, uverite se da je datum

Modul	Stvari koje	Radnj
		Odabran za period rasporeda je ponedeljak. ▪ Ako koristite mesečni tip rasporeda, uverite se da datum perioda rasporeda počinje prvog dana u mesecu, bez obzira na dan u nedelji.
Ljudi	Kartica rotacije	▪ Uverite se da je "od datuma" odgovara dan početka radne nedelje na kartici Opšte. Na primer, ako vaša radna nedelja počinje u ponedeljak, uverite se da je datum izabran za rotaciju ponedeljak. ▪ Ako rotacija diktira vreme početka, uverite se da je dodeljen u skladu sa lokalnom vremenskom zonom agenta.
Ljudi	Kartica Dostupnost osobe	▪ Uverite se da je "od datuma" odgovara dan početka radne nedelje na kartici Opšte. Na primer, ako vaša radna nedelja počinje u ponedeljak, uverite se da je datum izabran za dostupnost ponedeljak. ▪ Ako dostupnost diktira vreme početka, uverite se da je

Modul	Stvari koje treba proveriti	Radnja
		Je dodeljen lokalnoj vremenskoj zoni agenta.
Predviđanja	Da li je prognoza stvorena?	Kreiranje prognoze možete proveriti na dva mesta: ▪ U modulu Prognoze pronađite veštinu, kliknite desnim tasterom miša na veštinu i otvorite prognozu za datume koje zakazujete. ▪ U prikazu rezultata u modulu Raspored proverite nivo dana i unutar dana.
Predviđanja	Da li je veština povezana sa ispravnom aktivnošću?	Otvorite svojstva veštine i proverite glavnu aktivnost.
Predviđanja	Da li su otvoreni sati tačni i smena agenta spada u otvoreno vreme?	Proverite svojstva radnog opterećenja kako biste bili sigurni da su otvoreni sati tačni. Zatim otvorite prognozu kako biste osigurali da otvoreni predlošci dana radnog opterećenja koji se primenjuju takođe imaju ispravno primenjene otvorene sate.
Smene	Da li su skupovi pravila i vreće za smene za svakog agenta koji pokrivaju sve kombinacije ugovora, rasporeda ugovora i rotacija?	Proverite da li dužine smene odgovaraju dužini ugovora i pokrivaju sva vremena početka navedena u rotaciji ili dostupnosti. Smene treba da budu konfigurisane tako da odgovaraju vremenu početka u lokalnoj vremenskoj zoni agenta.
Smene	Da li su smene ograničene za određene dane ili dane u nedelji?	Proverite kartice Datum dostupnosti i Dan dostupnosti u nedelji kako biste bili sigurni da smena nije onemogućena

Modul	Stvari koje treba proveriti	Radnja
		Za bilo koji određeni datum.
Opcije	Da li agenti rade posle ponoći?	Idite na **Opcije** > **Zakazivanje** > **Slobodan dan** i proverite fleksibilnost slobodnog dana. Fleksibilnost treba da bude jednaka broju sati koje smena agenta traje do sledećeg dana.
Opcije	Da li agenti imaju unapred zakazane odsustva?	Idite na **Opcije** > **Zakazivanje** > **Odsustva** i proverite konfiguraciju odsustva. Svako odsustvo koje nije konfigurisano kao "u ugovornom vremenu" će sprečiti vreme ugovora za ispunjenje za nedelju dana.
Opcije	Da li agenti imaju izabranu ispravnu vrstu zapošljavanja?	Idite na Opcije>Ugovor> Tip zapošljavanja **i pregledajte postavke ugovora.** ▪ Fiksno radno vreme osoblja – Ova vrsta zapošljavanja se koristi za agente koji imaju fiksne radne rasporede. ▪ Fiksno radno vreme osoblja – Ova vrsta zaposlenja se koristi ako agenti treba da rade x sati mesečno ili godišnje, ali može da varira. ▪ Osoblje po satu – Ova vrsta zaposlenja je samo

Modul	Stvari koje treba proveriti	Radnja
		Koristi se kada agent unese svoju dostupnost u MiTime ili ako će agenti biti zakazani da popune praznine fiksnog osoblja.
Opcije	Proverite prosečno radno vreme.	Idite na **Opcije** > **Ugovor** > **prosečno vreme i toleranciju** i proverite postavke ugovora:. ▪ Ciljno vreme za ugovore sa agentima proizilazi iz množenja prosečnog radnog vremena po danu u ugovoru, sa brojem dana izabranih u rasporedu ugovora za agenta. ▪ Ako želite da koristite ovaj ugovor za agenta koji radi ili više ili manje od 8 sati dnevno ili 40 sati nedeljno, možda ćete morati da dodate neku toleranciju cilja. ▪ Tolerancija slobodnog dana određena je dodeljenim rasporedom ugovora za agenta. Ako je agent dodeljen 5 dana raspored ugovora, morate dodati toleranciju ako postoji bilo kakva situacija u kojoj agent

Modul	Stvari koje treba proveriti	Radnja
		će raditi više ili manje od 5 dana u nedelji.
Opcije	Raspoloživosti	Možete koristiti raspoloživosti za ukazuju na moguće sate koje je agent može da radi, sa smernicama za najraniji početak i najkasniji kraj Vreme. Takođe možete da koristite "Dostupno" polje za potvrdu za označavanje Koji dani u nedelji agent treba da radi. Dan 1 je uvek usklađen sa početkom radne nedelje dan određen u narodu Modul. Vreme dostupnosti treba da uvek biti kreiran i dodeljen u lokalna vremenska zona agenta.
Opcije	Rotacije	Možete koristiti rotacije da biste dodelili a Vreme početka za agente ili kreiranje rotirajući raspored za agente koji rade različite rasporede od iz nedelje u nedelju. Rotacije omogućavaju vi da naznačite konkretnije Vremena i radni dani u odnosu na slobodni dani. Dan 1 je uvek usklađen sa radnom nedeljom početi kao određeno u modulu Ljudi. Vreme rotacije uvek treba da bude kreiran i dodeljen u agentu lokalna vremenska zona.

Uvoz rasporeda iz drugog scenarija

Uvezite raspored iz izabranog scenarija u podrazumevani scenario.

Svrha je pripremiti raspored u posebnom scenariju, a zatim ga uvesti u podrazumevani scenario kada bude spreman. Zbog toga se sva odsustva i sastanci u podrazumevanom scenariju čuvaju prilikom uvoza rasporeda iz drugog scenarija. Smene, lične aktivnosti i prekovremeni rad u podrazumevanom scenariju se prepisuju.

Svi sastanci zakazani u scenariju iz kojeg uvozite se ne uvoze. Smene, prekovremeni rad, lične aktivnosti i odsustva u izvornom scenariju se uvoze.

Sve pojedinačne promene rasporeda napravljene uvozom rasporeda navedene su u izveštaju o revizijskom tragu rasporeda. Akcija uvoza rasporeda je navedena u izveštaju Opšteg revizijskog traga.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.
- Kreiraju se alternativni scenariji.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Uvoz rasporeda iz drugog scenarija u podrazumevani scenario

1. Otvorite meni Fajl i izaberite **Raspored uvoza**.
2. Izaberite za koji datumski period želite da uvezete rasporede. Možete kopirati maksimalno dva meseca u isto vreme.
3. Izaberite iz kog scenarija za uvoz rasporeda.
4. Izaberite za koje delove organizacije želite uvesti rasporede, bilo odabirom lokacija ili timova na **kartici Poslovna hijerarhija** ili odabirom veština na **kartici Veštine** .
5. Kliknite na dugme **Uvoz** da biste uvezli rasporede iz izabranog scenarija u podrazumevani scenario.

Srodne teme

- Kopirajte rasporede u drugi scenario
- Kreirajte alternativne scenarije

Kopirajte rasporede u drugi scenario

Kopirajte raspored iz jednog scenarija u drugi scenario za izabrani period. Ovo stvara tačnu kopiju svih smena, izostanaka, ličnih aktivnosti i prekovremenog rada u izvornom scenariju i čuva ga u ciljnom scenariju.

Svi sastanci u izvornom scenariju se ne kopiraju.

Smene, odsustva, lične aktivnosti i prekovremeni rad u odabranom ciljnom scenariju se prepisuju. Sastanci kreirani direktno u ciljnom scenariju pomoću WFM klijenta se ne prepisuju.

Akcija kopiranja rasporeda je navedena u izveštaju o opštem revizijskom tragu.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz neobjavljenih rasporeda.
- Kreiraju se alternativni scenariji.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Kopirajte rasporede iz jednog scenarija u drugi

NAPOMENA Svaki raspored u izabranom ciljnom scenariju se prepisuje.

1. Otvorite meni Fajl i izaberite **Kopiraj raspored**.
2. Izaberite za koji datumski period želite kopirati rasporede. Možete kopirati maksimalno dva meseca u isto vreme.

3. Izaberite iz kog scenarija želite kopirati rasporede.
4. Izaberite u koji scenario želite kopirati rasporede.
5. Izaberite za koje delove organizacije želite kopirati rasporede, bilo odabirom lokacija ili timova na **Kartica poslovne hijerarhije** ili odabirom veština na **kartici Veštine** .
6. Kliknite na dugme **Kopiraj** da biste kopirali rasporede.

Srodne teme

- Uvoz rasporeda iz drugog scenarija
- Kreirajte alternativne scenarije

Izvoz rasporeda u PDF

Izvozite rasporede u PDF format direktno iz modula Rasporedi. Na raspolaganju su tri vrste izvoza rasporeda.

- **Izvoz u PDF-prikazuje** informacije o rasporedu kao što su kategorija smene, dužina smene i vreme početka i završetka za sve izabrane agente. Izaberite da predstavite raspored po timu ili pojedinačno. Takođe možete da izaberete da prikažete sve aktivnosti, samo pauze ili bez aktivnosti.
- **Izvoz u PDF grafički** prikazuje kompletan raspored grafički za sve izabrane agente. Izaberite da predstavite raspored po timu ili pojedinačno.
- **Izvoz u PDF smene dnevno** prikazuje vreme početka i završetka smene za izabrane agente u tabeli, podeljeno po danu. Izaberite da pokažete pauze u izvozu ili uopšte nema aktivnosti.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Da biste videli pauze u izvozu, aktivnosti pauze moraju biti podešene kao **Ručak** ili **Kratka pauza** u opcijama.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Izvoz u PDF

1. Izaberite agente i dane za izvoz u prikazu rasporeda.
2. Kliknite desnim tasterom miša, izaberite **izvoz** , a zatim izaberite **Izvozi u PDF**.
3. Izaberite Tip izvoza.
    - **Tim** – Predstavite rasporede za sve odabrane agente, nedelju dana.
    - **Individual**—Predstavite rasporede sa jednom stranicom za svakog agenta. Prilikom izvoza pojedinačnih rasporeda, izaberite da li želite da kreirate jednu datoteku za sve izabrane agente ili jednu datoteku po agentu.
4. Izaberite šta želite da prikažete .
    - **Nema aktivnosti** - Uključuje vreme početka i završetka i dužinu smene.
    - **Pauze** – Uključuje vreme početka i završetka i dužinu smene, kao i vreme početka i završetka za sve pauze.
    - **Sve aktivnosti** - Uključuje vreme početka i završetka i dužinu smene, kao i vreme početka i završetka za sve aktivnosti.
5. Kliknite na dugme **OK.**
6. Unesite ime za datoteku. Ovo nije potrebno ako ste izabrali da kreirate pojedinačne datoteke za sve agente.
7. Izaberite gde da ga postavite i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izvoz u PDF grafički

1. Izaberite agente i dane za izvoz u prikazu rasporeda.
2. Kliknite desnim tasterom miša, izaberite **izvoz** , a zatim izaberite **Izvozi u PDF grafički**.
3. Izaberite Tip izvoza.
    - **Tim** – Predstavite rasporede za sve odabrane agente, jedan dan po dan. Izaberite da li želite da uključite bilo kakve javne beleške unesene za izabrane dane.
    - **Individual**—Predstavite rasporede sa jednom stranicom za svakog agenta. Prilikom izvoza pojedinačnih rasporeda, izaberite da li želite da kreirate jednu datoteku za sve izabrane agente ili jednu datoteku po agentu.

4. Izaberite redosled sortiranja. Ova opcija je dostupna kada izvozite po timu.
    - **Ime** agenta—Sortira smene po abecednom redu na osnovu imena agenata.
    - **Vreme** početka—Sortira smene po vremenu početka, sa najranijim vremenom početka.
    - **Vreme** završetka—Sortira smene po vremenu završetka, sa najranijim vremenom završetka.
5. Kliknite na dugme **OK**.
6. Unesite ime za datoteku. Ovo nije potrebno ako ste izabrali da kreirate pojedinačne datoteke za sve agente.
7. Izaberite gde da ga postavite i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izvoz u PDF smene dnevno

1. Izaberite agente i dane za izvoz u prikazu rasporeda.
2. Kliknite desnim tasterom miša, izaberite **izvoz** , a zatim izaberite **Izvozi u PDF smene dnevno**.
3. Za ovaj izvoz ne može biti izabran nijedan **tip** .
4. Izaberite šta želite da prikažete .
    - **Nema aktivnosti** - Uključuje vreme početka i završetka smene.
    - **Pauze** – Uključuje vreme početka i završetka smene, i vreme početka i završetka za sve pauze.
5. Izaberite polje za potvrdu da biste uključili sve javne beleške unete za izabrane dane.
6. Kliknite na dugme **OK.**
7. Unesite ime za datoteku. Ovo nije potrebno ako ste izabrali da kreirate pojedinačne datoteke za sve agente.
8. Izaberite gde da ga postavite i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Rukovanje problemima sa zakazivanjem

Prozor **Zakazivanje rezultata** je prikazan ako ne svi izabrani agenti mogu biti zakazani za sve izabrane dane. Prikazuje koji agenti nisu mogli biti zakazani i poruku koja objašnjava zašto.

Pregledajte listu i istražite zašto ovi agenti ne mogu biti zakazani. Informacije na **kartici Raspored perioda** , **kartici Ograničenja** i **kartici Period osobe** na info panelu agenta često vam mogu pomoći da shvatite zašto agent nije mogao biti zakazan. Pogledajte detalje o agentu za pregled za više informacija o info panelu agenta .

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored > automatsko raspoređivanje.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- Polje za potvrdu Uključi **informacije o** rešavanju problema je izabrano kada pokrenete automatsko zakazivanje.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Pregledajte probleme sa zakazivanjem

1. Pregledajte listu pitanja zakazivanja i obratite pažnju na agente koji nisu zakazani.

   Ako je lista dugačka, možete da izaberete redove i nalepite ih na primer u Vord ili Ekcel dokument da biste pratili šta treba da pratite.

2. Kliknite na dugme **Zatvori.**

Srodne teme

- Pokrenite automatsko raspoređivanje
- Pregledajte detalje agenta

Rukovanje sukobima poslovnih pravila

Kada izvršite promenu rasporeda koja prekida poslovno pravilo definisano za vašu organizaciju, **prozor konflikta** poslovnog pravila je prikazan. Prikazuje upozorenja, na primer, ako bi vaša promena prekinula noćni odmor ili prouzrokovala prekoračenje maksimalnog nedeljnog radnog vremena za agenta. Pogledajte Praćenje upozorenja o validaciji za potpunu listu situacija koje su označene kao konflikt poslovnih pravila.

Prozor **konflikta** poslovnih pravila sadrži listu agenata koji su pogođeni i u čemu je problem. Prođite kroz listu i odlučite da ili prođete kroz promene ili da otkažete promene.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.
- **Dugme Validacije** je izabrano.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Rukovanje sukobima poslovnih pravila

1. Pregledajte listu upozorenja.
2. Ako tip upozorenja nije relevantan za vas, izaberite **Uvek premosti ove greške** potvrdu boksa.

   Ova postavka se odnosi samo na vas i tekuću sesiju. Sledeći put kada otvorite modul Rasporedi, sva upozorenja se ponovo prikazuju.
3. Odlučite da kliknete **OK** da primenite izmene uprkos upozorenjima, ili kliknite **na dugme Otkaži** da ne primenjujete izmene.

   Ako odlučite da primenite promene, upozorenja o validaciji se prikazuju u prikazu rasporeda za dane u kojima su poslovna pravila prekršena.

Srodne teme

- Pratite upozorenja o validaciji

Rukovanje konfliktima prilikom čuvanja rasporeda

Kada postoje drugi korisnici koji vrše promene rasporeda za istu grupu agenata i isti period rasporeda, vaše promene ponekad mogu biti u sukobu sa njihovim.

Konflikt se javlja kada pokušate da sačuvate promenu za raspored agenta na datum, a taj raspored je nedavno promenjen od strane drugog korisnika. Prikazana je poruka koja vas obaveštava da postoji sukob i za koje agente i dane.

Preporučeni način za rešavanje konflikta je da prihvatite izmene drugog korisnika. Ako odlučite da to učinite, promene drugog korisnika se učitavaju u vaš raspored kako biste ih mogli pregledati pre nego što ponovo sačuvate.

NAPOMENA Ako izaberete prihvatite promene drugog korisnika, gubite samo svoje promene za dane i agente koji su navedeni u prozoru sa informacijama o konfliktu. Sve ostale promene su sačuvane.

Preduslovi

- Imate dozvolu za raspored.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz rasporeda.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Izmena rasporeda i osnovnu dozvolu za izmenu dodeljivanja zadataka.

Lokacija stranice

Klijent > Raspored > Otvoreni raspored

Procedure

Rukovanje konfliktima prilikom čuvanja rasporeda

- Kliknite na dugme **OK** da biste prihvatili izmene drugog korisnika.
- Kliknite na dugme **Prepiši** da prisilite svoje izmene i uklonite izmene drugog korisnika.

Srodne teme

- Izmenite planirane smene
- Kopirajte i nalepite stavke rasporeda
- Ručno rasporedite aktivnosti
- Ručno rasporedite slobodno vreme
- Ručno rasporedite slobodne dane
- Pokrenite automatsko raspoređivanje
- Optimizujte raspored

Upravljajte dinamičkim raspoređivanjem

Dinamičko raspoređivanje je dodatna aplikacija. Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup ovoj funkciji, obratite se svom Cisco Account Manager-u.

Agenti mogu da koriste dinamičko raspoređivanje da izaberu svoju dostupnost. Dinamičko raspoređivanje koristi sistem bodova kako bi podstakao agente da izaberu vremena smene koja nisu popularna, na primer, rani ili kasni sati. Administrator kreira šablon dostupnosti. Planer koristi šablon dostupnosti za kreiranje obrasca dostupnosti. Agent koristi obrazac za unos njihove dostupnosti.

U alatu **Rasporedi** u WFM klijentu, morate da izaberete polje za **potvrdu Dostupnost** dinamičkog rasporeda u **prozoru Opcije sesije** raspoređivanja prilikom zakazivanja i prilikom optimizacije rasporeda za agente. Ako izaberete nekoliko polja za potvrdu u prozoru **Opcije** sesije raspoređivanja, to može izazvati konflikte u načinu na koji su rasporedi postavljeni. Za više informacija, pogledajte članke Pokreni automatsko zakazivanje i Optimizujte raspored .

> **VAŽNO** Ako se poruka o grešci pojavi nakon što kliknete na dugme **Sačuvaj** u aplikaciji Dinamičko raspoređivanje, vaša podešavanja nisu uspela da sačuvate. Stoga, uverite se da ste ispravili sve greške i kliknite na dugme **Sačuvaj** ponovo pre nego što pređete na drugi deo aplikacije.

Preduslovi

- Webex VFO administrator vaše organizacije je koordinirao sa Cisco Professional Services, ili je podržani Cisco partner implementirao dinamičko raspoređivanje za vašu organizaciju.

- Imate Webex VFO korisnički nalog sa ulogom DynamicSchedulingAdmin, DynamicSchedulingScheduler ili DynamicSchedulingAgent dodeljenom u WFM-u.

VAŽNO: Morate kreirati ove uloge sa ovim tačnim imenima u WFM-u.

- Imate dozvole za raspored.
- Ako ste administrator, imate API pristup > Pisanje rasporeda i API pristup > Čitanje rasporeda dozvole.

Lokacija stranice

Dodaci > Dinamičko raspoređivanje > otvoren

Procedure

Prijavite se u aplikaciju Dinamičko raspoređivanje

1. Kliknite na dugme **Dinamičko raspoređivanje**.
2. Kliknite na dugme **Otvori**.
3. Ako pripadate više od jedne poslovne jedinice, izaberite poslovnu jedinicu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Administratori

Opšta konfiguracija

Unesite WFM API token za učitavanje podataka u WFM

Morate generisati WFM API token, koji se koristi za upućivanje API poziva na WFM za otpremanje dostupnosti agenta. Za više informacija, pogledajte Generisanje pristupnih tokena za API pristup WFM-u.

1. Na WFM API **tabu** , u polju **WFM API token** , unesite token.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite boje za opsege tačaka

Možete konfigurisati boju ćelijskih pozadina koje se pojavljuju u formularima dostupnosti.

1. Na **kartici Tačke** , u poljima Početni **broj** i **Krajnji broj** , unesite opsege tačaka.
2. Izaberite boju za svaki opseg tačaka.
3. Kliknite na ikone plus ili minus da biste dodali ili uklonili opsege.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Šabloni dostupnosti

Možete kreirati šablone, koje raspoređivači zatim koriste za kreiranje obrasca dostupnosti za agente. Kliknite na dugme **Kreiraj novi predložak** dostupnosti ili kliknite na postojeći predložak. Takođe možete koristiti polje za pretragu da biste pronašli predložak. Zatim popunite donje procedure za svaku karticu u šablonu dostupnosti. Da biste izbrisali predložak, kliknite na ikonu kante za smeće.

Konfigurišite podešavanja

1. Na **kartici Podešavanja** , u polje Ime , unesite ime za šablon dostupnosti.
2. U **polje Opis** unesite opis šablona.
3. Iz padajuće **liste Tip** izaberite **AdHoc** ili **Ponavljajuće**. Na primer, možete koristiti **ponavljajući** šablon za celu godinu i možete koristiti **AdHoc** šablon za nedelju odmora. Ako izaberete **Ponavljanje**, izaberite učestalost ponavljanja iz Ponavljanje padajuće liste.
4. Izaberite dan sa **padajuće liste Dan** početka nedelje.
5. Izaberite vremensku zonu . Ova vremenska zona se koristi za određivanje kada se podaci šalju na WFM.
6. Izaberite broj nedelja iz **padajuće liste Pošalji najmanje ovaj broj nedelja unapred** i **Pošalji maksimalno ovaj broj nedelja unapred** padajuće liste.
    - **Pošaljite najmanje ovaj broj nedelja unapred** određuje kada je agent dužan da podnese svoju dostupnost.
    - **Pošaljite maksimalno ovaj broj nedelja unapred** određuje koliko unapred agent može da podnese svoju dostupnost. Ako je AdHoc **dostupnost** , agent može da podnese svoju dostupnost samo za nedelje između početka i kraja nedelje.
7. Unesite **oznake** da biste priložili ključne reči šablonu. Možete koristiti ove oznake za traženje šablona nakon što je sačuvan na listi šablona.

8. U **Sati rada** sekcija, izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u predložak. Zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan. Postavke **radnog vremena** moraju pasti u otvorene sate vještina koje imate u WFM-u.

9. Unesite **WFM dan** objavljivanja, aWFM **vreme** objavljivanja, a zatim izaberite broj nedelja za **WFM objavljuje unapred** da bi konfigurisao kada se podaci šalju WFM-u.

10. Uključite Omogućeno klizač da biste aktivirali proces, gde će sistem automatski poslati obrasce dostupnosti za agente koji ispunjavaju tražene tačke. Planer mora ručno objaviti obrazac dostupnosti za agente koji ne podnesu potrebne bodove. Ako isključite Omogućeno klizač, morate ručno poslati svu dostupnost putem Agent Monitoring.

11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite validaciju

Možete konfigurisati količinu sati koje agent mora da se stavi na raspolaganje.

1. Na **kartici Validacija** izaberite da li želite da dozvolite **dane bez dostupnosti**. Ova postavka omogućava agentima da unesu nikakvu dostupnost u nekim danima. Ako je minimalni broj sati postavljen na nulu, to daje agentima slobodan dan.

2. Izaberite da li želite **Minimalni sati** ili **Mak sati** iz **Potvrdi na** padajuće liste. Ove opcije određuju da li je obračun potrebnih bodova na **kartici Tačke** zasnovan na minimalnim ili maksimalnim satima. Ako izaberete **Minimalni sati**, možete uneti broj u polje Dodatni **sati** .

   > **PRIMER** Ako želite da dozvolite agentima da uzmu slobodan dan u bilo kom danu, uverite se da je minimalni broj sati nula za sve dane i unesite maksimalno radno vreme. Zatim, možete Definisati minimalne sate potrebne za agente da rade nedeljno u dodatnim **satima** Polje.

3. (Opciono) Proširite **zahteve** za dan / sat i izaberite **Tip** da biste konfigurisali zahteve za detaljnu validaciju po danu, satu i tako dalje.

4. Izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u predložak, a zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite tačke

Možete koristiti sistem bodova da podstaknete agente da izaberu vremena smene koja nisu popularna, na primer, rani ili kasni sati. Postoji 96 intervala dnevno, svaki vredi 5 bodova. Intervali moraju uvek biti u koracima od 15 minuta, a tačke moraju uvek biti celi brojevi.

1. Na **kartici Tačke** unesite broj tačaka koje želite da dodelite svakom intervalu. Polje **Obavezne tačke** pokazuje koliko poena morate konfigurisati i izračunava se od minimalnih ili maksimalnih sati koje ste uneli na **kartici Validacija** .

   NAPOMENA Možete da omogućite samo intervale koji spadaju u radno vreme.

2. (Opciono) Ako želite da uvezete tačke iz CSV datoteke, kliknite na dugme **Uvoz**. Ako želite da izvezete tačke u CSV datoteku, kliknite na dugme **Izvoz**. Pogledajte ovaj primer fajl za detalje: Dinamičko raspoređivanje primer fajla.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite poruke

Možete napisati poruku za agente i dodati je u formular za dostupnost.

1. Na **kartici Poruke** uključite **klizač Omogućeno** da biste aktivirali opciju poruke u šablonu.

2. U polju **Predmet** unesite predmet.

3. U **polje Poruka** , unesite poruku koju želite da se pojavi za agente.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pregled dnevnika revizije

Pogledaj dnevnik revizije

Možete da vidite dnevnik revizije svih promena koje se dešavaju u sistemu.

1. Izaberite **vremenski period**.

2. Kliknite na unos revizije da biste videli više detalja o promeni. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli unos revizije.

Planeri

Raspoloživosti

Planeri mogu koristiti šablon za kreiranje obrasca dostupnosti za agente. Kliknite na dugme **Kreiraj novu dostupnost**, izaberite predložak i kliknite na dugme **Primeni**. Alternativno, kliknite na postojeći obrazac dostupnosti. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli obrazac za dostupnost. Zatim popunite donje procedure za svaku karticu u obrascu za dostupnost. Da biste izbrisali obrazac dostupnosti, kliknite na ikonu kante za smeće.

Konfigurišite podešavanja

1. Na **kartici Podešavanja** , u polje Ime , unesite ime za obrazac dostupnosti.
2. U **polje Opis** unesite opis za obrazac.
3. Uključite **Aktivni** klizač ako želite da automatski objavite samo aktivne dostupnosti. Agenti mogu da vide neaktivne dostupnosti, ali ih ne mogu podneti.
4. Iz padajuće **liste Tip** izaberite **AdHoc** ili **Ponavljajuće**. Na primer, možete koristiti **ponavljajući** šablon za celu godinu, a možete koristiti **AdHoc** šablon za nedelju odmora. Ako izaberete **Ponavljanje**, izaberite učestalost ponavljanja iz Ponavljanje padajuće liste.
5. Izaberite dan sa **padajuće liste Dan** početka nedelje.

   NAPOMENA : Ovaj dan mora da odgovara početku radne nedelje u WFM klijentu.
6. Izaberite vremensku zonu . Ova vremenska zona se koristi za određivanje kada se podaci šalju na WFM.
7. Izaberite broj nedelja iz **padajuće liste Pošalji najmanje ovaj broj nedelja unapred** i **Pošalji maksimalno ovaj broj nedelja unapred** padajuće liste.
   - **Pošaljite najmanje ovaj broj nedelja unapred** određuje kada je agent dužan da podnese svoju dostupnost.
   - **Pošaljite maksimalno ovaj broj nedelja unapred** određuje koliko unapred agent može da podnese svoju dostupnost. Ako je AdHoc **dostupnost** , agent može da podnese svoju dostupnost samo za nedelje između početka i kraja nedelje.
8. Unesite **oznake** da biste priložili ključne reči u obrazac. Ove oznake možete koristiti za traženje obrasca nakon što je sačuvan na listi obrazaca.
9. U Odeljku **Radno vreme** izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u obrazac. Zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan. Postavke **radnog vremena** moraju pasti u otvorene sate vještina koje imate u WFM-u.

10. Unesite **WFM dan** objavljivanja, aWFM **vreme** objavljivanja, a zatim izaberite broj nedelja za **WFM objavljuje unapred** da bi konfigurisao kada se podaci šalju WFM-u.

11. Uključite Omogućeno klizač da biste aktivirali proces, gde će sistem automatski poslati obrasce dostupnosti za agente koji ispunjavaju tražene tačke. Planer mora ručno objaviti obrazac dostupnosti za agente koji ne podnesu potrebne bodove. Ako isključite Omogućeno klizač, morate ručno poslati svu dostupnost putem Agent Monitoring.

12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite validaciju

Možete konfigurisati količinu sati koje agent mora da se stavi na raspolaganje.

1. Na **kartici Validacija** izaberite da li želite da dozvolite **dane bez dostupnosti**. Ova postavka omogućava agentima da unesu nikakvu dostupnost u nekim danima. Ako je minimalni broj sati postavljen na nulu, to daje agentima slobodan dan.

2. Izaberite da li želite **Minimalni sati** ili **Mak sati** iz **Potvrdi na** padajuće liste. Ove opcije određuju da li je obračun potrebnih bodova na **kartici Tačke** zasnovan na minimalnim ili maksimalnim satima. Ako izaberete **Minimalni sati**, možete uneti broj u polje Dodatni **sati** .

   > **PRIMER** Ako želite da dozvolite agentima da uzmu slobodan dan u bilo kom danu, uverite se da je minimalni broj sati nula za sve dane i unesite maksimalno radno vreme. Zatim, možete Definisati minimalne sate potrebne za agente da rade nedeljno u dodatnim **satima** Polje.

3. (Opciono) Proširite **zahteve** za dan / sat i izaberite **Tip** da biste konfigurisali zahteve za detaljnu validaciju po danu, satu i tako dalje.

4. Izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u obrazac, a zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite tačke

Možete koristiti sistem bodova da podstaknete agente da izaberu vremena smene koja nisu popularna, na primer, rani ili kasni sati. Postoji 96 intervala dnevno, svaki vredi 5 bodova. Intervali moraju uvek biti u koracima od 15 minuta, a tačke moraju uvek biti celi brojevi.

1. Na **kartici Tačke** unesite broj tačaka koje želite da dodelite svakom intervalu. Polje **Obavezne tačke** pokazuje koliko poena morate konfigurisati i izračunava se od minimalnih ili maksimalnih sati koje ste uneli na **kartici Validacija** .

   NAPOMENA Možete da omogućite samo intervale koji spadaju u radno vreme.

2. (Opciono) Ako želite da uvezete tačke iz CSV datoteke, kliknite na dugme **Uvoz**. Ako želite da izvezete tačke u CSV datoteku, kliknite na dugme **Izvoz**. Pogledajte ovaj primer fajl za detalje: Dinamičko raspoređivanje primer fajla.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite poruke

Možete napisati poruku za agente i dodati je u formular za dostupnost.

1. Na **kartici Poruke** uključite **klizač Omogućeno** da biste aktivirali opciju poruke u šablonu.

2. U polju **Predmet** unesite predmet.

3. U **polje Poruka** , unesite poruku koju želite da se pojavi za agente.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte ili uklonite agente

1. Na kartici Agenti **, Da biste dodali agenta u formular dostupnosti, kliknite na dugme** Dodaj **agente**, izaberite tim, a zatim kliknite na dugme **Dohvati agente**.

2. Izaberite jednog ili više agenata, izaberite početnu nedelju **i završnu nedelju , kliknite na dugme**Dodaj izabrano **, a zatim kliknite na dugme**Sačuvaj **.**

3. Da biste uklonili agenta iz obrasca dostupnosti, izaberite agenta, kliknite na dugme **Ukloni izabrane agente**, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Praćenje agenata

Planeri mogu da vide koliko je agenata dostavilo dostupnost, kakva je raspodela bodova i da li izbor dostupnosti agenta krši bilo koja pravila. Planeri imaju mogućnost da podnesu dostupnost za agente koji još nisu dostavili svoju dostupnost. Planeri takođe mogu objaviti dostupnost agenta WFM-u.

Objavite obrazac za dostupnost

1. Kliknite na formular za dostupnost, a zatim kliknite na agenta. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli obrazac za dostupnost.
2. Da biste poslali dostupnost agenta WFM-u, uverite se da nijedna pravila nisu prekršena, izaberite datum za objavljivanje, a zatim kliknite na dugme **Objavi** da biste zakazali proces objavljivanja za taj datum.
3. Da biste videli sva prekršena pravila u obrascu za dostupnost, kliknite na ime agenta. Zatim, podesite tačke dok se ne prekrše pravila.
4. Izaberite **datum početka i** ponavljanje **ili** AdHoc **za** ponavljanje .
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izveštavanje

Kliknite na dugme **Kreiraj novi izveštaj** ili kliknite na postojeći izveštaj. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli izveštaj. Da biste izbrisali izveštaj, kliknite na ikonu kante za smeće.

Konfigurišite opšta podešavanja

1. Na kartici Opšte unesite **ime** izveštaja i opis **izveštaja**.
2. Izaberite početnu nedelju i završnu nedelju .
3. Izaberite ili obrišite polja za potvrdu filtera.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Primeni filtere

1. Na **kartici Detalji** izaberite ili obrišite polja za potvrdu filtera.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte ili uklonite agente

1. Da biste dodali agenta u izveštaj, kliknite na dugme **Dodaj agente**.
2. Izaberite tim, a zatim kliknite na dugme **Dohvati agente**.
3. Izaberite jednog ili više agenata, a zatim kliknite na dugme **Dodaj izabrano**.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Da biste uklonili agenta iz izveštaja, izaberite agenta, kliknite na dugme **Ukloni izabrane agente**, a zatim kliknite na dugme

   Sačuvaj.

Dodajte ili uklonite raspoloživosti

1. Da biste dodali obrasce dostupnosti u izveštaj, kliknite na dugme **Dodaj dostupnosti**, izaberite obrazac dostupnosti i kliknite na dugme **Dodaj izabrano**.
2. Da biste uklonili obrazac dostupnosti iz izveštaja, izaberite obrazac dostupnosti i kliknite na dugme **Ukloni izabrane raspoloživosti**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pregledajte izveštaj

1. Na **kartici Pregled** izaberite datum, a zatim kliknite na dugme **Pregled**.
2. U polju za pretragu potražite izveštaj.
3. Da biste izvozili izveštaj kao CSV datoteku, kliknite na dugme **Izvoz**.

Agenti

Raspoloživosti

Pošaljite svoju dostupnost

1. Na **kartici Dostupnosti** kliknite na obrazac za dostupnost. U polju za pretragu potražite izveštaj.

   NAPOMENA Na **kartici Raspoloživosti** , Datum **sledećeg objavljivanja** je rok za podnošenje.
2. Izaberite **datum** početka.
3. Iz **padajuće liste Ponavljanje** izaberite **AdHoc** ili **Ponavljanje**. Na primer, može postojati **ponavljajući** šablon koji koristite tokom cele godine i **AdHoc** šablon koji koristite za prazničnu nedelju.
4. Uverite se da ste popravili sva pokvarena pravila koja su istaknuta u odeljku **Zahtevi** .
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Analitičari unutar dana

Intradai analitičari prate i prilagođavaju rasporede u realnom vremenu.

O pregledu unutardnevnih podataka

Različiti pogledi u Intradai alatu vam daju pregled trenutne situacije. Ovo je alat u kojem možete pregledati podatke o prognozi i rasporedu zajedno sa stvarnim podacima o saobraćaju. Grafikoni vam daju dobar pregled danas. Uočite trendove u razvoju koji bi mogli zahtevati da ponovo prognozirate ili da napravite optimizaciju u poslednjem trenutku kako biste rešili kadrovske probleme.

Prikazi se kontinuirano ažuriraju sa svim promenama u rasporedu i prognozi, kao i sa novim stvarnim podacima o saobraćaju sa ACD platforme. Vremenska oznaka u gornjem levom uglu pokazuje poslednji put kada je prikaz ažuriran.

Informacije se prikazuju na tri kartice grafikona i jednom prikazu tabele. Grafikoni vam daju dobar pregled. Rezime do poslednjeg stvarnog intervala je prikazan ispod grafikona. Tabela prikazuje sve mere za izabrani dan u jednoj tabeli.

Današnje vrednosti su prikazane po defaultu, ali možete da izaberete da prikažete vrednosti do 7 dana unazad i jedan dan unapred.

Informacije u alatu Intradai su prikazane u vašoj vremenskoj zoni, bez obzira na vremensku zonu veštine i vremensku zonu agenata koji rade na veštini.

Srodne teme

- Uporedite prognozirano sa stvarnim obimom
- Uporedite predviđeno sa stvarnim nivoom usluge
- Pogledajte nivo osoblja i stvarne potrebe
- Pregledajte unutardnevne podatke po intervalima
- Kreirajte grupe veština

Uporedite prognozirano sa stvarnim obimom

Uporedite predviđeni obim i prosečno vreme rukovanja sa odgovarajućim stvarnim vrednostima na kartici Dolazni saobraćaj u Intradai. Ove informacije vam pomažu da rano primetite da li stvarni saobraćaj mnogo odstupa od predviđenog saobraćaja. Sa ovim informacijama možete djelovati kako biste povećali ili smanjili nivo osoblja

Shodno tome.

Grafikon prikazuje interval podataka po intervalu. Ukupna zapremina i prosečno vreme rukovanja na osnovu podataka za sve intervale do poslednjeg ažuriranog intervala prikazani su u tabeli ispod grafikona. Izračunata razlika između predviđenih i stvarnih vrednosti su takođe prikazani kao procenat u tabeli.

> **NAPOMENA** : Unutardnevne informacije se popunjavaju samo kada postoji prognoza generisana za datum koji želite da vidite. I predviđeni obim i stvarni obim izračunavaju se na osnovu Podešavanja radnog opterećenja za izračunatu zapreminu. Pogledajte Izračunajte obim radnog opterećenja za više informacija o tome kako se izračunavaju ovi brojevi. Ako je svrha da se potvrde podaci u Cisco WFM-u upoređujući ih sa sirovim podacima u, na primer, telefonskoj ili chat platformi, koristite izveštaj o statistici reda.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Intradai.

Lokacija stranice

WFM > Intradai > kartica Dolazni saobraćaj

Procedure

Izaberite veštine

Kliknite na polje na vrhu stranice i izaberite veštinu ili grupu veština za prikaz podataka.

Ako je odabrana grupa veština, možete proširiti da biste prikazali uključene veštine iznad kartica. Kliknite na veštinu da biste videli podatke samo za tu veštinu. Kliknite **Sve** da biste se vratili na pregled podataka za sve veštine u grupi veština.

Uporedite predviđeni obim sa stvarnim obimom

Vertikalna linija označava vreme kada je prikaz poslednji put ažuriran novim podacima.

Pređite kursorom preko bilo kog intervala u grafikonu da biste videli vrednosti koje određeni interval.

Pređite kursorom preko mere u legendi da biste je označili. Takođe je moguće kliknuti na meru u legendi da biste je sakrili. To olakšava da se fokusirate na mere koje su vam važne. Kliknite ponovo na meru da biste je prikazali.

Izaberite koji dan želite da vidite

Današnje vrednosti su podrazumevano prikazane. Prikaži podatke do 7 dana unazad ili 1 dan unapred.

- Kliknite na dan u odeljku dan u gornjem desnom uglu. Na primer, -3 znači tri dana unazad.

Izvozite podatke unutar dana u Ekcel datoteku

Izvozite podatke predstavljene u Intradai grafikonima u Ekcel datoteku za dalje prilagođeno izveštavanje. Izvoz prikazuje ukupne vrednosti za svaku kolonu. Prilikom izvoza današnjih vrednosti, sve kolone koje sadrže stvarne vrednosti imaju samo vrednosti do poslednjeg intervala. Isto važi i za predviđeni obim i predviđeno prosečno vreme rukovanja, kako bi se omogućilo upoređivanje predviđenog ukupnog iznosa sa odgovarajućim stvarnim ukupnim.

1. Izaberite dan za izvoz podataka.
2. Izaberite veštinu ili grupu veština za izvoz podataka.

   NAPOMENA Podaci za sve veštine u izabranoj grupi veština se izvoze, čak i ako ste kliknuli da biste prikazali samo jednu od tih veština u prikazu.

3. Kliknite **Izvozi u Ekcel.**

   Unutardnevni podaci za izabrani dan se izvoze u Ekcel datoteku.

Srodne teme

- O pregledu unutardnevnih podataka
- Uporedite predviđeno sa stvarnim nivoom usluge
- Pogledajte nivo osoblja i stvarne potrebe
- Pregledajte unutardnevne podatke po intervalima
- Kreirajte grupe veština

Uporedite predviđeno sa stvarnim nivoom usluge

Uporedite predviđeni nivo usluge (PSL) sa stvarnim nivoom usluge na kartici Performanse u Intradai. Predstavljena je i stopa napuštanja i average speed of answer. Stopa napuštanja je prikazana samo za dolaznu telefoniju i veštine ćaskanja.

Grafikon prikazuje interval podataka po intervalu. Prosjeci zasnovani na stvarnim podacima o pozivu prikazani su u tabeli ispod grafikona. Ovi prosjeci se izračunavaju na osnovu ukupne zapremine za sve intervale do poslednjeg ažuriranog intervala, a ne kao prosek vrednosti za svaki interval. Stoga, interval sa velikim volumenom će imati veći uticaj na prosek dana nego interval sa malim volumenom.

NOTA

- PSL se izračunava na osnovu predviđenih vrednosti do poslednjeg intervala. Prilikom izračunavanja PSL-a u Intradai-u, ne uzimaju se u obzir skupljanje veština i stručnost agenata. PSL za prethodne dane se ne ažurira ako se retroaktivne promene rasporeda izvrše za periode duže od 24 sata unazad.
- Stvarni nivo usluge izračunava se na osnovu postavki radnog opterećenja za izračunati volumen. Stopa napuštanja se izračunava na osnovu ponuđenog obima.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Intradai.

Lokacija stranice

WFM > Intradai > kartica Performanse

Procedure

Izaberite veštine

Kliknite na polje na vrhu stranice i izaberite veštinu ili grupu veština za prikaz podataka.

Ako je odabrana grupa veština, možete proširiti da biste prikazali uključene veštine iznad kartica. Kliknite na veštinu da biste videli podatke samo za tu veštinu. Kliknite Sve da biste se vratili na pregled podataka za sve veštine u grupi veština.

Uporedite predviđeni nivo usluge sa stvarnim nivoom usluge

Vertikalna linija označava vreme kada je prikaz poslednji put ažuriran novim podacima. Hover the cursor over the any interval in the chart to view the values that specific interval.

Hover a measure in the legend to highlight it. It is also possible to click a measure in the legend to hide it. This makes it easier to focus on the measures that are important to you. Click the measure again to show it.

Select which day to view

Today's values are shown by default. Show data up to 7 days back or 1 day forward.

- Click on a day in the day section in the top right corner. For example, -3 means three days back.

Export intraday data to an Excel file

Export the data presented in the Intraday charts to an Excel file for further custom reporting. The export shows the total values for each column. When exporting today's values, all columns which contains actual values only have values up until the latest interval. The same applies to forecasted volume and forecasted

average handling time, to make it possible to compare the forecasted total to the corresponding actual total.

1. Select the day to export data for.
2. Select the skill or skill group to export data for.

   > **NOTE** The data for all the skills in the selected skill group is exported, even if you have clicked to show only one of those skills in the view.

3. Click **Export to Excel**.

   The intraday data for the selected day is exported to an Excel file.

Related topics

- About reviewing intraday data
- Compare forecasted with actual volume
- View staffing levels and actual need
- Review intraday data by interval
- Create skill groups

View staffing levels and actual need

Compare the number of **Forecasted agents** to the number of **Scheduled agents** on the Staffing tab in Intraday. View the forecasted and scheduled agents side by side with two additional measures that are based on the actual volume for the day; **Required agents** and **Reforecasted agents**.

The purpose of the **Required agents** measure is to present how many agents you needed according to the actual traffic data. This is calculated the same way as the **Forecasted agents** measure, but with the actual incoming volume and the actual handling time. This calculation considers the service level, efficiency and occupancy values defined for the skills. This makes it possible to compare it with the forecasted and scheduled number of agents. **Required agents** is only shown for past intervals.

For future intervals, the **Reforecasted agents** measure is shown. This is a suggested revised forecast for the day. It will help you predict what the rest of the day will be like. The **Reforecasted agents** measure is calculated by multiplying the forecasted number of agents for each future interval with a deviation factor. The deviation factor is based on the difference between the forecasted volume and the actual volume for the past intervals today. The most recent intervals have a bigger impact on the deviation factor.

To use the revised data, you need to update this manually in the Forecasts module. The forecast is not updated automatically.

NOTE

- The staffing information is immediately updated by any changes to the forecast and by schedule changes made in the web scheduling tools or through requests. Changes made in the Schedules module in the WFM client are visible in the staffing view within an hour.
- The **Scheduled agents** value is not shown if any multisite skills are selected.

Preduslovi

- You have the Web > Intraday permission.

Page location

WFM > Intraday > Staffing tab

Procedures

Select skills

Click in the field at the top of the page and select the skill or skill group to view data for.

If a skill group is selected, you can expand to show the included skills above the tabs. Click a skill to see data for only that skill. Click All to go back to viewing data for all skills in the skill group.

Review staffing levels

The vertical line indicates the time when the view last was updated with new data.

Hover the cursor over the any interval in the chart to view the values that specific interval.

Hover the cursor over a measure in the legend to highlight it. It is also possible to click a measure in the legend to hide it. This makes it easier to focus on the measures that are important to you. Click the measure again to show it.

Select which day to view

Today's values are shown by default. Show data up to 7 days back or 1 day forward.

- Click on a day in the day section in the top right corner. For example, -3 means three days back.

Export intraday data to an Excel file

Export the data presented in the Intraday charts to an Excel file for further custom reporting. The export shows the total values for each column. When exporting today's values, all columns which contains actual values only have values up until the latest interval. The same applies to forecasted volume and forecasted average handling time, to make it possible to compare the forecasted total to the corresponding actual total.

1. Select the day to export data for.
2. Select the skill or skill group to export data for.

   > **NOTE** The data for all the skills in the selected skill group is exported, even if you have clicked to show only one of those skills in the view.

3. Click **Export to Excel**.

   The intraday data for the selected day is exported to an Excel file.

Related topics

- About reviewing intraday data
- Uporedite prognozirano sa stvarnim obimom
- Uporedite predviđeno sa stvarnim nivoom usluge
- Pregledajte unutardnevne podatke po intervalima
- Kreirajte grupe veština

Pregledajte unutardnevne podatke po intervalima

Kada pregledate današnje vrednosti unutar dana, kolone koje sadrže stvarne vrednosti imaju samo vrednosti do poslednjeg intervala.

Svi podaci u prikazu tabele su takođe vizuelizovani u grafikonima na karticama Dolazni saobraćaj, Performanse i Osoblje.

Podaci u Tabela prikaz mogu se izvoziti u Ekcel ako želite da uradite dalje izveštavanje o ovim podacima.

Preduslovi

Pregledajte podatke unutar dana za svaki interval u prikazu tabele. Podaci su uvek prikazani u vašoj vremenskoj zoni.

- Imate unutardnevnu dozvolu.

Lokacija stranice

WFM > Intradai > Tabela pregled

Procedure

Izaberite veštine

Kliknite na polje na vrhu stranice i izaberite veštinu ili grupu veština za prikaz podataka.

Ako je odabrana grupa veština, možete proširiti da biste prikazali uključene veštine iznad kartica. Kliknite na veštinu da biste videli podatke samo za tu veštinu. Kliknite Sve da biste se vratili na pregled podataka za sve veštine u grupi veština.

Izaberite koji dan želite da vidite

Današnje vrednosti su podrazumevano prikazane. Prikaži podatke do 7 dana unazad ili 1 dan unapred.

- Kliknite na dan u odeljku dan u gornjem desnom uglu. Na primer, -3 znači tri dana unazad.

Izvozite podatke unutar dana u Ekcel datoteku

Izvozite podatke predstavljene u Intradai grafikonima u Ekcel datoteku za dalje prilagođeno izveštavanje. Izvoz prikazuje ukupne vrednosti za svaku kolonu. Prilikom izvoza današnjih vrednosti, sve kolone koje sadrže stvarne vrednosti imaju samo vrednosti do poslednjeg intervala. Isto važi i za predviđeni obim i predviđeno prosečno vreme rukovanja, kako bi se omogućilo upoređivanje predviđenog ukupnog iznosa sa odgovarajućim stvarnim ukupnim.

1. Izaberite dan za izvoz podataka.
2. Izaberite veštinu ili grupu veština za izvoz podataka.

   > **NAPOMENA** Podaci za sve veštine u izabranoj grupi veština se izvoze, čak i ako ste kliknuli da biste prikazali samo jednu od tih veština u prikazu.

3. Kliknite **Izvozi u Ekcel.**

   Unutardnevni podaci za izabrani dan se izvoze u Ekcel datoteku.

Srodne teme

- O pregledu unutardnevnih podataka
- Uporedite prognozirano sa stvarnim obimom
- Uporedite predviđeno sa stvarnim nivoom usluge

- Pogledajte nivo osoblja i stvarne potrebe
- Kreirajte grupe veština

Slanje poruka agentima

Pošaljite poruke agentima da ih obavesti ili im postavljati pitanja. Ove poruke se prikazuju u MyTime-u.

Postoje tri vrste poruka.

- Standardne poruke—Poruka na koju agent može da klikne **na OK** da potvrdi da je pročitao poruku.
- Da ili ne poruke—Agent može da odgovori klikom na **Da** ili **Ne**.
- Prilagođene poruke—Agent može da odgovori klikom na dugmad sa opcijama koje ste vi definisali.

Za sve tri vrste poruka, možete dozvoliti agentima da odgovore pisanom porukom pored klikom na dugme.

> **NAPOMENA** Možete pratiti samo poruke koje šaljete. Ne možete pratiti poruke koje drugi korisnici šalju.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi > slanje poruke (ASM).
- Agenti moraju imati dozvolu MiTime > Agent Schedule Messenger.

Lokacija stranice

Klijent > ljudi

Procedure

Pošalji standardnu poruku

1. Izaberite agente u poslovnoj hijerarhiji ili na stranici grupe. Pritisnite Ctrl i kliknite da biste izabrali više agenata.
2. Kliknite na dugme **Poruke** u odeljku **Akcije** .
3. Izaberite **karticu Standard** .

4. Izaberite polje za potvrdu Dozvoli **tekstualni odgovor** kako biste omogućili agentima da unesu tekstualnu poruku pored potvrde.
5. Unesite **predmet** i **poruku**.
6. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Pošalji poruku da ili ne

1. Izaberite agente u poslovnoj hijerarhiji ili na stranici grupe. Pritisnite Ctrl i kliknite da biste izabrali više agenata.
2. Kliknite na dugme **Poruke** u odeljku **Akcije** .
3. Izaberite karticu **Da/Ne** .
4. Izaberite polje za potvrdu Dozvoli **tekstualni odgovor** kako biste omogućili agentima da unesu tekstualnu poruku pored da ili ne.
5. Unesite **predmet** i **poruku**.
6. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Pošalji prilagođenu poruku

1. Izaberite agente u poslovnoj hijerarhiji ili na stranici grupe. Pritisnite Ctrl i kliknite da biste izabrali više agenata.
2. Kliknite na dugme **Poruke** u odeljku **Akcije** .
3. Izaberite karticu Prilagođeno .
4. Dodajte opcije za agente da biraju između.
    - Kliknite **Novi odgovor opcija**, unesite opciju i kliknite **Dodaj.**
    - Ponavljajte dok ne dodate sve opcije.
5. Izaberite polje za potvrdu Dozvoli **tekstualni odgovor** kako biste omogućili agentima da unesu tekstualnu poruku pored izabrane opcije.
6. Unesite **predmet** i **poruku**.
7. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Pratite poslate poruke

Pregledajte poslate poruke i odgovore agenata.

1. Izaberite bilo koju grupu agenata i kliknite na dugme **Poruke** u odeljku **Akcije** .
2. Kliknite na poslatu poruku da biste je proširili i prikazali detalje.
3. Kliknite na dugme **Filter** pored opcije odgovora da biste videli samo primaoce koji su izabrali tu opciju.
4. Kliknite na ime agenta na listi primalaca da biste poslali tekstualnu poruku da biste odgovorili tom agentu.

Izbriši poslate poruke

Prilikom brisanja poruke, svi povezani razgovori se takođe brišu.

1. Ako je potrebno, pomerite se da biste pronašli poruku za brisanje.
2. Kliknite na dugme **Izbrisati** sa crvenim **Ks** u gornjem desnom uglu poruke.

Srodne teme

- Pronađite, sortirajte i filtrirajte WFM agente i korisnike

Kreirajte grupe veština

Kreirajte grupu veština da biste istovremeno videli podatke za sve uključene

veštine. Grupe veština se koriste u alatima za unutardan, pridržavanje i osoblje.

Preduslovi

- Imate dozvolu za grupu veština Veb > Izmena.

Lokacija stranice

Do ove stranice se može doći sa različitih lokacija.

- WFM > Pridržavanje
- WFM > Unutardnevni
- WFM > Osoblje

Procedure

Kreirajte grupu veština iz pridržavanja ili osoblja

1. U odjeljku Pridržavanje ili osoblje, kliknite na dugme **Upravljanje grupama** veština.
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Unesite **ime** za grupu veština i kliknite **Dodaj**.
4. Izaberite veštine koje želite uključiti u **listu dostupnih veština** . Sve odabrane vještine prikazane su u polju **Uključene vještine** . Tip kanala za svaku izabranu veštinu je označen ikonom.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Trougao upozorenja pored imena grupe veština označava da postoje nesačuvane promene za grupu veština.

Kreirajte grupu veština iz Intradai

1. U Intradai, kliknite na dugme **Upravljanje grupama** veština.
2. Kliknite na dugme **Nova grupa**.
3. Unesite **ime** za grupu veština i kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Izaberite veštine koje ćete uključiti na listu sa leve strane. Tip kanala za svaku veštinu je označen ikonom.
5. Kliknite na strelicu da biste premestili izabrane veštine na listu sa desne strane.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite grupu veština iz pridržavanja ili osoblja

1. U odjeljku Pridržavanje ili osoblje, kliknite na dugme **Upravljanje grupama** veština.
2. Pređite mišem na ime grupe veština koju želite da izbrišete i kliknite na dugme **Izbriši.**
3. Kliknite na dugme **Izbriši** da biste potvrdili.

Izbrišite grupu veština iz Intradai

1. U Intradai, kliknite na dugme **Upravljanje grupama** veština.
2. Izaberite grupu veština koju želite da izbrišete u meniju.

3. Kliknite na dugme **Izbriši**.
4. Kliknite na dugme **OK** da biste potvrdili.

Srodne teme

- Pratite pridržavanje na nivou tima
- Pratite poštovanje agenta
- Uporedite prognozirano sa stvarnim obimom
- Uporedite predviđeno sa stvarnim nivoom usluge
- Pogledajte nivo osoblja i stvarne potrebe
- Pregledajte unutardnevne podatke po intervalima
- Pregledajte nivo osoblja

Pratite pridržavanje na nivou tima

Pratite trenutnu situaciju pridržavanja po lokaciji i timu. Informacije o pridržavanju se automatski ažuriraju.

Koristite pregled pridržavanja sajta i tima da biste se spustili na lokacije ili timove u kojima se agenti ne pridržavaju dobro i nadgledaju poštovanje na nivou agenta.

> **NAPOMENA** Sajt ili tim je prikazan samo u alatu za pridržavanje ako sadrži agente koji su povezani sa spoljnim prijavljivanjem.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Adherence.
- Kreiraju se državne grupe.
- Pravila su stvorena.
- Pravila su definisana za svaku kombinaciju aktivnosti i državnih grupa.
- Agenti su povezani sa spoljnim prijavljivanjem.

Lokacija stranice

WFM > Adherence > Monitor organizacija

Procedure

Pratite poštovanje na nivou tima i sajta

Pratite nivoe pridržavanja za sajtove i timove koje imate dozvolu da vidite. Koristite filter veštine ili grupe veština na vrhu stranice da biste pratili poštovanje agenata koji rade na odabranim veštinama.

Ukupan broj agenata u alarmu je prikazan na vrhu kontrolne table.

- Ako se ne izvrši izbor veštine, ovo pokazuje ukupan broj agenata u alarmu za timove koje imate dozvolu da vidite.
- Ako je izabrana veština ili grupa veština, ovo pokazuje broj agenata u alarmu za taj izbor veštine i koga imate dozvolu da vidite.

Kliknite na sajt da biste ga proširili i prikazali nivoe pridržavanja za svaki tim na sajtu. Broj agenata u alarmu se prikazuje za svaku lokaciju i tim.

Boja za svaku lokaciju ili tim označava procenat agenata koji su u alarmu, od ukupnog broja agenata koji pripadaju sajtu ili timu.

- **Zelena** - manje od 33% je u alarmu.
- **Narandžasta** - 33-66% je u alarmu.
- **Crvena** - više od 66% je u alarmu

NAPOMENA Da biste sačuvali podešavanja filtera za buduću upotrebu, dodajte filtriranu stranicu kao obeleživač u vašem pretraživaču. Ne možete da sačuvate slobodni tekst **Filter imena agenata /sites /teams /rules /states /current polje aktivnosti** .

Srodne teme

- Pratite poštovanje agenta
- Pregledajte istorijsku privrženost timu
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje
- Podesite pridržavanje na neutralno
- Grupa pridržavanje države
- Kreirajte pravila poštovanja

- Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja
- Pratite kada agenti kasne
- Pratite agente u realnom vremenu – slušajte pozive i gledajte ekrane agenata uživo

Pratite poštovanje agenta

Pratite trenutnu situaciju pridržavanja da biste videli da li postoje agenti koji se ne pridržavaju svog rasporeda. Iz ovog pogleda možete preduzeti akciju, na primer da izmenite raspored agenta ili pregledate njihovu istorijsku privrženost.

Podrazumevani prikaz prikazuje agente koji su u kombinaciji stanja i aktivnosti koja izaziva alarm. Agenti su sortirani u vreme kada su bili u alarmu, sa agentima koji su bili u alarmu najduže na vrhu.

Isključite prekidač U alarmu da biste prikazali sve agente u izboru. Agenti su zatim sortirani po abecednom redu po defaultu, ali je moguće sortirati na osnovu bilo koje kolone.

Ovaj pogled ima ograničenje prikaza od 50 agenata. Ako vaš izbor agenata uključuje više od 50 agenata, ne možete da se prebacite da pokažete agente koji nisu u alarmu. Ako je broj agenata u alarmu veći od 50, prikazano je 50 agenata sa najdužim vremenom alarma.

U redu agenta kliknite na plavo **dugme Snooze** da biste sakrili agenta. U Snooze **za** polja, možete konfigurisati trajanje snooze u intervalima od 15 minuta za maksimalno 23 sati i 45 minuta. Podrazumevano Trajanje odlaganja je 4 sata. Da biste ručno ponovo prikazali agenta, kliknite na **dugme Snoozed** **agenti** , a zatim kliknite na dugme **Unsnooze**.

> **NAPOMENA** : Pridržavanje alata za pridržavanje izračunava se na vrlo detaljnom nivou. To neće u potpunosti odgovarati spremnom vremenu pridržavanja prikazanom u izveštajima o pridržavanju spremnog vremena, jer je spreman
> Vreme pridržavanje se izračunava na nivou intervala.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Adherence.
- Kreiraju se državne grupe.
- Pravila pridržavanja su stvorena.

- Pravila pridržavanja su postavljena za svaku aktivnost i kombinaciju državnih grupa.
- Agenti su povezani sa spoljnim prijavljivanjem.

Lokacija stranice

WFM > Adherence > Monitor agenti

Procedure

Izaberite agente za praćenje

Izaberite agente za praćenje na osnovu njihovog sajta ili tima, ili izaberite da pokažete agente koji imaju određene veštine ili su u određenom stanju. Moguće je kombinovati selekcije, na primer da izaberete i sajt i veštinu za praćenje agenata koji pripadaju tom sajtu i imaju tu veštinu.

- Kliknite na Izaberi **lokacije / timove** i izaberite jednu ili više lokacija ili timova za praćenje agenata koji pripadaju tim timovima.
- Kliknite na Izaberi **veštinu** ili **Izaberi grupu** veština i izaberite veštinu ili grupu veština da biste pratili agente koji imaju izabranu veštinu ili bar jednu od veština uključenih u izabranu grupu veština.

  Da biste kreirali grupu veština, pogledajte Kreiranje grupa veština.

- Kliknite na dugme **Izaberi države** i označite polja za potvrdu za države koje želite da pratite kako biste pratili agente koji su u tim državama.

> **NAPOMENA** Da biste sačuvali podešavanja filtera za buduću upotrebu, dodajte filtriranu stranicu kao obeleživač u vašem pretraživaču. Ne možete da sačuvate slobodni tekst **Filter imena agenata /sites /teams /rules /states /current polje aktivnosti** .

Sortiraj agente

Kada **je uključen prekidač U alarmu** , agenti su uvek sortirani po vremenu u alarmu. Kada je prekidač U alarmu isključen, agenti su poredani po abecednom redu po defaultu, ali je moguće sortirati na osnovu bilo koje kolone.

- Kliknite na zaglavlje kolone jednom da biste sortirali uzlazno na vrednosti u toj koloni.
- Kliknite dva puta da biste sortirali opadajuće.

Pratite agente koristeći informacije u pogledu pridržavanja

Koristite informacije u ovom prikazu da biste pratili agente da biste videli koliko se dobro pridržavaju svog rasporeda.

- Prikazan je deo smena agenata, 1 sat unazad i 3 sata unapred. Pređite na bilo koju aktivnost u smeni da biste prikazali opis sa informacijama o aktivnostima i njihovom vremenu početka i završetka.
- Tamna horizontalna linija kroz smenu ukazuje na to da je agent bio van pridržavanja za to vreme. Pređite mišem na smenu da biste prikazali vreme početka i završetka perioda od pridržavanja. Ova linija se ne ažurira ako se smena promeni retroaktivno ili ako se odobri nepridržavanje.
- Kolona **Pravilo** prikazuje trenutno pravilo koje se primenjuje, na osnovu kombinacije planirane aktivnosti i stanja u kojem se agent nalazi.
- Kolona **Vreme OoA** prikazuje koliko dugo je agent trenutno bio u kombinaciji aktivnosti i stanja koja je postavljena kao iz poštovanja.

  NAPOMENA : Aktivnost i stanje su se možda promenili tokom ovog vremena. Ako je nova kombinacija takođe definisana kao iz pridržavanja, **vreme OoA** se ne resetuje. Stalno raste.

- Kolona **Vreme u alarmu** prikazuje koliko dugo je agent trenutno u kombinaciji aktivnosti i stanja koja izaziva alarm.

  NAPOMENA : Aktivnost i stanje su se možda promenili tokom vremena alarma. Ako nova kombinacija takođe daje alarm, vreme u alarmu se ne resetuje. Stalno raste.

- Kolona **Vreme u stanju** prikazuje koliko dugo je agent bio u trenutnom stanju.
- Kolona **Država** prikazuje trenutno stanje agenta.

Izmenite raspored agenta

Prikaz Monitor agenti omogućava jednostavan pristup za promene u rasporedu agenta.

- Kliknite na dugme **Izmeni raspored** pored smene agenta da biste izvršili izmene u svom rasporedu, na primer dodati aktivnosti ili odsustva.

  Alat Rasporedi se otvara za tog agenta.

Pogledajte Napravite izmene rasporeda (Raspored alat) za više informacija.

Pregledajte istorijsku privrženost agentu

Bušite dublje i pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje agenta.

- Kliknite na **Istorijsko pridržavanje** pored smene agenta da biste otvorili detaljan prikaz istorijskog pridržavanja za ovog agenta.

Pogledajte Pregled detaljnog istorijskog pridržavanja za više informacija.

Pauziranje ažuriranja pridržavanja

Postoji mogućnost da se privremeno pauziraju ažuriranja pridržavanja kako bi se bliže pogledala trenutna situacija, a da vas ne uznemiravaju stalna ažuriranja.

NAPOMENA Pauziranje ažuriranja utiče samo na prikaz informacija o pridržavanju na ekranu.

- Kliknite na dugme Pauza u gornjem levom uglu. Prikaz sada prikazuje kako je bio kada ste kliknuli na dugme za pauzu.
- Da biste nastavili ažuriranja, kliknite na dugme Plai . U roku od nekoliko sekundi, prikaz će biti ažuriran sa trenutnim stanjima i alarmima.

Srodne teme

- O istorijskom pridržavanju
- Pratite poštovanje agenta
- Pregledajte istorijsku privrženost timu
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje
- Podesite pridržavanje na neutralno
- Grupa pridržavanje države
- Kreirajte pravila poštovanja
- Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja
- Pratite kada agenti kasne
- Pratite agente u realnom vremenu – slušajte pozive i gledajte ekrane agenata uživo
- Konfigurišite analitiku—Podesite pragove za vreme mirovanja i produktivne ili neproduktivne aplikacije i veb sajtove.

Pregledajte istorijsku privrženost timu

Pregledajte istorijsku privrženost agenata za danas, za poslednjih 7 dana, ili za 30 dana unazad.

Boja dana ili intervala u istorijskom pregledu ukazuje na vrednost pridržavanja. Što je niža vrednost prianjanja, to je tamnija boja. To olakšava pronalaženje niskih dana i intervala pridržavanja

što bi moglo zahtevati da delujete. Da biste bliže pogledali dan, kliknite na taj dan da bi taj agent otvorio detaljan prikaz pridržavanja. Da biste bliže pogledali interval u prikazu **Danas** , kliknite na **dugme Istorijsko pridržavanje** za tog agenta.

Istorijski pregled za 7 i 30 dana unazad naglašava sve pojave u kojima su agenti kasnili na posao. U njemu se navodi broj dana kada je agent kasnio i ukupan broj minuta koje su kasnili.

NOTA

- Pridržavanje u istorijskom pregledu izračunava se na veoma detaljnom nivou. Neće se u potpunosti podudarati sa pridržavanjem spremnog vremena prikazanim u izveštajima o pridržavanju spremnog vremena, jer se pridržavanje spremnog vremena izračunava na nivou intervala.
- Istorijski pregled se ne ažurira automatski. Osvežite stranicu u pregledaču da biste prikazali najnovije informacije.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Adherence > Istorijski pregled.
- Kreiraju se državne grupe.
- Pravila su stvorena.
- Pravila se biraju za svaku aktivnost i kombinaciju državnih grupa.
- Agenti su povezani sa spoljnim prijavljivanjem.
- Da biste pratili kada agenti kasne na posao, definisali ste za koje aktivnosti da pratite kada agenti kasne.

Lokacija stranice

WFM > Pridržavanje > Istorijski pregled

Procedure

Izaberite lokacije ili timove za pregled pridržavanja

1. Kliknite na dugme **Izaberi lokacije / timove** i izaberite polja za potvrdu za sajtove i timove za pregled.
2. Kliknite na dugme **Zatvori** da biste prikazali izabrane timove.
3. Kliknite na tim da biste ga proširili i prikazali vrednosti pridržavanja agenata.

Pregled agent poštovanje za proteklih dana

Istorijski pregled podrazumevano prikazuje informacije o pridržavanju za poslednjih 7 dana. Izaberite **30 dana** da biste produžili period i pregledali vrednosti pridržavanja za poslednjih 30 dana.

Procenat pridržavanja je procenat smene agenta koji su se pridržavali svog rasporeda. Prikazano je kada je smena za taj dan završena. Pogledajte O istorijskom pridržavanju za više detalja o tome kako se izračunava procenat pridržavanja. Procenat pridržavanja prikazan za svaki dan zasniva se na vremenskoj zoni agenta. Za noćne smene, procenat pridržavanja za punu smenu se prikazuje na dan početka smene. Kliknite na procenat pridržavanja za bilo kog agenta i dan da biste otvorili detaljan prikaz pridržavanja za taj dan i agenta.

Procenat pridržavanja prikazan u **koloni Pridržavanje** je izračunata vrednost pridržavanja za izabrani period; KSNUMKS ili KSNUMKS dana. Izračunava se na osnovu pridržavanja za sve planirano vreme tokom tog perioda. To znači da procenat pridržavanja za dan sa dugom smenom ima veći uticaj na pridržavanje perioda od procenta pridržavanja za dan sa kraćom smenom.

NOTA

- Ako je agent prvobitno bio van pridržavanja u određenom periodu, ali je to vreme kasnije ili odobreno kao u pridržavanju ili prilagođeno neutralnom, to će izazvati ponovni izračun procenta pridržavanja.
- Svaka retroaktivna promena rasporeda agenta izaziva preračunavanje procenta pridržavanja za taj dan. Ovo se dešava za promene rasporeda do 30 dana unazad. Ako je bilo koja pojava u kojoj je agent bio van pridržavanja prethodno ručno odobrena, ovo odobrenje se uzima u obzir u preračunatom procentu pridržavanja. Ako kasni dolazak agenta više nije relevantan kada je njihov raspored promenjen, pojava *Kasno za rad* se uklanja.

Pregledajte kada su agenti kasnili na posao

Ako je agent kasnio na posao, ovo je istaknuto u **koloni Kasno za posao** . U informacijama se navodi broj dana koje je agent kasnio tokom odabranog perioda i ukupan broj minuta koje je agent kasnio.

PRIMER Agent je kasnio 10 minuta jednog dana i 5 minuta kasni drugi dan. Broj dana je 2, a ukupan broj minuta je 15.

Dani kada je agent kasnio istaknuti su u pregledu. Kliknite na dan kada su zakasnili da biste otvorili detaljan prikaz pridržavanja za više informacija.

Pregled agent poštovanje za danas

- Izaberite **Danas** u istorijskom pregledu da biste videli izračunate procente pridržavanja timova za svaki interval danas. Procenti pridržavanja su prikazani do poslednjeg intervala.
- Kliknite na dugme **Prikaži agente** za tim da biste proširili i prikazali pojedinačne procente pridržavanja agenata za svaki interval.
- Kliknite **na Istorijsko pridržavanje** pored imena agenta da biste otvorili detaljan prikaz istorijskog pridržavanja za ovog agenta.

NAPOMENA Vrednosti pridržavanja u prikazu **Danas** se ažuriraju ako se raspored menja retroaktivno, ako je odobrena pojava nepridržavanja i ako je pridržavanje podešeno na neutralno.

Srodne teme

- O istorijskom pridržavanju
- Pratite poštovanje agenta
- Pratite poštovanje agenta
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje
- Podesite pridržavanje na neutralno
- Grupa pridržavanje države
- Kreirajte pravila poštovanja
- Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja
- Pratite kada agenti kasne

Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje

Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje agenta. Ovaj pogled pruža pogled na punu smenu, sa informacijama o svim periodima kada je agent bio van poštovanja. Izračunati procenat pridržavanja za dan je prikazan u gornjem levom uglu. Ako postoje retroaktivne promene rasporeda, procenat pridržavanja se ažurira. Ovo se radi za promene rasporeda do 30 dana unazad.

Detaljan prikaz pridržavanja prikazuje smenu, uključujući jedan sat pre početka smene i jedan sat nakon završetka smene. Sve države koje su registrovane pre ili posle smene ne utiču na poštovanje rezultata agenta.

Tamno crvena horizontalna linija kroz smenu ukazuje na to da je agent bio van pridržavanja za to vreme. Ako se smatra da je agent van poštovanja ili ne, zasniva se na podešavanjima za pravilo koje je povezano sa kombinacijom stanja i aktivnosti u kojoj se agent nalazi.

Odobravanje iz privrženosti

Procenat pridržavanja se ažurira ako se raspored ažurira retroaktivno. Ali, mogu postojati situacije u kojima je agent bio van poštovanja i imao valjane razloge da bude. U takvim situacijama, možete odobriti ovu pojavu kao u pridržavanju. Ovo pokreće preračunavanje procenta pridržavanja i podešava liniju pridržavanja.

Slično tome, ako postoje tehnički problemi koji uzrokuju da su vrednosti pridržavanja nepouzdane, neutralno pridržavanje se može podesiti za sve agente za ovaj vremenski period. Procenat pridržavanja se zatim preračunava u odnosu na to, a tamno crvena linija od pridržavanja se zamenjuje tamno plavom linijom kako bi se ukazalo na to da su vrednosti pridržavanja prilagođene da budu neutralne. Pogledajte Prilagodite poštovanje neutralnom za više informacija.

Kasno na posao

Detaljan prikaz pridržavanja pokazuje da li je agent zakasnio na posao. Ako je agent prijavljen na ACD platformu nakon početka smene, ovo je istaknuto vertikalnom linijom kroz smenu. Prikazuje se broj minuta koje je agent kasnio.

Funkcionalnost kašnjenja za rad odnosi se samo na početak smene i za odabrane aktivnosti. Obračun se vrši od početka prve aktivnosti za koju je uključeno praćenje kasno za rad do trenutka kada agent uđe u prijavljeno stanje.

Postoji prag od jednog minuta za kasnu registraciju za posao. To znači da agent neće biti prikazan kao kasno za posao ako se prijave 30 sekundi kasnije.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Adherence.
- Da biste odobrili periode kada je agent bio van poštovanja kao u pridržavanju, morate imati dozvolu Veb > Pridržavanje > Odobrite.
- Kreiraju se državne grupe.
- Pravila pridržavanja su stvorena.
- Pravila pridržavanja su postavljena za svaku aktivnost i kombinaciju državnih grupa.
- Agenti su povezani sa spoljnim prijavljivanjem.

Lokacija stranice

WFM > Pridržavanje

Procedure

Pristupite detaljno istorijsko poštovanje za agenta

Postoje dva načina za pristup detaljnom istorijskom pridržavanju.

- U prikazu **Monitor agenti** , kliknite na **dugme Istorijsko pridržavanje** za agenta čije poštovanje želite da pobliže pogledate.
- U istorijskom pregledu kliknite na procenat pridržavanja za dan i agenta za koji želite da vidite više detalja.

Pregledajte istorijsku privrženost agenta

Detaljan istorijski prikaz pridržavanja prikazuje čitavu smenu agenta. Tamno crvena, horizontalna linija označava periode kada je agent bio van poštovanja. Ukupan procenat pridržavanja za dan je prikazan u gornjem levom uglu. Ako gledate u tekućoj smeni, procenat pridržavanja pokazuje vrednost pridržavanja do sada.

Ako je agent zakasnio na posao, vreme dolaska je označeno vertikalnom narandžastom linijom u smeni. Prikazuje se broj minuta koje je agent kasnio.

Da biste pregledali informacije o pridržavanju, proširite aktivnost koju želite da istražite na listi aktivnosti. Kada proširite aktivnost, videćete red za svaku promenu stanja tokom te aktivnosti. Prikazuje tačno vreme za promenu stanja, trajanje, pravilo koje važi za ovu aktivnost i kombinaciju stanja i da li je agent bio u ili van poštovanja.

> **NAPOMENA** : Lista aktivnosti sadrži samo aktivnosti tokom kojih se stanje ili pravilo promenilo najmanje jednom.

Možete koristiti dijamante ispod smene da biste dalje istražili informacije o pridržavanju. Dijamanti predstavljaju sve promene pravila. Kliknite na dijamant da biste označili red za tu promenu pravila u tabeli aktivnosti i pregledajte detalje.

Detaljno istorijsko pridržavanje dostupno je za danas i 30 dana unazad. Koristite strelice u gornjem desnom uglu za navigaciju između dana.

Odobriti pojavu u kojoj je agent bio van poštovanja kao u pridržavanju

1. U redu Snimljeno **pridržavanje** ispod smene, kliknite na odeljak van pridržavanja koji želite da odobrite.

   Spisak svih zabeleženih pojava iz pridržavanja za danas prikazan je u tabeli **snimljenog pridržavanja** ispod, sa njihovim vremenom početka i završetka. Vreme početka i završetka trenutno izabranog pojavljivanja je prikazano sa desne strane.

2. Ako je potrebno, podesite vreme početka i završetka da biste definisali vremenski period koji želite da odobrite.

   Zeleni odeljak u **redu Odobreno kao u pridržavanju** ispod smene je podešen tako da odgovara novom vremenu početka i završetka.

3. Kliknite na dugme **Odobri kao u pridržavanju**.

   - Zeleni deo u odobrenom kao u redu pridržavanja postaje tamnije zeleno da ukaže na to da je odobren.
   - Linija za pridržavanje u smeni se uklanja za odobreni vremenski period.
   - Procenat pridržavanja se preračunava.
   - Vremenski period se dodaje u **Odobreno kao u tabeli pridržavanja** .

NAPOMENA - Procenat pridržavanja u istorijskom pregledu se prilagođava kada odobrite pojavu nepridržavanja kao u pridržavanju, a to se ogleda u pridržavanju po agentu izveštaj. Izveštaji o pridržavanju spremnog vremena nisu pogođeni jer se zasnivaju na spremnom poštovanju. Pogledajte O spremnom vremenu pridržavanja za više informacija.

Uklonite prethodno odobrenje pojave nepridržavanja

1. Kliknite da biste prikazali listu pojava koje su **odobrene kao u pridržavanju**, ispod smene.
2. Kliknite na dugme **Ukloni** za period za koji želite da uklonite odobrenje. Procenat pridržavanja se ponovo izračunava i linija van pridržavanja se ponovo dodaje u smenu.

Srodne teme

- O istorijskom pridržavanju
- Pratite poštovanje agenta
- Pratite poštovanje agenta

- Pregledajte istorijsku privrženost timu
- Podesite pridržavanje na neutralno
- Grupa pridržavanje države
- Kreirajte pravila poštovanja
- Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja
- Pratite kada agenti kasne
- Pratite fokus i aktivnost agenata – pregledajte aplikacije i veb lokacije koje je agent koristio na određeni datum

Podesite pridržavanje na neutralno

Podesite prijavljeno pridržavanje na neutralno za periode kada je nepouzdan, na primer zbog tehničkih problema. Neutralno pridržavanje znači da se ovaj vremenski period ne uzima u obzir prilikom izračunavanja procenta pridržavanja.

PRIMER Agenti su zakazani od 08:00 do 17:00. Postoje tehnički problemi tokom 08:00 do 10:00 izaziva agenti da se pokaže kao van poštovanja. Menadžeri odluče da prilagode poštovanje neutralnom za
Ovaj vremenski period. Pridržavanje agenata za taj dan izračunava se na osnovu njihovog rada tokom ostatka smene, od 10:00 do 17:00.

NAPOMENA Kada podesite prijavljeno pridržavanje na neutralno, to se radi za sve agente u svim poslovnim jedinicama.

Takođe postoji mogućnost da se odobri bilo koji odjavljen iz pridržavanja kao u pridržavanju za pojedinačnog agenta. Pogledajte Pregled detaljnog istorijskog pridržavanja za više informacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Adherence i osnovne dozvole Prilagodite neutralnom i istorijskom pregledu.

Lokacija stranice

WFM > Pridržavanje > Istorijski pregled > Prilagodite poštovanje

Procedure

Podesite poštovanje neutralnog za sve agente

1. Kliknite na dugme **Dodaj period**.
2. Izaberite početni dan i vreme početka i datum završetka i vreme završetka.
3. Potvrdite da je vremenski period, napisan podebljanim slovima iznad kalendara, tačan.
4. Kliknite na dugme **Podesi na neutralno**. Prilagođeni period je naveden ispod kalendara sa informacijama o tome kada je to učinjeno i kojim korisnikom.

NAPOMENA - U detaljnom istorijskom pridržavanju agenta, svako pridržavanje koje je podešeno na neutralno prikazano je tamno plavom bojom u smeni.

Uklonite prilagođeni period pridržavanja

- Na listi prilagođenih perioda, kliknite na dugme **Ukloni** za period za koji želite da uklonite podešavanje.

  Prilagođeno pridržavanje se uklanja, a pogođeni procenti pridržavanja se vraćaju na ono što su bili pre dodavanja neutralnog perioda.

Srodne teme

- Pratite poštovanje agenta
- Pratite pridržavanje na nivou tima
- Pregledajte istorijsku privrženost timu
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje
- Grupa pridržavanje države
- Kreirajte pravila poštovanja
- Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja
- Pratite kada agenti kasne

O istorijskom pridržavanju

Istorijsko pridržavanje ukazuje na to koliko su se agenti pridržavali svog rasporeda i zasniva se na pohranjenim podacima o pridržavanju u realnom vremenu. Stoga, izračunavanje istorijskog pridržavanja zavisi od konfiguracije državnih grupa, pravila i mapiranja pravila u WFM klijenta > Opcije > pridržavanje u realnom vremenu.

Istorijsko pridržavanje je dostupno u alatu za pridržavanje i u izveštaju o pridržavanju po agentu.

> **NAPOMENA** Istorijsko pridržavanje se prati na detaljnom nivou, pa je stoga izračunati procenat istorijskog pridržavanja veoma tačan. Ovaj procenat neće u potpunosti odgovarati vremenu spremanja Procenat pridržavanja koji se izračunava na osnovu vremena spremnosti i na nivou intervala. Pogledajte O spremnom vremenu pridržavanja za više informacija.

Ako se smatra da je agent u pridržavanju, iz pridržavanja ili u neutralnom stanju zasniva se na:

- Stanje u kojem je agent.
- Aktivnost na kojoj su zakazani u to vreme.
- Pravilo koje je definisano za tu kombinaciju stanja i aktivnosti.
- Postavka pridržavanja koja je izabrana za to pravilo.

Izračunavanje istorijske privrženosti

Formula za izračunavanje istorijskog procenta pridržavanja je:

Pridržavanje % = (Ukupno vreme pridržavanja ÷ (Ukupno radno vreme - Ukupno neutralnih perioda)) × 100

> **PRIMER**
> Agent je radio 6-satnu smenu.
>
> - 3 sata su bila u kombinaciji stanja i aktivnosti koja je povezana sa pravilom definisanim kao pridržavanje.
> - 1 sat je bio u kombinaciji stanja i aktivnosti povezanoj sa pravilom definisanim kao nepoštovanje.
> - 2 sata su bila u kombinaciji stanja i aktivnosti povezana sa pravilom definisanim kao neutralno.
>
> Pridržavanje agenta je 75%, jer se 2 neutralna sata zanemaruju.

Procenat pridržavanja je uvek za punu smenu, čak i ako smena prelazi ponoć.

U pregledu istorijskog pridržavanja i izveštaju o pridržavanju po agentu, procenat pridržavanja za agenta je prikazan kada je smena završena. U prikazu istorijskog dana pridržavanja možete videti trenutni procenat pridržavanja za tekuću promenu, na osnovu pridržavanja od početka smene do sada.

U prikazu dana istorijskog pridržavanja za agenta, prikazuje se puna smena, uključujući jedan sat pre početka smene i jedan sat nakon završetka smene. Sve države koje dolaze pre ili posle zakazane smene ne utiču na rezultat pridržavanja.

Pridržavanje za odsustvo kontroliše pravilo definisano za vreme bez zakazanih aktivnosti. Koristite to pravilo ako želite da smatrate da je vreme odsustva neutralno, da ne utiče na procenat pridržavanja na nivou dana ili perioda.

NOTA

- Ako je agent prvobitno bio van pridržavanja u određenom periodu, ali je to vreme kasnije ili odobreno kao u pridržavanju ili prilagođeno neutralnom, to uzrokuje preračunavanje procenta pridržavanja.
- Svaka retroaktivna promena rasporeda agenta izaziva preračunavanje procenta pridržavanja za taj dan. Ovo se dešava za promene rasporeda do 30 dana unazad. Ako je bilo koja pojava u kojoj je agent bio van pridržavanja prethodno ručno odobrena, ovo odobrenje se uzima u obzir u preračunatom procentu pridržavanja. Ako kasni dolazak agenta više nije relevantan kada je njihov raspored promenjen, pojava *Kasno za rad* se uklanja.

Srodne teme

- Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje
- Pregledajte istorijsku privrženost timu
- Podesite pridržavanje na neutralno
- Poštovanje po izveštaju agenta

O spremnom vremenu pridržavanja

Spremno poštovanje pokazuje koliko su se agenti pridržavali svog rasporeda. Upoređuje ukupno planirano vreme spremnosti agenta sa ukupnim stvarnim vremenom spremnosti za svaki interval. Obračun može uzeti u obzir zakazano vreme ne-spreman, u zavisnosti od izabranog obračuna spremnog vremena pridržavanja.

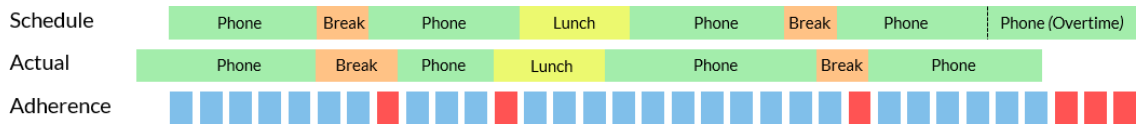
> **NAPOMENA** : Procenat pridržavanja spremnog vremena izračunava se na nivou intervala i neće u potpunosti odgovarati detaljnijem istorijskom pridržavanju prikazanom u alatu za pridržavanje i pridržavanju po
>
> izveštaj agenta. Pogledajte O istorijskom pridržavanju za više informacija.

Postoje tri metode za izračunavanje spremnog vremena pridržavanja, opisano u nastavku. U izveštajima koji uključuju spremno pridržavanje, možete odabrati koji metod ćete koristiti. Metod obračuna pridržavanja izabran u Opcije > Podešavanja sistema se koristi u MiReport u MiTime i za izračunavanje značke.

Vreme spremanja u odnosu na planirano vreme spremanja

Kada se izabere ova kalkulacija, na spremno poštovanje utiče samo ako agenti nisu spremni kada su zakazani da budu spremni. Ako je agent spreman kada su zakazani na pauzi, to ne utiče na spremno poštovanje.

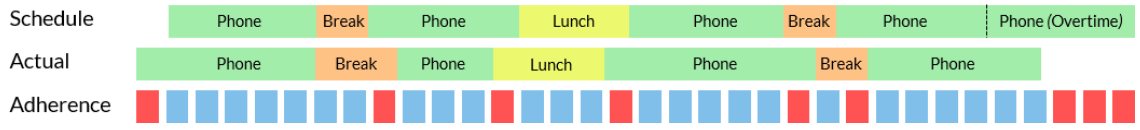
Pridržavanje = (Planirano spremno vreme - odstupanje) ÷ Planirano spremno vreme



Spremno vreme u odnosu na planirano vreme (uključujući vreme pre i posle početka smene)

Kada se izabere ova kalkulacija, na spremno vreme poštovanje utiče ako agenti nisu spremni kada su zakazani da budu spremni. Takođe je pogođeno ako su spremni kada su zakazani da rade nešto drugo, ili ako su spremni pre ili posle smene. Po defaultu, dva sata pre i posle zakazane smene su uključeni.

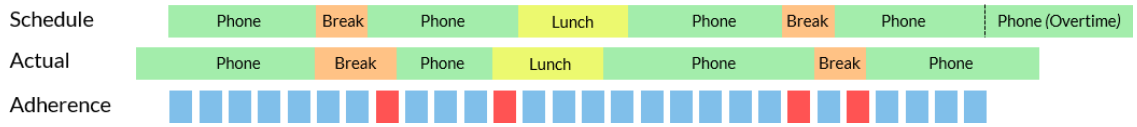
Pridržavanje = (Raspored vreme - Odstupanje) ÷ Planirano vreme



Vreme spremanja u odnosu na planirano vreme ugovora

Kada se izabere ova kalkulacija, na spremno vreme poštovanje utiče ako agenti nisu spremni kada su zakazani da budu spremni. To je takođe pogođeno kada su spremni kada su zakazani da rade nešto drugo. Razmatra se samo vreme ugovora. To znači da je ručak obično isključen i prekovremeni rad je uvek isključen.

Pridržavanje = (Planirano vreme ugovora - Odstupanje) ÷ Planirano vreme ugovora



Devijaciju

Izračunavanje spremnog vremena pridržavanja zasniva se na broju minuta koje je agent odstupio od svog rasporeda. Odstupanje je prikazano po agentu i intervalu u izveštajima o pridržavanju spremnog vremena.

Ako je stvarno vreme spremnosti manje ili jednako planiranom vremenu spremnosti, odstupanje je stvarna razlika između planiranog vremena spremanja i stvarnog vremena spremnosti.

Odstupanje = Planirano vreme spremanja - Spremno vreme

Ako agent prekoračuje i ima više minuta stvarnog vremena spremnosti od planiranog vremena spremnosti, izračunato odstupanje nije stvarno odstupanje. Koristi se samo za izračunavanje ispravnog procenta pridržavanja. Formula koja se koristi u ovim slučajevima je:

Odstupanje = (Spremno vreme - Planirano vreme spremnosti) × (Planirano vreme spremanja ÷ Spremno vreme)

Srodne teme

- Spremno poštovanje po izveštaju agenta
- Spreman izveštaj o pridržavanju po danu
- Izveštaj o metrikama agenta
- Izveštaj o timskim metrikama
- Poboljšajte izveštaj

Nedostaju ili su netačni istorijski podaci

Problem	Stvari koje treba proveriti

Ne mogu da vidim podatke u Intradai.	▪ Proverite da li su podaci prisutni u **WFM standardu izveštaji** > **Izveštaj o statistici reda**
	▪ Uverite se da postoji prognoza stvorena za veštine i datume koje gledate u Intradai.
	▪ Uverite se da su otvoreni sati definisani u prognozi.
	▪ Idi na **Client** > **Vorkload** > **Properties** > **Proračuni** i pregledajte konfigurisana podešavanja.
	▪ Ostale važne tačke koje treba napomenuti su:
	  ▪ Intradai se uvek prikazuje u vremenskoj zoni korisnika koji pregleda podatke. Vremenska zona je postavljena u modulu Ljudi u Klijentu.
	  ▪ Mora postojati prognoza za popunjavanje unutardnevnih podataka.
	  ▪ Unutardnevni podaci mogu se pregledati za danas, pre sedam dana i jedan dan unapred.

Podaci se ne podudaraju sa izvornim podacima.	▪ Intradai se ažurira brzinom kojom ACD platforma šalje informacije. ▪ Podaci se mogu ažurirati za prošle intervale kako se dobijaju dodatne informacije od ACD-a. ▪ Intradai se kontinuirano ažurira sa promenama rasporeda i prognoze. ▪ Na kartici Performanse, predviđeni nivo usluge se ne ažurira ako su retroaktivne promene rasporeda napravljene za periode pre više od 24 sata.

Evaluatori

Evaluatori procenjuju kontakte agenata sa klijentima. Oni takođe mogu napisati pitanja za evaluaciju ili osigurati konzistentnost među drugim evaluatorima.

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.

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
-
- Upravljanje sastancima (alat za sastanke) – Na osnovu onoga što posmatrate na snimku, zakažite sastanak sa agentom

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.

Preskočite napred i nazad u snimku

Timeline panel vam omogućava da kontrolišete reprodukciju audio ili snimak ekrana.

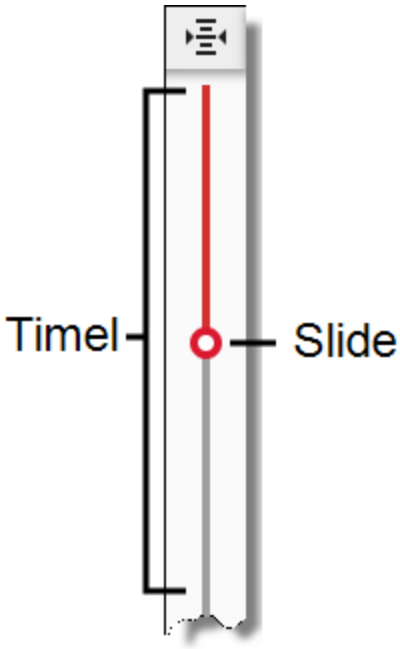
Tip kontakta: Poziv, samo ekran

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.

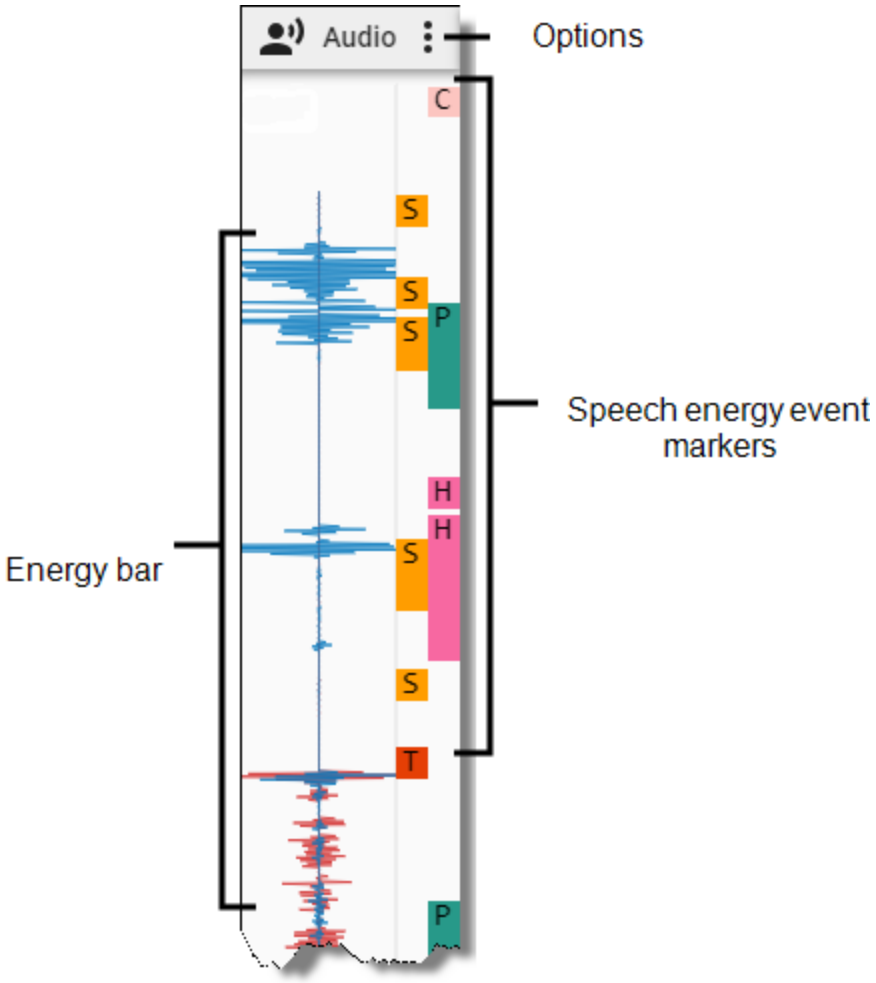


Crvena linija napretka u energetskoj traci poravnava se sa klizačem dok se snimak reprodukuje. Ovo vam omogućava da vidite kako se snimak podudara sa podacima u bilo kom od sledećih panela koji su vam dostupni:

- Audio
- Osećanja
- Fraza Hitovi
- Radne površine

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.
	Drћi	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.

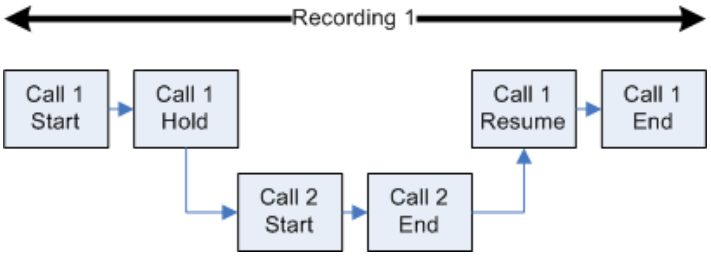
Primeri scenarija kontakta

Sledeće teme opisuju kako agenti rukuju dva poziva istovremeno, slepe prenose poziva i konferencijske pozive.

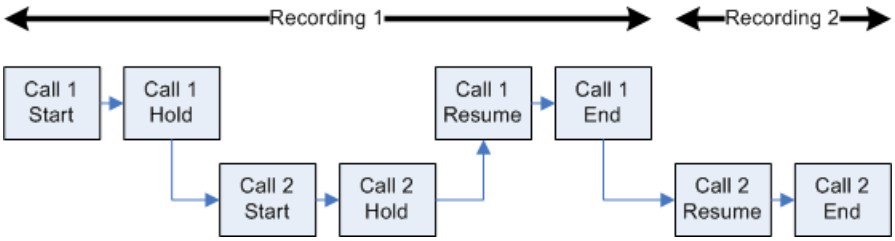
Snimci poziva u zagradama i isprepleteni

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.

Pogledaj akcije agenta za kontakt

Desktop panel sumira akcije koje su agenti preduzeli na svojim telefonima i računarima. To vam omogućava da identifikujete i analizirate odluke koje su uticale na njihovo rukovanje kontaktom.

> **NAPOMENA** Zbog načina na koji se obrađuju podaci na radnoj površini, ovaj panel ne prikazuje informacije ako se vaša organizacija integriše sa Cisco Webex Contact Center.

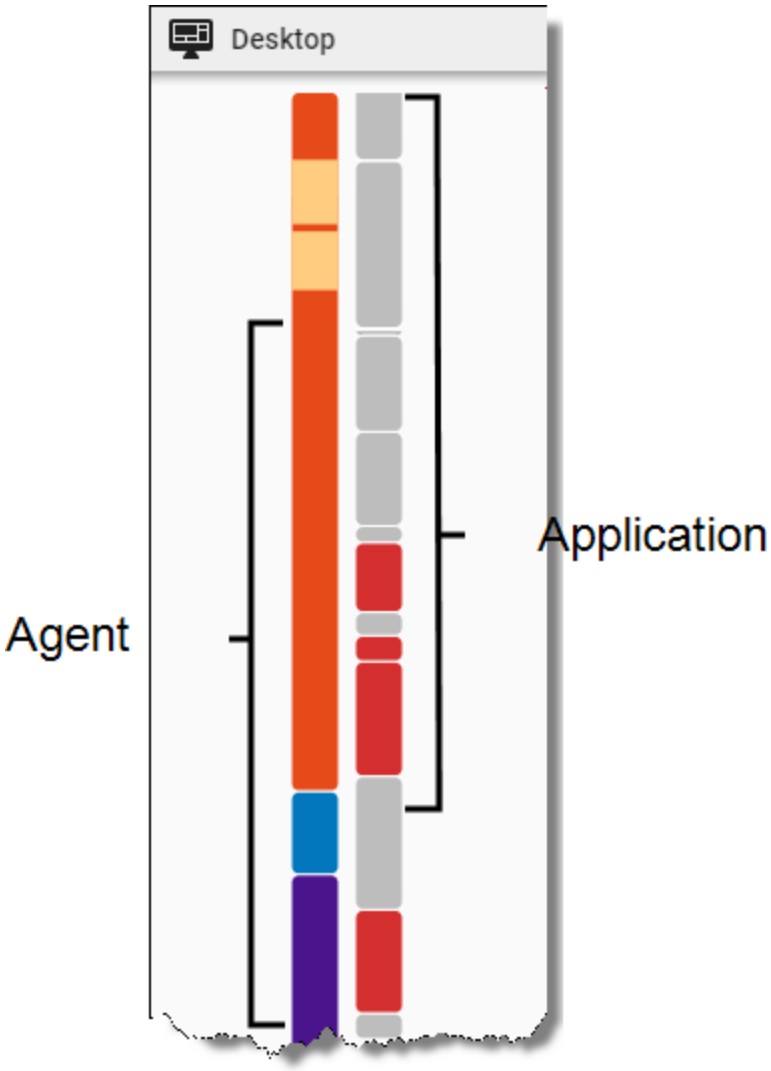
Tip kontakta: Poziv, samo ekran Sadržaj

kontakta: Ima glas, ima 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

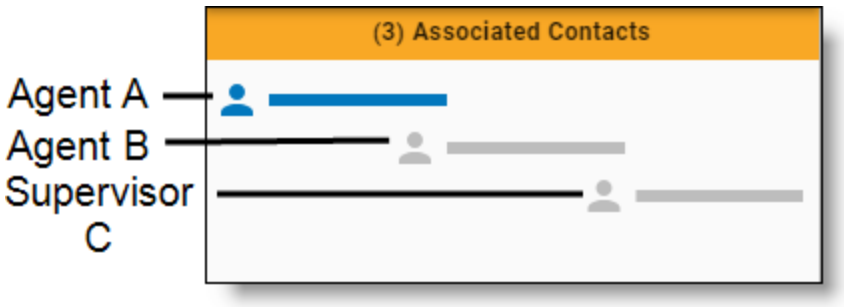
Interakcije > Dvaput kliknite na kontakt > panel Detalji

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 podaci	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 je vaš

Kontakt podaci	Opis
	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 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 vaše organizacije

Kontakt podaci	Opis
	Program za ćaskanje. To može biti sa ljudskim agentom ili sa chat botom. ▪ E-mail—Kontakt e-pošte bez snimanja poziva. Ovaj tip kontakta se pojavljuje samo kada vaša organizacija koristi i upravljanje kvalitetom i analitiku. ▪ Non-Call—Kontakt bez snimka poziva koji je neko kreirao klikom na Kreiraj kontakt na stranici Interakcije. ▪ Samo ekran—Kontakt za snimanje ekrana bez snimanja poziva. ▪ SMS—Pismeni kontakt koji se dogodio u okviru programa za tekstualne poruke vaše organizacije. ▪ Tekst – U zavisnosti od 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:

Kontakt podaci	Opis
	▪ 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. ▪ 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. ▪ Fajl na čekanju na otpremanje – Video je snimljen, ali još nije

Kontakt podaci	Opis
	Je otpremljen. ▪ 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.

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.
Kalibrisan	Označava da li je kontakt označen za kalibraciju.
Datum оцењivanja	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.

Kontakt podaci	Opis
	▪ 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: ▪ 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.

Kontakt podaci	Opis
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

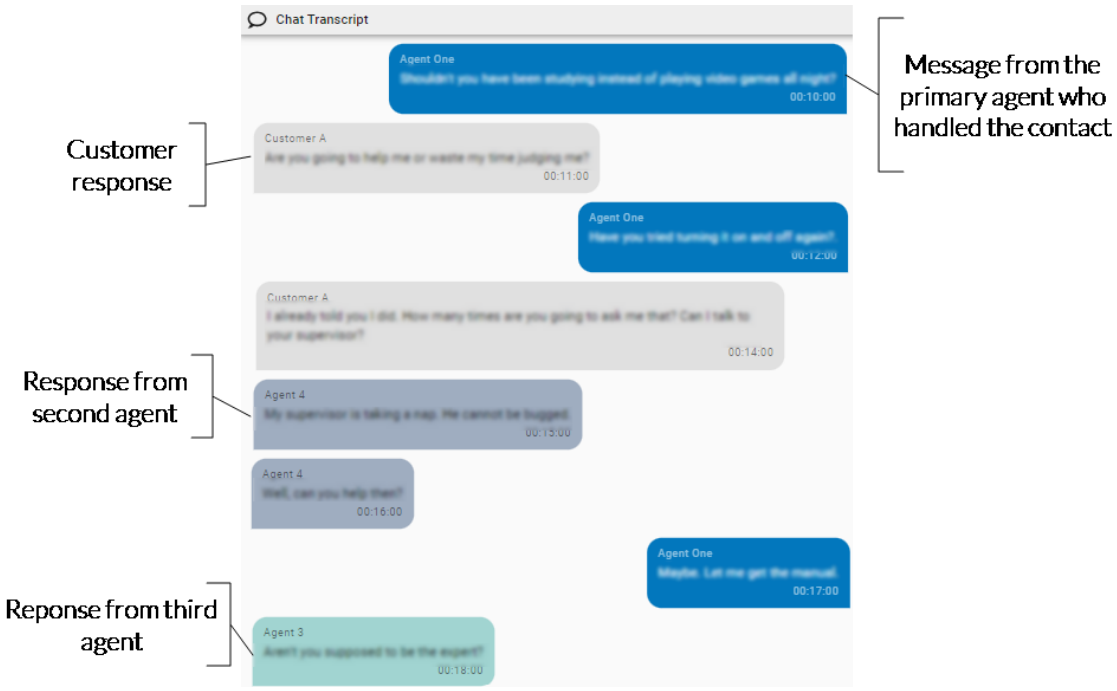
Kontakti prikazani na ovom panelu imaju kontakt tip teksta. Pogodak fraze iz zadataka Tekstualne analitike označen je žutom bojom.

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

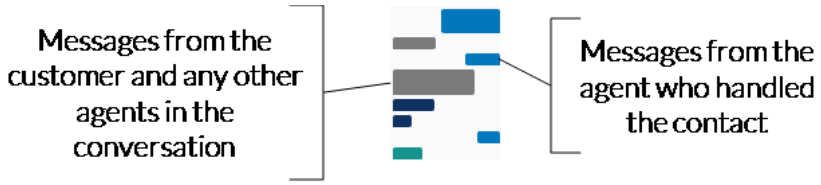
1. Kliknite na ikonu opcija u gornjem desnom uglu panela.
2. Izaberite **Štampa**. Otvara se prozor za štampanje vašeg pretraživača. Odavde možete sačuvati razgovor i kao PDF.

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.

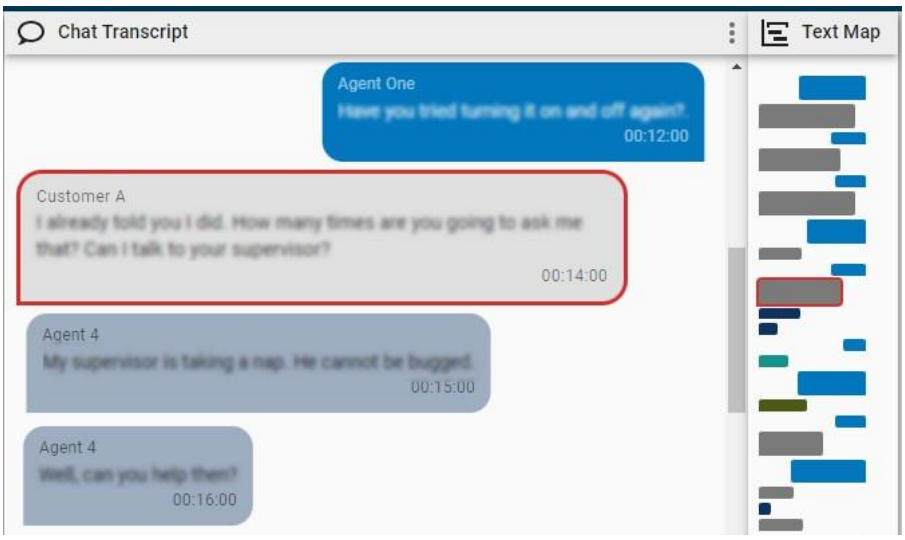
Lokacija stranice

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

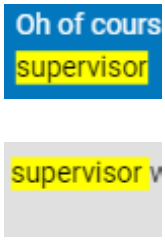
Potrebne licence: Webex VFO Access, Analitics Essentials ili Analitics Enterprise Potrebne

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.

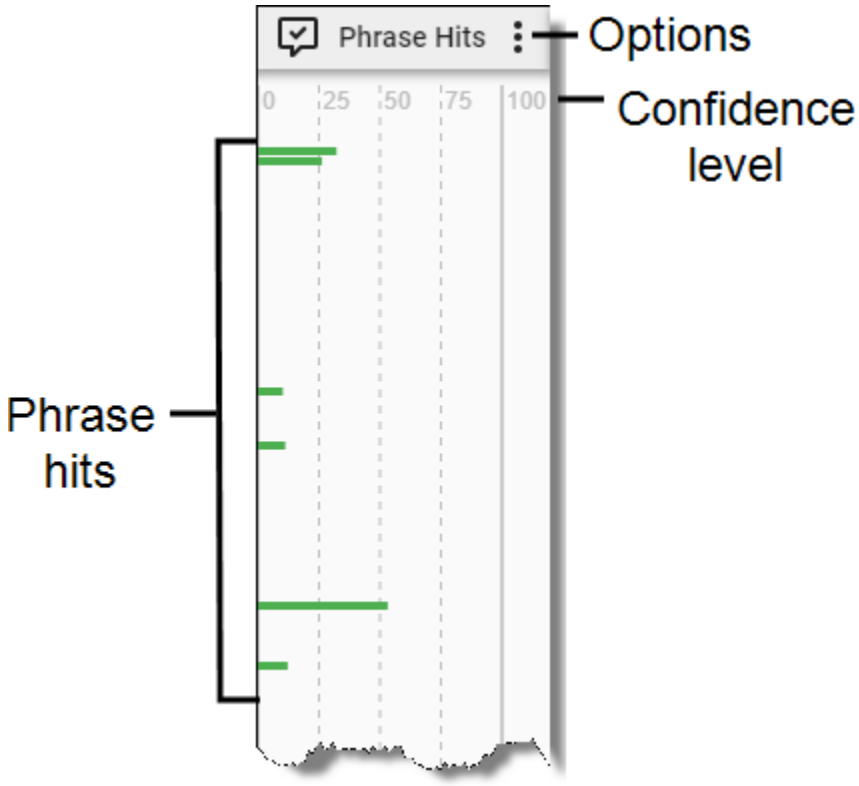
Kontakt Tip: Poziv

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

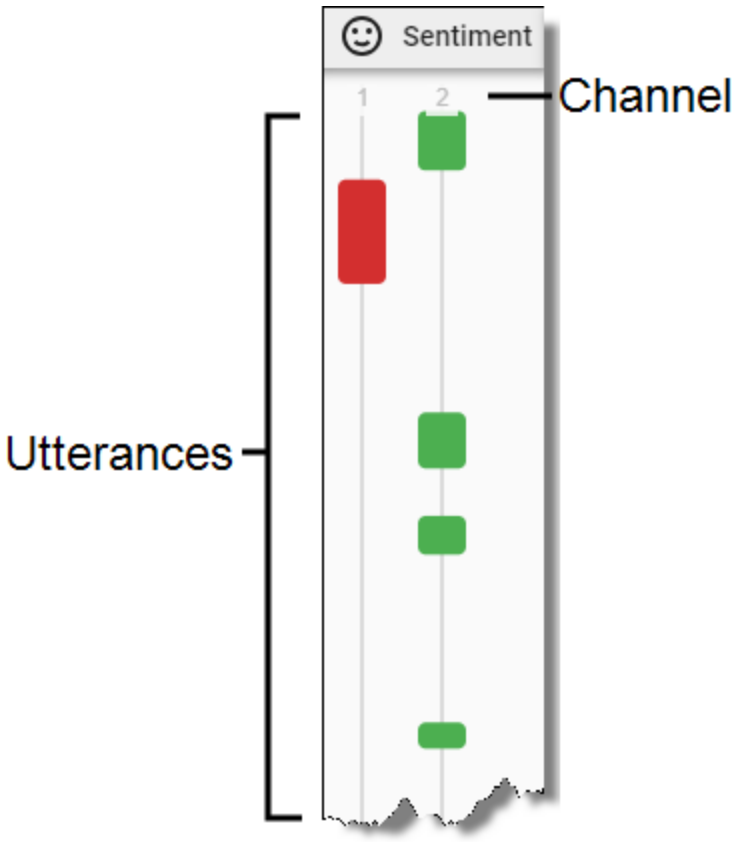
Potrebne licence: Analitika ili Webex VFO pristup

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 mehurića

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

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.

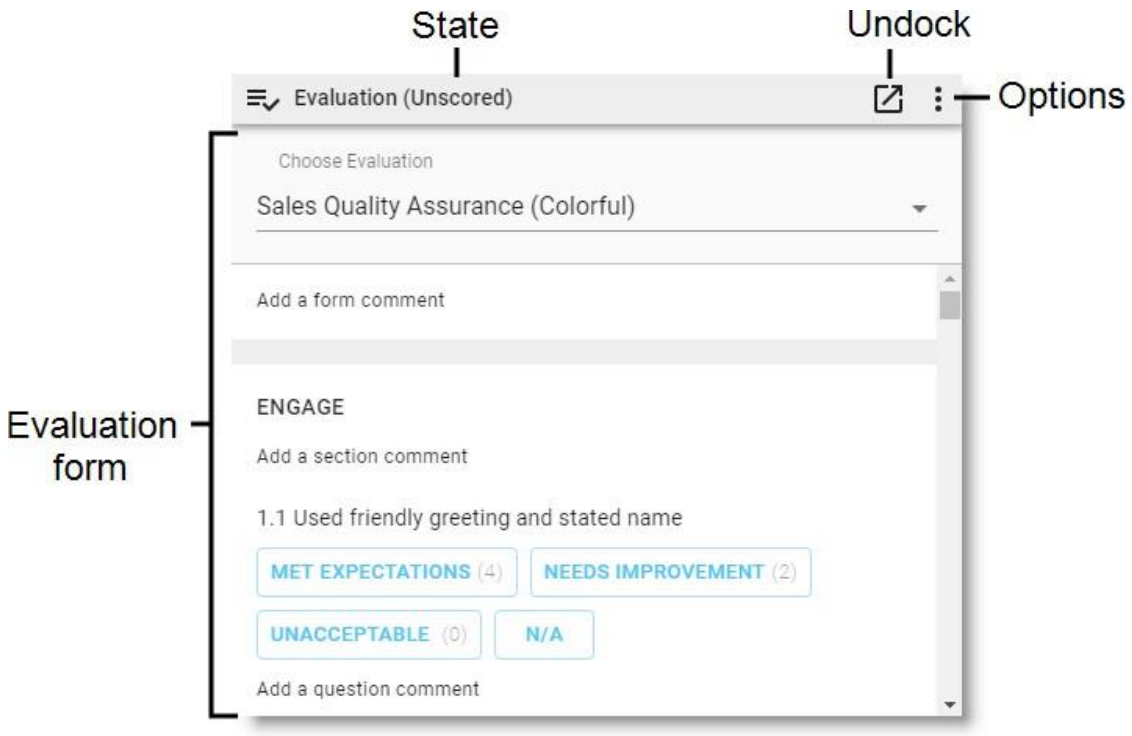
Preduslovi

- 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.
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide—Kreirajte uloge i dodelite im dozvole.

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.

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 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.**

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

- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide—Više informacija o dozvolama.
- Konfigurišite obaveštenja – Više informacija o obaveštenjima.

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**.

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.

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.
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.

Kolona	Opis
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.
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.

Kolona	Opis
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 zasnovanona 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
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

Pitanje	Težina	Tip	Rezultat	Ponderisani rezultat
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
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	Bodovi Odeljak doprinosi ukupnom rezultatu
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.

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

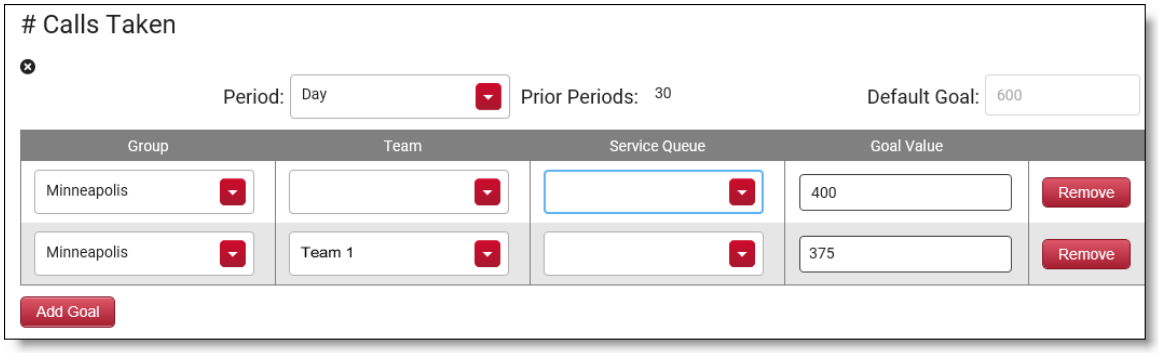
Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija > > ključni pokazatelji učinka (KPI)

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 Kreirajte izveštaj Data Ekplorer 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 za QM i Analitiku.
Tim	(Opciono) Izaberite tim za cilj. Dostupni timovi su oni konfigurisani na stranici Timovi (pogledajte Upravljanje timovima za QM i Analitiku).
Obrasca	(Opciono) Izaberite obrazac za evaluaciju za cilj. Dostupni obrasci su oni koji su konfigurisani na stranici Menadžer obrazaca za evaluaciju (pogledajte Upravljanje formularima za evaluaciju).
Цilj 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.

Srodne teme

- Postavite WFM KPI ciljeve za agente - Konfigurišite KPI za novi WFM

Analitičari podataka

Analitičari podataka pomažu u obradi i izveštavanju o podacima kontakt centra. Postoji šest mesta u okviru Webex VFO gde možete analizirati podatke:

- Standardni QM izveštaji
- Standardni WFM izveštaji
- Data Ekplorer
- Uvid
- Cisco analitika
- WFM menadžer performansi

Pogledajte Pregled izveštavanja u Webex VFO za više informacija o svakoj opciji i koje najbolje odgovaraju vašim potrebama.

Pregled izveštavanja u Webex VFO

Webex VFO ima brojne alate koji vam pomažu da vizualizujete podatke o vašoj organizaciji. Vizualizacije mogu biti u obliku izveštaja i grafikona, kontrolnih tabli i vidžeta. Važno je da razumete odakle ovi alati dobijaju podatke koji ulaze u ove vizualizacije i šta svaki alat može da uradi kako bi vam pomogao da upravljate svojom organizacijom.

Webex VFO čuva podatke u dve različite baze podataka: WFM baza podataka i QM & Analitics baza podataka. Sve opcije izveštavanja koje Webex VFO nudi povlačenje podataka iz ovih izvora kada kreirate izveštaje ili kontrolne table.

Donja tabela sumira alate za izveštavanje koji su dostupni u Webex VFO.

Alat za izveštavanje	Izvor podataka	Opis
Uvid podataka	WFM baza QM i analitička baza podataka	Pomoću Insights-a možete kreirati analize i kontrolne table i dijeliti ih sa drugim ljudima u vašoj organizaciji. Podaci koji su vam dostupni

Alat za izveštavanje	Izvor podataka	Opis
		Zavisi od toga kojim Cisco proizvodima imate licencu za pristup. Razne analize i kontrolne table dolaze unapred napravljene za vas kada vaša organizacija kupi Webex VFO. Saznajte više o uvidima ovde: Analitičari podataka.
Data Ekplorer podataka	WFM baza QM i analitička baza podataka	Pomoću Data Ekplorer-a možete kreirati izveštaje i kontrolne table za sebe i deliti ih sa drugima. Podaci koji su vam dostupni zavise od toga Cisco proizvodi za koje imate licencu za pristup. Data Ekplorer izveštava o poslednje dve godine podataka. Različiti izveštaji i kontrolne table dolaze unapred napravljeni za vas kada vaša organizacija kupi Webex VFO. Saznajte više o Data Ekplorer-u ovde: Podaci Analitičari.
WFM standardni izveštaji	WFM baza podataka	Standardni izveštaji WFM nalaze se u meniju WFM (WFM > Izveštaji). Možete definisati koji timovi, agenti, vremenski okviri i druge varijable će se prikazati u ovim izveštajima. Saznajte više o svakom od dostupni izveštaji ovde: WFM standardni izveštaji.
Izveštavanje menadžera performansi	WFM baza podataka	Performance Manager je opcioni dodatni alat dostupan WFM lokalnim korisnicima - za pristup je potrebna licenca Performance Manager. Pomoću Menadžera performansi možete kreirati sopstvene izveštaje. Saznajte više o performansama Menadžer ovde: Alat za upravljanje performansama.
QM standardni izveštaji	QM i analitička baza podataka	QM standardni izveštaji se nalaze na stranici Izveštavanje na traci menija Webex VFO. Možete definisati grupe, timove, agente, kontakte, evaluacije, vremenske okvire i druge varijable

Alat za izveštavanje	Izvor podataka	Opis
		pojavljuju u ovim izveštajima. Saznajte više o svakom od dostupnih izveštaja ovde: QM standardni izveštaji.
Analitičke kontrolne table i vidžeti	QM i analitička baza podataka	Analitičke kontrolne table i vidžeti prikazuju podatke o govoru i tekstualnom sadržaju kontakata i o programima koje agenti koriste tokom rukovanja kontaktima. **VAŽNO:** Ovi podaci ne postoje po defaultu u bazi podataka: morate definisati podatke Postavlja pomoću alata na stranici Analitika kako bi se obradili podaci o govoru, tekstu i analitici na radnoj površini u bazu podataka. Saznajte više o tome kako kreirati kontrolne table i vidžete ovde: Pregled kontrolnih tabli analitike i Kreirajte i upravljajte vidžetom za analitiku.

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 QM, Analitics i Insights 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 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 da sadrži jedan obrazac za evaluaciju ili sve tačke ili procenat-

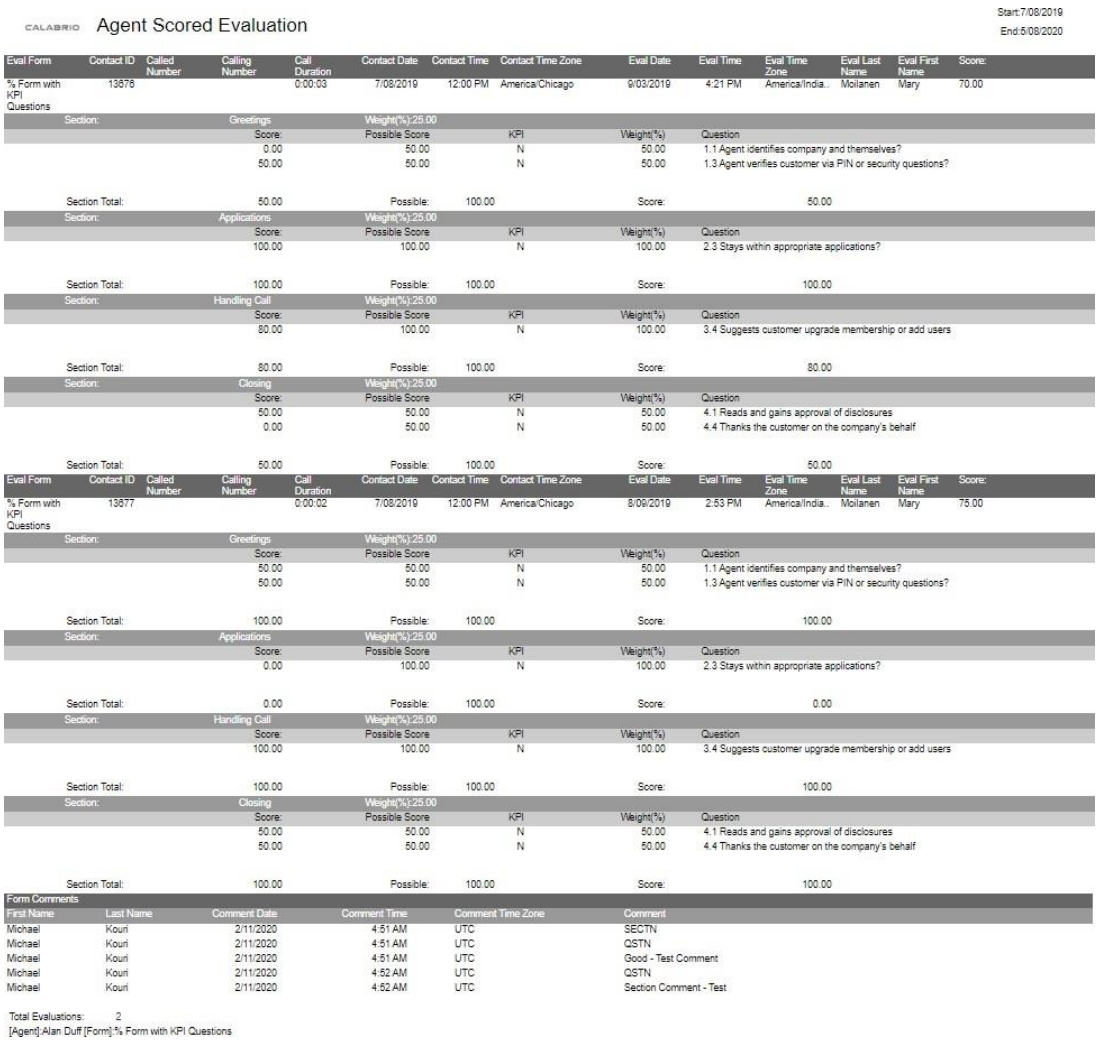
Izveštaji o evaluaciji	
	Obrasci zasnovani na individualnom agentu, grupi ili timu.
Evaluator Performanse	Daje rezime koliko evaluacija evaluator ima završen i prosečan rezultat evaluacije na osnovu vremenskog perioda. Ovo može uključivati jedan obrazac za evaluaciju ili sve oblike zasnovane na tačkama 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 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.

Izveštaji o evaluaciji	
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.
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:6/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13676			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India..	Moilanen	Mary	70.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			80.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			80.00		Possible:	100.00		Score:	80.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			0.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				
Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13677			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India..	Moilanen	Mary	75.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			0.00		Possible:	100.00		Score:	0.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			50.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

> **NOTA**
>
> 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 za QM, Analitics i Insights.

Polja u ovom izveštaju

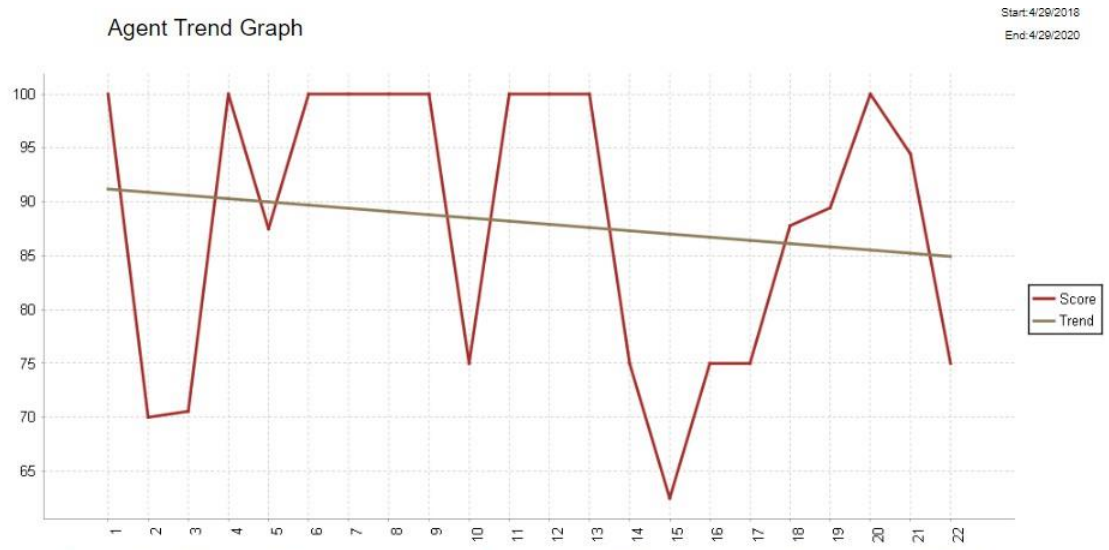
Polje	Definicija
Trajanje poziva	Vreme razgovora kontakta (količina vremena između odgovora na poziv i poziva pao).
Pozvani broj	DID (direktno unutrašnje biranje) ili DNIS (Dialed Number Identification servis) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" ako je pozvani broj nije naveden 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.
Završi	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

Polje	Definicija
	Izabran, vrednost 12/31/2999 se prikazuje. 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.
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 navedene evaluacije

Polje	Definicija
	Formiraju u određenom vremenskom periodu.
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

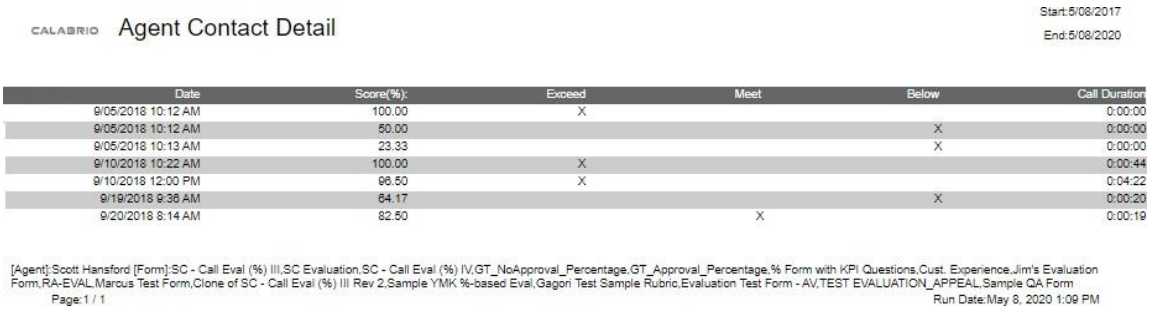
Polja u ovom izveštaju

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.
Kontakt vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta.
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj Period obuhvaćen izveštajem.
Obrasca	Naziv obrasca za evaluaciju.
ID	ID kontakta.
Rezultat	Rezultat evaluacije dat kontaktu.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početka Perioda obuhvaćenog izveštajem.
Trend	Prosečan rezultat evaluacije tokom vremena.

Kontakt Detalji

Ovaj izveštaj prikazuje prosečne rezultate evaluacije, opsege i 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

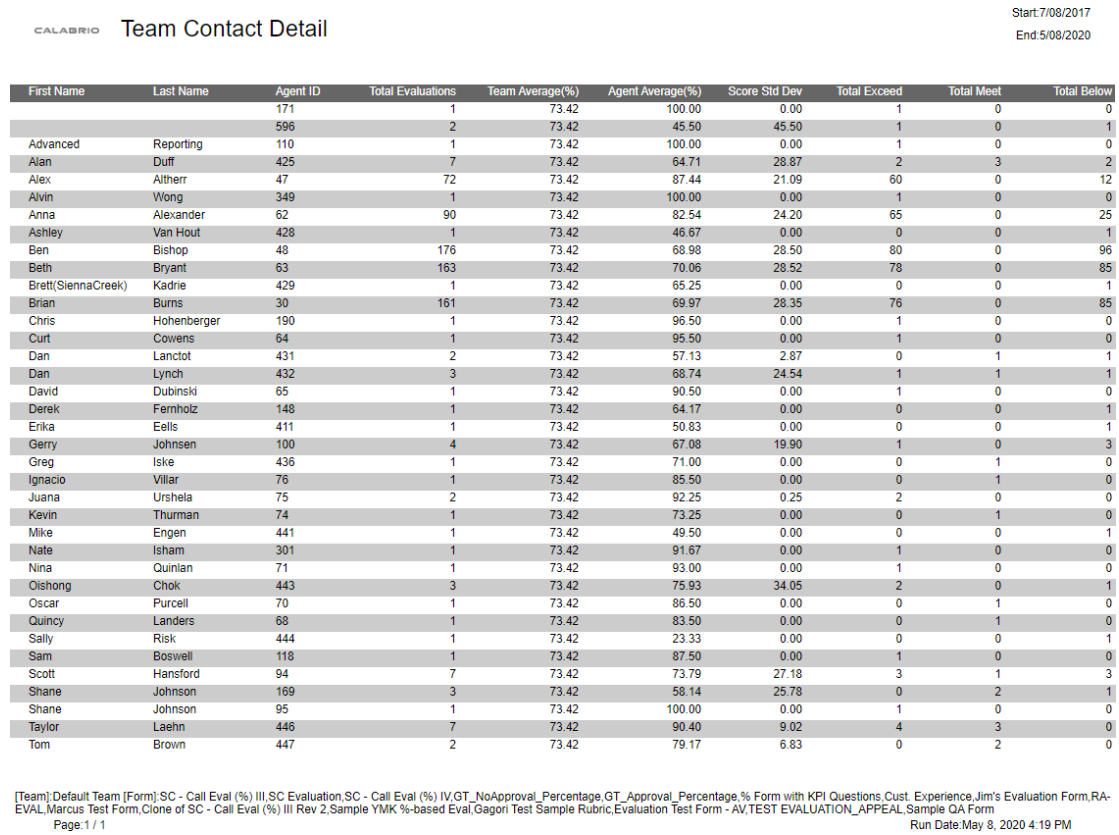
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

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.

Polje	Definicija
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.
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.

Polje	Definicija
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 ovaj 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

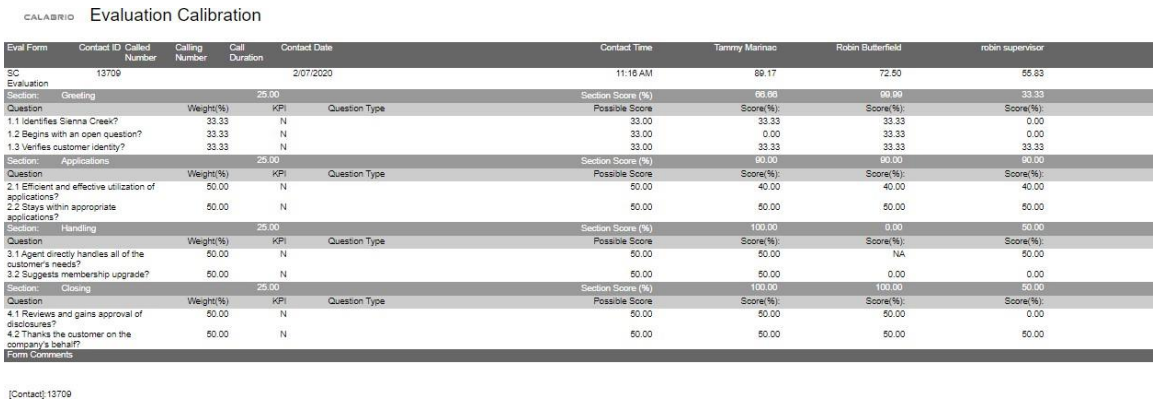
Polje	Definicija
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Ukupno Evaluacije	Ukupan broj evaluacija izvršenih korišćenjem navedenog obrasca evaluacije tokom određenog vremenskog perioda.
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 za QM, Analitics i Insights.



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

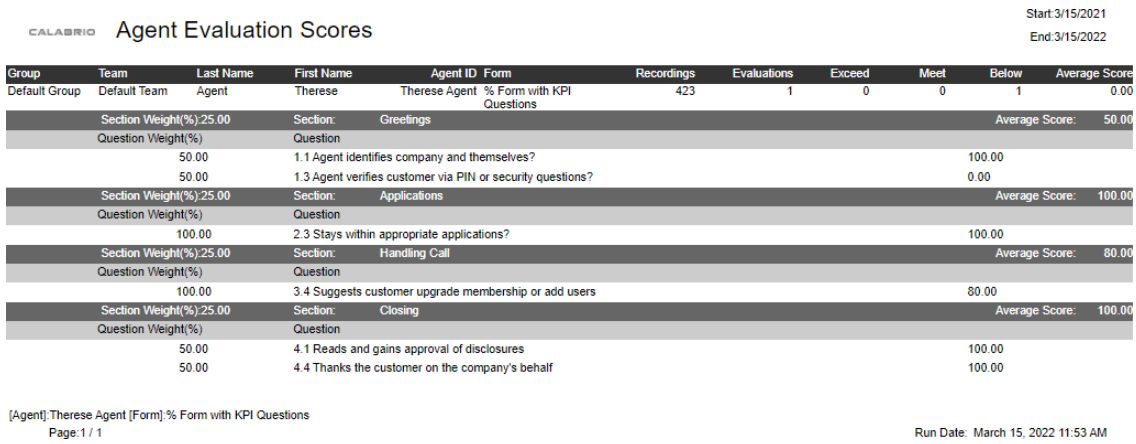
Polja u ovom izveštaju

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.

Polje	Definicija
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.
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.



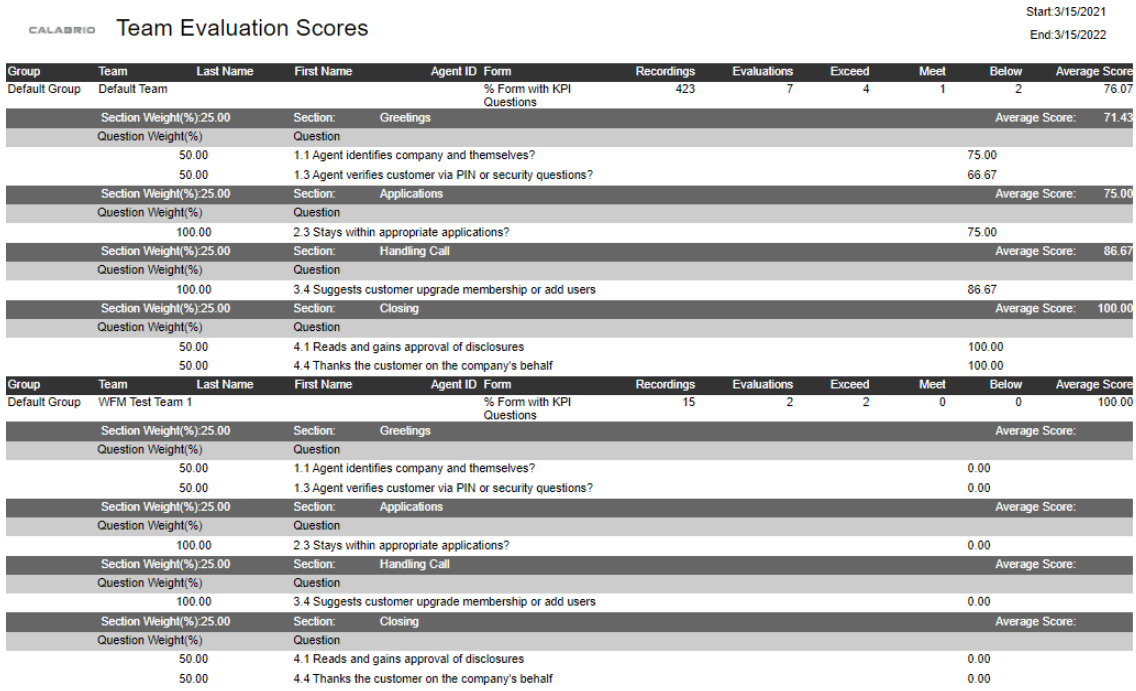
CALABRIO Agent Evaluation Scores

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	

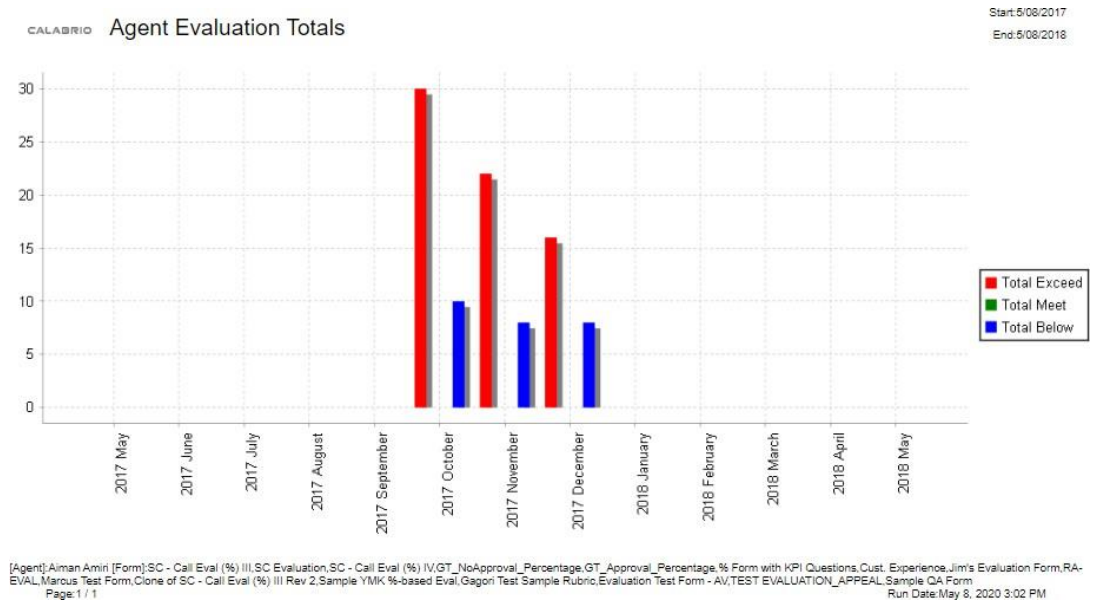
Polja u ovom izveštaju

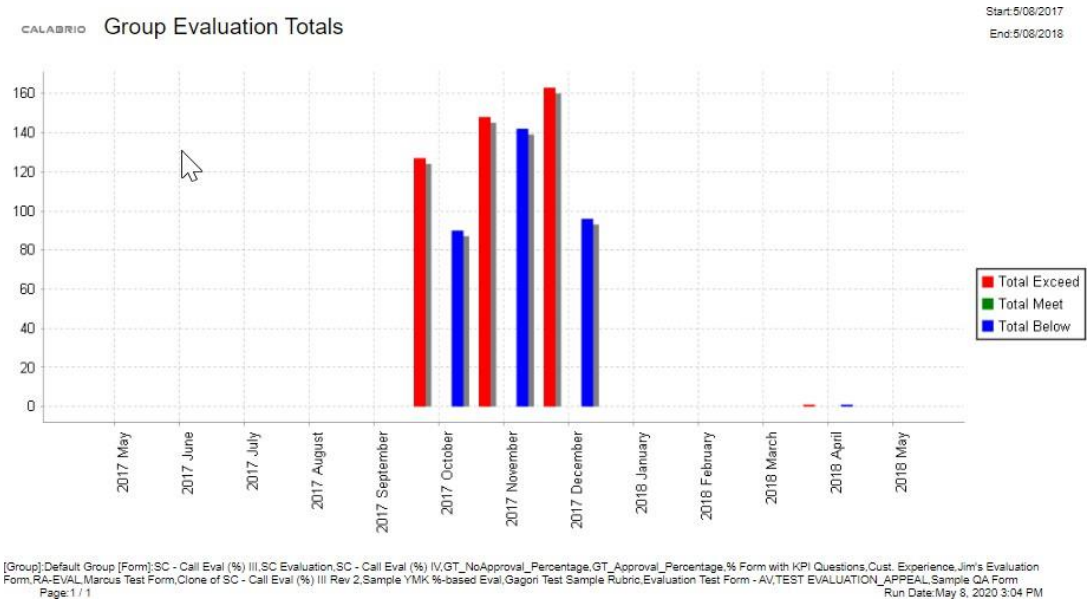
Polje	Opis
ID agenta	ID broj sistema agenta.
Ispod	Broj ocijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.

Polje	Opis
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.

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

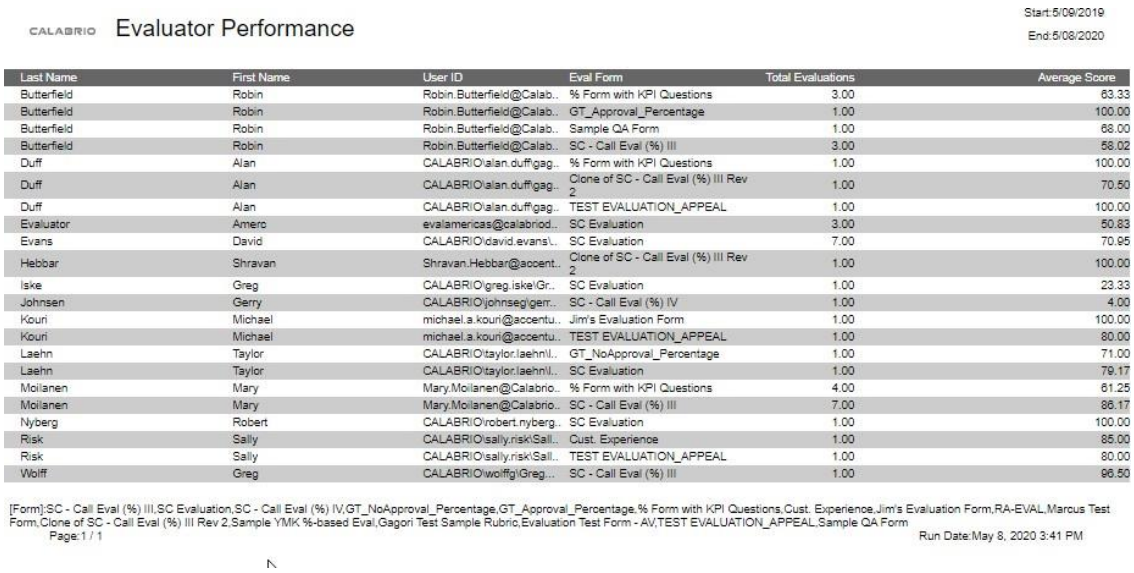
Polje	Opis
Završi	Kraj dana ili intervala, ili kraj perioda obuhvaćenog izveštajem.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Ukupno ispod	Ukupan broj ocijenjenih kontakata čiji rezultati padaju ispod Očekivanja. Podrazumevani opseg rezultata je 0–74 procenata. 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 za QM, Analitics i Insights.



CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Amerc	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

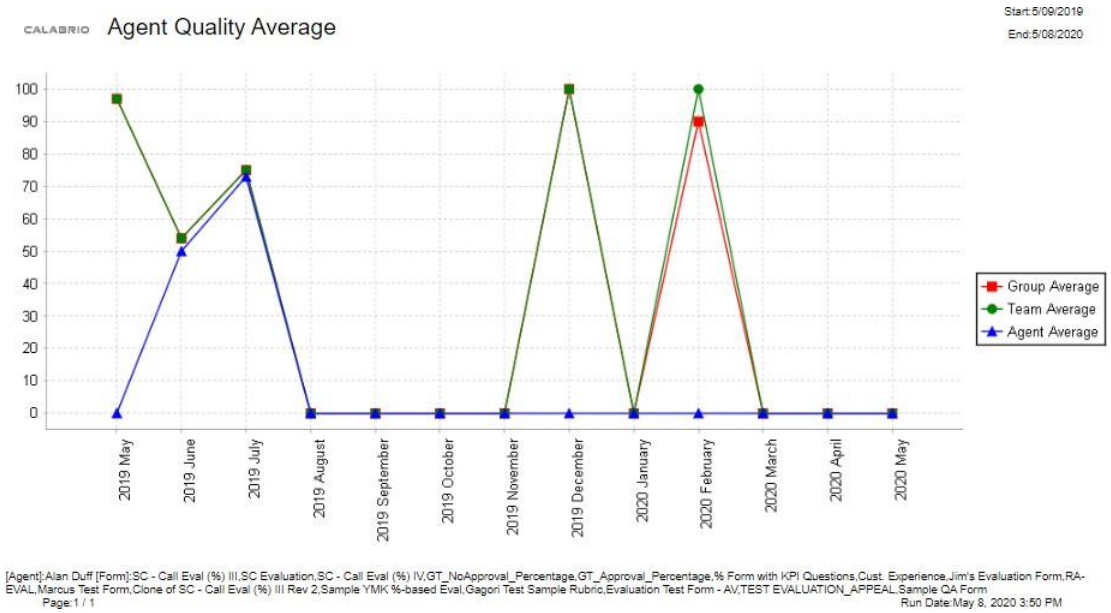
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

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.

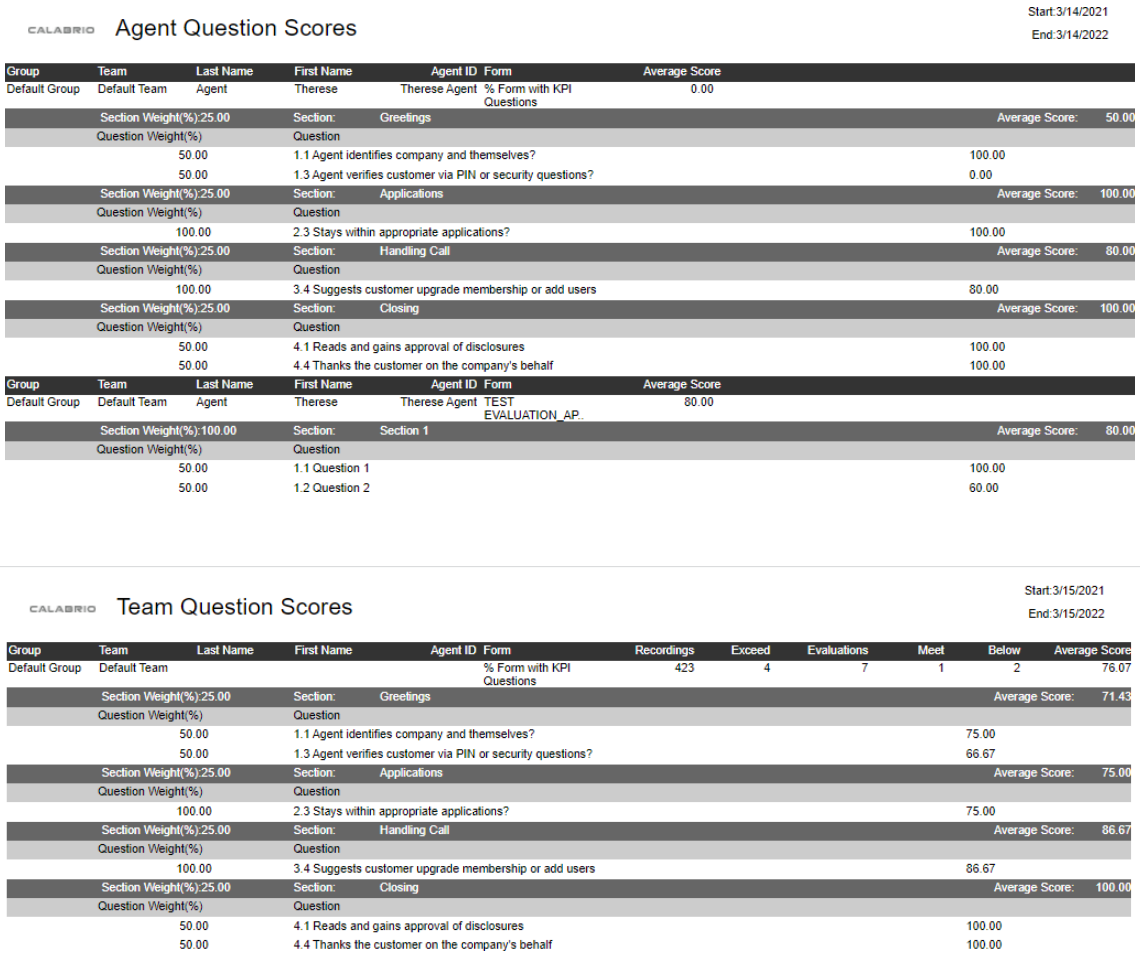


Polja u ovom izveštaju

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.
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.

Pristup interakciji od strane korisnika

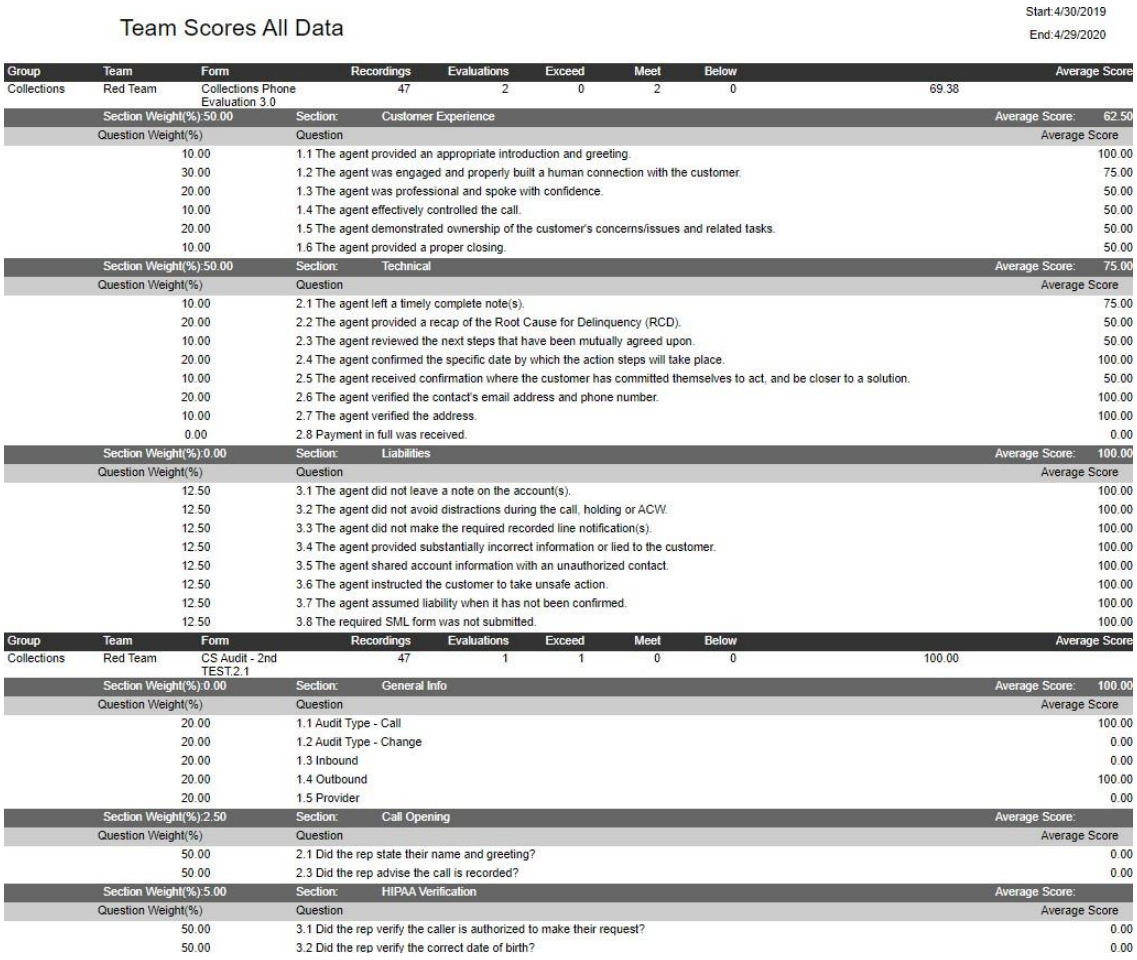
Izveštaj o pristupu interakciji od strane korisnika prikazuje korisnike koji su pristupili snimcima u određenom periodu.

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

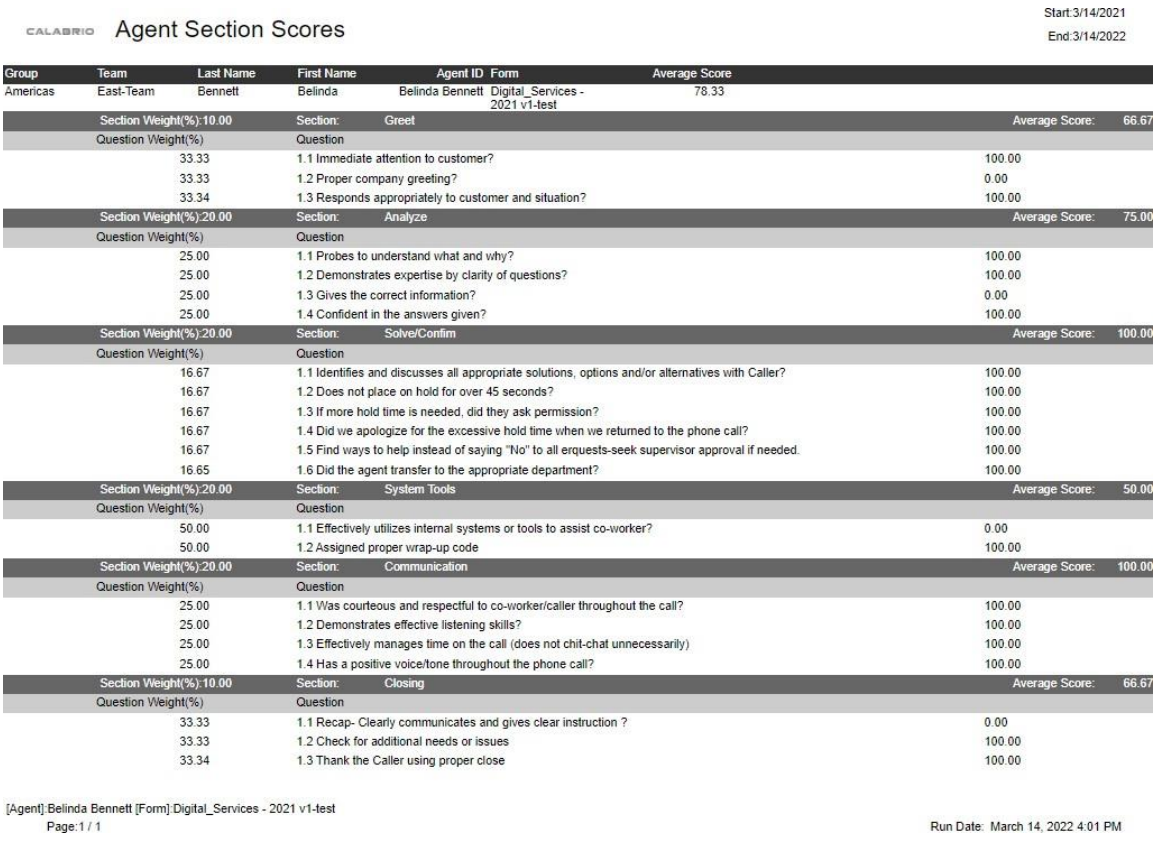
Polja u ovom izveštaju

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/Confirm	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
16.67	1.1 Identifies and discusses all appropriate solutions, options and/or alternatives with Caller?		100.00
16.67	1.2 Does not place on hold for over 45 seconds?		100.00
16.67	1.3 If more hold time is needed, did they ask permission?		100.00
16.67	1.4 Did we apologize for the excessive hold time when we returned to the phone call?		100.00
16.67	1.5 Find ways to help instead of saying "No" to all erquests-seek supervisor approval if needed.		100.00
16.65	1.6 Did the agent transfer to the appropriate department?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	System Tools	Average Score: 50.00
Question Weight(%)	Question		
50.00	1.1 Effectively utilizes internal systems or tools to assist co-worker?		0.00
50.00	1.2 Assigned proper wrap-up code		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Communication	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Was courteous and respectful to co-worker/caller throughout the call?		100.00
25.00	1.2 Demonstrates effective listening skills?		100.00
25.00	1.3 Effectively manages time on the call (does not chit-chat unnecessarily)		100.00
25.00	1.4 Has a positive voice/tone throughout the phone call?		100.00
Section Weight(%):10.00	Section:	Closing	Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Recap- Clearly communicates and gives clear instruction ?		0.00
33.33	1.2 Check for additional needs or issues		100.00
33.34	1.3 Thank the Caller using proper close		100.00

[Agent]:Belinda Bennett [Form]:Digital_Services - 2021 v1-test
Page:1 / 1

Run Date: March 14, 2022 4:01 PM

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
Mаљina	Univerzalno jedinstveni identifikator (UUID) računara na kojem se događaj dogodio.
Poruka	Poruka događaja.
Start	Vreme početka dana ili intervala ili početak perioda obuhvaćenog izveštajem.
Vreme	Vreme kontakta ili događaja.

Status snimanja korisnika

Izveštaj o statusu snimanja korisnika prikazuje događaje korisnika i snimanja 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
Mašina	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

Koristite WFM izveštaje da biste videli podatke koji se odnose na prognoze, rasporede i rad. Izveštaji WFM-a pokrivaju glavne oblasti interesa u kontakt centru.

Učestalost ažuriranja zavisi od vrste podataka.

- **Ubrzo nakon što je promena napravljena** - podaci o prognozi, podaci o rasporedu, podaci o zahtevima, podaci o preferencijama, podaci o dostupnosti i svi kriterijumi za odabir.
- **Periodično tokom dana, obično svakih 15 ili 30 minuta** - statistika reda i agenata i podaci o pridržavanju spremnog vremena.
- **Jednom svakih sat vremena** - podaci o osoblju za juče, danas, sutra i prekosutra.
- **Kada se agentova smena završi** - podaci o pridržavanju.
- **Jednom u 24 sata** - Podaci o osoblju za dane pre juče i dane kasnije nego prekosutra.

Vremenski okviri iznad važe za sve scenarije u kojima je izveštavanje omogućeno.

NAPOMENA Kada je sistem pod velikim opterećenjem, na primer kada je neko sačuvao veliku količinu podataka u modulu Ljudi, ažuriranje podataka izveštaja može biti odloženo.

Uloge korisnika kontrolišu kojim izveštajima mogu pristupiti i koje podatke mogu da vide u tim izveštajima. Koristite kombinaciju uloga da biste korisniku omogućili pristup različitim skupovima podataka u različitim izveštajima.

PRIMER - Kreirajte jednu ulogu kako biste agentima omogućili pristup da vide samo svoje podatke u nekim izveštajima i kreirajte dodatnu ulogu kako biste agentima omogućili pristup da vide podatke svog tima u drugim izveštajima.

Preduslovi

Odgovarajuće dozvole za izveštaj koji želite da pokrenete. Pogledajte Kako funkcionišu dozvole za WFM funkcije za kompletnu listu dozvola za izveštavanje.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji

Procedure

Pokreni izveštaj

1. Kliknite na ime izveštaja da biste prikazali stranicu za podešavanje izveštaja.
2. Popunite informacije o podešavanju izveštaja. Izaberite datum i kriterijume, na primer veštine, timove i aktivnosti.

   NAPOMENA Lista vremenskih zona se zasniva na vremenskim zonama odabranim za ljude ili veštine.
3. Kliknite na format koji želite da pokrenete izveštaj.

   Izveštajima se pristupa kao **Ekcel**, **Vord** ili **PDF** datoteke. Za PDF format, izaberitePDFda prikažete izveštaj u pretraživaču ili **Preuzmi** da biste preuzeli PDF datoteku.

   Na raspolaganju je opcija pregleda da biste proverili da li je ispravan izveštaj ili da li su podaci učitani u izveštaju. Ova opcija prikazuje samo prvu stranicu izveštaja.

   NAPOMENA : Izveštajima **o pridržavanju** spremnog vremena pristupa se kao veb stranicama.

Performanse agenta	
Poštovanje po izveštaju	agenta Prikazuje dnevni procenat pridržavanja i detalje o tome koliko dugo agent je bio u privrženosti, iz privrženosti, i u neutralnom pridržavanju za svaki dan.
Izveštaj o metrikama agenta	Prikazuje na primer spremno vreme pridržavanja, zauzetost, i odgovorio na pozive. Ovo je korisno za procenu učinka agenata u odnosu na to kako su zakazani.
Izveštaj o metrikama redosleda agenta	Prikazuje metrike reda kao što su odgovorene pozive, prosečno vreme rukovanja, prosečno vreme razgovora i prosek nakon posla poziva, po agentu i datumu.
Izveštaj o statistici redosleda agenata	Prikazuje sirove podatke o agentu (vezan za red) po intervalu. To vam daje potpunu statistiku kontakata za agenta, bez obzira na to na kojim veštinama rade. Ovo je korisno za potvrđivanje statistike agenta u WFM-u na osnovu statistike agenta u ACD platformi.

Performanse agenta	
Izveštaj o veštinama agenta	Daje pregled veština koje agenti imaju.
Izveštaj o statistici agenta	Prikazuje statistiku agenta koja nije vezana za red, na primer Prijavljeno vreme, spremno vreme i koliko poziva je agent odgovorio ukupno.
Izveštaj o tabeli gamifikacije	Prikazuje broj zlatnih, srebrnih i bronzanih znački koje je svaki agent primio, i kako su agenti rangirani.
Spremno poštovanje po izveštaju agenta	Prikazuje koliko dobro svaki agent se pridržavao svog rasporeda u odabranom vremenskom periodu. Na osnovu spremnog vremena pridržavanja, što je manje detaljno od istorijskog pridržavanja koje se koristi u izveštaju o pridržavanju po agentu.
Spreman izveštaj o pridržavanju po danu	Prikazuje koliko su se agenti pridržavali svog rasporeda na odabrani dan. Na osnovu spremnog vremena pridržavanja, što je manje detaljno od istorijskog pridržavanja koje se koristi u izveštaju o pridržavanju po agentu.
Izveštaj o timskim metrikama	Prikazuje na primer spremno vreme pridržavanja, popunjenost, i odgovorio na pozive. Ovo je korisno za procenu učinka tima u odnosu na to kako su zakazani.
Trag revizije	
Izveštaj o opštoj reviziji	Prikazuje na primer promene napravljene u veb alatu Ljudi, BPO kadrovske promene, uvoz ili kopiranje rasporeda između scenarija, i prilagođavanje pridržavanja agenta.
Informacije o zaposlenima	
Vreme odsustva po izveštaju o odsustvu	Prikazuje odsustvo sa skraćenim i punim danom po agentu, vrsti odsustva i danu, grupisane po odsustvu.
Vreme odsustva po agentu	Prikazuje odsustvo sa skraćenog dana i ceo dan po agentu, tip odsustva,

Informacije o zaposlenima	
Izveštaj	i dan, grupisani po agentima.
Vreme aktivnosti po izveštaju agenta	Prikazuje koliko je vremena zakazano za svaku od odabranih aktivnosti po agentu.
Dostupnost po izveštaju agenta	Prikazuje iskorišćenost dostupnosti, odnosno broj zakazanih dana i sati u odnosu na broj raspoloživih dana i sati. Ovo je korisno da pokaže dostupnost za zaposlene po satu, sažeto po agentu.
Zahtevi po izveštaju agenta	Prikazuje sve zahteve koje su agenti napravili, vrstu zahteva (odsustvo, prekovremeni rad, trgovina smenama ili tekstualni zahtev) i da li su zahtevi odobreni ili odbijeni.
Planirani prekovremeni rad po izveštaju agenta	Prikazuje planirani prekovremeni rad po agentu i tipu prekovremenog rada. Možete da se spustite od ukupnog broja timova do agenta i datuma.
Kategorija smena i celodnevno odsustvo po izveštaju agenta	Prikazuje koliko smena svake kategorije smene, koliko slobodnih dana i koliko celodnevnih izostanaka koji su zakazani za svakog agenta.
Predviđanje performansi	
Prognoza vs izveštaj o stvarnom radnom opterećenju	Prikazuje predviđeni broj kontakata, vreme razgovora, i posle poziva rada i odgovarajuće stvarne vrednosti. Ovo je korisno za procenu tačnosti prognoze.
Prognoza vs izveštaj o zakazanim satima	Prikazuje predviđeno i zakazano vreme i predviđeni nivo usluge. Ovo je korisno za procenu koliko je raspored dizajniran u odnosu na prognozu.
Poboljša	
Poboljšajte izveštaj	Prikazuje nivo usluge, spremno vreme poštovanja, vreme rukovanja i plaćeno vreme, i grafički i u brojevima.

Prioriteti	
Preferencija po izveštaju agenta	Prikazuje detaljne postavke za izabrane agente. Ovo je korisno da se pokaže koliko je preferencija agenta uneseno i koji procenat je ispunjen, sažet po agentu.
Preferencija po dnevnom izveštaju	Prikazuje detaljne postavke za izabrane agente. Ovo je korisno da se pokaže koliko je preferencija agenta uneseno i koji procenat je ispunjen, sažet po danu.

Analiza rasporeda	
Raspored izveštaja o reviziji	Prikazuje sve promene rasporeda sa informacijama o tome kada je ta promena izvršena i od koga.
Planirani agenti po izveštaju o aktivnostima	Prikazuje broj agenata (FTE) koji su zakazani po aktivnosti i intervalu.
Planirani agenti po intervalu i izveštaju tima	Prikazuje broj agenata (stvarnih osoba) koji su zakazani po timu i intervalu.
Planirano vreme po izveštaju o aktivnostima	Prikazuje zakazano vreme po aktivnosti.
Planirano vreme po izveštaju agenta	Prikazuje zakazano vreme po agentu, sa detaljnim informacijama o planiranom prekovremenom radu i zakazanom vremenu odsustva.
Kategorija smene i celodnevni izveštaj o odsustvu po danu	Prikažite broj smena svake kategorije smene i broj celodnevnih izostanaka.
Kategorija smena po dnevnom izveštaju	Prikazuje broj smena svake kategorije smene koje su zakazane i koji procenat je od ukupnog broja smena za izabrani period.

Analiza nivoa usluge	
Izveštaj o napuštanju i brzini odgovora	Prikazuje na primer stopu odgovora, stopu napuštanja i average speed of answer. Ovo je korisno za praćenje koliko poziva je napušteno, i koliko dugo kupci čekaju u redu.
Izveštaj o statistici reda	Prikazuje sirove podatke reda po intervalu. Ovo je korisno za potvrđivanje statistika reda u WFM-u na osnovu statistike reda na ACD platformi.
Nivo usluga i agenti spremni izveštaj	Prikazuje nivo usluge u poređenju sa brojem dostupnih i zakazanih agenata, uključujući informacije o prijavljenom vremenu, vremenu spremnosti, broju odgovorenih poziva i vremenu razgovora.

Izveštaj o napuštanju i brzini odgovora

Koristite ovaj izveštaj da biste videli koliko je poziva napušteno i koliko dugo kupci čekaju u redu za odabrane veštine i radna opterećenja. Odgovara na pitanja kao što su:

- Koja je bila **stopa** napuštanja i prosečno **vreme za napuštanje** u ponedeljak?
- Koja je bila prosečna **brzina odgovora** (ASA) za svaki interval juče?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru veštine i radnog opterećenja da biste prikazali prijavljene podatke reda koji nisu povezani sa bilo kojom veštinom i radnim opterećenjem.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Napuštanje i brzina odgovora

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Stopa odgovora (%)	Procenat poziva na koje se odgovara u poređenju sa ponuđenim pozivima. Ovo Takođe može uključivati, na primer, e-poštu ili ćaskanje, u zavisnosti od izbora. **Obračun:** Stopa odgovora = Odgovoreno pozive ÷ ponuđene pozive

Polje	Opis
Stopa napuštanja (%)	Procenat poziva koji su napušteni u odnosu na ponuđene pozive. **Obračun:** Napustiti stopa = Napušteni pozivi ÷ Ponuđeni pozivi
Stopa napuštanja, isključujući kratke pozive (%)	Procenat poziva koji su napušteni u odnosu na ponuđene pozive. Ova vrednost isključuje pozive koji su napušteni pre nego što su dostigli prag za kratke pozive postavljene u ACD-u. **Obračun:** Stopa napuštanja = (Napušteni pozivi - Napušteni kratki pozivi) ÷ (Ponuđeni pozivi - Napušteni kratki pozivi)
Prosečna brzina odgovora (ASA) (s)	Prosečno vreme potrebno za kontakt da se odgovori. **Obračun:** Prosečna brzina odgovora = Ukupno vreme čekanja za odgovorene pozive ÷ Ukupan broj odgovorenih poziva
Prosečno vreme za napuštanje (a)	Prosečno vreme koje je potrebno za pozivaoca da napusti svoj poziv. **Obračun:** Prosečno vreme za napuštanje = Ukupno vreme čekanja za napuštene pozive ÷ Ukupan broj napuštenih poziva
Najduže kašnjenje u redu, odgovorio (a)	Najduže vreme poziv je bio u redu pre nego što je odgovorio, za izabrani vremenski period.
Najduže kašnjenje u redu, napuštena (i)	Najduže vreme poziv je bio u redu pre nego što je napušten, za izabrani vremenski period.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Vreme odsustva po izveštaju o odsustvu

Ovaj izveštaj prikazuje vreme ugovora, plaćeno vreme i radno vreme po vrsti odsustva za sve planirano vreme odsustva. Možete se spustiti na rezimee po vrsti odsustva, agentu i datumu. Izveštaj pokazuje da li je planirano odsustvo honorarno ili celodnevno odsustvo.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko sati bolovanja smo imali prošle nedelje?
- Koliko sati "ranog odsustva" smo videli prošlog meseca?

Podaci u ovom izveštaju su predstavljeni na datum početka smene. Na primer, odsustvo koje počinje u ponedeljak u 22:00 i završava se u utorak u 6:00 AM prikazano je u izveštaju od ponedeljka.

Podaci su uvek prikazani u lokalnim vremenskim zonama agenata.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Vreme odsustva po odsustvu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Vreme ugovora	Sve vreme zakazano za odsustvo postavljeno kao vreme ugovora. Zakazani izostanci Povrh prekovremenog rada su isključeni.
Plaćeno vreme	Sve vreme zakazano za odsustvo postavljeno kao plaćeno vreme. Isključeni su izostanci zakazani povrh prekovremenog rada.
Radno vreme	Sve vreme zakazano za odsustvo postavljeno kao radno vreme. Isključeni su izostanci zakazani povrh prekovremenog rada.
Deo dana	Broj zakazanih odsustva sa skraćenim danom. Izostanci zakazani na vrhu Prekovremenog rada su uključeni.
Ceo dan	Broj zakazanih celodnevnih izostanaka. Uključeni su izostanci zakazani povrh prekovremenog rada.

Srodne teme

- Vreme odsustva po izveštaju agenta
- WFM standardni izveštaji

Vreme odsustva po izveštaju agenta

Ovaj izveštaj prikazuje vreme ugovora, plaćeno vreme i radno vreme po agentu za sve planirano odsustvo. Možete se spustiti na rezimee po agentu, vrsti odsustva i datumu. Izveštaj pokazuje da li je planirano odsustvo honorarno ili celodnevno odsustvo.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko sati bolovanja je Ešli imala prošlog meseca?
- Koliko sati odmora je Robert imao prošle nedelje?

Podaci u ovom izveštaju su predstavljeni na datum početka smene. Na primer, odsustvo koje počinje u ponedeljak u 22:00 i završava se u utorak u 6:00 AM prikazano je u izveštaju od ponedeljka.

Podaci su uvek prikazani u lokalnim vremenskim zonama agenata.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Vreme odsustva po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Vreme ugovora	Sve vreme zakazano za odsustvo postavljeno kao vreme ugovora. Zakazani izostanci Povrh prekovremenog rada su isključeni.
Plaćeno vreme	Sve vreme zakazano za odsustvo postavljeno kao plaćeno vreme. Isključeni su izostanci zakazani povrh prekovremenog rada.
Radno vreme	Sve vreme zakazano za odsustvo postavljeno kao radno vreme. Isključeni su izostanci zakazani povrh prekovremenog rada.
Deo dana	Broj zakazanih odsustva sa skraćenim danom. Izostanci zakazani na vrhu Prekovremenog rada su uključeni.
Ceo dan	Broj zakazanih celodnevnih izostanaka. Uključeni su izostanci zakazani povrh prekovremenog rada.

Srodne teme

- Vreme odsustva po izveštaju o odsustvu
- WFM standardni izveštaji

Vreme aktivnosti po izveštaju agenta

Ovaj izveštaj prikazuje vreme zakazano za različite aktivnosti tokom izabranog vremenskog perioda po agentu. Možete se spustiti na svakog agenta i aktivnost i videti vreme zakazano za svaku aktivnost dnevno.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko sati telefonskog vremena je Ešli imao prošle nedelje?
- Koliko sati sastanaka je Robert imao prošlog meseca?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Vreme aktivnosti po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Vreme ugovora	Sve vreme zakazano za aktivnosti postavljene kao vreme ugovora. Prekovremeni rad nije Uključeno u vreme ugovora.
Plaćeno vreme	Sve vreme zakazano za aktivnosti postavljene kao plaćeno vreme.
Radno vreme	Sve vreme zakazano za aktivnosti postavljene kao radno vreme.
Prekovremeno	Vreme zakazano pored normalnog vremena ugovora. **NAPOMENA** Uključene su samo aktivnosti koje su postavljene kao radno vreme.
Zakazano vreme	Ukupno zakazano vreme, bez obzira da li je ugovorno vreme ili radno vreme. To uključuje, na primer, ručak i prekovremeni rad.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Poštovanje po izveštaju agenta

Ovaj izveštaj predstavlja dnevni procenat pridržavanja za odabrane agente, kao i detalje o zakazanom vremenu i koliko dugo je agent bio u pridržavanju, iz pridržavanja i u neutralnom pridržavanju za svaki dan. Izveštaj takođe sadrži informacije o tome da li je agent kasnio na posao.

Informacije o pridržavanju u ovom izveštaju zasnivaju se na istim detaljnim podacima o pridržavanju koji su prikazani u alatu za pridržavanje. Pogledajte O istorijskom pridržavanju za informacije o tome kako se izračunava procenat pridržavanja.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Šta je bilo pridržavanje agenata u timu juče?
- Kako je Džonova privrženost izgledala u proteklih mesec dana?
- Da li je neko u timu kasnio na posao u protekloj nedelji?

Podaci o pridržavanju su dostupni u izveštaju kada je smena agenta završena.

Može se sačuvati do dve godine podataka o pridržavanju.

NAPOMENA : Svaka retroaktivna promena rasporeda agenta izaziva preračunavanje pridržavanja Procenat za taj dan. Ovo se dešava za promene rasporeda do 30 dana unazad.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Pridržavanje po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Pridržavanje (%)	Procenat vremena označen kao u pridržavanju agenta. Pogledaj O nama istorijsko pridržavanje za više informacija. **Obračun: Pridržavanje** % = (Ukupno vreme u pridržavanju ÷ (Ukupno radno vreme - Ukupno neutralnih perioda)) × 100

Polje	Opis
Kasno na posao	Vreme kada je agent zabeležen kao kasno za posao. Definišite za koje Aktivnosti za praćenje kasno za rad u alatu za pridržavanje.
Vreme u smeni	Ukupno vreme zakazano za sve aktivnosti za agenta.
U skladu sa	Vreme označeno kao u skladu sa agentom.
Neutralno pridržavanje	Vreme označeno kao neutralno pridržavanje agenta. Vreme u neutralnom Pridržavanje ne utiče na rezultat pridržavanja.
Iz pridržavanja	Vreme označeno kao nepoštovanje za agenta.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Izveštaj o metrikama agenta

Koristite ovaj izveštaj da procenite koliko dobro su agenti izvedeni, u odnosu na to kako su zakazani. Možete da pregledate metrike za svaki izabrani dan i za svakog agenta.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koje su osnovne statistike za Ashlei, bez obzira na to u kojem redu je kontakt došao?
- Koja je statistika za moju grupu agenata, raščlanjena po agentima?

NAPOMENA Ovaj izveštaj se zasniva na svim kontaktima koje obrađuju izabrani agenti, bez obzira na red.

Na stranici za izbor izveštaja, uverite se da ste izabrali spreman obračun pridržavanja za korišćenje.

Smene koje prelaze ponoć su podeljene na ponoćnoj pauzi. To jest, raspored i spremno vreme pridržavanja su prikazani za kalendarski datum i ne uzimaju u obzir datum početka smene.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > metrike agenta

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Planirano vreme spremanja (hh: mm: ss)	Ukupno vreme agenti su zakazani na aktivnostima postavljenim kao u spremnom vremenu. To znači da su planirani da budu prijavljeni i spremni za rukovanje kontaktima sa klijentima.
Spremno vreme (hh:mm:ss)	Ukupno vreme kada su agenti prijavljeni na ACD platformi i da su u jednoj od spremnih država. Spremne države su, na primer, kada su spremne da uzmu poziv, u pozivu ili rade posle poziva.
Vreme spremanja / Planirano vreme spremanja (%)	Procenat zakazanog vremena spremnosti da je agent bio u spremnom stanju.
Odgovoreni pozivi	Ukupan broj odgovorenih kontakata. Ovo može uključivati, na primer, Pozivi, e-mailovi, ili ćaskanja, u zavisnosti od izbora.
Odgovorio na pozive / Planirano spremanje sat	Broj odgovorenih kontakata po satu koje su agenti zakazani za rukovanje kontaktima. **Obračun:** Odgovorio na pozive po zakazanom spremnom satu = Odgovorio na pozive ÷ Planirano vreme spremanja
Odgovoreno na pozive / Spreman sat	Broj odgovorenih kontakata po satu da su agenti zapravo spremni da rukuju kontaktima. **Obračun:** Odgovorio na pozive po spremnom satu = Odgovorio na pozive ÷ Spremno vreme
Popunjenost (%)	Procenat spremnog vremena koje agent provodi aktivno rukovanje Kontakti. **Obračun:** Popunjenost = (Vreme razgovora + Radno vreme posle poziva) ÷ Spremno vreme Procenat spremnog vremena koje agent troši na aktivno vreme. Ovo je korisno za kombinovane tipove kanala ili kada je WFM integrisan u nekoliko platformi kontaktnih centara za statistiku reda agenata. **Obračun:** Popunjenost = (Spremno vreme - Vreme mirovanja) ÷ Spremno vreme

Polje	Opis
Spremno poštovanje (%)	Spremno poštovanje pokazuje koliko dobro agenti pridržavaju svog rasporeda. To je Upoređuje planirano vreme spremnosti agenta sa stvarnim vremenom spremnosti za svaki interval. Postoje različite formule koje se mogu koristiti za izračunavanje spremnog vremena. Pogledajte O spremnom vremenu pridržavanja za više informacija.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji
- O spremnom vremenu pridržavanja

Izveštaj o metrikama redosleda agenta

Ovaj izveštaj prikazuje metrike reda za svakog agenta. Pregledajte metrike kao što su odgovorene pozive i prosečno vreme rukovanja za izabrani vremenski period i za svaki red na koji je agent prijavljen. Možete se spustiti na određeni red i dan da biste videli više detalja.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koja je osnovna statistika za moju grupu agenata, raščlanjena po redu?
- Koliko poziva je moj tim odgovorio i koliko je prosečno vreme razgovora?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > metrike reda agenta

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Odgovoreni pozivi	Ukupan broj odgovorenih kontakata. Ovo može uključivati, na primer, Pozivi, e-mailovi, ili ćaskanja, u zavisnosti od izbora.
Prosečno vreme rukovanja	Prosečno vreme potrebno za rukovanje kontaktom do završetka, uključujući razgovor

Polje	Opis
	Vreme i posle poziva radno vreme. **Obračun:** Prosečno vreme rukovanja = (Ukupno vreme razgovora + Ukupno posle poziva rada) ÷ Odgovorili kontakti
Prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme koje agenti provode u razgovoru sa klijentom. **Izračunavanje:** Prosečno vreme razgovora = Ukupno vreme razgovora ÷ Odgovoreno na pozive Prosečno posle rada poziva Prosečno vreme koje su agenti proveli na kontaktima nakon što su završili Razgovor sa kupcem. **Obračun:** Prosek posle poziva rada = Ukupno posle poziva rada / Odgovorene pozive

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Izveštaj o statistici redosleda agenata

Ovaj izveštaj prikazuje sirove podatke o agentu (vezan za red) po intervalu. To vam daje potpunu statistiku kontakata za agenta, bez obzira na to na kojim veštinama rade. Ovo je korisno za potvrđivanje statistike agenta u WFM-u na osnovu statistike agenta u ACD platformi.

Izveštaji odgovaraju na pitanja kao što su:

- Koje su bile osnovne statistike svakog reda po agentu? Sortirajte ih po redu i agentu tako da mogu da vidim određeni kvar.
- Koliko poziva je odgovoreno, koliko je prebačeno, i šta je vreme razgovora?

NAPOMENA : Ovaj izveštaj se zasniva na kontaktima koji se obrađuju u redovima koji su povezani sa izabranim radnim opterećenjima. Kontakti na drugim redovima se ne uzimaju u obzir.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru veštine i radnog opterećenja da biste prikazali prijavljene podatke reda koji nisu povezani sa bilo kojom veštinom i radnim opterećenjem.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Statistika reda agenta

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Odgovoreni pozivi	Ukupan broj odgovorenih kontakata. Ovo može uključivati, na primer, Pozivi, e-mailovi, ili ćaskanja, u zavisnosti od izbora.
Prebačeni pozivi	Preneti pozivi su pozivi koje agent prenese na drugog agenta ili nazad U redu.
Vreme za razgovor	Ukupno vreme agenti provode u razgovoru sa klijentima. Vreme zadržavanja je obično uključeno u vreme razgovora, ali to zavisi od toga kako je integracija konfigurisana.
Posle poziva rada (ACV)	Ukupno vreme agenti su proveli na kontaktu sa klijentima nakon što su Završio razgovor sa kupcem.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Izveštaj o veštinama agenta

Ovaj izveštaj prikazuje sažetak svih veština po agentu na odabrani dan. Svi datumi su u vremenskim zonama agenata.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koje veštine su dodeljene svakom agentu?

Na stranici za selekciju postoji opcija da se **pokažu samo aktivne veštine**. Ako je ova opcija izabrana i agent ima samo veštine koje nisu aktivne, red je prazan i agent se ne računa kao vešt.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > veštine agenta

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Veština	Agenti dodeljeni svakoj veštini su označeni.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Izveštaj o statistici agenta

Ovaj izveštaj prikazuje statistiku koja se ne odnosi na bilo koji određeni red, kao što su vreme spremanja i direktni pozivi, po agentu. Podaci se prikazuju po danu i intervalu.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koje su osnovne statistike za tim A, podeljene po agentima i intervalima, i bez obzira na to u kojem redu je kontakt došao?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Statistika agenta

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Prijavljeni na vreme	Ukupno vreme kada je agent prijavljen na ACD platformu. Sve Prijavljeno vreme je ili spremno vreme ili nije spremno vreme i to je definisano stanjima u kojima su agenti.
Spremno vreme	Ukupno vreme kada su agenti prijavljeni na ACD platformi i da su u jednoj od spremnih država. Spremne države su, na primer, kada su spremne da uzmu poziv, u pozivu ili rade posle poziva.
Nije spremno vreme	Ukupno vreme kada su agenti prijavljeni na ACD platformi, ali su u

Polje	Opis
	Nespremno stanje. Nespremna stanja su stanja u kojima je agent na primer pauziran ili radi administrativni posao.
Vreme mirovanja	Ukupno vreme koje agenti provode čekajući poziv kupca. Informacije se zasnivaju na državama koje su prijavljene sa ACD platforme. Vreme mirovanja se smatra da je spremno vreme.
Vreme za administratore	Ukupno vreme koje agenti provode na administrativnim poslovima. Informacije se zasnivaju na državama koje su prijavljene sa ACD platforme.
Direktni odlazni pozivi	Broj odlaznih poziva od strane agenta. U zavisnosti od ACD-a platforma koja se koristi, ova mera možda neće uključivati odlazne pozive na koje nije odgovoreno.
Direktni odlazni pozivi vreme razgovora	Ukupno vreme koje agenti provode u razgovoru u odlaznim pozivima od strane agenta.
Direktni dolazni pozivi	Broj poziva upućenih direktno agentu, a ne putem reda.
Direktni dolazni pozivi vreme razgovora	Ukupno vreme koje agenti provode u pozivima upućenim direktno agentu, a ne kroz red.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Dostupnost po izveštaju agenta

Ovaj izveštaj pokazuje dostupnost osoblja po satu, sažeto po agentu. Prikazuje broj raspoloživih dana i sati koje je agent unio i broj dana i sati koji su zakazani (radno vreme). Takođe pokazuje korišćenje, odnosno broj zakazanih sati u odnosu na raspoložive sate.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Da li smo dobro uskladili naše rasporede sa dostupnošću agenta?
- Da li smo koristili naše agente u skladu sa njihovom dostupnošću?

Podaci u ovom izveštaju su uvek prikazani u lokalnim vremenskim zonama agenata.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Dostupnost po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Slobodni dani	Svi dani u kojima zaposleni postavlja bilo koje raspoloživo vreme u prikazu dostupnosti u MiTime-u.
Raspoloživo vreme	Vreme, u satima i minutama, postavljeno kao dostupno od strane zaposlenog u Prikaz dostupnosti u MyTime-u.
Planirani dani	Svi dani u kojima je bilo koje raspoloživo vreme postavljeno od strane zaposlenog u Prikaz dostupnosti u MiTime-u koji su tada zakazani. Samo dani koji sadrže aktivnosti označene kao radno vreme smatraju se zakazanim.
Zakazano vreme	Ukupno zakazano vreme, bez obzira da li je ugovorno vreme ili radno vreme. To uključuje, na primer, ručak i prekovremeni rad.
Iskorišćenost	Procenat raspoloživog vremena koje je zakazano sa radnim vremenom. Planirano radno vreme se računa na sve dane kada je raspoloživo vreme postavljeno od strane zaposlenog, a to je onda zakazano.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Prognoza vs izveštaj o stvarnom radnom opterećenju

Koristite ovaj izveštaj da biste uporedili prognozu sa stvarnim vrednostima za izabrani scenario, veštine i radna opterećenja. Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko dobro broj predviđenih poziva odgovara broju poziva koji su zapravo primljeni?
- Koliko dobro predviđeni AHT i ACV odgovaraju stvarnom AHT i ACV?
- Koliko je tačna bila moja prognoza?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru veštine i radnog opterećenja da biste prikazali prijavljene podatke reda koji nisu povezani sa bilo kojom veštinom i radnim opterećenjem.

Pogledajte izveštaj Prognoza u odnosu na planirane sate da biste uporedili prognozu sa rasporedom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Prognoza vs stvarno radno opterećenje

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Izračunati pozivi	Prilagođena verzija ponuđenih poziva koja razmatra obim posla Podešavanja za rukovanje prelivanja i napuštene pozive.
Predviđeni pozivi	Ukupan broj dolaznih poziva za određeni period prema Predviđanja. To uključuje pozive koje je dodala kampanja. To može uključivati, na primer, e-poštu i ćaskanje, u zavisnosti od izbora.
Ponuđeni pozivi	Ukupan broj kontakata koji su stavljeni u red od strane ACD platforma, koja se onda može rukovati ili napustiti.
Odgovoreni pozivi	Ukupan broj odgovorenih kontakata. Ovo može uključivati, na primer, Pozivi, e-mailovi, ili ćaskanja, u zavisnosti od izbora.
Predviđeno prosečno vreme razgovora	Prognoza prosečnog vremena koje će agenti provesti u razgovoru Sa kupcem.
Stvarno prosečno vreme razgovora	Prosečno vreme koje agenti provode u razgovoru sa klijentom. **Obračun:** Prosečno vreme razgovora = Ukupno vreme razgovora ÷
Odgovoreno na pozive Predviđeno nakon rada poziva	Prognoza prosečnog vremena agenti će provesti rad na kontaktima Nakon što su završili razgovor sa kupcem.
Stvarni rad posle poziva	Prosečno vreme koje su agenti proveli na kontaktima nakon što su završili Razgovor sa kupcem. **Obračun:** Prosek posle poziva rada = Ukupno posle poziva rada / Odgovorene pozive

Srodne teme

- Prognoza vs izveštaj o zakazanim satima
- WFM standardni izveštaji

Prognoza vs izveštaj o zakazanim satima

Koristite ovaj izveštaj da biste videli koliko je raspored dizajniran u odnosu na predviđene sate potrebne za svaku veštinu, sa ili bez skupljanja.

Niska vrednost relativne **razlike** i **standardne devijacije** pokazuje da zakazujete prema vašoj prognozi.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko dobro stvarni broj planiranih sati odgovara broju predviđenih sati?
- Koliko je efikasan bio moj raspored u odnosu na prognozu?

Pogledajte izveštaj Prognoza vs Stvarno radno opterećenje da biste uporedili prognozu sa stvarnim radnim opterećenjem.

NOTA

- Podaci u ovom izveštaju se ažuriraju svakih sat vremena za juče, danas, sutra i prekosutra. Danima izvan tog perioda, podaci se ažuriraju jednom svake noći.
- Ako uvozite osoblje od spoljnih dobavljača koristeći funkcionalnost BPO Ekchange, zakazano vreme po veštini u ovom izveštaju uključuje uvezeno osoblje. Predviđeni nivo usluge izračunava se na osnovu ukupnog planiranog vremena po veštini, uključujući i uvezene podatke.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Prognoza vs zakazano vreme

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Predviđeno vreme (hh:mm)	Radno vreme potrebno da se zadovolji potreba prema prognozi. Ovo Ne uzima u obzir skupljanje.
Predviđeni sati uklj.	Radno vreme i minuta koji su potrebni da bi se zadovoljila potreba u skladu sa

Polje	Opis
skupljanje (HH: mm)	prognoza, uzimajući u obzir skupljanje.
Planirano radno vreme (hh:mm)	Zakazani sati za veštinu. Ako je prekovremeni rad aktivnost veština, to je uključen. Ne uključuje vreme zakazano za ručak, pauzu, sastanke i tako dalje.
Relativna razlika (%)	Razlika između planiranog i predviđenog vremena u procentima Vrednost. **Obračun:** Relativna razlika = (Planirano vreme - Predviđeno vreme) ÷ Predviđeno vreme
Relativna razlika uklj. skupljanje (%)	Razlika između planiranog i predviđenog vremena, uz uzimanje u obzir skupljanja.
Standardna devijacija	Standardna devijacija se koristi da pokaže koliko su zakazani sati Vrednost odstupa od predviđene vrednosti sati tokom određenog vremenskog perioda.
Predviđeni nivo usluge (PSL)	Procenat nivoa usluge koji se može postići na osnovu struje Prognoza i rasporedi.
Predviđeni nivo usluge uklj. skupljanje	Predviđeni nivo usluge koji se može postići, sa definisanim skupljanjem koje se uzima u obzir. Proračun se zasniva na trenutnoj prognozi i rasporedu.

Srodne teme

- Prognoza vs izveštaj o stvarnom radnom opterećenju
- WFM standardni izveštaji

Izveštaj o tabeli gamifikacije

Gamifikacija se može koristiti za odabir "Agenta meseca" ili "Najboljeg agenta u kampanji". Tabela gamifikacije to olakšava predstavljanjem agenata koji su dobili najveći broj zlatnih, srebrnih i bronzanih znački za odabrani vremenski period. Po defaultu, izveštaj će prikazati juče i mesec dana unazad.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Ko je dobio najviše znački prošle nedelje?
- Koja tri agenta su dobila najviše znački prošlog meseca?

Rang na tabeli se izračunava za trenutni izbor agenata. Prvenstveno se zasniva na broju zlatnih znački, sekundarno na broju srebrnih znački i treće na broju bronzanih znački, baš kao i na Olimpijskim igrama. Ako dva agenta imaju isti broj znački na svim nivoima, oni dobijaju isti čin.

Ako pripadate timu, tabela Gamification podrazumevano prikazuje vaš tim. Ako ne pripadate timu, prikazani su svi agenti koje imate dozvole da vidite. Koristite funkciju pretrage da prikažete, na primer, određeni tim ili agente koji rade na određenoj veštini.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > tabeli Gamification

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Ин	Pozicija agenta na tabeli.
Zlatne značke	Broj zlatnih znački koje je agent dobio.
Srebrne značke	Broj srebrnih znački koje je agent dobio.
Bronzane značke	Broj bronzanih znački koje je agent dobio.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Izveštaj o opštoj reviziji

Pogledajte koje su promene napravljene, kada i od koga. Možete pretraživati po tome ko je napravio promenu ili u kom kontekstu je promena napravljena.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Ko je Ashlei dodelio ulogu vođe tima?
- Da li su ove nedelje uvezeni novi zaposleni?

- Kada je uvezeno osoblje od spoljnog dobavljača?
- Ko je odobrio Jovanov kasni dolazak kao u pridržavanju?

Opšti revizijski trag prati, na primer, sledeće promene:

Upravljanje korisnicima

- Dodeljivanje ili ukidanje uloga u alatu Ljudi na vebu.
- Promena prijavljivanja aplikacije ili identiteta u alatu Ljudi na vebu.
- Promena korisničkih informacija u alatu Ljudi na vebu.
- Uvoz novih zaposlenih pomoću uvoza datoteka.
- Promena podrazumevanih vrednosti za uvoz novog zaposlenog.
- Promena uloga dozvola.

Predviđanja

- Uvoz podataka reda preko veb Prognoze alata.
- Primena predložene ažurirane prognoze.

Raspored i osoblje

- Uvoz osoblja od spoljnih dobavljača preko funkcionalnosti BPO Ekchange.
- Uklanjanje uvezenog osoblja od spoljnih dobavljača.
- Uvoz ili kopiranje rasporeda iz jednog scenarija u drugi.

Pridržavanje

- Odobravanje pojave agenta iz pridržavanja kao u pridržavanju.
- Podešavanje pridržavanje neutralno za sve agente.

NOTA

- Promene u upravljanju pristupom napravljene u modulu Ljudi u WFM klijentu nisu prikazane u **izveštaju o opštem revizijskom tragu** .
- Promene rasporeda se prate u izveštaju o reviziji rasporeda

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Opšti trag revizije

Srodne teme

- Raspored izveštaja o reviziji
- WFM standardni izveštaji
- Revizija korisničkih i sistemskih promena za QM i Analitiku—Revizija svih promena za ostatak Webex WFO paketa

Poboljšajte izveštaj

Koristite ovaj izveštaj da biste analizirali korelacije između tri KPI; spremno vreme, nivo usluge i vreme rukovanja u odnosu na plaćeno vreme. Daje opšti pregled učinka kontakt centra za odabrani period. Izveštaj omogućava pregled podataka na različitim nivoima detalja, od jednog intervala do radnih dana i meseci.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Da li agenti rade u skladu sa svojim rasporedom?
- Da li su pozivi odgovorili na vreme, u skladu sa našim ciljevima?
- Koliko "vremena kupca" dobijamo za svaki plaćeni sat?

Uverite se da izaberete spreman obračun pridržavanja i izračunavanje nivoa usluga koje želite da koristite na stranici za izbor izveštaja.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > poboljšanje

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Nivo usluge	Nivo usluge označava procenat kontakata koji se rukuju unutar definisanog praga nivoa usluge. Izaberite određenu formulu koju želite da koristite za izračunavanje nivoa usluge. Ovo vam omogućava da definišete, na primer, da li želite da razmotrite kontakte napuštene u okviru praga nivoa usluge i ako želite da uključite prelivanje.
Spremno poštovanje	Spremno poštovanje pokazuje koliko dobro agenti pridržavaju svog rasporeda. To je

Polje	Opis
	Upoređuje planirano vreme spremnosti agenta sa stvarnim vremenom spremnosti za svaki interval. Postoje različite formule koje se mogu koristiti za izračunavanje spremnog vremena. Pogledajte O spremnom vremenu pridržavanja za više informacija.
Vreme rukovanja / Plaćeno vreme	Procenat planiranog plaćenog vremena koje je vreme rukovanja.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji
- O spremnom vremenu pridržavanja

Preferencija po izveštaju agenta

Koristite ovaj izveštaj da pokažete koliko preferencija agenta koje su ispunjene ili neispunjene tokom izabranog vremenskog perioda, sažeto po agentu. Izveštaj prikazuje preferencije za kategorije smena, slobodne dane, odsustva i proširene preferencije kao što su maksimalno radno vreme ili najranije vreme početka. Takođe pokazuje broj mora imati preferencije.

Agenti unose svoje preferencije o tome kako i kada žele da rade. Prednost se računa kao ispunjena kada je agent zakazan prema preferencijama. Ako ne, računa se kao neispunjen. Sve preferencije unesene za jedan dan se računaju kao jedna preferencija.

PRIMER - Agent unosi preferenciju za kategoriju rane smene sa maksimalnim radnim vremenom od KSNUMKS sati i postavlja željeno najkasnije vreme završetka KSNUMKS: KSNUMKS PM. Ovo se računa kao jedna preferencija, proširena preferencija. Ako jedan ili više kriterijuma nije ispunjen u rasporedu, preferencija se računa kao neispunjena.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko je smena ispunilo preferencije agenta ovog meseca?
- Koji su agenti imali najmanje svojih preferencija ispunjenih za ovaj period rasporeda?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

NAPOMENA : Datumi preferencija su prikazani u skladu sa vremenskom zonom agenta.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Preferencija po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Mora imati	Broj preferencija koje su izabrane kao posebno važne za agenta. Dani koji su izabrani kao dani moraju imati obeleženi su srcem.
Ispunio	Broj preferencija koje su ispunjene tokom odabranog vremenskog perioda. Prednost se računa kao ispunjena kada je agent zakazan prema preferencijama. **NAPOMENA** Ako je slobodan dan zakazan na dan sa preferencijom za smenu, preferencija na ovaj dan se smatra ispunjenom.
Neispunjena	Broj preferencija koje nisu ispunjene prilikom zakazivanja. Prednost se računa kao neispunjena kada je agent zakazan, a zakazana smena nije u skladu sa preferencijama agenta.
Ispunjenje%	Procenat preferencija koje su ispunjene tokom izabranog vremena menstruacija. Prednost se računa kao ispunjena kada je agent zakazan prema preferencijama. **Obračun:** Ispunjenje preferencija % = Preferencije ispunjene ÷ Želje tražene

Srodne teme

- Preferencija po dnevnom izveštaju
- WFM standardni izveštaji

Preferencija po dnevnom izveštaju

Koristite ovaj izveštaj da biste prikazali broj preferencija agenta koji su ispunjeni ili neispunjeni tokom odabranog vremenskog perioda, sažeti po danu. Izveštaj prikazuje preferencije za kategorije smena, slobodne dane, odsustva ili proširene preferencije kao što su maksimalno radno vreme ili najranije vreme početka. Takođe pokazuje broj mora

Imaju preferencije.

Agenti unose svoje preferencije o tome kako i kada žele da rade. Prednost se računa kao ispunjena kada je agent zakazan prema preferencijama. Ako ne, računa se kao neispunjen. Sve preferencije unesene za jedan dan se računaju kao jedna preferencija.

PRIMER - Agent unosi preferenciju za kategoriju rane smene sa maksimalnim radnim vremenom od KSNUMKS sati i postavlja željeno najkasnije vreme završetka KSNUMKS: KSNUMKS PM. Ovo se računa kao jedna preferencija, proširena preferencija. Ako jedan ili više kriterijuma nije ispunjen u rasporedu, preferencija se računa kao neispunjena.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Za prošlu nedelju, da li smo uradili dobar posao ispunjavanja preferencija naših agenata svaki dan?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

NAPOMENA : Datumi preferencija su prikazani u skladu sa vremenskom zonom agenta.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Preferencija po danu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Mora imati	Broj preferencija koje su izabrane kao posebno važne za agenta. Dani koji su izabrani kao dani moraju imati obeleženi su srcem.
Ispunio	Broj preferencija koje su ispunjene tokom odabranog vremenskog perioda. Prednost se računa kao ispunjena kada je agent zakazan prema preferencijama. **NAPOMENA** Ako je slobodan dan zakazan na dan sa preferencijom za smenu, preferencija na ovaj dan se smatra ispunjenom.
Neispunjena	Broj preferencija koje nisu ispunjene prilikom zakazivanja. Prednost se računa kao neispunjena kada je agent zakazan i

Polje	Opis
	Zakazana smena nije u skladu sa željama agenta.
Ispunjenje%	Procenat preferencija koje su ispunjene tokom izabranog vremena menstruacija. Prednost se računa kao ispunjena kada je agent zakazan prema preferencijama. **Obračun:** Ispunjenje preferencija % = Preferencije ispunjene ÷ Želje tražene

Srodne teme

- Preferencija po izveštaju agenta
- WFM standardni izveštaji

Izveštaj o statistici reda

Ovaj izveštaj prikazuje "sirove" podatke reda po intervalu. Ovo je korisno za proveru statistike reda u WFM-u na osnovu statistike reda na ACD platformi. Svi intervalni podaci se sumiraju po danu kako bi se olakšali dalje proračune.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koje su osnovne statistike svakog reda za svaki interval u danu?

NAPOMENA : Izveštaj ne prikazuje statistiku po veštini.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru veštine i radnog opterećenja da biste prikazali prijavljene podatke reda koji nisu povezani sa bilo kojom veštinom i radnim opterećenjem.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > statistika reda

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Ponuđeni pozivi	Ukupan broj kontakata koji su stavljeni u red od strane

Polje	Opis
	ACD platforma, koja se onda može rukovati ili napustiti.
Odgovoreni pozivi	Ukupan broj odgovorenih kontakata. Ovo može uključivati, na primer, Pozivi, e-mailovi, ili ćaskanja, u zavisnosti od izbora.
Odgovoreno na pozive u okviru praga nivoa usluge	Broj kontakata na koje se odgovara u okviru cilja nivoa usluge postavljenog na ACD platformi.
Napušteni pozivi	Broj poziva u kojima je pozivalac spustio slušalicu i napustio red. Ovo takođe može uključivati, na primer, ćaskanje, u zavisnosti od izbora.
Napušteni pozivi u okviru praga nivoa usluge	Broj kontakata koji su napušteni u okviru cilja nivoa usluge postavljenog na ACD platformi. Ovo ne uključuje napuštene kratke pozive.
Napušteni kratki pozivi	Kratki pozivi ili napušteni kratki pozivi su pozivi u kojima pozivalac prekine vezu kada su bili u redu samo za vrlo kratko vreme. Prag je postavljen u ACD platformi.
Prelijte pozive	Broj poziva koji su preusmereni u drugi red u ACD platforma.
Prelivanje u pozivima	Broj poziva koji su usmereni iz drugog reda u ACD platforma.
Brzina odgovora	Ukupno vreme koje je potrebno da se kontakti pokupe za rukovanje Izabrani vremenski period. To jest, ukupno vreme svi kontakti čekaju u redu.
Vreme za razgovor	Ukupno vreme agenti provode u razgovoru sa klijentima. Vreme zadržavanja je obično uključeno u vreme razgovora, ali to zavisi od toga kako je integracija konfigurisana.
Posle poziva rada	Ukupno vreme agenti su proveli na kontaktu sa klijentima nakon što su Završio razgovor sa kupcem.
Vreme obrade	Ukupno vreme koje agenti provode na pozivima, uključujući i posle poziva rada.
Vreme je za napuštanje	Ukupno vreme kupci su čekali pre nego što su napustili poziv ili ćaskanje.

Polje	Opis
Najduže kašnjenje u redu, odgovorio	Najduže vreme poziv je bio u redu pre nego što je odgovorio, za izabrani vremenski period.
Najduže kašnjenje u redu, napušteno	Najduže vreme poziv je bio u redu pre nego što je napušten, za izabrani vremenski period.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Spremno poštovanje po izveštaju agenta

Ovaj izveštaj pokazuje detaljno, interval po interval, koliko dobro agent pridržava svog rasporeda u određenom vremenskom periodu. Možete da izaberete samo jednog agenta u isto vreme, ali za nekoliko dana. Koristite izveštaj Readi-Time Adherence per Day da biste uporedili spremno poštovanje za nekoliko agenata na odabrani dan.

Readi-time pridržavanje po agentu izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliki je procenat pridržavanja Ashlei za poslednjih mesec dana?
- Koliki je procenat pridržavanja svakog agenta u grafičkom formatu?
- Koliki je moj procenat pridržavanja ove nedelje?

NAPOMENA : Spremno **vreme pridržavanje po izveštaju agenta** koristi spremno vreme pridržavanje. Izračunava se na nivou intervala i neće u potpunosti odgovarati detaljnijem istorijskom pridržavanju prikazanom u alatu za pridržavanje i izveštaju o pridržavanju po agentu. Pogledajte O spremnom vremenu pridržavanja za više informacija o tome kako se izračunava procenat pridržavanja.

Izveštaj predstavlja sledeće informacije.

- Prosečan **procenat pridržavanja** spremnog vremena za svaki dan.
- Ukupno odstupanje u minutama za svaki dan.
- Smene agenta, gde boje označavaju aktivnosti rasporeda. Prugasti interval u smeni ukazuje na to da postoji više od jedne aktivnosti u intervalu, na primer 5-minutna pauza u intervalu od 15 minuta.
- Broj minuta koje je agent bio spreman ili u pozivu, za svaki interval. Ako pokazuje 0, za ovaj interval nije registrovano vreme spremanja. Ako je prazan, uopšte nema podataka za ovaj interval.

- Prosečan procenat pridržavanja i ukupno odstupanje u minutama, sažeto u odabranom periodu.
- Spremno vreme koje se javlja između segmenata smene, kao što je kada agent ima podeljenu smenu.

Uverite se da izaberete spreman obračun pridržavanja koji želite da koristite na stranici za izbor izveštaja, jer to utiče na vrednosti prikazane u izveštaju. Svako spremno vreme u roku od dva sata pre i posle smene je prikazano u izveštaju, bez obzira na to koji obračun pridržavanja koji je izabran.

Odstupanje i spremno vreme **su prikazani** u minutama, ali **procenat pridržavanja** spremnog vremena izračunava se u sekundama. Stoga, čak i ako izgleda da imate savršeno pridržavanje za svaki interval, procenat spremnosti za dan može biti na primer 99,8% jer su vrednosti minuta zaokružene.

Podaci u ovom izveštaju su predstavljeni na datum početka smene. Na primer, ako smena počinje u ponedeljak u 22:00 i završava se u utorak u 6:00 AM, svi intervali smene su predstavljeni u izveštaju od ponedeljka.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

> **NAPOMENA** : Ovaj izveštaj prikuplja podatke iz različitih izvora podataka. Zbog toga, vrednosti u izveštaju mogu biti netačne za najnovije intervale kada pokrenete izveštaj za danas.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Spremno vreme pridržavanja po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Spremno vreme	Ukupno vreme kada su agenti prijavljeni na ACD platformi i da su U jednoj od spremnih država. Spremne države su, na primer, kada su spremne da uzmu poziv, u pozivu ili rade posle poziva. Vreme spremnosti je prikazano za svaki interval u vizualizaciji smene. Ako interval pokazuje 0, za ovaj interval nije registrovano vreme spremanja. Ako je interval prazan, za ovaj interval uopšte nema podataka.
Spremno poštovanje	Spremno poštovanje pokazuje koliko dobro agenti pridržavaju svog rasporeda. To je Upoređuje planirano vreme spremnosti agenta sa stvarnim vremenom spremnosti za svaki interval. Postoje različite formule koje se mogu koristiti za spremno vreme

Polje	Opis
	obračun pridržavanja. Pogledajte O spremnom vremenu pridržavanja za više informacija.
Devijaciju	Odstupanje je vreme kada agenti nisu spremni da rukuju kontaktima kada su zakazani. **Obračun:** Odstupanje = Planirano vreme spremanja - Spremno vreme

Srodne teme

- O spremnom vremenu pridržavanja
- Spreman izveštaj o pridržavanju po danu
- Poštovanje po izveštaju agenta
- WFM standardni izveštaji

Spreman izveštaj o pridržavanju po danu

Ovaj izveštaj detaljno pokazuje koliko dobro agenti pridržavaju svog rasporeda tokom dana. Koristite izveštaj da biste videli spremno poštovanje za ceo tim ili grupu, agenta po agentu i interval po interval za izabrani dan. Možete odabrati nekoliko agenata u isto vreme, ali samo jedan dan. Koristite izveštaj o spremnom vremenu pridržavanja po agentu da biste pokazali spremno poštovanje za jednog agenta na duži period.

Izveštaj **o spremnom vremenu pridržavanja po danu** odgovara na pitanja kao što su:

- Koliki je bio procenat pridržavanja za moj tim juče?

> **NAPOMENA** : Izveštaj **o spremnom vremenu pridržavanja po danu** koristi spremno poštovanje. Izračunava se na nivou intervala i neće u potpunosti odgovarati detaljnijem istorijskom pridržavanju prikazanom u alatu za pridržavanje i izveštaju o pridržavanju po agentu. Pogledajte O spremnom vremenu pridržavanja za više informacija o tome kako se izračunava procenat pridržavanja.

Izveštaj predstavlja sledeće informacije.

- Prosečan **procenat pridržavanja** spremnog vremena za svakog agenta.
- Ukupno odstupanje u minutama za svakog agenta.

- Smene agenata, gde boje označavaju aktivnosti rasporeda. Prugasti interval u smeni ukazuje na to da postoji više od jedne aktivnosti u intervalu, na primer 5-minutna pauza u intervalu od 15 minuta.
- Broj minuta koje je agent bio spreman ili u pozivu, za svaki interval. Ako pokazuje 0, za ovaj interval nije registrovano vreme spremanja. Ako je prazan, uopšte nema podataka za ovaj interval.
- Prosečan procenat pridržavanja i ukupno odstupanje u minutama, sažeto za sve odabrane agente.
- Spremno vreme koje se javlja između segmenata smene, kao što je kada agent ima podeljenu smenu.

Uverite se da izaberete spreman obračun pridržavanja koji želite da koristite na stranici za izbor izveštaja, jer to utiče na vrednosti prikazane u izveštaju. Svako spremno vreme u roku od dva sata pre i posle smene je prikazano u izveštaju, bez obzira na to koji obračun pridržavanja koji je izabran.

Odstupanje i spremno vreme **su prikazani** u minutama, ali **procenat pridržavanja** spremnog vremena izračunava se u sekundama. Stoga, čak i ako izgleda da imate savršeno pridržavanje za svaki interval, procenat spremnosti za dan može biti na primer 99,8% jer su vrednosti minuta zaokružene.

Podaci u ovom izveštaju su predstavljeni na datum početka smene. Na primer, ako smena počinje u ponedeljak u 22:00 i završava se u utorak u 6:00 AM, svi intervali smene su predstavljeni u izveštaju od ponedeljka.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

> **NAPOMENA** : Ovaj izveštaj prikuplja podatke iz različitih izvora podataka. Zbog toga, vrednosti u izveštaju mogu biti netačne za najnovije intervale kada pokrenete izveštaj za danas.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Spremno vreme pridržavanja dnevno

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Spremno vreme	Ukupno vreme kada su agenti prijavljeni na ACD platformi i da su u jednoj od spremnih država. Spremne države su, na primer, kada su spremne da uzmu poziv, u pozivu ili rade posle poziva.

Polje	Opis
	Vreme spremnosti je prikazano za svaki interval u vizualizaciji smene. Ako interval pokazuje 0, za ovaj interval nije registrovano vreme spremanja. Ako je interval prazan, za ovaj interval uopšte nema podataka.
Spremno poštovanje	Spremno poštovanje pokazuje koliko dobro agenti pridržavaju svog rasporeda. To je upoređuje planirano vreme spremnosti agenta sa stvarnim vremenom spremnosti za svaki interval. Postoje različite formule koje se mogu koristiti za izračunavanje spremnog vremena. Pogledajte O spremnom vremenu pridržavanja za više informacija.
Devijaciju	Odstupanje je vreme kada agenti nisu spremni da rukuju kontaktima kada su zakazani. **Obračun:** Odstupanje = Planirano vreme spremanja - Spremno vreme

Srodne teme

- O spremnom vremenu pridržavanja
- Spremno poštovanje po izveštaju agenta
- Poštovanje po izveštaju agenta
- WFM standardni izveštaji

Zahtevi po izveštaju agenta

Ovaj izveštaj pokazuje koliko su zahteva agenti pokrenuli tokom određenog vremenskog perioda, sažeto po agentu. Izveštaj prikazuje vrstu zahteva (odsustvo, smena trgovina, prekovremeni rad ili tekstualni zahtev) i da li su zahtevi odobreni ili odbijeni. Svi zahtevi na listi čekanja koji su otkazani od strane agenta pre nego što su odobreni ili odbijeni nisu navedeni u izveštaju.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koje zahteve za odsustvo je poslao svaki agent prošlog meseca i da li su odobreni?
- Koji zahtevi za trgovinu smena su poslati prošle nedelje i da li su odobreni ili ne?

Podaci u ovom izveštaju su uvek prikazani u lokalnim vremenskim zonama agenata.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

> **NAPOMENA** - U alatu Zahtevi možete pregledati samo zahteve za trgovinu smenama koje su odobrila oba agenta. Na primer, ako agent 1 pošalje zahtev za smenu trgovinu agentu 2, ali agent 2 ne odobri,
> Zahtev se neće pojaviti u alatu Zahtevi. Slično tome, ako agent 1 pošalje zahtev za trgovinu smene agentu 2 i zahtev se automatski odbije, neće se pojaviti. Međutim, ovi zahtevi su dostupni u izveštaju Zahtevi po agentu

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Zahtevi po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Datum prijave	Datum kada je zahtev pokrenut.
Period zahteva	Datum početka i završetka zahteva.
Tip	Vrsta zahteva; odsustvo, prekovremeni rad ili zahtev za trgovinu smenama.
Status	Status ovog zahteva je trenutno u.
Zahteva	Broj poslatih zahteva.
Traženi dani	Broj dana za koje su zahtevi poslati.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Raspored izveštaja o reviziji

Ovaj izveštaj prikazuje sve promene koje su napravljene u rasporedu za podrazumevani scenario. To zahteva da je revizijski trag omogućen.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Ko je napravio promenu u Ešlijevom rasporedu za sledeću nedelju, i tačno kada je napravljen?
- Koje su promene napravljene u rasporedu u ponedeljak? Moram da zadržim svoj tim odgovoran za promene koje su napravljene.

Možete ga filtrirati na bilo koje polje u izveštaju.

Možete izvoziti podatke u Ekcel, ali filteri neće biti primenjeni.

> **NAPOMENA** Ako je promena rasporeda modifikovana od strane "WFM sistema", to znači da se raspored menja automatskim procesom. Na primer, ovo se prikazuje kada je zahtev agenta automatski Odobreno ili kada se rasporedi kopiraju ili uvoze iz drugog scenarija.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Raspored revizijski trag

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Modifikovan u	Datum i vreme kada se promena dogodila.
Modifikovan od strane	Ime korisnika koji je izvršio promenu. Ako je promena rasporeda modifikovana od strane "WFM sistema", to znači da je raspored promenjen jer je zahtev za odsustvo, zahtev za prekovremeni rad ili zahtev za trgovinu smenom automatski odobren.
Agent	Agent čiji je raspored promenjen.
Tip	Tip stavke koja je promenjena; smena, odsustvo ili slobodan dan.
Radnja	Vrsta promene koja je napravljena i gde u proizvodu je napravljena.
Detalji	Više informacija o kategoriji smene, vrsti odsustva ili slobodnom danu.
Vreme početka	Vreme početka smene, odsustvo ili slobodan dan.
Vreme završetka	Krajnje vreme smene, odsustvo ili slobodan dan.

Srodne teme

- Izveštaj o opštoj reviziji
- WFM standardni izveštaji
- Revizija korisničkih i sistemskih promena za QM i Analitiku—Revizija svih promena za ostatak Webex WFO paketa

Planirani agenti po izveštaju o aktivnostima

Ovaj izveštaj prikazuje broj agenata (FTE) koji su zakazani po aktivnosti i intervalu. Takođe prikazuje sažetak ukupnog broja agenata koji su zakazani za izabrani interval. Izaberite nekoliko dana u to vreme kako biste olakšali upoređivanje određenog unutardnevnog perioda tokom vremena.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko je agenata zakazano na pauzi između 10:00 AM i 1:00 PM danas?
- Koliko je agenata bilo zakazano za svaku aktivnost po intervalima?
- Koliko je agenata trebalo da bude na telefonu od 11:30 AM do 11:45 AM juče?
- Koliki je bio maksimalan broj agenata koji su juče trebali da idu na ručak?

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Planirani agenti po aktivnosti

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Broj agenata	Broj agenata zakazanih za svaki interval i aktivnosti.
Zbirove	Ukupan broj agenata zakazanih za ovaj interval za odabrane timove.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Planirani agenti po intervalu i izveštaju tima

Ovaj izveštaj prikazuje broj agenata (glava) koji su zakazani za odabrane aktivnosti po timu i intervalu. Takođe prikazuje sažetak ukupnog broja agenata zakazanih za odabrane timove i aktivnosti.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko je agenata Ričardov tim juče imao na telefonima?
- Koliko je agenata ukupno zakazano juče, bez obzira na aktivnost i sortirano po timu?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Planirani agenti po intervalu i timu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Broj agenata	Broj agenata zakazanih za svaki interval i tim.
Zbirove	Ukupan broj agenata zakazanih za ovaj interval za odabrane timove.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Planirani prekovremeni rad po izveštaju agenta

Ovaj izveštaj prikazuje planirani prekovremeni rad po agentu, datumu i tipu prekovremenog rada. Možete se spustiti iz ukupnog broja timova, agenta i datuma.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko prekovremenog rada je svaki agent zakazao prošle nedelje?
- Koliko sati prekovremenog rada smo zakazali prošlog meseca?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Planirani prekovremeni rad po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Planirani prekovremeni rad	Vreme zakazano pored normalnog vremena ugovora. **NAPOMENA** Uključene su samo aktivnosti koje su postavljene kao radno vreme.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Planirano vreme po izveštaju o aktivnostima

Ovaj izveštaj prikazuje trenutno zakazano vreme po aktivnosti. Prikazuje matricu i tortni grafikon svih zakazanih vremena, sažete po danu i aktivnostima. Ovo vam daje pregled gde se troši vreme. Izveštaj ne uključuje istoriju verzija.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko vremena treniranja smo zakazali za naše agente ukupno u poslednjih mesec dana?
- Koliko sati sastanaka je zakazano u poslednjem kvartalu?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Planirano vreme po aktivnosti

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Zakazano vreme	Zakazano vreme za svaki dan i aktivnost.
Zbirove	Ukupno vreme zakazano za ovaj dan za odabrane timove.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Planirano vreme po izveštaju agenta

Ovaj izveštaj prikazuje zakazano vreme za agenta i kako je vreme podeljeno sa danima, aktivnostima i odsustvom. Možete da se spustite iz tima, agenta, datuma i aktivnosti ili odsustva.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko plaćenog vremena smo zakazali juče?
- Koliko vremena odsustva smo imali prošlog meseca?

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Zakazano vreme po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Vreme ugovora	Sve vreme zakazano za aktivnosti i odsustva postavljeno je kao vreme ugovora. Prekovremeni rad nije uključen u vreme ugovora.
Radno vreme	Sve vreme zakazano za aktivnosti i odsustva postavljena kao radno vreme.
Plaćeno vreme	Sve vreme zakazano za aktivnosti i odsustva postavljena kao plaćeno vreme.

Polje	Opis
Planirani prekovremeni rad	Vreme zakazano pored normalnog vremena ugovora. **NAPOMENA** Uključene su samo aktivnosti koje su postavljene kao radno vreme.
Vreme odsustva	Vreme zakazano za odsustva koja su postavljena kao vreme ugovora.
Zakazano vreme	Ukupno zakazano vreme, bez obzira da li je ugovorno vreme ili radno vreme. To uključuje, na primer, ručak i prekovremeni rad.
Planirani prekovremeni rad	Prvobitno planirani prekovremeni rad za agenta. Ako je agent zakazan Da rade prekovremeno, ali je odsutan, oni se ne nadoknađuju za prekovremeni rad.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Nivo usluga i agenti spremni izveštaj

Ovaj izveštaj pokazuje kako na nivo usluge utiče broj spremnih agenata. Trebalo bi da koristite izveštaj na nivou intervala, umesto da koristite ukupne vrednosti. Grafikoni na prvoj stranici izveštaja daju vam pregled, a druga stranica sadrži sve podatke matrice.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koji je bio moj nivo usluge u odnosu na broj agenata koji su zakazani?
- Kako mogu da vidim koliko je kontakt centar bio zaposlen tokom dana u poređenju sa mojim količinama?
- Koliko ponuđenih poziva po agentu imamo prema rasporedu i kakav je bio ishod?
- Koliko poziva odgovaramo u okviru našeg cilja nivoa usluga i koliko poziva je napušteno?
- Da li smo imali onoliko agenata spremnih koliko smo zakazali?

Uverite se da izaberete koji obračun nivoa usluge da koristite na stranici za izbor izveštaja.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru veštine i radnog opterećenja da biste prikazali prijavljene podatke reda koji nisu povezani sa bilo kojom veštinom i radnim opterećenjem.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > Nivo usluga i agenti spremni

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Planirani agenti spremni	Broj agenata koji su planirani da budu spremni, na primer Zakazana za odgovaranje na pozive ili e-poštu.
Agenti spremni	Broj agenata (glava) u spremnom stanju. Agent se računa kao Spreman čim budu imali spremno vreme u bilo kom trenutku tokom perioda.
Ponuđeni pozivi / Planirani agenti spremni	Broj ponuđenih poziva po agentu koji je planiran da bude spreman.
Ponuđeni pozivi / Agenti spremni	Broj ponuđenih poziva po agentu koji je u spremnom stanju.
Ponuđeni pozivi	Ukupan broj kontakata koji su stavljeni u red od strane ACD platforma, koja se onda može rukovati ili napustiti.
Odgovoreno na pozive	Ukupan broj odgovorenih kontakata. Ovo može uključivati, na primer, Pozivi, e-mailovi, ili ćaskanja, u zavisnosti od izbora.
Napušteni pozivi	Broj poziva u kojima je pozivalac spustio slušalicu i napustio red. Ovo takođe može uključivati, na primer, ćaskanje, u zavisnosti od izbora.
Stopa odgovora (%)	Procenat poziva na koje se odgovara u poređenju sa ponuđenim pozivima. Ovo Takođe može uključivati, na primer, e-poštu ili ćaskanje, u zavisnosti od izbora. **Obračun:** Stopa odgovora = Odgovoreno pozive ÷ ponuđene pozive
Nivo usluge (%)	Nivo usluge označava procenat kontakata koji se rukuju Unutar definisanog praga nivoa usluge. Izaberite određenu formulu koju želite da koristite za izračunavanje nivoa usluge. Ovo vam omogućava da definišete, na primer, da li želite da razmotrite kontakte napuštene u okviru praga nivoa usluge i ako želite da uključite prelivanje.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Kategorija smena i celodnevno odsustvo po izveštaju agenta

Izveštaj prikazuje broj smena određene kategorije, slobodnih dana i celodnevnih izostanaka koji su zakazani za određenog agenta tokom odabranog perioda.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko smena svake kategorije smena smo zakazali prošle nedelje?
- Koliko smo celodnevnih izostanaka imali prošlog meseca?

Podaci u ovom izveštaju su predstavljeni na datum početka smene. Na primer, smena koja počinje u ponedeljak u 22:00 i završava se u utorak u 6:00 AM prikazana je u izveštaju od ponedeljka.

Odsustvo se smatra celodnevnim odsustvom kada odsustvo pokriva čitavu osnovnu smenu. Ako agent radi prekovremeno na slobodan dan, i dalje se smatra slobodnim danom.

Podaci u ovom izveštaju su uvek prikazani u lokalnim vremenskim zonama agenata.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > kategoriju smene i celodnevno odsustvo po agentu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Broj smena, slobodnih dana ili odsustva	Broj smena, slobodnih dana ili celodnevnih izostanaka zakazanih za tu vrstu.
Ukupno (horizontalno)	Ukupan broj smena, slobodnih dana i celodnevnih izostanaka zakazanih za agent.
Ukupno (vertikala)	Ukupan broj smena, slobodnih dana ili celodnevnih odsustva zakazanih za Taj određeni tip.

Srodne teme

- Kategorija smene i celodnevni izveštaj o odsustvu po danu
- WFM standardni izveštaji

Kategorija smene i celodnevni izveštaj o odsustvu po danu

Ovaj izveštaj prikazuje broj smena sa određenom kategorijom smena i broj celodnevnih izostanaka dnevno za jedan ili više timova i agenata.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko smena smo zakazali u svakoj kategoriji po danu?
- Koliko je kasnih smena zakazano prošle nedelje?
- Koliko je ljudi zvalo bolesno svaki dan prošlog meseca?

Podaci u ovom izveštaju su predstavljeni na datum početka smene. Na primer, smena koja počinje u ponedeljak u 22:00 i završava se u utorak u 6:00 AM prikazana je u izveštaju od ponedeljka.

Podaci u ovom izveštaju su uvek prikazani u lokalnim vremenskim zonama agenata.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > kategoriji smene i celodnevnog odsustva dnevno

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Broj smena, slobodnih dana ili odsustva	Broj smena, slobodnih dana ili celodnevnih izostanaka zakazanih za tu vrstu.
Ukupno (horizontalno)	Ukupan broj smena, slobodnih dana i celodnevnih izostanaka zakazanih za Ovog datuma.
Ukupno (vertikala)	Ukupan broj smena, slobodnih dana ili celodnevnih odsustva zakazanih za Taj određeni tip za izabrani period.

Srodne teme

- Kategorija smena i celodnevno odsustvo po izveštaju agenta
- WFM standardni izveštaji

Kategorija smena po dnevnom izveštaju

Ovaj izveštaj prikazuje broj smena određene kategorije koje su zakazane za odabrani period. Procenat distribucije je takođe prikazan.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koliko je svake kategorije smene bilo zakazano juče?
- Koliko smo smena na groblju imali prošlog meseca, po danu?
- Koji procenat naših smena je bio u 8:00 AM prošlog meseca?

Podaci u ovom izveštaju su predstavljeni na datum početka smene. Na primer, smena koja počinje u ponedeljak u 22:00 i završava se u utorak u 6:00 AM prikazana je u izveštaju od ponedeljka.

Podaci u ovom izveštaju su uvek prikazani u lokalnim vremenskim zonama agenata.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > kategoriji smene po danu

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Broj i procenat smena	Broj zakazanih smjena za svaku kategoriju smene i procenat zakazan za ovu kategoriju smene od ukupnog broja smjena za ovaj dan.
Ukupno (horizontalno)	Ukupan broj smena zakazanih za ovaj datum.
Ukupno (vertikala)	Ukupan broj zakazanih smena te kategorije smene za Izabrani period.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji

Izveštaj o timskim metrikama

Koristite ovaj izveštaj da biste procenili koliko je svaki tim izveo u odnosu na to kako su zakazani. To pokazuje, na primer, spremno vreme, poštovanje, i odgovorio na pozive. Možete da se spustite na određeni datum u izabranom periodu.

Izveštaj odgovara na pitanja kao što su:

- Koja je osnovna statistika mog tima, podeljena po timu i danu, bez obzira na to u kojem redu je kontakt došao?

Uverite se da izaberete spreman obračun pridržavanja koji će se koristiti na stranici za izbor izveštaja.

Koristite opciju **Nije definisano** u izboru tima i agenta da biste prikazali prijavljene podatke koji nisu povezani sa bilo kojim agentom i timom.

Da biste videli iste metrike po agentu, koristite izveštaj o metrikama agenta.

Lokacija stranice

WFM > Izveštaji > timske metrike

Polja u ovom izveštaju

Polje	Opis
Planirano vreme spremanja	Ukupno vreme agenti su zakazani na aktivnostima postavljenim kao u spremnom vremenu. Ovo znači da su planirani da budu prijavljeni i spremni za rukovanje kontaktima sa klijentima.
Spremno vreme	Ukupno vreme kada su agenti prijavljeni na ACD platformi i da su u jednoj od spremnih država. Spremne države su, na primer, kada su spremne da uzmu poziv, u pozivu ili rade posle poziva.
Vreme spremanja / Planirano vreme spremanja	Koliko je stvarnog vremena spremnosti bilo u poređenju sa planiranim vremenom spremanja.

Polje	Opis
Odgovoreni pozivi	Ukupan broj odgovorenih kontakata. Ovo može uključivati, na primer, Pozivi, e-mailovi, ili ćaskanja, u zavisnosti od izbora.
Odgovorio na pozive / Planirano spremanje sat	Broj odgovorenih kontakata po satu koje su agenti zakazani za rukovanje kontaktima. **Obračun:** Odgovorio na pozive po zakazanom spremnom satu = Odgovorio na pozive ÷ Planirano vreme spremanja
Odgovoreno na pozive / Spreman sat	Broj odgovorenih kontakata po satu da su agenti zapravo bili Spreman za rukovanje kontaktima. **Obračun:** Odgovorio na pozive po spremnom satu = Odgovorio na pozive ÷ Spremno vreme
Popunjenost (%)	Procenat spremnog vremena koje agent provodi aktivno rukovanje Kontakti. **Obračun:** Popunjenost = (Vreme razgovora + Radno vreme posle poziva) ÷ Spremno vreme Procenat spremnog vremena koje agent troši na aktivno vreme. Ovo je korisno za kombinovane tipove kanala ili kada je WFM integrisan u nekoliko platformi kontaktnih centara za statistiku reda agenata. **Obračun:** Popunjenost = (Spremno vreme - Vreme mirovanja) ÷ Spremno vreme
Spremno poštovanje (%)	Spremno poštovanje pokazuje koliko dobro agenti pridržavaju svog rasporeda. To je Upoređuje planirano vreme spremnosti agenta sa stvarnim vremenom spremnosti za svaki interval. Postoje različite formule koje se mogu koristiti za izračunavanje spremnog vremena. Pogledajte O spremnom vremenu pridržavanja za više informacija.

Srodne teme

- WFM standardni izveštaji
- O spremnom vremenu pridržavanja

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

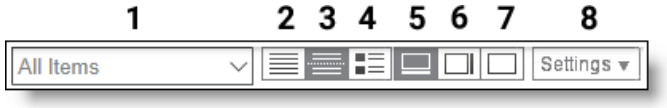
Pretražite pretraživač imovine po oznaci

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	Pogledaj stavke na stranici grupisane kao kontrolne table i Izveštaje.
4	Dugme sličice	Pogledaj stavke na stranici kao sličice. Slike u sličice 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 stavke na desnoj strani stranica.
7	Sakrij dugme za pregled panela	Nema pregleda stavke se prikazuje.
8	Podešavanja padajuće liste	Konfigurišite postavke za stranicu. Ovo kontroliše kako stavke su sortirani 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

- Za QM ili Analitiku, imate dozvolu Data Ekplorer.
- Za WFM, imate dozvole Početna stranica i 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 Napravi kontrolnu tablu kao podrazumevanu početnu stranicu za ulogu.
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.

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
Kontrolna tabla WFM agenta	Pokazuje agentima svoje WFM performanse za tekuću nedelju, kao i njihovo zakazano vreme za prethodnu, tekuću i naredne nedelje. Ovu kontrolnu tablu možete dodeliti kao početnu stranicu za bilo kog agenta. Svaki agent vidi samo svoje podatke. Pogledajte Napravi kontrolnu tablu kao podrazumevanu početnu stranicu za ulogu.

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.

Kontrolna tabla	Opis
	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.
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.

Kontrolna tabla	Opis
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, pridržavanje skripte, mogućnosti obuke, i upotreba aplikacija pomoći da pronađete mogućnosti obuke 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

Kontrolna tabla	Opis
	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
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide—Dodelite dozvole da biste omogućili korisnicima da vide informacije Data Explorer-a.
- Kako funkcionišu dozvole za WFM funkciju – 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.
Istraћimo	(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 Data Management je proglašen 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

Za uloge kreirane u QM-u ili analitici

PREDUSLOV

- Uloga je kreirana na stranici Upravljanje aplikacijama > ulogama.

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"

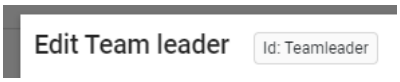
3. Kliknite na dugme **Dodaj oznaku**.
4. Kliknite na dugme **OK.** **Prozor Oznaka** se zatvara.

Za uloge kreirane u WFM-u

Korak KSNUMKS: Pronađite ID uloge

PREDUSLOV - Uloga je kreirana na stranici WFM > Dozvole.

- Na stranici Dozvole kliknite na dugme **Uredi** (ikona olovke) pored uloge. Otvori **se prozor Edit [ime uloge].** ID uloge je na vrhu prozora pored imena uloge.



Korak KSNUMKS: Označite izveštaj ili kontrolnu tablu sa ID uloge

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 **wfm_role_** a zatim ID uloge.

   PRIMER wfm_role_Teamleader

   Da biste dodali više ID-ova uloga u isto vreme, unesite ih jedan za drugim odvojen razmakom.

   PRIMER wfm_role_Teamleader wfm_role_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 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 sadrže podatke koje želite prikazati na kontrolnoj tabli. Podaci koje sadrže mogu doći iz unutrašnjosti ili izvan Data Ekplorera:

- Izveštaji, parametri i vidžeti dolaze iz unutrašnjosti Data Ekplorera
- Veb stranice, liste, tekst i slike dolaze izvan Data Ekplorera

Dodajte panel na kontrolnu tablu

1. U **kontroli** kontrolne table kliknite na dugme **Dodaj panele**.
2. U dijalogu **Paneli** kliknite na tip panela koji želite da dodate. Vaš kursor se menja u krst .
3. Na rešetki kontrolne table, prevucite kursor da biste nacrtali novi panel, koristeći mrežu da biste ga postavili i dimenzionirali.
4. U gornjem desnom uglu panela, kliknite na dugme **Uredi > Properties**.
5. U dijalogu **Properties** izaberite sadržaj panela i konfigurišite kako želite da se sadržaj pojavi i ponaša.
6. Kliknite na dugme **Primeni**.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Vrste panela

Paneli sa sadržajem

Panel sa listama

Panel sa listom vam omogućava da prikažete izabranu listu izveštaja i kontrolnih tabli. Ovo pomaže korisniku kontrolne table da brzo pristupi tim izveštajima i kontrolnim tablama bez potrebe za pretraživanjem pretraživača imovine za njih.

Dijalog sa osobinama panela liste ima 2 kartice.

- Kartica **Opšte** vam omogućava da konfigurišete kako izgleda panel liste. Možete dodati marginu, granice i boju pozadine i uneti naslov za listu. Takođe možete odrediti da li želite pregled stavke liste, i kada se taj pregled pojavi. Pregled je opis koji sadrži ime stavke, datum kada je kreiran i poslednji put ažuriran, i ko je vlasnik.
- Kartica **Selekcija** je mesto gde podesite filtere koji određuju sadržaj liste.

Izaberite izveštaje i kontrolne table koje će se pojaviti na listi

1. Na Selekcija karticu, kliknite na Dodaj **filter** ikonu ispod gornjeg okna. Dva polja ispod okna postaju omogućena. Ova polja su vaši filteri.
2. Iz prvog polja izaberite kako da identifikujete izveštaje i kontrolne table koje želite da se pojave na listi. Drugo polje se menja u zavisnosti od vašeg izbora u prvom polju.
    - Ako ste izabrali Ime, Opis, Oznake, Zajedničko ili Vlasnik u prvom polju, drugo polje postaje tekstualno polje. Unesite niz za pretraživanje izveštaja i kontrolnih tabli za one koji sadrže taj niz.
    - Ako ste izabrali Ažurirano, Modifikovano ili Kreirano u prvom polju, drugo polje postaje dva polja koja se koriste za podešavanje relativnog opsega datuma.
    - Ako ste izabrali tip ili Izaberite izveštaje i kontrolne table, drugo polje postaje lista koju izaberete.

    Vaši filteri su navedeni u gornjem oknu. Možete dodati više od jednog filtera.

    NAPOMENA Kako dodajete filtere, prikazuje se pregled liste. Ako kombinacija filtera ne radi, a potrebno je da uklonite filter, izaberite ga i kliknite na ikonu **Remove Filter** .
3. U Prikaži odeljak, izaberite informacije koje želite da se navedu za svaki izveštaj i kontrolnu tablu na listi.

4. (Opciono) U **odeljcima Sortiraj 1** i **Sortiraj 2** , izaberite primarno i sekundarno polje za sortiranje i navedite da li je uzlazno ili silazno.
5. Kliknite na dugme **Primeni**.

Izveštaj panel

Panel izveštaja prikazuje grafikon ili tabelu koja je kreirana u dizajneru

izveštaja. Dijalog sa osobinama panela izveštaja ima 3 kartice.

- Opšte kartica vam omogućava da konfigurišete kako izgleda panel izveštaja. Možete dodati marginu, granice i boju pozadine i uneti naslov izveštaja.
- Kartica **Izbor** je mesto gde izaberete izveštaj koji želite da prikažete.
- Kartica **Ponašanje** kontroliše kako se izveštaj ponaša na kontrolnoj tabli. Na ovoj kartici postoje 4 kontrole:

  a. **Ponašanje** zumiranja—Ako izaberete podrazumevanu opciju **Prikaz/uređivanje izveštaja** , ikona prikaza/uređivanja izveštaja je omogućena na naslovnoj traci. Kada kliknete na ikonu, izveštaj se otvara u izveštaju

  Dizajner prozor gde možete da ga izmenite. Ako izaberete opciju Otvori **izveštaj preko celog ekrana** , kada kliknete na ikonu prikaza/uređivanja, izveštaj se otvara preko celog ekrana u režimu samo za čitanje.

  > **NAPOMENA** Morate da omogućite **Prikaži naslovnu traku** na kartici Opšte da bi ikona bila vidljiva.

  b. **Ponašanje** izvoza—Ako izaberete opciju **Izvoz omogućen** , ikona Izvoz izveštaja se pojavljuje na naslovnoj traci. Kada kliknete na ikonu, izveštaj se preuzima na vaš računar kao CSV datoteka.

  > **NAPOMENA** Morate da omogućite **Prikaži naslovnu traku** na kartici Opšte da bi ikona bila vidljiva.

  c. **Izgled** izveštaja – Ako izaberete **Nacrtaj pozadinu** izveštaja, boja koju ste postavili kao pozadinu izveštaja biće vidljiva na panelu.

  d. **Automatsko osvežavanje** – U ovom trenutku, ova opcija nije dostupna.

Panel parametara se često koristi u kombinaciji sa panelom izveštaja. Parametarski paneli sadrže specifične filtere za izveštaje. Kada su povezani zajedno, koristite panel parametara da filtrirate informacije koje izveštaj panel prikazuje. Za više informacija, pogledajte Dodavanje parametra.

Panel veb stranice

Veb stranica panel vam omogućava da prikažete veb stranicu na kontrolnoj tabli. Veb stranica može biti na vašem internom intranetu ili eksternom internetu.

Veb stranica panel ima 2 kartice.

- Kartica **Opšte** vam omogućava da konfigurišete kako izgleda panel veb stranice. Možete dodati marginu, granice i boju pozadine i uneti naslov za veb stranicu.
- Kartica **Lokacija** je mesto gde unosite URL za veb stranicu koju želite da se prikaže na kontrolnoj tabli. Morate da unesete punu URL adresu, uključujući **HTTP** ili **HTTPS.**

Stiling paneli

Slika panel

Panel sa slikama vam omogućava da postavite sliku na kontrolnu tablu. Slika mora biti locirana na serveru gde svi korisnici imaju pristup njoj, a ne na lokalnoj mašini.

Slika panel ima 2 kartice.

- Kartica **Opšte** vam omogućava da konfigurišete kako izgleda panel slike. Možete dodati marginu, granice i boju pozadine i uneti naslov za sliku.
- Kartica **Slika** je mesto gde unosite URL za sliku koju želite da se prikaže na kontrolnoj tabli. Morate da unesete punu URL adresu, uključujući **HTTP** ili **HTTPS.** Možete kontrolisati skaliranje slike i njen vertikalni i horizontalni položaj unutar panela.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Izaberite **Preserve Aspect Ratio** kako biste sprečili da slika postane iskrivljena.

Tekstualna tabla

Tekstualna tabla vam omogućava da postavite tekst

na kontrolnu tablu. Tekstualni panel ima 2 kartice.

- Opšte kartica vam omogućava da konfigurišete kako izgleda tekstualni panel. Možete dodati marginu, granice i boju pozadine i uneti naslov teksta.
- **HTML** kartica je mesto gde unosite tekst. Ukucajte tekst u okno, izaberite ga, a zatim primenite boju i stilove na izabrani tekst koristeći traku stila. Boje prednjeg plana i pozadine koje možete podesiti pomoću trake stila su samo za tekst. Boja pozadine panela je postavljena na Opšte

Kartici.

> **NAPOMENA** : Tekst koji unesete nije vidljiv na panelu dok ne sačuvate promene i pogledate kontrolnu tablu. Do tada, vidite samo boju pozadine panela koju ste izabrali.

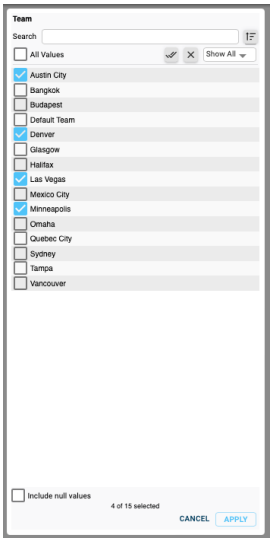
Kontrole parametara

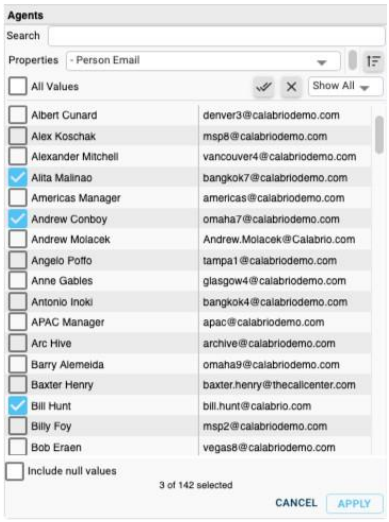
Kontrolni panel parametara radi u saradnji sa izveštajem panela i parametra. Kontrolna tabla parametara i panel izveštaja su vezani zajedno kada je parametar konfigurisan. Prvo kreirajte panel izveštaja i kontrolnu tablu parametara, a zatim konfigurišite parametar.

Za više informacija o tome kako ova tri elementa rade zajedno, pogledajte Dodavanje

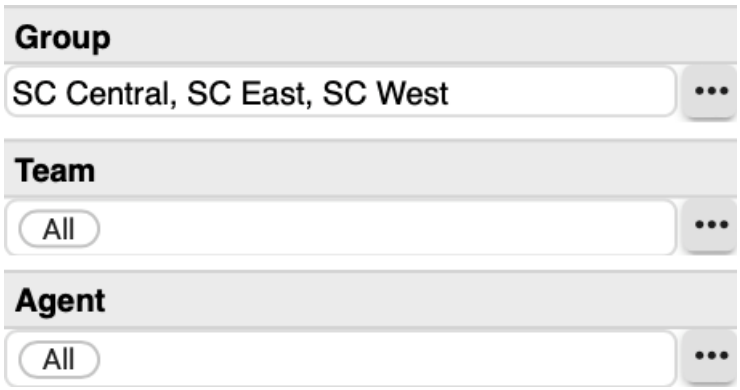
parametra. Postoji 5 različitih parametara kontrole koje možete izabrati.

- **Birač** članova – Ova kontrola vam omogućava da izaberete jednu ili više stavki po kojima ćete filtrirati izveštaj. Kontrola prikazuje moguće stavke u listi koja se može skrolovati.

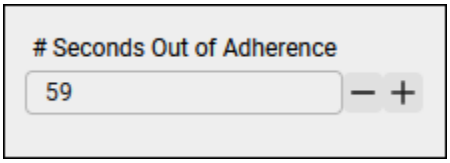




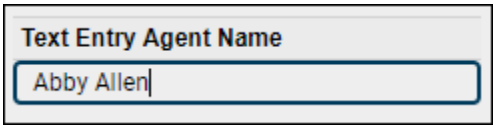
- **Compact Member Picker**—Ova kontrola je mala verzija redovnog Member Picker koji zauzima manje prostora na kontrolnoj tabli. Izaberete jednu ili više stavki za filtriranje iz popup dijaloga koji se zatvara kada primenite stavke filtera.



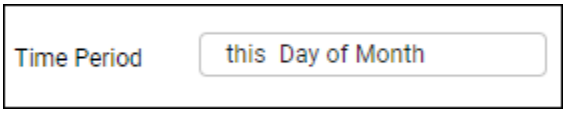
- **Unos** broja—Ova kontrola vam omogućava da podesite određeni broj po kojem ćete filtrirati izveštaj. Na primer, možda imate izveštaj u kojem želite da pokažete koji agenti su više od određenog broja sekundi van poštovanja. Možete da promenite broj sekundi od pridržavanja sa ovom kontrolom.

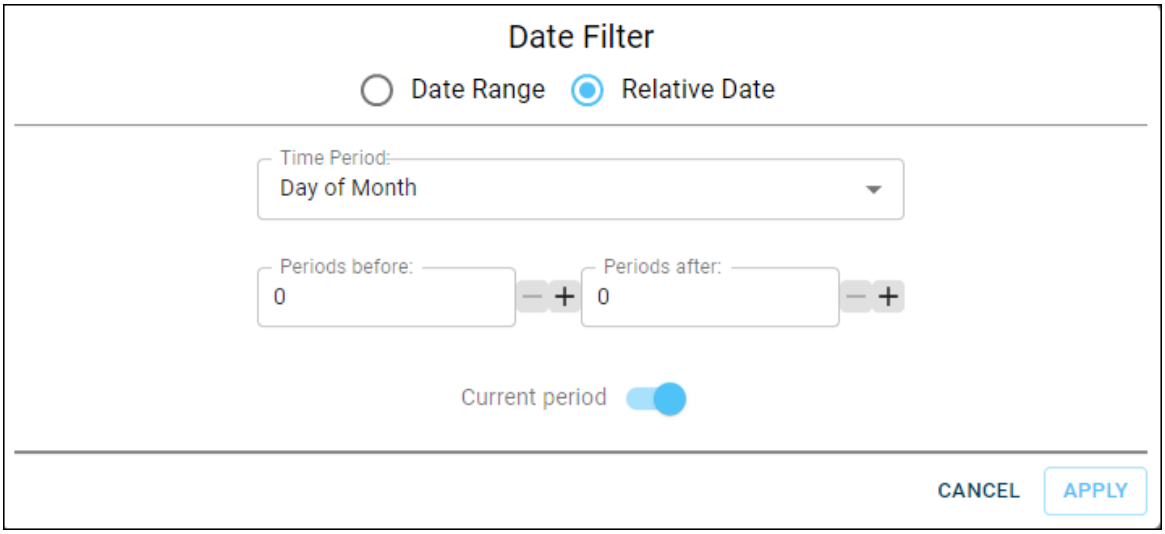


- **Unos** teksta – Ova kontrola vam omogućava filtriranje po određenom tekstualnom nizu. Na primer, možda ćete želeti da vidite pozive koje je preuzela Abbi Allen, tako da unesete **Abby Allen** u polje za unos. Morate da unesete tačan tekstualni niz da biste dobili rezultate. Filter ne vraća rezultate na parcijalnim nizovima, na primer, ako unesete **Allen** umesto kompletnog niza **Abby Allen**.



- **Birač** vremenskog perioda – Ova kontrola vam omogućava da izaberete određeni datum, opseg datuma ili relativni datum (na primer, poslednjih 7 dana od danas) da biste filtrirali podatke izveštaja. Sama kontrola je polje. Kada kliknete na polje, otvara se dijalog Filter datuma gde konfigurišete vremenski period. Vaš filter je sažet u polju kontrole.





QM i WFM dodaci

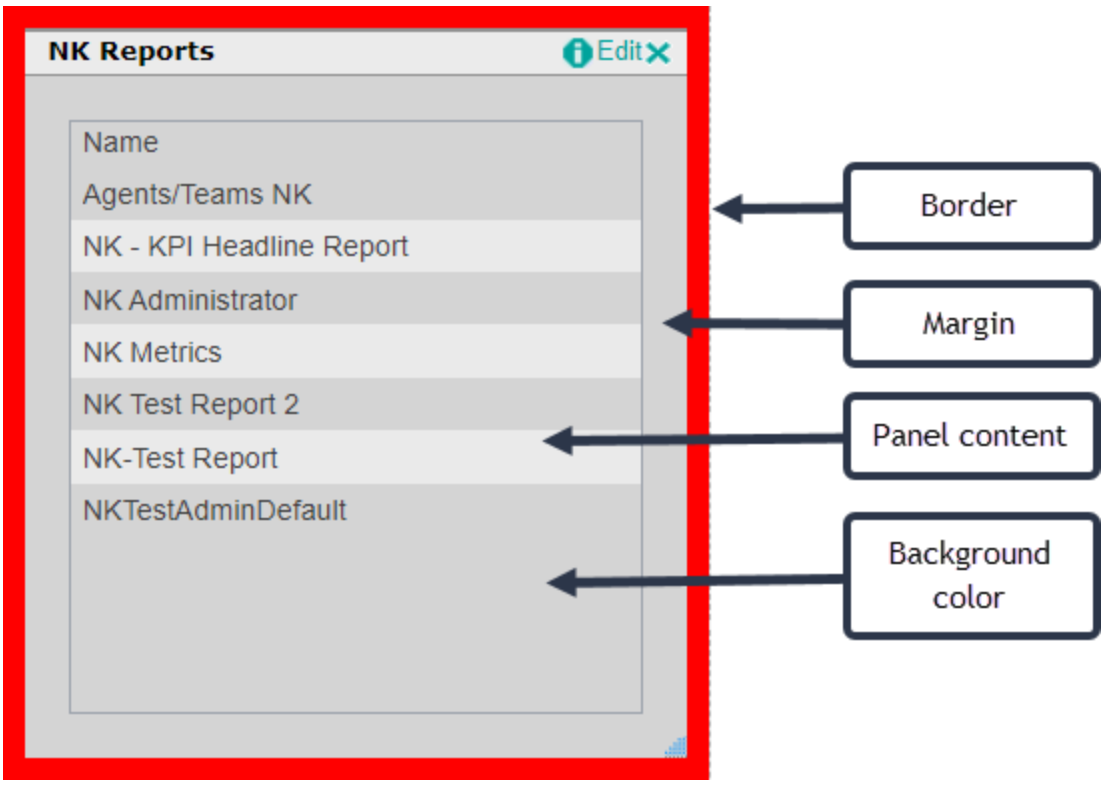
QM i WFM dodaci su unapred konfigurisani izveštaji koji prikazuju različite vrste podataka i mogu se dodati na vašu kontrolnu tablu kao i bilo koji drugi panel. Za više informacija o ovim vidžetima, pogledajte Dostupni QM dodaci i Dostupni WFM dodaci.

O izgledu i boji

Kartica **Opšte** u dijalogu **Properties** panela vam omogućava da konfigurišete kako panel izgleda na kontrolnoj tabli. Ovo uključuje postavljanje naslovne trake, margine, granice i boje pozadine.

Ova grafika prikazuje panel sa listom u dizajneru kontrolne table. Konfigurisan je tako da ima sledeće:

- Naslovna traka.
- Margina između sadržaja panela i granice koja je široka 20 piksela.
- Crvena granica koja je široka 10 piksela.
- Siva pozadina. Boja pozadine se primenjuje i na područje sadržaja panela i na marginu.



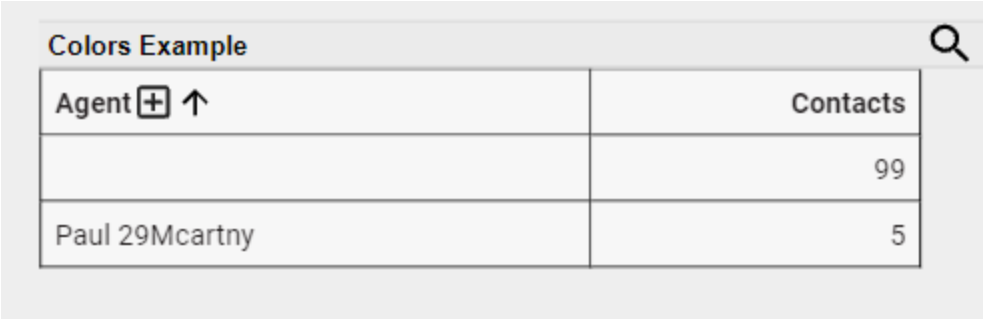
Boje kontrolne table i panela

Možete da primenite boju na kontrolnu tablu i njene panele sa različitih mesta - na nivou kontrolne table, nivou panela i nivou sadržaja panela. Svaki od ovih nivoa je sloj koji ide od opšteg (nivo kontrolne table) do specifičnog (nivo sadržaja panela). Određeni nivo zamenjuje opšti nivo. Redosled nivoa od najopštijih do najspecifičnijih je sledeći:

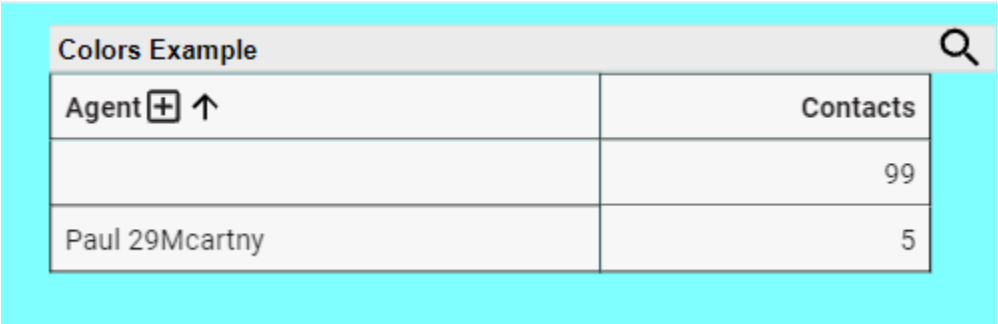
1. Pozadina kontrolne table
2. Pozadina panela
3. Pozadina sadržaja panela
4. Sadržaj panela

PRIMER

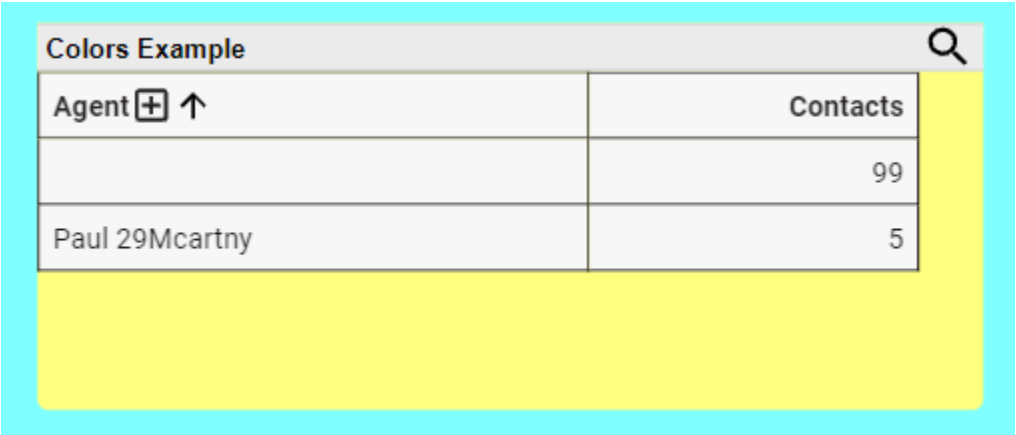
Da bismo ilustrovali boje kontrolne table i panela, stavimo jednostavan izveštaj na kontrolnu tablu. U ovom trenutku nisu postavljene nijedna boja na bilo kom nivou - koriste se podrazumevane boje (bledo siva za kontrolnu tablu i bela za sadržaj izveštaja).



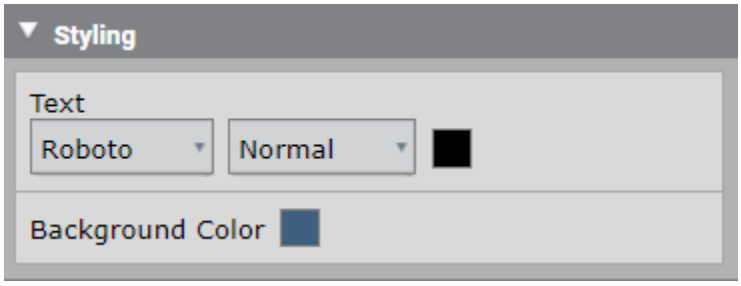
Sada primenimo boju na kontrolnu tablu. Ovo je najniži i najopštiji sloj za boju. To radimo iz **podešavanja** stranice u kontroli kontrolne table. Na **kartici Opšte** podesite boju pozadine kontrolne table na svetlo plavu. Sadržaj izveštaja ostaje bel.



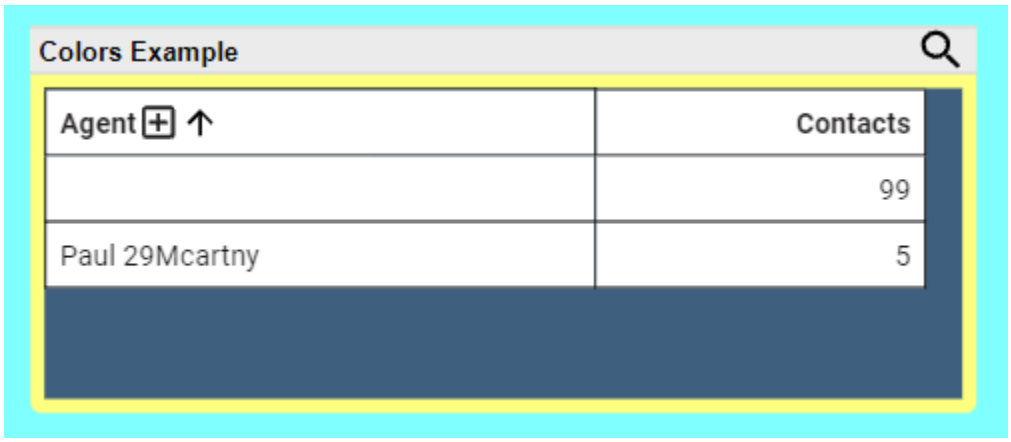
Zatim, hajde da primenimo boju na panel izveštaja. To radimo sa **kartice Opšte** u dijalogu Properties panela. Podesite boju pozadine panela na žutu. Kontrolna tabla ostaje svetlo plava, panel postaje žut, a sadržaj izveštaja ostaje beli.



Zatim ćemo primeniti boju na pozadini sadržaja panela. Uradite to u Pogled karticu Pitanje **panela** gde kreirate izveštaj. Konfigurišite boju pozadine pomoću **kontrole** Stiling. Postavili smo boju pozadine na tamno plavu.



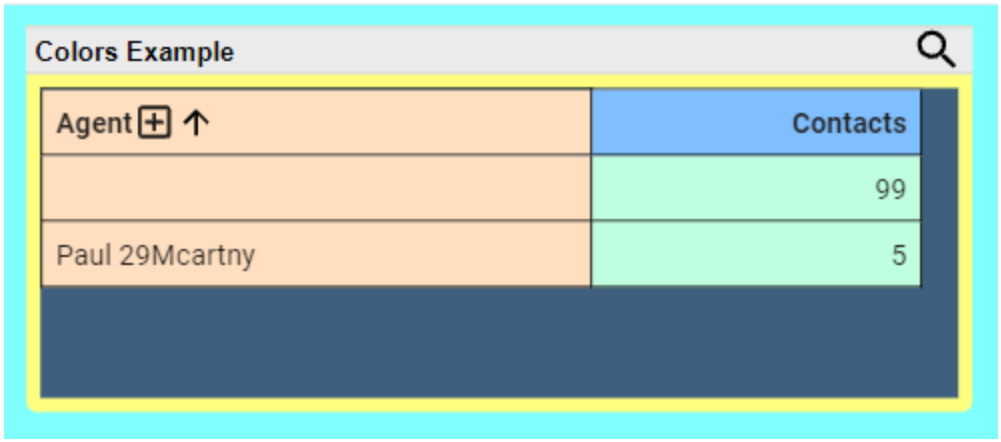
Ovo rezultira tamno plavom pozadinom izveštaja koja prekriva pozadinu žutog panela. I dalje možete videti pozadinu panela jer smo postavili marginu od 6 piksela. Ako nije postavljena margina, ne bi bila vidljiva žuta.



NAPOMENA Takođe morate da omogućite **Nacrtaj pozadinu** izveštaja na **kartici Ponašanje** dijaloga Osobine **izveštaja** da bi boja pozadine bila vidljiva.

Zatim ćemo primeniti boju na sadržaj panela. Uradite to na **kartici Pogled** na **panelu Pitanje** , baš kao i pozadina sadržaja panela. U zavisnosti od toga koji prikaz izaberete za izveštaj, postoje različite kontrole koje mogu da primene boju. U ovom primeru, koristili smo kontrolu Table Stile . Postavili smo boje za naslove redova tabele, naslove kolona i ćelije:

Konačni rezultat je ovo.



NAJBOLJA PRAKSA - Ovo je preterani primer boja na kontrolnoj tabli i izveštaju. Koristite boju štedljivo. Korišćenje podrazumevane postavke boja na većini nivoa rezultira ugodnijom kontrolnom tablom

Izgled.

Dodajte parametar

Parametar je sredstvo za preciziranje podataka koji su prikazani u izveštaju. Parametri pripadaju kontrolnoj tabli koja sadrži izveštaj i povezani su (vezani) za filtere u izveštaju.

Na primer, možda imate izveštaj koji prikazuje rezultate evaluacije za određeni kontakt centar. Ovaj izveštaj prikazuje sve rezultate evaluacije za sve timove i sve agente u tim timovima, i dug je i težak za čitanje. Međutim, ako dodate parametre, možete suziti ono što vidite u izveštaju. Na primer, možete odabrati određeni datum ili vremenski opseg i samo agente u jednom timu ili jednom agentu.

Parametri mogu biti vezani za jedan ili više izveštaja na kontrolnoj tabli. Na primer, parametar koji vam omogućava da izaberete grupu može biti vezan i za tabelarni izveštaj i za grafički izveštaj. Kada izaberete željenu grupu koristeći kontrolu parametara, oba izveštaja odražavaju vaš izbor.

Postoje KSNUMKS stvari koje moraju biti završene kako bi se dodali parametri na kontrolnu tablu.

1. **Dodajte željene filtere u izveštaj**—Vaš izveštaj mora biti konfigurisan sa filterima koje ćete koristiti, a ti filteri moraju biti promenjeni u parametre. Pogledajte "Dodaj jedan ili više parametara izveštaja" u Postavite filter za više informacija o tome kako to uraditi prilikom kreiranja izveštaja.
2. **Dodajte izveštaj na kontrolnu tablu**—Dodajte panel na kontrolnu tablu i konfigurišite ga tako da sadrži vaš izveštaj. Pogledajte Dodavanje panela da biste saznali kako da dodate izveštaj i koje vrste panela su dostupne za korišćenje.
3. **Dodajte kontrole parametara na kontrolnu tablu**—Kontrola parametara je vrsta panela i dodaje se na vašu kontrolnu tablu slično kao što dodate panel koji sadrži vaš izveštaj. Pogledajte Kontrole parametara da biste saznali više o vrstama parametarskih kontrola koje su dostupne.
4. **Povežite kontrole parametara sa izveštajem** - Kada vaša kontrolna tabla ima izveštaj i sve kontrole parametara na njemu, vreme je da povežete (ili povežete) kontrole parametara sa izveštajem pomoću parametra na kontrolnoj tabli. Ovo se može uraditi automatski pomoću **funkcije AutoBind** ili ručno.

Automatski vezati kontrole parametara za izveštaj

Funkcija AutoBind otkriva dostupne parametre izveštaja u panelima sadržaja kontrolne table, generiše neophodne parametre kontrolne table da se podudaraju, vezuje ih zajedno po potrebi, a zatim dodaje i vezuje birače za te parametre.

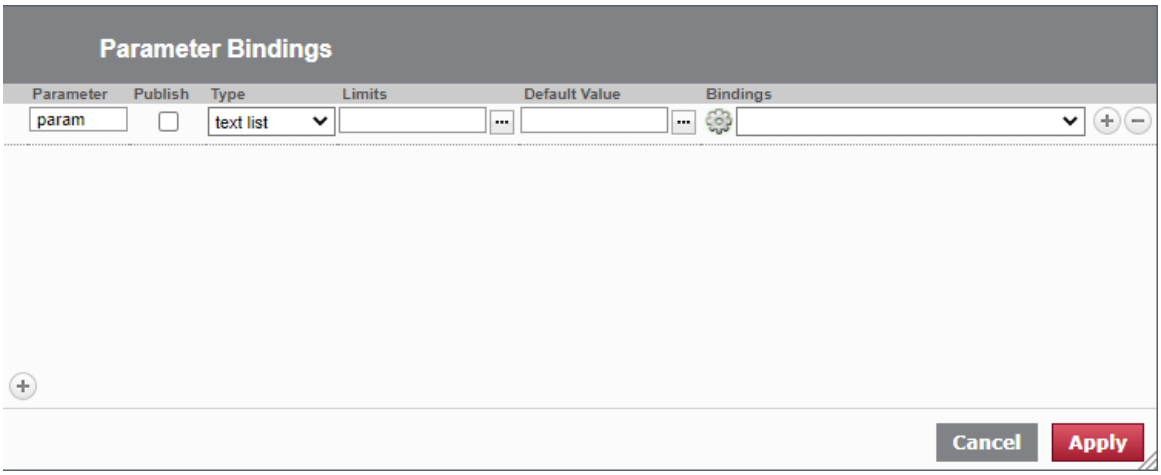
1. Kliknite na dugme **Parametri** u **kontroli** kontrolne table. Parametar **vezivanja dijalog boks** otvara.
2. Kliknite na AutoBind da generiše listu preporučenih parametara i vezova za ovu kontrolnu tablu. Možete izmeniti ovu listu ako je potrebno.

   > **NAPOMENA** Ako ponovo kliknete **na AutoBind** , on zamenjuje bilo koji parametar ili vezujuće izmene sa preporučenim parametrima i vezama.

3. Kliknite na dugme **Primeni**.

Ručno povežite kontrole parametara sa izveštajem

1. Kliknite na dugme **Parametri** u **kontroli** kontrolne table. Parametar **vezivanja dijalog boks** otvara.
2. Kliknite **Dodaj novi parametar** u donjem levom uglu dijaloga. Dodata je nova linija parametara.



3. U **polje Parametar** unesite ime da biste identifikovali parametar.
4. Izaberite polje za potvrdu Objavi **,** ako je potrebno. Ovo polje za potvrdu osigurava da je parametar vidljiv izvan aplikacije. Izaberite polje za potvrdu ako želite da podesite vrednost parametra pomoću URL-a ili API-ja, tako da možete povezati kontrolnu tablu iz drugog izveštaja ili kontrolne table.
5. U polju Tip izaberite vrstu podataka parametar je.
6. U polju **Granice** izaberite ograničenje. Polje Granice pokazuje koji predmet i osobina subjekta parametar je vezan za u modelu podataka.
7. U **polje Podrazumevana vrednost** dodajte vrednost. Možete potražiti određene korisničke atribute i koristiti ih kao podrazumevane vrednosti u svojim parametrima, tako da vaše kontrolne table automatski filtriraju na osnovu tih korisničkih informacija. Ova osobina pretrage koristi uattr Substitution Variable u formatu [uattr [variablename]]. Neki primeri su:
   - WFM_PERSON_ID ograničava kontrolne table tako da agenti vide samo svoje informacije.
   - CALABRIO_PERSON_ID preuzima vrednost za PersonID trenutnog korisnika u Webex WFO.
   - indicee.display_name preuzima ime i prezime trenutnog korisnika.

   > **NAPOMENA** Podrazumevana vrednost specificira bilo koju vrednost koju morate koristiti kao početni filter za parametar i odgovara prethodno postavljenim poljima Tip i Granice. Ako nema vrednosti
   > Je navedeno, Data Ekplorer bira vrednost postavljenu u prvom izveštaju vezanom za parametar. Najbolja praksa je da podesite podrazumevanu vrednost za sve parametre. Koristite zvezdicu (*) da odredite sve vrednosti iz vaših ograničenja obavezujuće. Ovo bira sve važeće unose iz predmeta. Koristite ključnu reč NULL da uključite sve null vrednosti iz vezivanja Limite.

> Možete ih kombinovati zajedno kao * + NULL da biste bili sigurni da uključite sve podatke iz vezivanja Limits. Ovo je važno za složene kontrolne table jer ukazuje na to da motor treba da zaobiđe ovaj filter ako se ne izaberu određene vrednosti. Ovo će ubrzati obradu vaših kontrolnih tabli. Sve kontrolne table izvršavaju svoje upite u trenutku kada otvorite kontrolnu tablu. Podrazumevane vrednosti diktiraju početno podešavanje za svaki od filtera vezanih za parametre i ti filteri zauzvrat ograničavaju informacije koje vraćaju upiti u izveštajima. Preporučujemo da podesite uski prozor za podrazumevani vremenski opseg kako biste omogućili brže učitavanje kontrolne table.

8. U padajućem polju **Vezivanja** izaberite ime filtera koji ste postavili kao parametar izveštaja. Padajuća lista prikazuje dostupne filtere. Oni su identifikovani sa imenom parametra izveštaja i imenom izveštaja, ovako: '<ime parametra izveštaja>' na "<ime izveštaja>"
9. Kliknite desno od polja **Vezivanja** da biste dodali drugo polje Vezivanja ispod prvog.
10. U ovom drugom **padajućem polju Vezivanja** , izaberite ime kontrole parametara koju želite da koristite za filtriranje izveštaja. Padajuća lista prikazuje dostupne kontrole parametara. Oni se identifikuju sa kolekcijom prikazanom u kontroli parametara (na primer, "članovi" ili "vremenski period") i imenom kontrole parametara, ovako: '<kolekcija prikazana u kontroli parametara>' na "<ime kontrole parametara>". Najbolja praksa je da koristite reportname_purposeoffilter format za ime filtera i da preimenujete kontrolu parametara u smisleno ime.

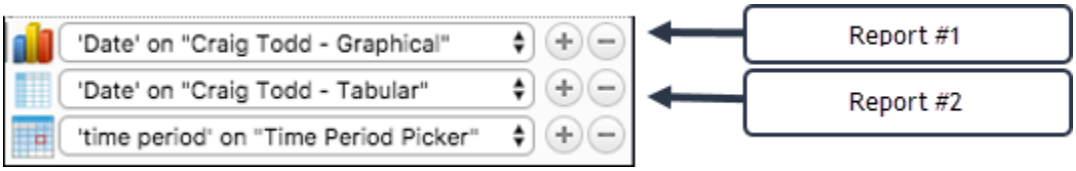
    > **NAPOMENA** Nije bitno kojim redosledom ste stavili selekcije u polja za vezivanje. Možete staviti ime filtera izveštaja u prvo polje i kontrolu parametara u drugo polje, ili Storniraj. Sve što je važno je da su povezani jedni sa drugima.

11. Ponovite korake KSNUMKS kroz KSNUMKS za onoliko kontrola parametara koje ste dodali na kontrolnu tablu.
12. Kliknite na dugme **Primeni**.

Vezivanje kontrole parametara na više od jednog izveštaja

1. Dodajte parametar u **dijalog Vezivanje** parametara kao u gornjoj proceduri.
2. U **padajućem polju Vezivanja** , izaberite ime parametra izveštaja i ime izveštaja za prvi izveštaj na koji želite da povežete kontrolu parametara.
3. Kliknite desno od polja **Vezivanja** da dodate drugo polje Vezivanja ispod prvog, i izaberite parametar izveštaja i ime izveštaja za drugi izveštaj na koji želite da povežete kontrolu parametara. Ponovite ovaj korak za koliko god izveštaja želite da povežete kontrolu parametara.

4. Kliknite desno od **Vezivanja** polja da dodate još jedno Vezivanje polje, i izaberite ime kontrole parametara koje želite da koristite za filtriranje izveštaja.



5. Kliknite na dugme **Primeni**.

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 za QM, Analitics i Insights.

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.

Element podataka	Opis
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.

Element podataka	Opis
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

Vidžet Moj raspored je dostupan za WFM korisnike.

Preduslovi

- Agentima su potrebne ove dozvole kako bi videli kontrolne table, njihovu početnu stranicu i vidžet Moj raspored:
  - API Pristup > Pročitajte raspored
  - Data Ekplorer
  - Mapa sajta
- Supervizorima su potrebne ove dozvole kako bi dodali vidžet na kontrolnu tablu i da biste videli rasporede u vidžetu Moj raspored:
  - API Pristup > Pročitajte raspored
  - Data Ekplorer > kreiranje sadržaja
  - Mapa sajta

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

Moj raspored vidžet

Vidžet Moj raspored prikazuje rezime rasporeda agenta za tri dana: juče, danas i sutra. Po defaultu, raspored prikazuje trenutno vreme (označeno isprekidanom crvenom linijom) i trenutnu aktivnost (označenu belom pozadinom i crnim obrubom na levoj strani). Agent može da se pomera gore i dole da biste videli rasporede sva tri dana. Aktivnosti rasporeda se prikazuju u konfigurisanoj vremenskoj zoni agenta. Format datuma i vremena određuje jezik konfigurisan na stranici Osoba.

Ako agent nema raspored za jedan ili dva od tri dana, pogled je prazan za taj dan. Ako agent nema raspored za sva tri dana, vidžet prikazuje "Nema rasporeda."

Sva ažuriranja rasporeda se odražavaju u vidžetu u roku od pet minuta od ažuriranja.

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 za QM, Analitiku i Insights.

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 > 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

Polje	Opis
	Izaberite 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
Oпсег	Raspon datuma za istorijske informacije. Podrazumevani opseg je: ▪ Osam dana za performanse servisnog reda ▪ Mesec dana za procente agenta, prosečno vreme po pozivu, pozive agenta po satu, obim poziva, vreme agenta, distribuciju vremena agenta, ukupnu količinu vremena agenta i statistiku govora ▪ Proteklih šest meseci za kontakt Ukupno, Prosečna evaluacija, i Opseg evaluacije
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 zvezda koje se pojavljuju u rezultatu

Polje	Opis
	Polje. 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. Minimalna 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 za QM, Analitiku i Insights
- Kreirajte kontrolnu tablu
- Dodajte izveštaj ili panel parametara

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.

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.

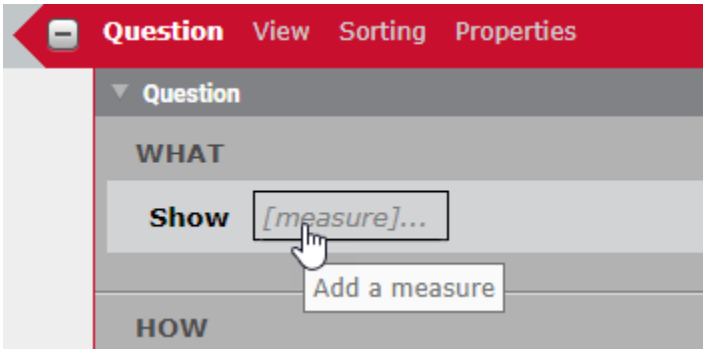
Da biste se prilagodili za ovo, imate nekoliko opcija:

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 filtere za poređenje opsega da biste odredili koji opseg vrednosti su uključeni u vaš izveštaj.

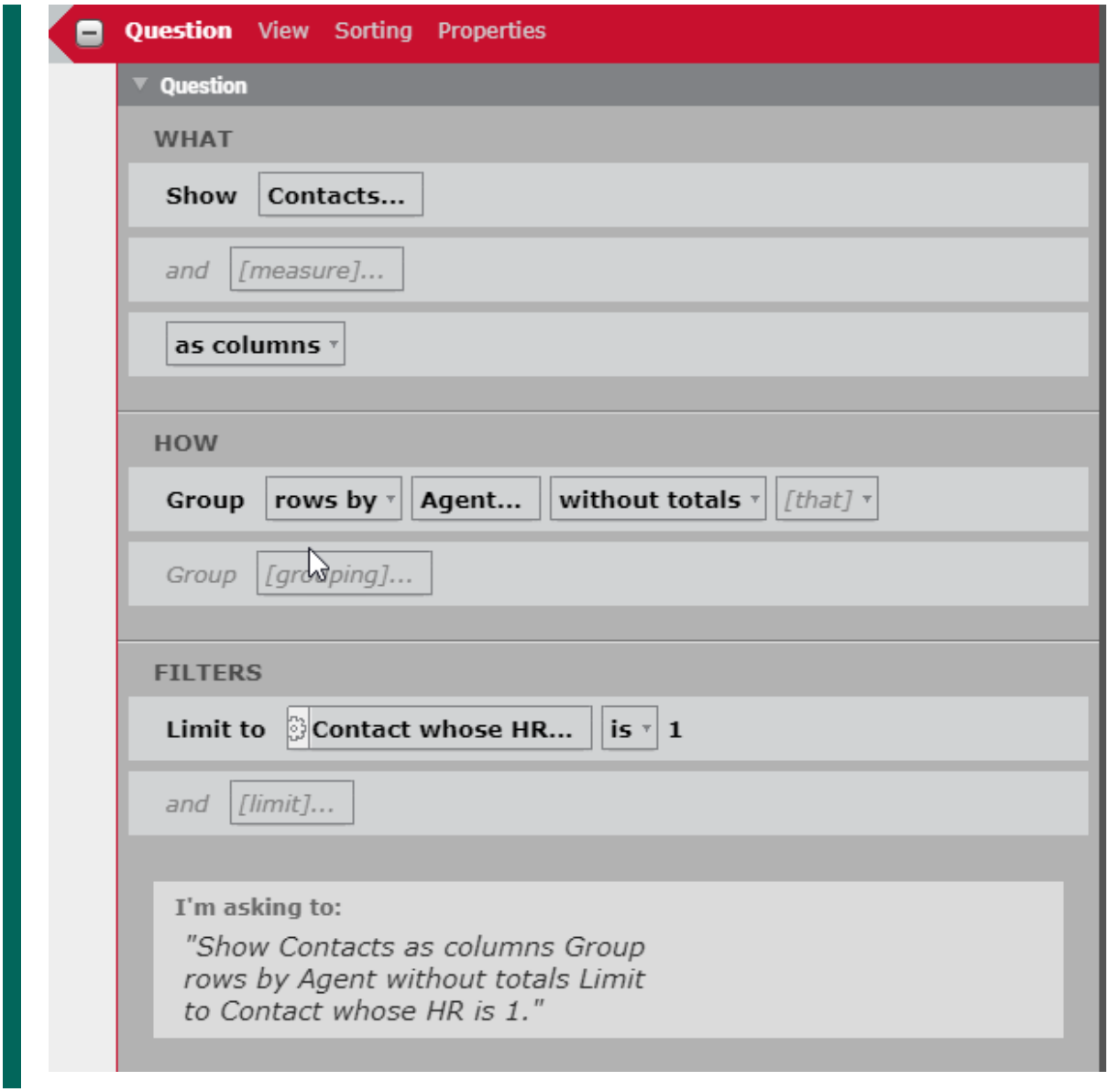
> **NAPOMENA** Data Ekplorer izveštava o poslednje dve godine podataka. Ako vaš sistem ima mnogo istorijskih podataka, možda će vam biti korisno da konfigurišete filter pre nego što konfigurišete mere i grupe.
> Ovo pomaže ubrzati prikazivanje pregleda izveštaja.

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.

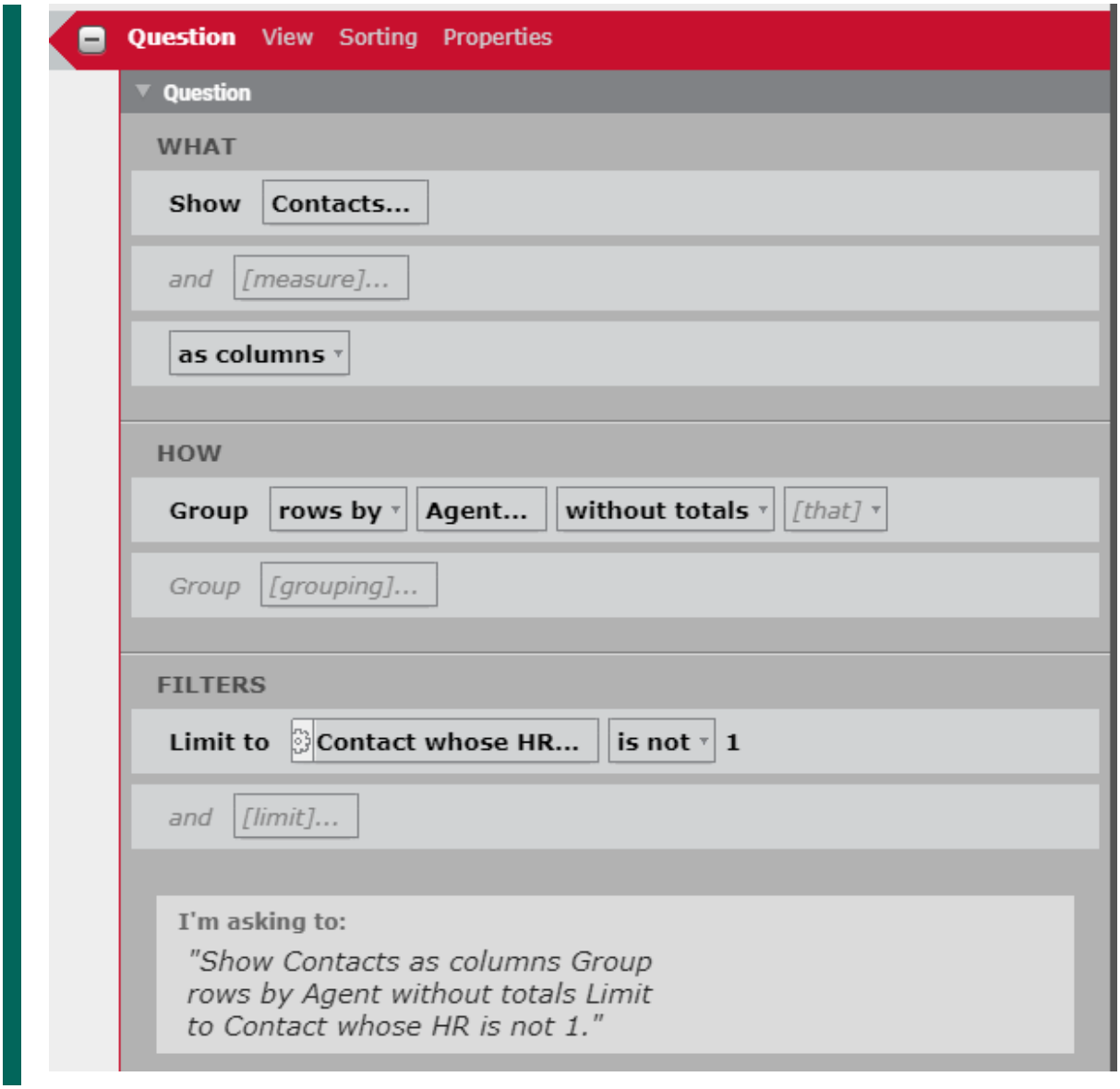


Isključite određene vrednosti iz izveštaja

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.

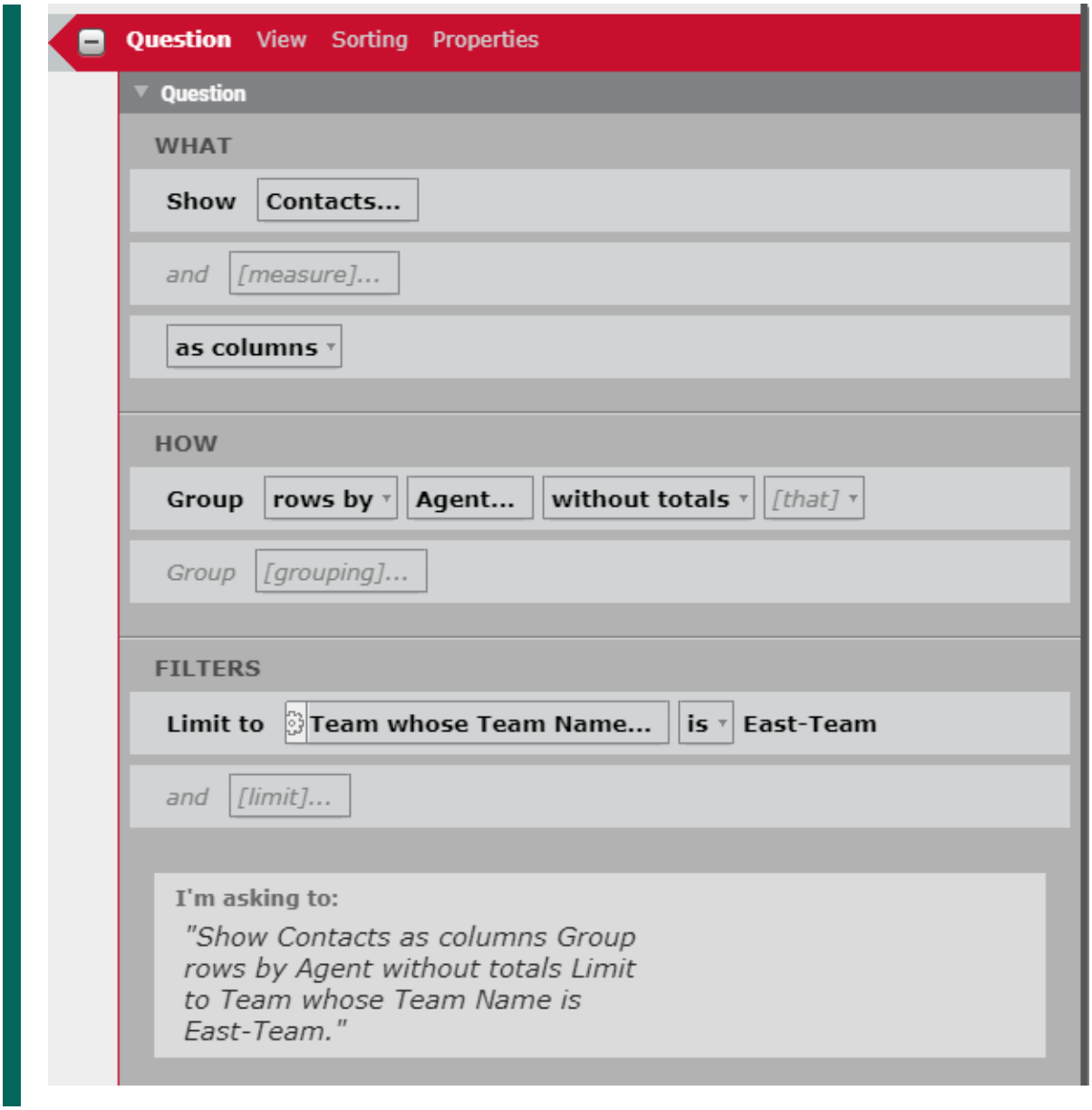


Uključite ili isključite vrednosti koristeći filtere za upoređivanje

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.

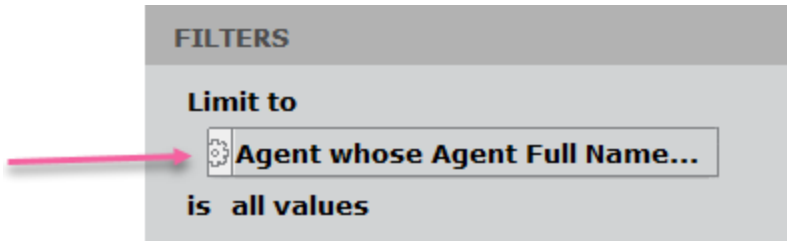


Dodajte jedan ili više parametara izveštaja

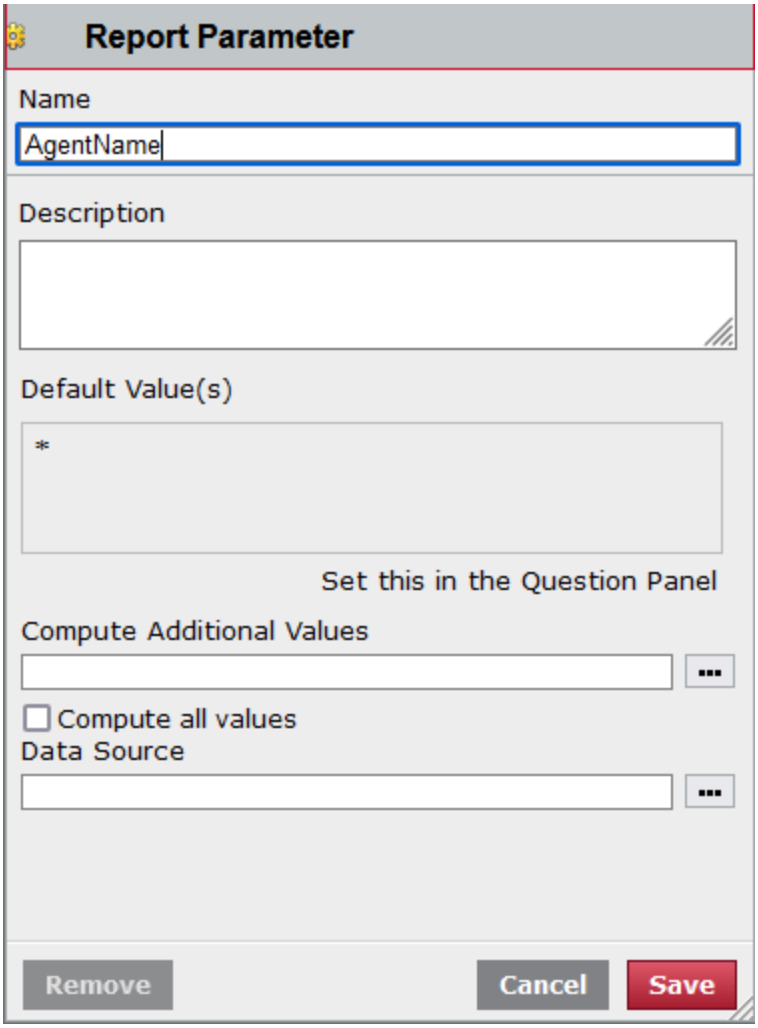
Ako nameravate da koristite kontrolu parametara kao što je birač članova da filtrirate podatke prikazane u izveštaju, morate dodati jedan ili više parametara izveštaja u izveštaj. Za više informacija o korišćenju parametara sa izveštajem, pogledajte Dodavanje parametra.

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**.

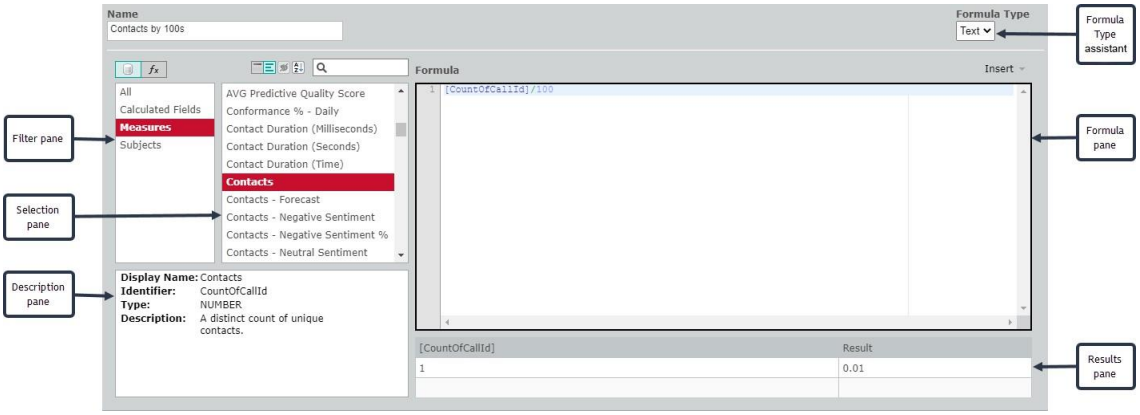
Kreirajte prilagođenu meru

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.

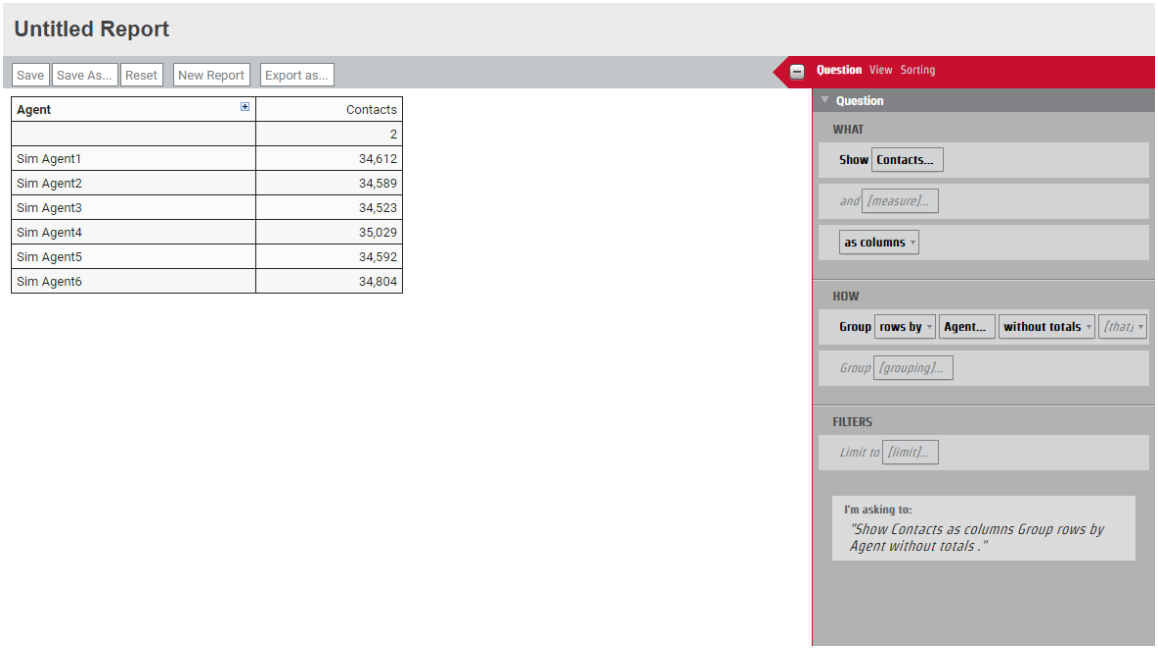
- Okno Rezultati pokušava da kompajlira vašu formulu dok radite i da prikaže rezultat. Prikazaće se poruka o grešci ako vaša formula sadrži greške.

- 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:



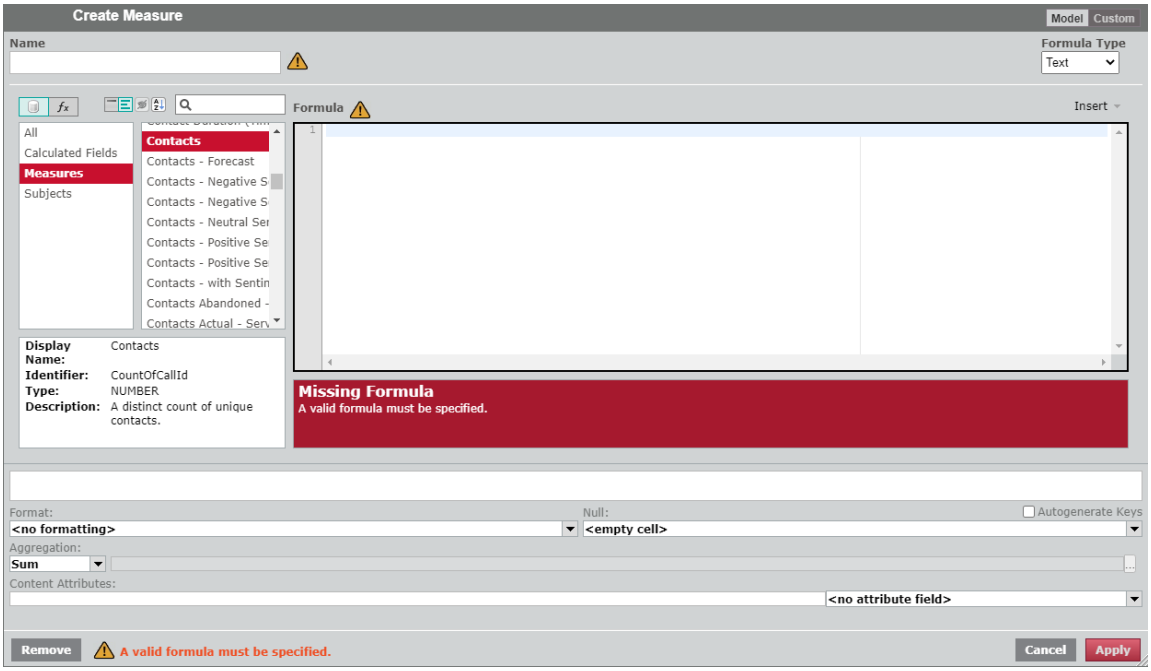
Način da se reši ovaj problem je da se predstavi broj kontakata kao faktora 1.000 kako bi se na prvi pogled videla produktivnost agenta. U ovom primeru ćemo vam pokazati kako da kreirate prilagođenu meru koja deli broj kontakata sa 1.000.

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** .

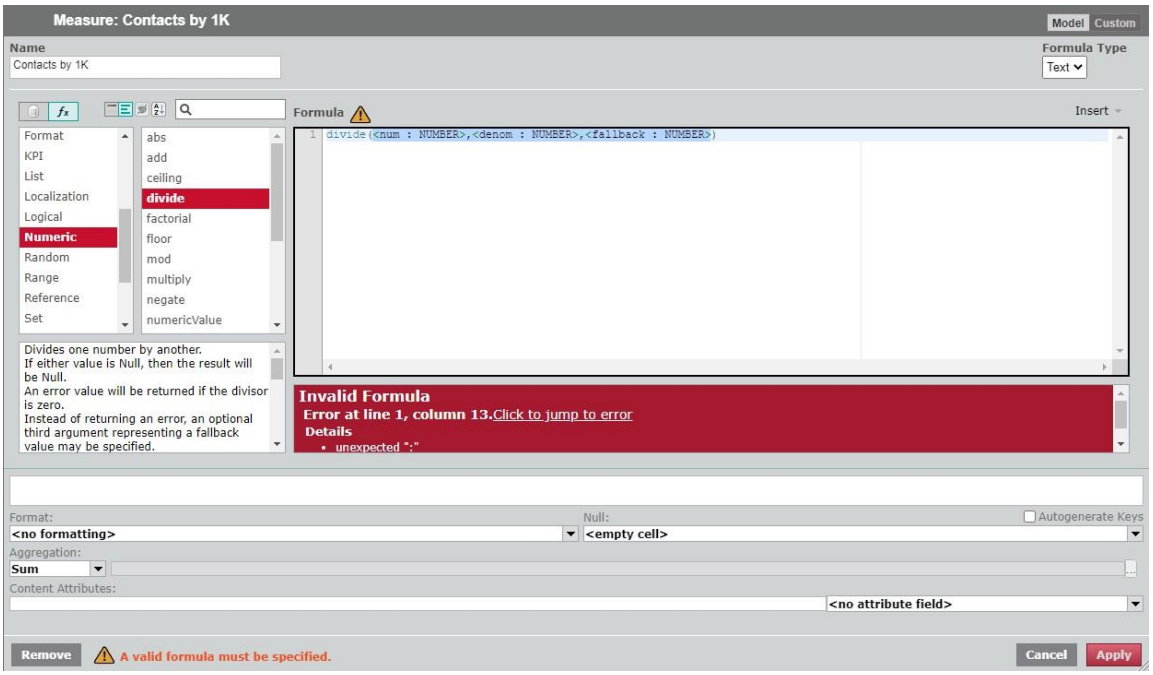
4. Pronađite i izaberite meru **Kontakti** .

> **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.

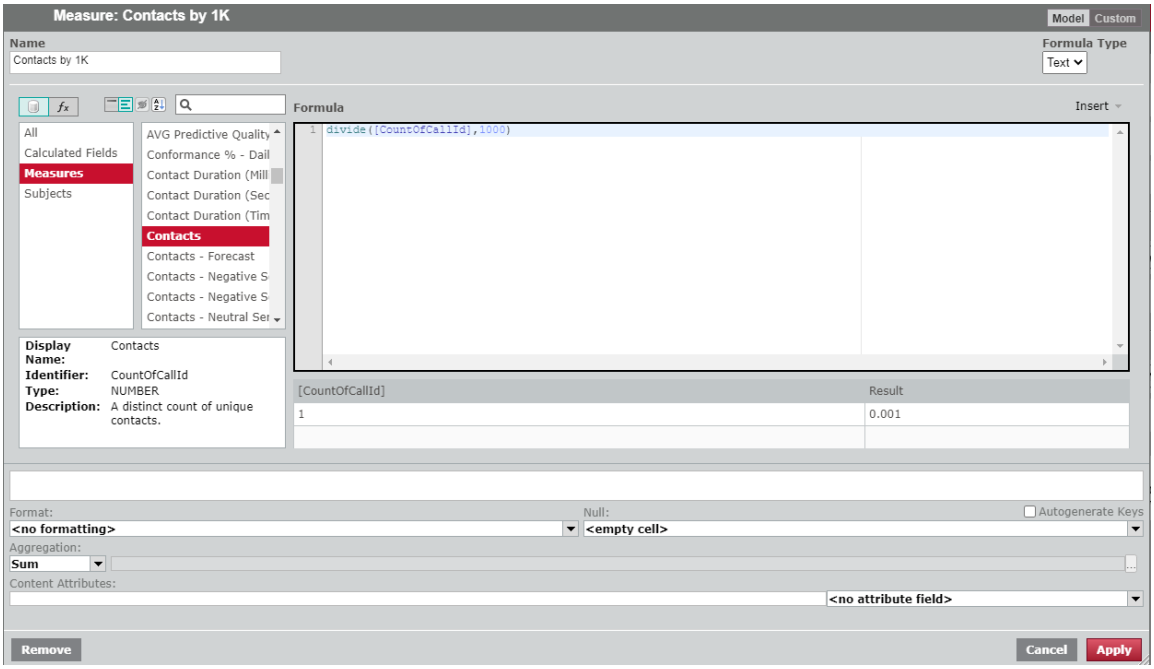


Tekst funkcije Divide je pregled formule. Morate da zamenite tekst sa vrednostima koje želite da podelite redosledom kojim će se pojaviti u matematičkoj jednačini.

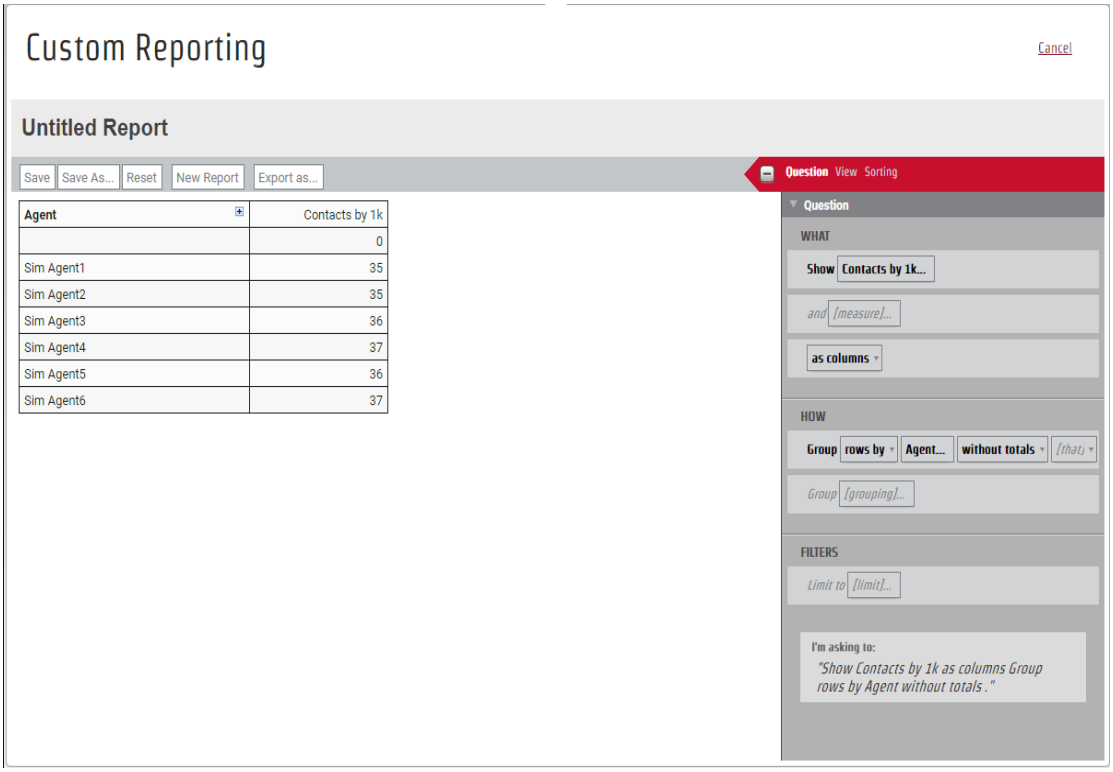
- <num: BROJ> je brojnik, broj koji se deli. Zamenite ovo sa imenom kontaktnog polja.
- <denom: BROJ> je imenitelj, broj sa kojim se deli. Zamenite ovo sa **1000**.
- <rezervna: BROJ> je opciona vrednost koja se prikazuje ako formula rezultira deljenjem sa nulom umesto vraćanja greške.

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

Kreirajte prilagođenu meru pomoću pomoćnika tipa formule

Asistenti tipa formule su vodiči koji vam pomažu da napišete formule koje kreiraju prilagođene mere. Podrazumevani izbor je tekstualna formula, gde ručno unosite formulu bez pomoćnika. Ako se odlučite da koristite asistenta, možete birati između tipova formule razlike, odnosa, skale, podele i vremenskog pomaka. Kada izaberete tip formule, Formula Tip padajuća lista će prikazati samo vaš izbor plus tekst opcija.

Kada koristite asistenta, Data Ekplorer kreira formulu na osnovu vaših izbora. Ova formula je prikazana u oknu formule Kreiraj meru. Formulu možete pogledati tako što ćete izabrati **tekst** iz Tip formule padajuće liste. Vratite se svom pomoćniku tako što ćete ga izabrati sa padajuće liste.

> **NAPOMENA** Čak i ako odlučite da vidite prikaz imena dostupnih mera, formula koristi identifikator mere, a ne njeno ime za prikaz.

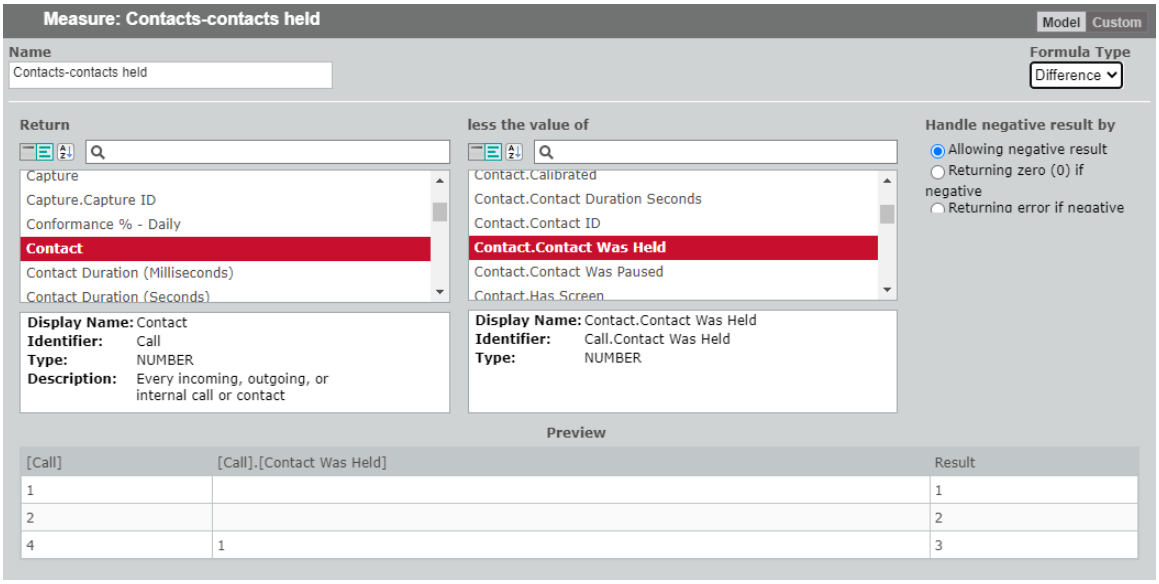
Kao i svaka prilagođena mera, možete konfigurisati kako će se mera pojaviti konfigurišući panel Konfiguracija mere na dnu dijaloga Kreiraj meru. Pogledajte Konfigurisanje izgleda mere za više informacija .

Navedite ime za vašu prilagođenu meru u **polje Ime** . To je ono što se pojavljuje u vašem izveštaju da biste identifikovali vrednost.

> **NAPOMENA** - Da biste razumeli formule koje ovi pomoćnici kreiraju, pogledajte odgovarajuću funkciju formule u referenci jezika formuleData Ekplorer.

Asistent za razliku

Asistent za razliku pomaže vam da kreirate formulu koja oduzima jednu meru od druge mere.



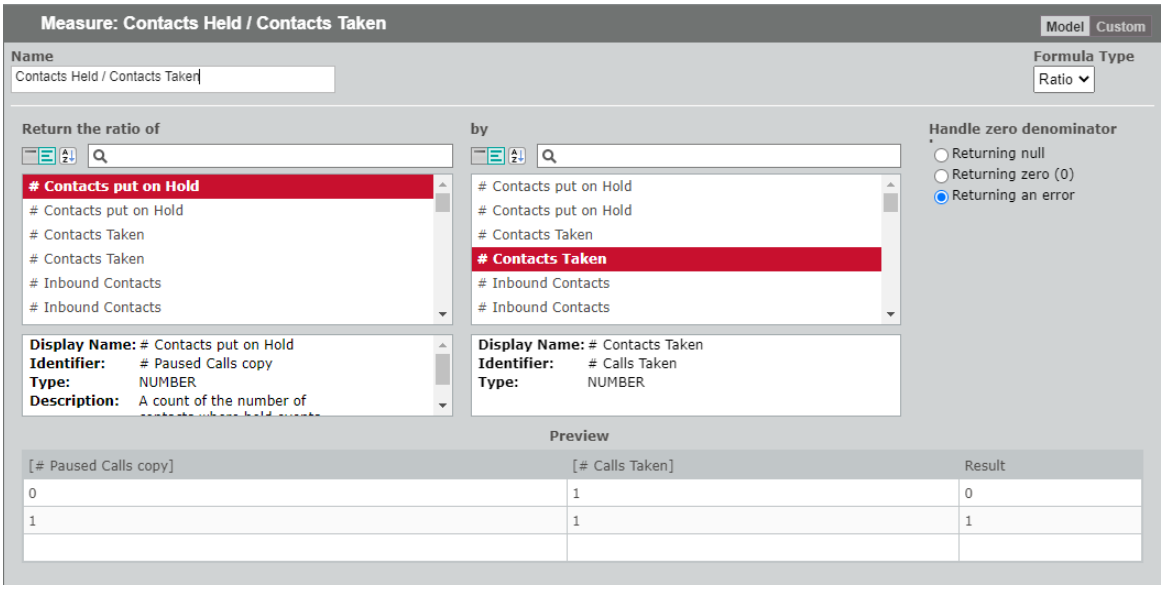
Izaberite prvi element vaše jednačine iz **okna za povratak** , a drugi iz **manje vrednosti** okna ("Povratak <vaša prva izabrana mera> umanjeno za vrednost <vaša druga izabrana mera>"). Možete odabrati način na koji želite da se negativni brojevi rukuju pomoću opcija na desnoj strani panela. Okno Rezultati na dnu panela kompajlira vašu formulu i prikazuje rezultat.

Na gornjoj slici oduzeli smo broj održanih kontakata (**Contact.Contact Was Held**) od ukupnog broja kontakata (**Kontakt**). Kada se posmatra u oknu Formula, formula izgleda ovako:

[Poziv] - [Poziv]. [Kontakt je održan]

Odnos pomoćnik

Pomoćnik za odnos vam pomaže da kreirate formulu koja deli jednu meru drugom merom.



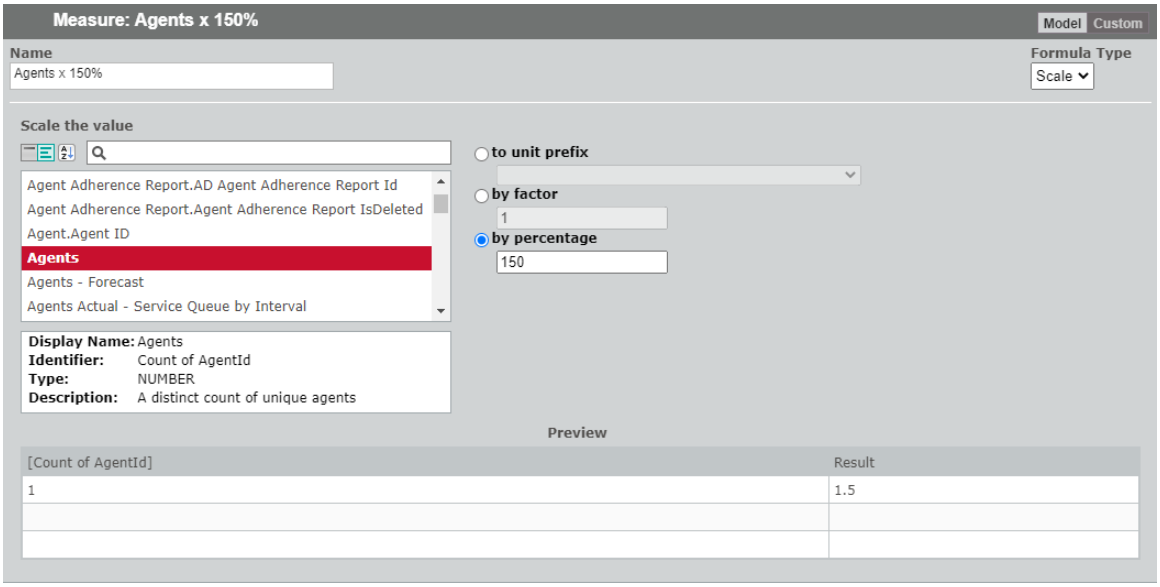
Izaberite prvi element vašeg odnosa (brojao) iz Vratite **odnos** okna i drugi (imenitelj) iz **okna po** ("Vratite odnos <vaša prva izabrana mera> <vaša druga izabrana mera>"). Možete da izaberete način na koji želite da se imenitelj nule (deljenjem sa nulom) obrađuje pomoću opcija na desnoj strani panela. Podrazumevano, deljenje sa nulom vraća grešku.

Na gornjoj slici podelili smo broj kontakata koji su stavljeni na čekanje (**# Kontakt stavljen na čekanje**) po broju preduzetih kontakata (**# Uzeti kontakti**). Kada se posmatra u oknu Formula, formula izgleda ovako:

[# Pauzirani pozivi] / [# Pozivi preuzeti]

Pomoćnik skala

Skala pomoćnik vam omogućava da smanjite ili smanjite meru po jedinici prefiksa, faktor ili procenat.



- **Prefiks** jedinice—To znači da možete pomeriti decimalno mesto levo ili desno od vrednosti vaše mere. Na primer, ako je **vrednost mere 1**, a vi izaberete **Ten/deca** iz padajuće liste prefiksa jedinice, vrednost se pojavljuje kao **10** u vašem izveštaju. Ako izaberete **stoti / centi** sa padajuće liste prefiksa jedinice, vrednost se pojavljuje kao **0.01** u vašem izveštaju. Primeri dobijene formule su:

  [Count of AgentId] * 10 (za opciju Ten/deca)
  [Count of AgentId] * 0.01 (za stoti / centi opciju)

- **po faktoru**—To znači da možete povećati vrednost vaše mere za određeni faktor. Na primer, ako je **vrednost mere 1**, a vi unesete **15** kao faktor, vrednost se pojavljuje kao **15** u vašem izveštaju. Ne možete primeniti negativan faktor na vašu meru. Primer dobijene formule je:

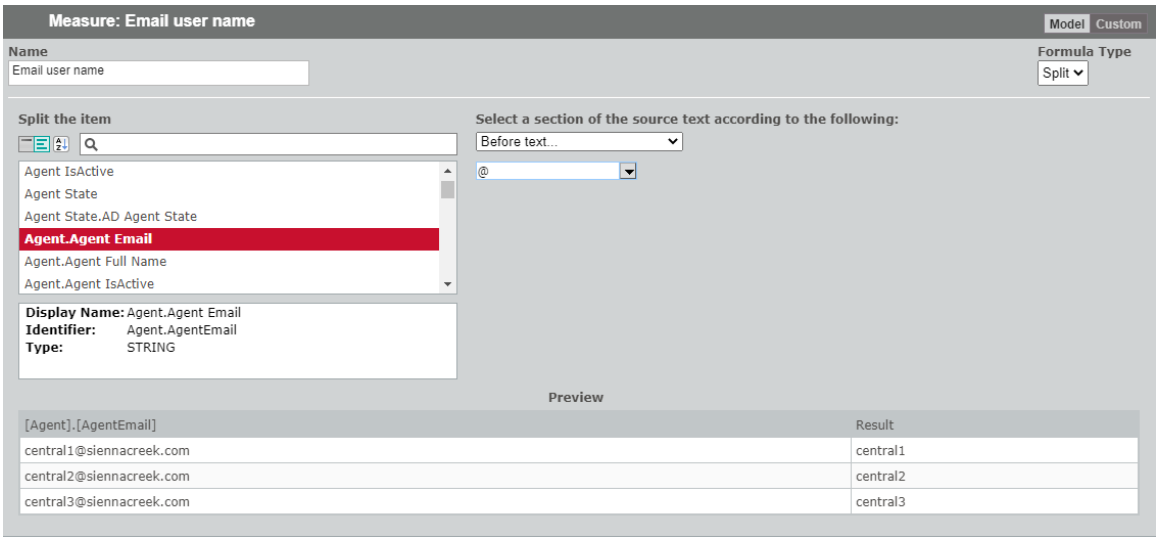
  [Broj AgentId] * 15

- **po procentima** – To znači da možete povećati vrednost svoje mere za određeni procenat. Na primer, ako je **vrednost mere 1**, a vi unesete **125** kao procenat, vrednost se pojavljuje kao **1.25** u vašem izveštaju. Ne možete primeniti negativan procenat na vašu meru.

  [Broj AgentId] * 125 / 100.0

Split asistent

Split pomoćnik vam pomaže da izaberete deo tekstualne vrednosti mere za prikaz u izveštaju.



Izaberite kako želite da podelite tekstualni niz iz Izaberite **odeljak izvornog teksta prema sledećoj** padajućoj listi. U zavisnosti od vašeg izbora, pojavljuju se jedno ili dva polja, koja koristite za definisanje podela.

Da biste ilustrovali kako funkcionišu opcije razdvajanja, pretpostavimo da imate meru "AgentEmail". Vrednosti e-pošte agenta su:

agent1@siennacreek.com
agent2@siennacreek.com
agent3@siennacreek.com

Pre tekstualne opcije

Split je želeo	Pokažite samo korisničko ime koje se pojavljuje before **@** in the email address.
Ulaz	@
Резултат	agent1 agent2 agent3
Formula	split([AgentEmail],"@",1)

Nakon tekstualne opcije

Split je želeo	Pokažite samo ime domena koje se pojavljuje after **@** in email adresa.

Ulaz	@
Rezultat	siennacreek.com siennacreek.com siennacreek.com
Formula	split([AgentEmail],"@",2)

Pre opcije pozicije karaktera

Split je želeo	Pokažite samo deo adrese e-pošte koji se završava sa i uključuje ID broj agenta na poziciji karaktera 6.
Ulaz	6
Rezultat	agent1 agent2 agent3
Formula	(TBD)

Posle opcije pozicije karaktera

Split je želeo	Pokažite samo deo adrese e-pošte koji počinje sa i uključuje ID broj agenta na poziciji karaktera 6.
Ulaz	6
Rezultat	1@siennacreek.com 2@siennacreek.com 3@siennacreek.com
Formula	mid([AgentEmail],8,len([AgentEmail]))

Između tekstualne opcije

Split je želeo	Pokažite samo deo adrese e-pošte koji je između i ne uključuju strings **agent** i **.com**.
Ulaz	Agent u prvom polju .com u drugom polju

Резултат	1@siennacreek 2@siennacree k
	3@siennacree k
Formula	split(split([AgentEmail],"agent",2),".com",1)

Opcija između pozicija karaktera

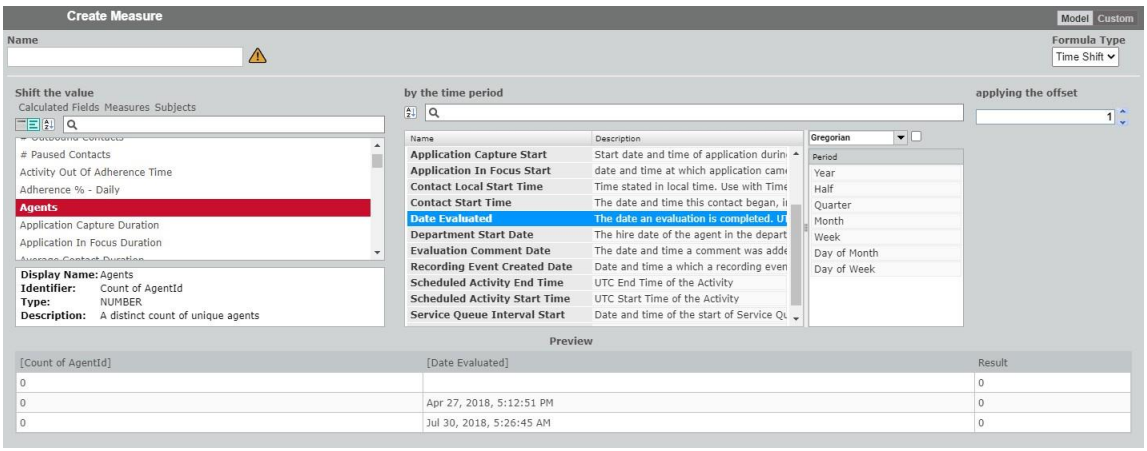
Split je želeo	Pokažite samo deo adrese e-pošte koji je između i uključuje Pozicija karaktera 6 i pozicija karaktera 19.
Ulaz	KSNUMKS u prvom polju 19 u drugom polju
Резултат	1@siennacreek 2@siennacree k
	3@siennacree k
Formula	mid([AgentEmail],6,13)

Asistent za vremensku smenu

Vremenski pomak vraća traženu vrednost koja je pomerena za određeni broj perioda. Ovo je korisno u izračunavanju odstupanja od perioda do perioda.

> **PRIMER** - Želite da uporedite KSNUMKS odvojene dane obima poziva u okviru iste formule kako biste izašli agregat ili poređenje. Vaš cilj je da razumete razliku u obimu poziva Ponedeljkom u nedelji 1 i nedelji 3. Pronašli ste razliku u obimu, koja vam može reći da li su vaše upoređene količine veće ili niže od očekivane norme, ili u odnosu na vašu prognozu.

Asistent Time Shift pomaže vam da razvijete elemente vremenskog pomaka složenije formule.



Izaberite vrednost koju želite da pomerite iz **Pomerite vrednost** okno, izaberite vremenski period od **strane vremenskog perioda** panela, a zatim unesite ofset u **primeni ofset** polje.

U gornjoj grafici, pomeramo broj agenata do datuma kada su procenjeni za 1 godinu. Kada se posmatra u oknu Formula, formula izgleda ovako:

```
timeshiftvalue( [Count of AgentId], [Date Evaluated], "FiscalMonthli.Year", 1)
```

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 bi prikazao

Opcija	Opis
	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.

Polje	Opis
	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 su postavljene 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,	Prikazuje ili skriva I osu u grafikonu. Kontrole su prikazane

Polje	Opis
Sekundarni, 3 i 4)	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. **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**, nema oznaka

Polje	Opis
	Prikazana. **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 boju 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.

Polje	Opis
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

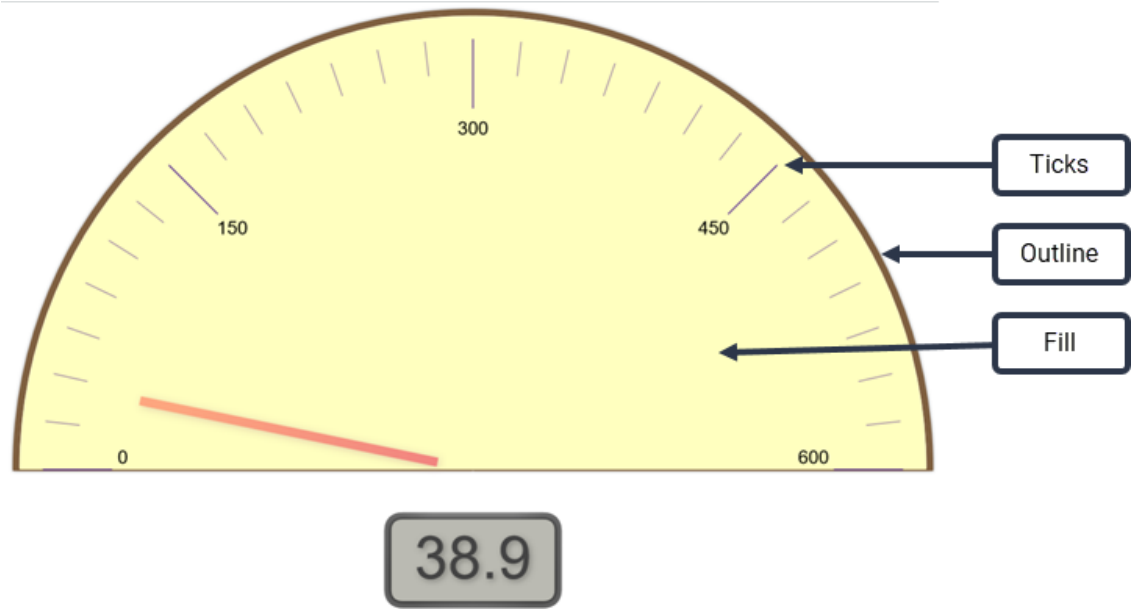
Kontrola Prikaz izuzetka konfiguriše kako se rezultat bez podataka prikazuje u vašem izveštaju.

Polje	Opis
Prikazivanje	Izaberite ili **Ikona & Tekst** (podrazumevano) ili **Tekst** sa padajuće liste. Ako izaberete ikonu i tekst, plavi grafikon se prikazuje sa željenom tekstualnom porukom, ovako: Ako izaberete Tekst, prikazuje se samo tekstualna poruka koju konfigurišete.

Polje	Opis
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.

Polje	Opis
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

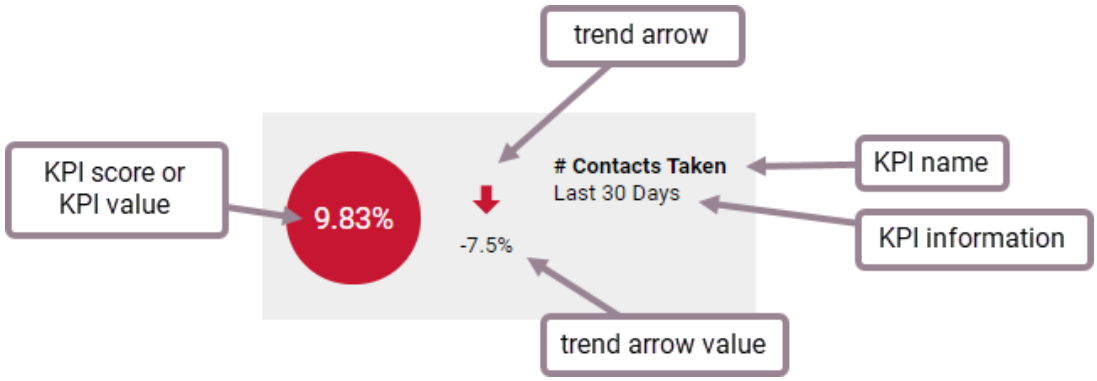
Kontrola Opcije naslova vam omogućava da prilagodite izgled naslova i uključite gornju i donju granicu vrednosti ako želite.

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. 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.

Polje	Opis
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

Polje	Opis
	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 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.

Polje	Opis
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

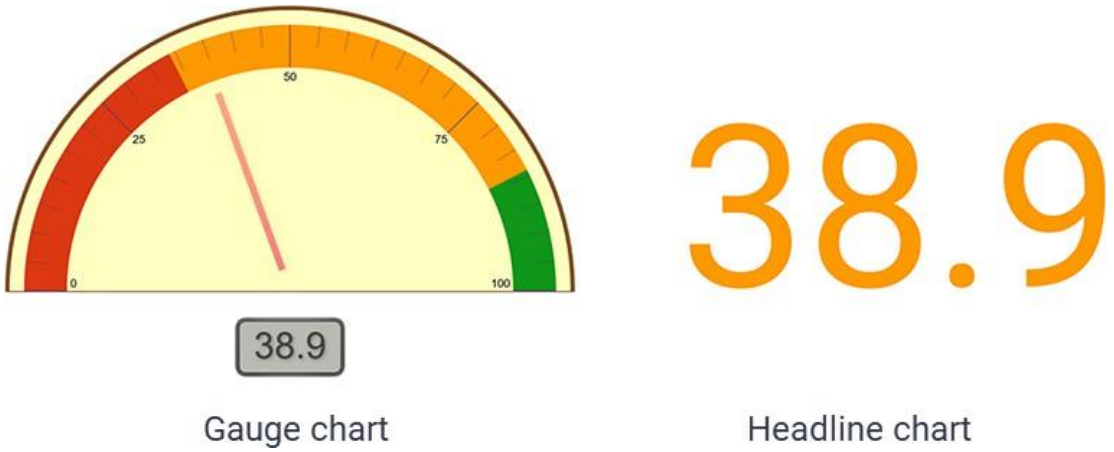
Kontrola Pie Chart Options vam omogućava da konfigurišete oznake koje se primenjuju na tortni grafikon.

Polje	Opis
Prikaži etikete	Izaberite da prikažete ili sakrijete oznake. Ako izaberete **Auto**, oznaka položaj se ne može promeniti. Ako izaberete **Uključeno**, onda se sve opcije mogu konfigurisati.
Sadržaj	Izaberite koje informacije se prikazuju na etiketi.
U boji	Izaberite boju za tekst etikete.

Polje	Opis
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:



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.

Polje	Opis
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.

Polje	Opis
	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.
Poziciju	**Horizontalno**—Podesite horizontalni položaj tabele u izveštaju

Polje	Opis
	prozor gledaoca. **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.

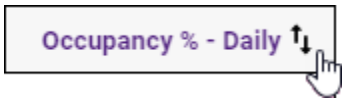
Sortiranje podataka

Kontrola sortiranja podataka vam omogućava da konfigurišete način na koji je kolona sortirana u vašoj tabeli po defaultu. Možete konfigurisati samo jednu kolonu.

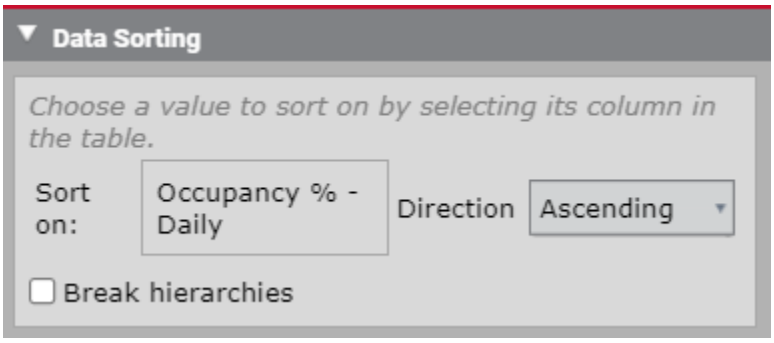
Čak i ako podesite podrazumevani pravac sortiranja, svako ko gleda tabelu može preokrenuti sortiranje klikom na strelicu sortiranja u zaglavlju kolone. Ova kontrola samo podešava podrazumevani smer sortiranja.

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

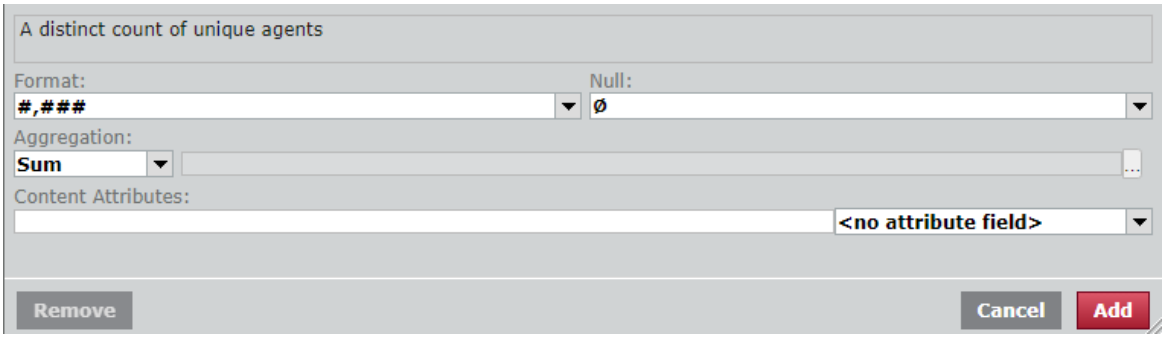
Dugme **Izuzeci** vam omogućava da uklonite jedan ili više članova kategorije iz uzlaznog ili silaznog redosleda sortiranja koji konfigurišete u polju Sortiranje. Svaki član koji je određen kao izuzetak ostaje na vrhu liste.

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**.

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

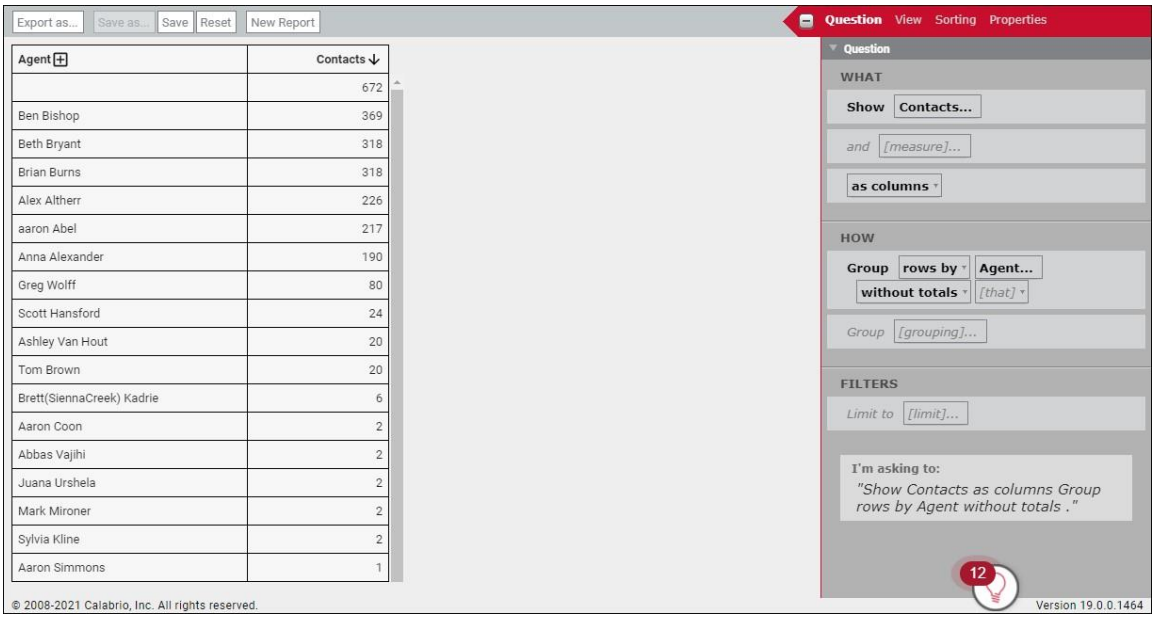
Atributi sadržaja primenjuju statičke ili uslovne promene na određene mere u izveštaju.

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

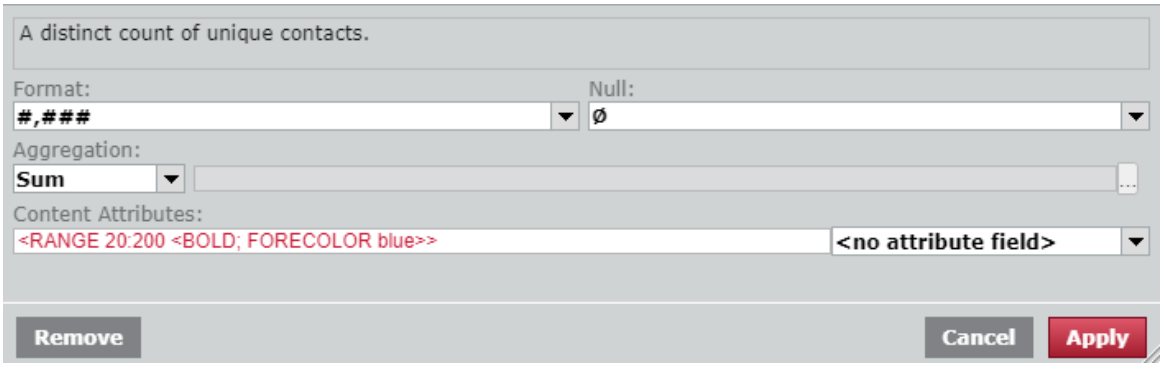
Kreirate izveštaj koji pokazuje koliko kontakata svaki agent je rukovao. Želite da lako identifikujete agente koji su rukovali između 20 i 200 kontakata. Bez primene bilo kakvih atributa sadržaja, izveštaj izgleda ovako:



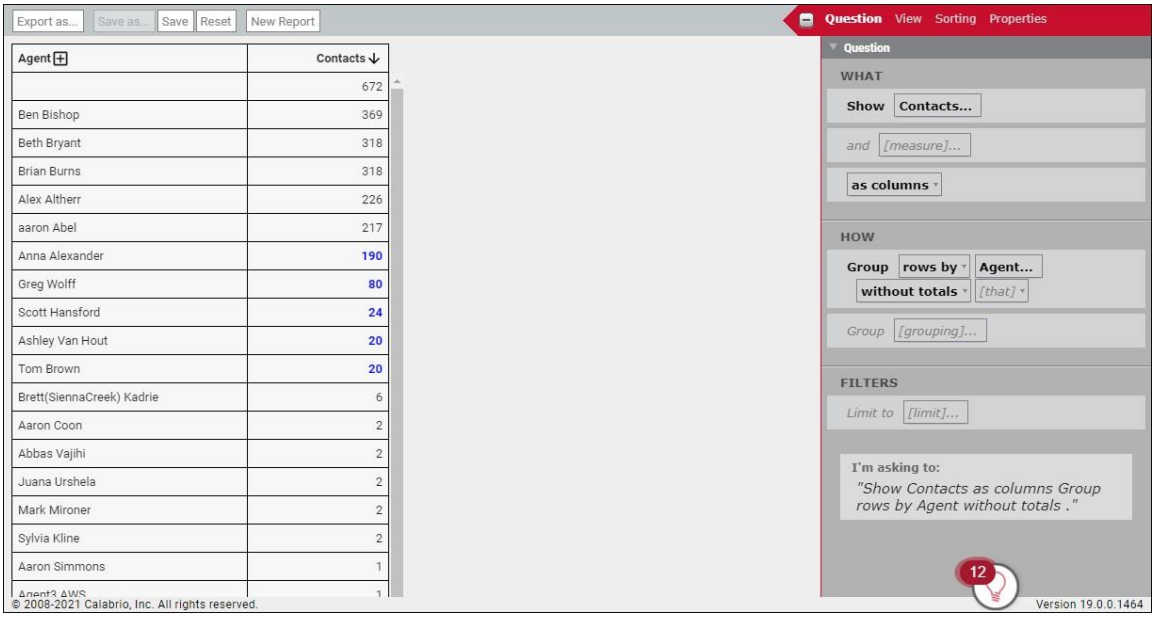
Želite da ukupni iznosi kontakata od 20 do 200 budu plavi i podebljani. Da biste to uradili, koristite ključnu reč RANGE i atribute FORECOLOR i BOLD.

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

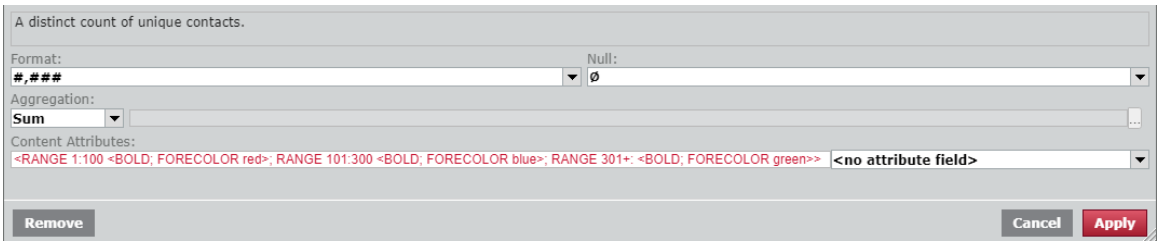
Revidirate izveštaj koji ste kreirali u primeru KSNUMKS da biste koristili više opsega i boja koje ukazuju na to kako agenti rade. Želite da vidite agente u tri opsega:

- 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

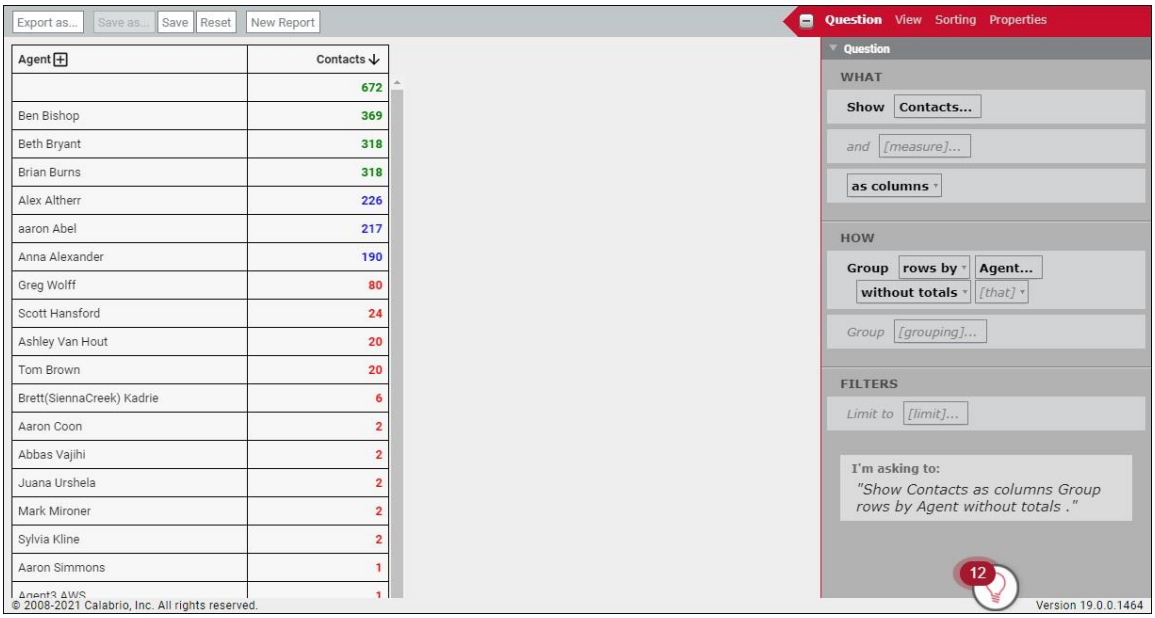
Da biste to uradili, gnezdo više uslova RANGE. Boje koje odredite za svaki opseg se pojavljuju ako je ispunjen bilo koji od uslova.

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.

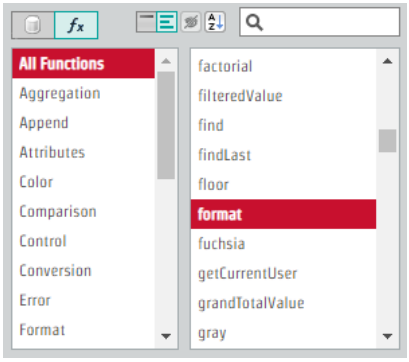


Primer KSNUMKS: Sačuvajte formatiranje za vremenska polja kada izvozite izveštaj

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.

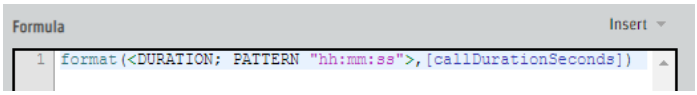
1. (Opciono) Uklonite originalnu meru trajanja iz izveštaja. Ako su vam potrebni i formatirani i neformatirani podaci u izvozu, preskočite ovaj korak.
2. Na **panelu Pitanje** kliknite na ***[mera]***. Otvori se **dijalog Izaberi meru** .
3. Kliknite na dugme **Prilagođeno**.

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 sintakse	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 sintakse	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. Nema drugog teksta Atributi formatiranja, uključujući PREFIKS i SUFIKS, primenjuju se ako je specificirana vrednost ZAMENI.	<ZAMENITE "POVERLJIVE INFORMACIJE">
SUFIKS	Dodaje navedeni tekst u a Vrednost. Tekst sufiksa je dodan nakon što je drugo formatiranje bilo Primenjena. Sufiks se može dodati u formatirane vrednosti bilo koje vrste. Sufiksi se ne dodaju u null ili vrednosti greške, ili na vrednosti dodeljene koristeći atribut 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 naziv mere za naslove. Ovo je sličan DISPLAY_NAME Atribut. Međutim, NASLOV ne može Uključite tekst filtera i drugu promenljivu Sadržaja. Ovaj atribut se može koristiti na sve mere, uključujući i običaj Mere.	<NASLOV "Maksimalna prodaja Vrednost">
KURZIV	Prikazuje navedeni tekst u kurzivu.	<KURZIV>
VEZU	Dodaje hipervezu na navedenu URL adresu. **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_ SKALI	Određuje šta bajt skala ulazni broj Je. Ako nije navedeno, onda je ulazna vrednost pretpostavlja se da je 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." >

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).

Svojstvo	Opis
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 prethodnog perioda.
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	Prosečna brzina poziva odgovorio u sekundi po servisu red po intervalima.

KPI	Opis
Interval	
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.
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.

Data Ekplorer formula jezik referenca

Data Ekplorer vam omogućava da koristite unapred definisane funkcije u formulama. Ove funkcije se mogu koristiti za promenu mera prilikom kreiranja izveštaja, ili se mogu koristiti u formulama prilikom kreiranja prilagođene mere.

Ova referenca opisuje sve dostupne funkcije. Funkcije su takođe opisane u interfejsu Data Explorer-a u oknu Data Element/Function Description u Custom Measure dijalog.

Operatori formule

Sledeća tabela sumira dostupne operatore formule. Oni su navedeni u visokom do niskom redosledu prvenstva. Redosled prvenstva je redosled u kojem se procenjuju kada su uključeni u formulu.

Operater	Kategorija	Ne. Argumente Dozvoljeno	Opis	Primer
! (uzvik tačka)	Poređenja Logičke	1	Unarni logički NE	
– (znak minus)	Aritmetički	1	Unarni minus (negativan broj bukvalno)	–1
* (zvezdica)	Aritmetički	2	Proizvoda (množenje)	2*2
/ (napred kosa crta)	Aritmetički	2	Odsek	2/2
+ (znak plus)	Aritmetički	2	Pored toga	2+2
– (znak minus)	Aritmetički	2	Oduzimanje	2–2
& (ampersand)	Ulančavanje	2	Spaja dva teksta vrednosti da proizvede jedan kontinuirani tekst Vrednost. To može takođe kombinuju Atributi i Dodaj listu Vrednosti.	"Prodaja" i "sila" atribut ("BOLD", true) & atribut ("FORECOLOR", zelena) {1, 2, 3} & {4, 5, 6}
<=	Poređenje	2	Manje od ili jednako	[Sales2020]<= [Prodaja2021]

Operater	Kategorija	Ne. Argumente Dozvoljeno	Opis	Primer
<	Poređenje	2	Manje od	[Sales2020]< [Prodaja2021]
>	Poređenje	2	Veće od	[Sales2020]> [Prodaja2021]
=	Poređenje	2	Jednako	[Sales2020]= [Prodaja2021]
<>	Poređenje	2	Različito od	[Sales2020]<> [Prodaja2021]
&&	Ulančavanje, Logičke	2	Logično I, Označava da li su oboje operandi su tačno	AKO [kupac]="Džons" && [City]="Novo Jork "
||	Ulančavanje, Logičke	2	Logički ILI, Označava da li bilo koji Operand je istina	AKO [Customer]="Jones" || [Grad]="Njujork"

IF izraz

IF izrazi se koriste kada želite da uporedite dve vrednosti i onda preduzmete akciju na osnovu rezultata. Možete koristiti IF izraze da procenite niz složenih uslova gnežđenjem.

Kada pravite svoje formule, možete koristiti IF funkciju ili IF izraz. Oni imaju slične svrhe; međutim, izraz IF, zbog svoje strukture nalik rečenici, lakše je održavati kada se radi sa složenijom, ugnežđenom logikom u formulama.

NAPOMENA ELSE je obavezan u IF izrazu.

Primeri

Sledi primer jednostavnog IF izraza. Upoređuje vrednost države sa CA (Kalifornija), a zatim daje tekstualnu kategorizaciju na osnovu rezultata.

```
IF [state]="CA" THEN "Western Region" ELSE "Eastern Region"
```

Sledi primer ugnežđenog IF izraza. Prvo, upoređuje hair_color sa braon. Zatim upoređuje vrednost roda sa prvo muškim, a zatim ženskim. Na osnovu rezultata svakog poređenja, vraća opisnu vrednost (brineta muški ili brineta ženski). Ako se nijedno poređenje ne poklapa, daje rezultate ne braon.

```
AKO [hair_color]="BRAON"
    ONDA
    AKO [rod]="muški" ONDA
        "brineta muški"
    ELSE "brineta ženska"
DRUGO "ne braon"
```

NAPOMENA Ako koristite mnogo ugnežđenih IF izraza, razmislite o korišćenju INSPECT izraza kao alternativu.

INSPECT izraz

INSPECT izrazi (blokovi) se koriste kada je potrebno više slučajeva ili uslova da bi se odredio izlazni rezultat. Oni funkcionišu slično kao CASE ili SWITCH blokovi na drugim jezicima.

Možete koristiti INSPECT za procenu uslova sa različitim ishodima. Na primer, možete koristiti izraz INSPECT da biste kreirali kohortu kašike, grupisanje raspona cena proizvoda i druge vrste kategorizacija.

Sa INSPECT, možete pokrenuti niz testova na rezultatu dok se ne pronađe odgovarajući slučaj. Vrednost rezultata za odgovarajući test se vraća.

Svaka test klauzula može biti ili CASE koji se poklapa sa listom vrednosti, ili WHEN koji testira sa uslovnim izrazom. Obavezni ELSE deluje kao catch-all da vrati vrednosti koje se ne poklapaju sa bilo kojim od CASE ili WHEN klauzula.

Primer

Ovaj primer prikazuje INSPECT blok koji vraća bucketing starosti na osnovu definisanih opsega. Koristi CASE klauzulu da odgovara NULL i 0 uslovima, WHEN klauzule za identifikaciju i dodeljivanje starosnih kategorija, i dodavanje sufiksa vrednost važećim starosnim opsegima.

U slučaju da je [Starost] ikada prikazana kao bilo koja druga vrednost (kao što je negativna ili vrednost greške), ELSE klauzula je spremna da vrati rezime "INVALID starosti" za taj slučaj.

```
INSPECT [Godine]
SLUČAJ NULA, 0 ZATIM "Starost nije
dostupna" KADA [] < 21 ZATIM "Ispod 21"
KADA [] < 35 ONDA "21-34"
KADA [] < 50 ONDA "35-49"
KADA [] < 65 ONDA "50-64"
KADA [] < 101 ONDA "65-100"
KADA [] >=101 ONDA "Preko 100"
KADA [] > 1 ONDA tekst([]) & " godine"
DRUGO "NEVAŽEĆE godine"
```

Prazne uglate zagrade [] u primeru se odnose na koncept neimenovanog polja koje se koristi za predstavljanje stvarne vrednosti koja se pregledava. Ova struktura se može koristiti i u izrazima uslova i rezultata u bilo kojoj klauzuli INSPECT.

Klauzule se testiraju u strogom redosledu od vrha do dna. Prva klauzula koja odgovara (ili procenjuje da je istinita) vraća svoj rezultat iz INSPECT bloka. Ako se rečenice mogu preklapati (kao što to obično rade), napišite ih redosledom od najužih (najviše diskriminirajućih) do najširih (najmanje diskriminirajuće).

LET izraz

LET izrazi se koriste na početku formule da bi se obezbedile lokalne promenljive. Definisanjem izraza LET na početku formule, možete ih referencirati onoliko puta koliko je potrebno u lokalnom opsegu formule. LET funkcioniše slično kao deklaracije promenljivih koje su dostupne na drugim jezicima.

NAPOMENA LET izrazi se ne mogu ažurirati ili preraspoređivati u formuli.

Primeri

Vaša deklaracija promenljive može biti vrlo jednostavna dodela. Sledeći primer kreira promenljivu koja se zove **Regioni** i dodeljuje mu vrednost **42**.

```
LET [regioni]=42
```

Vaša LET izjava takođe može pozvati elemente podataka za dodeljivanje vrednosti. Sledeći primer dodeljuje rezultate obračuna **Prodaja-Troškovi** na promenljivu pod nazivom **Margin**.

```
LET [margina] = [prodaja] - [trošak]
```

Nakon uključivanja ovih izraza na početku formule, sada možete pozvati **regione** i **marginu**
Kasnije u formuli.

Složene reference elemenata podataka u formulama

Kada radite sa formulama, upućujete na elemente podataka iz biblioteke direktno po imenu. Međutim, možete dodati kontrole referencama elemenata podataka za kontrolu agregacije, lokalno filtrirati podatke, grupne podatke i primeniti rangiranje i trendovsku logiku unutar reference elementa podataka.

Agregatne

Možete odrediti agregaciju unutar reference elementa da biste kontrolisali kako će vrednost biti konsolidovana. Ovo zamenjuje bilo koju podrazumevanu agregaciju koja je konfigurisana tokom modeliranja podataka. Opciono, takođe možete odrediti parametre za agregator, kao što je prikazano u primeru percentila ispod.

Primer

```
[AVG od [Prodaja]]
[Maks od [Prodaja]]
[DistinctCount od [proizvod]] [MAKS
OD [Proizvod]. [Cena]] [Percentil(95)
od [Prodaja]]
```

Za više informacija o agregatorima, pogledajte Agregatori polja.

Kumulativna agregacija (tekući ukupni iznosi)

Možete koristiti kumulativnu agregaciju da biste izračunali tekuće ukupne iznose preko određenog grupiranja, uključujući vremenske grupe. Sa vremenskim grupisanjima, takođe možete resetovati vrednosti na promenu datog vremenskog perioda.

Primeri

```
[[Iznos] KUMULATIVNO PREKO [Verzija]]

[[Iznos] KUMULATIVNI OER [Datum]]

[[Iznos] KUMULATIVNO PREKO [Datum] RESET NA godinu]
```

Filter

Možete uključiti jedan ili više filtera u referencu. Filteri vam omogućavaju da ograničite vrednosti uključene u samu formulu.

Primeri

```
[[Prodaja] VGDE [proizvod] = "Bicikl"]

[AVG OF [Prodaja] GDE jeElem ([Kupac].[ zemlja], 'Kanada', 'SAD', 'Meksiko')]
```

Grupa

Možete grupirati reference vrednosti koristeći ključnu reč BI. Ovo je korisno za ugniježđenje agregiranih vrednosti kako bi se obezbedilo više nivoa agregacije.

Primeri

```
[AVG OF [ZBIR [PRODAJA] PO [ZEMLJA]] ]

[AVG OF [SUMA [Iznos] PO [proizvod] ]
     GDE [Zbir [Iznos] Po [proizvod] > 400 ]
```

Min

Možete izračunati rang vrednosti u okviru grupisanja, pa čak i planirati vezane vrednosti, koristeći SPARSE i DENSE opcije da biste odredili da li uključivanje praznina treba ostaviti u numerisanju ranga i koristeći PREFER GREATER i PREFER LESSER opcije za primenu rangiranja u uzlaznom ili silaznom redosledu. Po defaultu, najveća rangirana vrednost je rangirana 1, ali to se može preokrenuti.

Primeri

```
[[Iznos] RANG PREKO [Region]] [[Iznos]

OSKUDNI RANG PREKO [Region]] [[Iznos]

DENSE RANK OVER [Region]]

[[Iznos] RANG PREKO [region] PREFERIRAJU VEĆI]

[[Iznos] RANG PREKO [region] PREFERIRA MANJE]
```

NAPOMENA DENSE i SPARSE rangiranje drugačije obrađuju vezane vrednosti. Na primer, pretpostavimo da postoje tri stavke vezane za drugu poziciju. Sa DENSE rangiranjem, završite sa rang listom KSNUMKS,
2, 2, 2, 3, 4, 5. Sa SPARSE rangiranjem, dobijate 1, 2, 2, 2, 5, 6, 7. Osim ako SPARSE nije navedeno, DENSE rangiranje se koristi kao podrazumevano za rangiranje.

NAPOMENA Grupni filteri se primenjuju na ceo grupisani skup podataka pre filtriranja. To znači da filtriranje nekih od ovih rezultata može dovesti do praznina u vašem rangiranju jer vrednosti ranga odražavaju rang
Preko čitavog skupa podataka. Na primer, ako imate 10 rangiranih stavki u punom setu i filtrirate stavke rangirane 5–7 i 9, vaši rezultati pokazuju rangirane vrednosti 1–4, 8 i 10. Relativni rang će biti tačan za sortiranje preko filtriranih stavki, ali neće biti rangiran isključivo preko filtriranih stavki.

Percentil i kvartilno rangiranje

Možete izračunati percentil i kvartilno rangiranje. U percentilnom rangiranju, 0 (nula) je najniža vrednost, a 100 je najviša. U kvartilnom rangiranju, 1 je najniža vrednost, a 4 je najviša.

Primeri

[[Iznos] PERCENTILNI RANG PREKO [Datum]]

[[Iznos] KVARTILNI RANG PREKO [Datum]]

Pretraživanje

Možete uključiti trendovsku logiku u svoju složenu referencu vrednosti. Jednostavne linearne vrednosti trenda mogu se izračunati tokom vremena ili numeričkih vrednosti.

Primeri

[[Iznos] TREND PREKO [Datum]] [[Iznos]

TREND PREKO [Verzija]]

Agregatori polja

Agregatori polja određuju kako Data Ekplorer tumači podatke da primeni podrazumevanu matematičku operaciju za konsolidaciju podataka. Ovo je korisno kada se podaci u polju obrađuju na isti način, kao što je izračunavanje suma prodaje.

Dostupni agregatori za polje zavise od vrste podataka koje sadrži, kao što su tekst ili broj. Data Ekplorer automatski primenjuje agregator za svaki tip podataka, koristeći Najnovije za tekst i datum, i Sum za brojeva polja. Možete da promenite podrazumevani agregator prilikom mapiranja ili uređivanja polja.

Agregacija se takođe može odrediti prilikom odabira mere za izveštaj.

Opcije agregatora

Data Ekplorer trenutno uključuje agregatore u ovoj tabeli.

Agregator	Kompatibilno polje Tip	Opis
Avg	broj.	Prosečna / aritmetička sredina svih vrednosti. Nulte vrednosti nisu uključeni u obračun.
Број	Broj, tekst, datum	Broj svih dostupnih podataka. Null vrednosti nisu uključene u Rачuna.
Sortiraj	Broj, tekst, datum	Broj svih jedinstvenih vrednosti.
Pretraga	Broj, tekst, datum	Lista jedinstvenih vrednosti.
Poslednje	Broj, tekst, datum	Poslednja zabeležena vrednost. Ovo je podrazumevani agregator koji se koristi za tekst i polja datuma.
Maks	Broj, tekst, datum	Najveća vrednost. ▪ Broj—najviša numerička vrednost ▪ Tekst—leksikografski sortirana poslednja vrednost ▪ Datum – poslednji datum
Medijana	broj.	Aritmetička sredina svih Vrednosti.
min	Broj, tekst, datum	Najmanja vrednost.

Agregator	Kompatibilno polje Tip	Opis
		▪ Broj—najniža numerička vrednost ▪ Tekst — leksikografski sortirana prva vrednost ▪ Datum - najraniji datum
OMILjENO	broj.	Standardna devijacija. Mera stepen varijacije ili disperzije u okviru podataka, ili kako se širi brojevi su unutar podataka.
Zbir	broj.	Zbir vrednosti. Ovo je podrazumevani agregator koji se koristi za broj Polja.

Rečnik funkcija

A – B – C – D – E– F – G –H – I–J – K– L – M – N – O– P – Q – R – S– T– U – V – W – Y

A

Abs

Sintaksa	abs(broj) : broj
Argumente	vrednost: Vrednost za koju pronađu apsolutnu vrednost.
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća apsolutnu vrednost datog broja.

Primer izraza	Očekivani rezultat

ABS(–12.34)	12.34

dodati

Sintaksa	add (broj, broj): broj
Argumente	val1: Prva vrednost koju treba dodati val2: Druga vrednost koju treba dodati
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Dodaje 2 brojčane vrednosti. Primetimo da broj dodat u null vraća originalnu vrednost.

Primer izraza	Očekivani rezultat
1 + 2	3
1 + NULL	1

Sortiraj

Sintaksa	addAttribute(atributi,tekst,a) : atributi
Argumente	atributi: Skup atributa sadržaja attrName: Ime atributa attrValue: Vrednost atributa
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Dodaje dodatni atribut bez uslova skupu atributa sadržaja sa navedenim imenom i vrednošću. Ova funkcija je slična attribute() funkciji, osim što dodaje atribut skupu navedenom u prvom argumentu umesto vraćanja novog skupa.

Primer izraza	Očekivani rezultat
addAttribute(<FIKSNI 1>, "FONT_FACE", "Arial")	<FIKSNI 1; FONT_FACE "Arial">

Omiljeno

Sintaksa	addDays(vreme,broj) : vreme
Argumente	timeVal: Vremenska vrednost koja se pomera nDaiofmonth: Broj dana za pomeranje vremenske vrednosti
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Dodaje broj dana vremenskoj vrednosti. Negativna vrednost pomaka može se koristiti za pomeranje vremena na prethodni dan. Pomeranje je osetljivo na vremensku zonu korisnika (gde smena prelazi granicu DST-a).

Primer izraza	Očekivani rezultat
addDays(toDate(2010,7,15), 2)	2010/07/17
addDays(toDate(2012,03,01), –1)	2012/02/29

addErrorConditionAttribute

Sintaksa	addErrorConditionAttribute(atributi,tekst,a) : atributi
Argumente	atributi: Skup atributa sadržaja attrName: Ime atributa attrValue: Vrednost atributa
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve

Dodaje atribut sa uslovom vrednosti "Da li je greška" skupu atributa sadržaja. Atribut će se primeniti kada trenutni podaci imaju vrednost greške.

Primer izraza	Očekivani rezultat
addErrorConditionAttribute(<FIKSNI 1>, "FONT_ LICE", "Arial")	<FIKSNI 1; Greška<FONT_FACE "Arial">>

addMonths

Sintaksa	addMonths(vreme,broj) : vreme
Argumente	timeVal: Vremenska vrednost koja se pomera. nMonth: Broj meseci za pomeranje vremenske vrednosti.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve

Dodaje broj meseci vremenskoj vrednosti. Negativna vrednost smene može se koristiti za pomeranje vremena na prethodni mesec. Pomeranje je osetljivo na vremensku zonu korisnika (gde smena prelazi granicu DST-a).

Primer izraza	Očekivani rezultat
addMonths(toDate(2010,7,15), 2)	2010/09/15
addMonths(toDate (2012,03,30), –1)	2012/02/29

addNullConditionAttribute

Sintaksa	addNullConditionAttribute(atributi,tekst,a) : atributi
Argumente	atributi: Skup atributa sadržaja attrName: Ime atributa

	attrValue: Vrednost atributa
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Dodaje atribut sa uslovom vrednosti "Da li je nula" skupu atributa sadržaja. Atribut će se primeniti kada trenutni podaci imaju Null vrednost.

Primer izraza	Očekivani rezultat
addNullConditionAttribute(<FIKSNI 1>, "FONT_ FACE", "Arial")	<FIKSNI 1; Nula<FONT_FACE "Arial">>

addRangeConditionAttribute

Sintaksa	addRangeConditionAttribute(atributi, tekst, a, broj, broj) :Atribute
Argumente	atributi: Skup atributa sadržaja attrName: Ime atributa attrValue: Vrednost atributa rangestart: Donja granica stanja opsega, ili Null bez donje granice rangeEnd: Gornja granica uslova opsega, ili Null bez gornje granice
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Dodaje atribut sa uslovima opsega skupu atributa sadržaja. Atribut će se primeniti kada trenutna vrednost podataka spada u određeni opseg vrednosti. Null vrednosti mogu biti specificirane za početak ili kraj opsega da bi se ukazalo na to da nema donje ili gornje granice. Ako je specificirano, početne i krajnje vrednosti opsega su inkluzivne.

Primer izraza	Očekivani rezultat
addRangeConditionAttribute(<FIKSNI 1>, "FONT_	<FIKSNI 1; Domet 3:5<FONT_FACE

LICE", "Arial", 3, 5)	"Arial">>
addRangeConditionAttribute(<FIKSNI 1>, "FONT_FACE", "Arial", 3, Null)	<FIKSNI 1; Opseg 3:<FONT_ LICE "Arial">>

Sortiraj

Sintaksa	addSeconds(vreme,broj) : vreme
Argumente	timeVal: Vremenska vrednost koja se pomera nSecond: Broj sekundi za pomeranje vremenske vrednosti
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Dodaje broj sekundi vremenskoj vrednosti. Negativna vrednost smene može se koristiti za pomeranje vremena na prethodnu sekundu. Pomeranje je osetljivo na vremensku zonu korisnika (gde smena prelazi granicu DST-a).

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
addSeconds(toDate(2010,7,15), 2)	2010/07/15 00:00:02
addSeconds(toDate (2012,3,1), –3600)	2012/02/29 23:00:00

Sortiraj

Sintaksa	addYears(vreme,broj) : vreme
Argumente	timeVal: Vremenska vrednost koja se pomera. nYear: Broj godina za pomeranje vremenske vrednosti.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve

Dodaje broj godina vremenskoj vrednosti. Negativna vrednost smene može se koristiti za pomeranje vremena na prethodnu godinu. Pomeranje je osetljivo na vremensku zonu korisnika (gde smena prelazi granicu DST-a).

Primer izraza	Očekivani rezultat
addYears(toDate(2010,7,15), 2	2012/07/15
addYears(toDate (2012,02,29), –1)	2011/02/28

adjustTimeFilterPeriod

Sintaksa	adjustTimeFilterPeriod (a, vreme, tekst, broj, broj): a
Argumente	val: Izraz vrednosti koji se izračunava. filterTime: Vremenska vrednost za koju će filter biti dodat / ažuriran. timePeriod: Ime vremenskog perioda koji će se koristiti za konstruisanje novog vremenskog opsega filtera. nPeriodsStartOffset: Početak ofseta vremenskog perioda. nPeriods: Broj perioda. Ovo mora biti veće ili jednako 1.
Kategorija	Referenца, vreme
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Izračunava vrednosti za vremenske opsege koji su u odnosu na vremenski filter u trenutnom upitu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
adjustTimeFilterPeriod ([Sum OF [Prodaja]], [Datum porudžbine], 'Mesec', -1, 1)	1000

i

Sintaksa	i (bool, bool) : bool

Argumente	bool1: Prvi Booleov argument bool2: Drugi Booleov argument
Kategorija	Logičke
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako su obe vrednosti argumenta Istina. U suprotnom se vraća False.

Primer izraza	Očekivani rezultat
i (istina, laž)	Lažan (0)
i (istina, istina)	Istina (1)

Dodavanje

Sintaksa	Append(tekst, tekst): tekst Append(atributi, atributi): atributi
Argumente	val1: Prva vrednost koju treba dodati val2: Druga vrednost za dodavanje
Kategorija	Dodavanje
Kontekstu	Sve Ulančava KSNUMKS vrednosti (tekst, atributi, liste i tako dalje). Imajte na umu da će Null vrednosti biti zanemarene kada se dodaju drugim vrednostima.

Primer izraza	Očekivani rezultat
'Testiranje' & '123'	'testiranje123'
NULL & 'abc'	'ABC'
{1, 2, 3} & {3, 4, 5}	{1, 2, 3, 3, 4, 5}
<PODEBLJANO; FORECOLOR crvena> & <PODVLAČIMO>	<PODEBLJANO; FORECOLOR crvena; PODVLAČIMO>

Aqua

Sintaksa	akua () : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja akua.

Atribut

Sintaksa	atribut (tekst, a): atributi
Argumente	attrName: Ime atributa attrValue: Vrednost atributa
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Vraća jedan, bezuslovni atribut sa navedenim imenom i vrednošću.

Primer izraza	Očekivani rezultat
atribut("FONT_FACE", "Arial")	<FONT_FACE "Arial">
atribut("FIKSNO", 1)	<FIKSNI 1>
atribut("FORECOLOR", plava)	<BOJA PLAVA>

Avg

Sintaksa	avg (broj) : broj
Argumente	val: Vrednosti koje se agregiraju

Kategorija	Agregacija
Kontekstu	polje, upit, izveštaj

Vraća aritmetičku sredinu svih vrednosti podataka za dato polje.

Primer izraza	Očekivani rezultat
avg([Plata])	65000.0

Sortiraj

Sintaksa	avgOfList(lista<broj>) : broj
Argumente	lista: Lista vrednosti čiji prosek treba pronaći
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve

Vraća prosek vrednosti koje nisu null u datoj listi. Lista može biti prosleđena funkciji kao bukvalna lista zatvorena u zagrade ili kao niz argumenata.

Primer izraza	Očekivani rezultat
avgOfList({1,null,2})	1.50
avgOfList(1,nula,2)	1.50

B

crna

Sintaksa	crna() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve

Boja crna.

plava

Sintaksa	plava () : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Plava boja.

C

Hvatanje

Sintaksa	Hvatanje (tekst, tekst, broj): tekst
Argumente	regek: Obrazac regularnog izraza (sa potrebnim obrascem snimanja). tekst: Telo tekst za skeniranje za uzorak podudaranje. indeks: Indeks obrazac snimanja koji pokazuje koji tekst da se vrati.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Vraća tekst koji odgovara datom regularnom izrazu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
capture("(\d+)-(\d+)-(\d+)", "123-456-789", 2)	456
capture(".*(foo).*", "myfoo2", 0)	fejssiting
capture(".*(foo).*", "myfoo2", 1)	Fu

Plafon

Sintaksa	plafon (broj) : broj
Argumente	vrednost: Numerička vrednost koja se zaokružuje.
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća najmanju цelu vrednost koja je veća ili jednaka argumentu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
Plafon(1.9)	2
plafon (–1.9)	1

Char

Sintaksa	char(broj) : tekst
Argumente	kod: Unicode vrednost karaktera
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Znak koji predstavlja datu Unicode vrednost.

Primer izraza	Očekivani rezultat
ugljen(65)	A

charkod

Sintaksa	charCode(tekst) : broj
Argumente	tekst: Tekst.
Kategorija	Текст

Kontekstu	Sve

Vraća Unicode vrednost karaktera prvog znaka u datom tekstu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
charCode ("ABC")	65

Иist

Sintaksa	čist (tekst) : tekst
Argumente	tekst: Originalni tekst.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve

Uklanja sve znakove koji se ne mogu štampati iz određenog teksta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
clean([Tekst opisa])	Lep tekst

sadržina

Sintaksa	coalesce(lista<a>) : a
Argumente	vals: Spisak vrednosti.
Kategorija	Vrednost
Kontekstu	Sve

Vraća vrednost prvog ne-nule, ne-greške argumenta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
coalesce(null, null, 1, null, 2)	1

coalesce(null, null)	Null

Boja

Sintaksa	boja (tekst) : boja boja (broj, broj, broj): boja boje (broj, broj, broj, broj): boja
Argument	boja: Niz boja. R: Vrednost crvene komponente (0– 255). G: Vrednost zelene komponente (0–255). B: Vrednost plave komponente (0–255). alfa: Vrednost alfa komponente (0–255).
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Konstruišite vrednost boje. Argumenti mogu biti crvene, zelene, plave i opciono alfa komponente vrednosti (0–255). Alternativno, string boja može biti specificiran sadrži: ▪ RGB vrednosti razdvojene zarezima (sa ili bez alfa vrednosti) ▪ Hek boja string ▪ Ks11 ime boje

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
Boja (0, 255, 0)	
color(255, 0, 0, 128)	
color("255,0,255")	

boja("#00FF00")

boja("Tamno narandžasta")

Sadrži

Sintaksa	sadrži(tekst, tekst): bool
Argumente	regek: Obrazac regularnog izraza. tekst: Telo tekst za skeniranje za uzorak podudaranje.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Određuje da li se obrazac teksta pojavljuje unutar datog izvornog teksta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
sadrži("o * b", "foobar")	True (1)
contains("o", "foobar")	True (1)
sadrži("oa", "foobar")	Lažan (0)

sadrži: Sve

Sintaksa	sadrži(lista<a>,lista<a>) : bool
Argumente	list1: Prva lista. list2: Druga lista.
Sintaksa	sadrži: sve (set<a>, set<a>): bool
Argumente	set1: Prvi set. set2: Drugi set.
Kategorija	Lista

Kontekstu	Sve Proverava da li prva lista sadrži sve vrednosti u drugoj listi.

Primer izraza	Očekivani rezultat
sadrži({1, 2, 3, 4} {2, 4})	Istina
sadrži:sve({1, 2, 3, 4} {3, 5})	Lažan

sadržinaBilo koji

Sintaksa	sadržiAny(lista<a>,lista<a>) : bool
Argumente	list1: Prva lista list2: Druga lista
Sintaksa	sadržiAny(set<a>,set<a>): bool
Argumente	set1: Prvi set set2: Drugi set
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Proverava da li prva lista sadrži bilo koju od vrednosti u drugoj listi.

Primer izraza	Očekivani rezultat
containsAny({1, 2, 3, 4} {2, 5})	Istina
sadrži:sve({1, 2, 3, 4} {5, 7})	Lažan

sadržiAtribut

Sintaksa	containsAttribute(atributi,tekst) : bool
Argumente	atributi: Skup atributa sadržaja (uslovni i / ili bezuslovni). attrName: Ime atributa za proveru.
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Proverava da li se navedeni atribut pojavljuje u skupu atributa sadržaja (sa ili bez uslova).

Primer izraza	Očekivani rezultat
containsAttribute(<FIKSNI 1; Greška<FONT_FACE "Arial"; >>, "FIKSNO")	Istina
containsAttribute(<FIKSNI 1; Greška<FONT_ FACE "Arial"; >>, "FONT_FACE")	Istina
containsAttribute(<FIKSNI 1; Greška<FONT_ FACE "Arial"; >>, "ABC")	Lažan

kontinuiranaVrednost Karakteristika

Sintaksa	continuousValueFeature(broj, broj): broj continuousValueFeature(vreme, broj): broj
Argumente	featureProp: Kontinuirana (broj ili vreme) vrednost svojstvo na kojoj se zasniva funkcija ponderisanje: Faktor ponderisanja koji će dati veći uticaj na karakteristike sa većim vrednostima ponderisanja (podrazumevano =- 1)
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Specificira konfiguraciju za kontinuiranu (broj ili vreme) funkciju vrednosti koja će se koristiti prilikom upita sličnih vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
continuousValueFeature ([Kontakt].[Trajanje], 0.5)	Null
continuousValueFeature([Zemlja]. [Stanovništvo], 1.0)	Null
continuousValueFeature([Kontakt]. [StartTime], 0.5)	Null

Datum doprinosa

Sintaksa	contributionDate() : vreme
Argumente	—
Kategorija	Sistem
Kontekstu	Kolona

Vraća datum / vreme povezano sa doprinosom podataka koji sadrži trenutni red. Podrazumevani je datum kada su podaci koji sadrže red otpremljeni. Zvanični datum doprinosa može biti obezbeđen od strane korisnika ili preko programskog interfejsa.

Primer izraza	Očekivani rezultat
contributionDate())	2011

contributionId

Sintaksa	contributionId() : broj
Argumente	—
Kategorija	Sistem
Kontekstu	Kolona

Vraća jedinstveni ID za doprinos podataka koji sadrži trenutni red.

Primer izraza	Očekivani rezultat
contributionId()	123456

Sortiraj

Sintaksa	contributionRowId() : broj
Argumente	—
Kategorija	Sistem
Kontekstu	Kolona

Vraća broj reda za trenutni red u okviru svog doprinosa podacima.

Primer izraza	Očekivani rezultat
doprinosRovId()	1

doprinosSecondaryRovId

Sintaksa	contributionSecondaryRowId() : broj
Argumente	—
Kategorija	Sistem
Kontekstu	Kolona

Vraća broj reda za trenutni red u okviru sekundarne podele u doprinosu podataka. Koristi se za razlikovanje broja redova za ugnežđene KSPaths.

Primer izraza	Očekivani rezultat
contributionSecondaryRovId()	1

Raиuna

Sintaksa	Count(A) : Broj
Argumente	val: Vrednosti koje se agregiraju
Kategorija	Agregacija
Konteksti	Polje, upit, izveštaj Vraća ukupan broj vrednosti podataka koje nisu null i bez greške za dato polje, čak i ako neki zapisi nisu jedinstveni. Da biste umesto toga brojali broj jedinstvenih zapisa, koristite funkciju distinctCount.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
count({Zaposleni})	43

Sortiraj

Sintaksa	countOfList(list<a>) : broj
Argumente	lista: Lista vrednosti za pronalaženje broja.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća broj ne-nultih vrednosti u datoj listi. Lista može biti prosleđena funkciji kao bukvalna lista zatvorena u zagrade ili kao niz argumenata.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
countOfList({1,null,2})	2
countOfList(1;null;2)	2
countOfList('c', 'a', 't')	3

Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Sintaksa	currentMeasureValue() : broj
Argumente	
Kategorija	Referenca
Kontekstu	Sve Zamena za vrednost trenutne mere.

Primer izraza	Očekivani rezultat
currentMeasureValue() + 1	7

D

datasetIme

Sintaksa	datasetName() : tekst
Argumente	—
Kategorija	Sistem
Konteksti	Kolona Vraća ime skupa podataka koji sadrži trenutni red.

Primer izraza	Očekivani rezultat
datasetName()	Velika Britanija divizija

dateToUnixTimeSeconds

Sintaksa	dateToUnixTimeSeconds(time) : broj
Argumente	date: Datum za pretvaranje u Unik vremensku vrednost u sekundama
Kategorije	Konverzija, vreme

Konteksti	Sve
	Pretvara vrednost datuma i vremena u vrednost vremenskog pečata Uniksa (broj sekundi od 1. januara 1970. UTC)

Primer izraza	Očekivani rezultat
dateToUnixTimeSeconds(toDate (2015, 1, 1)))	1420070400

sadržina

Sintaksa	dateTrim(vreme, tekst) : vreme
Argumente	date: Vreme za skraćivanje. timePeriod: Naziv vremenskog perioda za skraćivanje.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve
	Vraća vrednost podataka koja je skraćena na navedenu preciznost. Datum se može skratiti na minut, sat, dan, mesec ili godinu. Drugi argument kontroliše kako je vrednost datuma skraćena. Radi sa imenom vremenskog perioda: godina, mesec, kvartal, nedelja.

Primer izraza	Očekivani rezultat
month(dateTrim({GoodsIn}, "daiOfMonth"))	3
month(dateTrim({GoodsIn}, "godina"))	1

Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Sintaksa	dateTrimSecondsUTC(vreme,broj) : vreme
Argumente	vreme: Vreme za skraćivanje sekundi: Broj sekundi koje se koriste za skraćivanje na
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Skraćuje vremenske vrednosti na određeni interval u sekundama

Primer izraza	Očekivani rezultat
dateTrimSecondsUTC(toDate(2015, 3, 10, 20, 4), 1800)	2015-03-10 20:00:00 UTC
dateTrimSecondsUTC(toDate(2015, 3, 10, 20, 38), 1800)	2015-03-10 20:30:00 UTC
dateTrimSecondsUTC(toDate(2015, 3, 10, 20, 38), 1200)	2015-03-10 20:20:00 UTC

Dan

Sintaksa	dan (vreme) : broj
Argumente	vreme: Vreme iz kojeg se izvlači dan
Kategorija	Vreme
Konteksti	Sve Vraća dan date vrednosti datuma i vremena

Primer izraza	Očekivani rezultat
dan([BonusDate])	1

Sortiraj

Sintaksa	deleteAll(list<a>,lista<a>) : lista<a>
Argumente	lista: Lista za brisanje elemenata iz Elementi za brisanje: Elementi za brisanje sa liste
Kategorije	Lista
Konteksti	Sve Briše sve navedene elemente sa liste.

Primer izraza	Očekivani rezultat
deleteAll({1,2,3},{2})	{1,3}
deleteAll({1,2,3,4,5}, {1,5})	{2,3,4}
deleteAll({1,1,1,1},{1})	{}
deleteAll({},{1,2,3})	{}

deleteAt

Sintaksa	deleteAt(list<a>,number) : list<a>
Argumente	lista: Lista za brisanje elemenata iz indeks: Indeks elementa za brisanje
Kategorije	Lista
Konteksti	Sve Vraća listu bez navedenog elementa.

Primer izraza	Očekivani rezultat
deleteAt({1,2},{1})	{2}

deleteAt({1,2},2)	{1}
deleteAt({},50)	{}
deleteAt({1, 2, 3},–1)	{1, 2, 3}

Sortiraj

Sintaksa	diffDais(vreme,vreme) : broj
Argumente	time1: Prva vrednost datuma i vremena time1: Druga vrednost datuma i vremena
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća broj dana između dva datuma. Ako je prvi datum posle drugog datuma onda će povratna vrednost biti pozitivna, u suprotnom će biti negativna.

Primer izraza	Očekivani rezultat
diffDays(toDate("yyyy", "2001"), toDate ("yyyy", "2000"))	366
diffDays(toDate("yyyy", "2002"), toDate ("yyyy", "2001"))	365

Kategorije

Sintaksa	diffSeconds(vreme, vreme): broj
Argumente	time1: Prva vrednost datuma i vremena time2: Druga vrednost datuma i vremena
Kategorija	Vreme
Konteksti	Sve

Vraća broj sekundi između dve date vremenske vrednosti. Ako je prvi put posle drugog puta, onda je vraćena vrednost pozitivna, u suprotnom je negativna.

Primer izraza	Očekivani rezultat
diffSeconds(toDate("yyyy-hhmm", "2001-1030"), toDate ("yyyy-hhmm", "2001-1029"))	60

discreteValueFeature

Sintaksa	discreteValueFeature(a,number) : broj
Argumente	featureProp: Diskretna vrednost osobina na kojoj se zasniva funkcija ponderisanje: Faktor ponderisanja koji će dati veći uticaj na karakteristike sa većim vrednostima ponderisanja (podrazumevano = 1)
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Specificira konfiguraciju za diskretnu osobinu vrednosti koja će se koristiti prilikom upita sličnih vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
discreteValueFeature ([Kontakt].[Agent], 1.0)	Null
discreteValueFeature([Zemlja]. [Jezik], 0.5)	Null

Sortiraj

Sintaksa	distinctCount(a) : broj
Argumente	val: Vrednosti koje treba agregirati.
Kategorija	Agregacija

Konteksti	polje, upit, izveštaj
	Vraća broj jedinstvenih vrednosti podataka koje nisu null i bez greške za dato polje. Da biste umesto toga brojali ukupan broj zapisa, koristite funkciju brojanja.

Primer izraza	Očekivani rezultat
distinctCount([Zaposleni])	14.0

distinctCountOfList

Sintaksa	distinctCountOfList(list<a>) : broj **Argumenti**
	lista: Lista vrednosti za pronalaženje različitog
broja **Kategorija**	Lista
Kontekstu	Sve
	Vraća različit broj ne-nultih vrednosti u datoj listi. Lista može biti prosleđena funkciji kao bukvalna lista zatvorena u zagrade ili kao niz argumenata.

Primer izraza	Očekivani rezultat
distinctCountOfList ({1,null,1,2})	2
distinctCountOfList (1,nula,1,2)	2

Podelite

Sintaksa	podela (broj, broj) : broj podele (broj, broj, broj) : broj
Argumente	num: Vrednost čitaoca
	denom: Vrednost imenitelja

	rezervna: Rezervna vrednost
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Deli jedan broj sa drugim. Ako je bilo koja vrednost null, onda je rezultat null. Vrednost greške se vraća ako je delilac nula. Umesto vraćanja greške, opcioni treći argument koji predstavlja rezervnu vrednost može biti specificiran. Ako je delilac nula, vraća se rezervna vrednost.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
6 / 2	3
6 / NULL	NULL
6 / (1 - 1)	ERR{DivideByZero}
podela(5, 1, NULA)	5
Divide(5, 1, error('rezervna greška'))	5
podela (greška ('a'), greška ('b'), 3)	ERR{a, b}
podela (NULA, 0, 3)	NULL
podela (0, NULA, 3)	NULL

Baci

Sintaksa	drop(broj,lista<a>) : lista<a>
Argumente	broj: Broj vrednosti koje treba da padne sa liste liste: Lista za odbacivanje vrednosti iz
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća datu listu sa brojem vrednosti odbačenih sa početka liste.

Primer izraza	Očekivani rezultat
drop(2, {"do", "not", "do"}) "nikad",	{"nikad", "do"}
drop(3, {1,2})	{}
drop(3, {})	{}

dropPoslednji

Sintaksa	dropLast(lista<a>) : lista<a>
Argumente	lista: Lista za odbacivanje poslednje vrednosti.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća datu listu sa poslednjom odbačenom vrednošću.

Primer izraza	Očekivani rezultat
dropLast({"do", "ne", "nikad", "do"})	{"do", "ne", "nikad"}
dropLast({1,2})	{1}
dropLast({})	{}

dropPrefiks

Sintaksa	dropPrefiks(tekst, tekst) : tekst
Argumente	prefiks: Prefiks za uklanjanje tekst: Tekst za uklanjanje prefiksa iz
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve

Ispušta određeni prefiks iz tekstualne vrednosti ako postoji. Ako prefiks ne postoji, tekst se vraća neizmenjen.

Primer izraza	Očekivani
rezultat dropPrefiks("The ", "Lisica")	"Lisica"
dropPrefiks("The ", "Lisica")	"Lisica"

sadržina

Sintaksa	dropSuffix(tekst, tekst) : tekst
Argumente	sufiks: Sufiks za uklanjanje text: Tekst za uklanjanje sufiksa iz
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Ispušta određeni sufiks iz tekstualne vrednosti ako postoji. Ako sufiks ne postoji, tekst se vraća neizmenjen.

Primer izraza	Očekivani
rezultat dropSuffix(" Lisica", "Lisica")	"The"
dropSuffix(" Pas", "Lisica")	"Lisica"

E

Svaki

Sintaksa	each(list<a>) : a
Argumente	lista: Lista vrednosti koje treba proširiti.
Kategorija	Lista

Konteksti	polje, upit Proširuje vrednost liste u više redova podataka.

sadržina

Sintaksa	endsWith(list<a>,lista<a>) : bool
Argumente	possibleSuffix: Lista koja se proverava na kraju liste. lista: Lista koja može da sadrži sufiks listu.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako je prva lista sufiks druge liste.

Primer izraza	Očekivani rezultat
endsWith({3}, {1, 2, 3})	Istina
endsWith({5, 6, 7}, {1, 2, 3})	Lažan

sadržina

Sintaksa	endsWith(list<a>,lista<a>) : bool
Argumente	possibleSuffix: Lista koja se proverava na kraju liste. lista: Lista koja može da sadrži sufiks listu.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako je prva lista sufiks druge liste.

Primer izraza	Očekivani rezultat
endsWith({3}, {1, 2, 3})	Istina

endsWith({5, 6, 7}, {1, 2, 3})	Lažan

Jednako

Sintaksa	jednaki(a,a) : bool
Argumente	val1: Prva vrednost za upoređivanje val2: Druga vrednost za upoređivanje
Kategorija	Poređenje
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako je prva vrednost jednaka drugoj vrednosti. Imajte na umu da je upoređivanje sa Null dozvoljeno.

Primer	Izraz	Očekivani rezultat
5 = 10		lažan
5 = 5		tačno
Null =	5	lažan
Null =	Null	tačno

Sortiraj

Sintaksa	errorConditionAttribute(tekst,a): atributi
Argumente	attrName: Ime atributa attrValue: Vrednost atributa
Kategorija	Atributi
Konteksti	Sve Konstruišite atribut sadržaja koji sadrži jedan atribut sa uslovom "Da li je greška".

Primer izraza	Očekivani rezultat
errorConditionAttribute ("FIKSNO", 1)	<Greška<FIKSNI 1>>

F

Faktorijel

Sintaksa	faktorijal (broj) : broj
Argumente	value: Numerička vrednost za procenu faktorijalne funkcije na
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća faktorijel date vrednosti. Zbog nepreciznosti brojeva sa pomičnim zarezom, ovo gubi određenu preciznost nakon faktorijela (18).

Primer izraza	Očekivani rezultat
faktorijalni(3)	6
faktorijalni(0)	1
faktorijalna(-1)	1
faktorski(3.5)	6

Sortiraj

Sintaksa	filteredValue(a,bool) : a
Argumente	val: Izraz za procenu sa modifikovanim filterom filtera: Filter koji se primenjuje na navedenu vrednost
Kategorija	polje, upit, izveštaj Vraća vrednost prvog argumenta sa primenjenim navedenim filterom.

Kontekstu

Primer izraza	Očekivani rezultat
filteredValue([Prodaja], [Proizvod].[Veličina] > 7)	4000
filteredValue([SUM OF [Prodaja]] - [ZBIR [Troškovi]], [Zemlja] = 'Kanada')	2000

Pronažki

Sintaksa	find(a,lista<a>) : broj
Argumente	k: Stavka koju treba pronaći na listi Lista: Lista koja može da sadrži stavku
Sintaksa	find(tekst, tekst): broj **Argumenti**
	searchText: Tekst za pretraživanje tekst: Telo tekst u kojem se nalazi searchTekt
Sintaksa	Pronađi (tekst, tekst, broj): broj
Argumente	searchText: Tekst za pretraživanje tekst: Telo tekst u kojem se nalazi searchTekt početak: Lokacija karaktera u tekstu na kojoj se počinje pretraživanje
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Pronađi indeks date stavke u datoj listi počevši od početka liste ili 0 ako stavka nije pronađena na listi

Primer izraza	Očekivani rezultat
find("a",{"a","b","a","b"})	1

find("z",{"a","b","a","a","b"})	0

findLast

Sintaksa	findLast(a,lista<a>) : broj
Argumente	k: Stavka koju treba pronaći na listi Lista: Lista koja može da sadrži stavku
Sintaksa	findLast(tekst, tekst): broj **Argumenti**
	searchText: Tekst za pretraživanje tekst: Telo tekst u kojem se nalazi searchTekt
Sintaksa	findLast(tekst, tekst, broj) : broj
Argumente	searchText: Tekst za pretraživanje tekst: Telo tekst u kojem se nalazi searchTekt početak: Lokacija karaktera u tekstu na kojoj se počinje pretraživanje
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Pronađite indeks date stavke u datoj listi počevši od kraja liste.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
findLast("a", {"a","b","a","b"})	3

patos

Sintaksa	sprat (broj) : broj
Argumente	Vrednost: Numerička vrednost koju treba zaokružiti

Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve

Vraća najmanju цelu vrednost koja je manja ili jednaka argumentu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
sprat (1.9)	1
sprat(–1.9)	2

Format

Sintaksa	format (atributi, a) : tekst
Argumente	atributi: Atributi za formatiranje vrednosti sa vrednošću: Vrednost koja se formatira
Kategorija	Format
Kontekstu	Sve

Vraća formatirani tekst za datu vrednost i atribute oblikovanja.

Primer izraza	Očekivani rezultat
format(<FIKSNI> 3>, 1)	1.000

fuksija

Sintaksa	fuksija() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja fuksije.

G

getCurrentUser

Sintaksa	getCurrentUser() : tekst
Argumente	—
Kategorija	Sistem
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća ime naloga trenutnog korisnika.

Primer izraza	Očekivani rezultat
getCurrentUser()	currentUser@emailAddress.com

Srpsko-hrvatski

Sintaksa	grandTotalValue(a) : a
Argumente	val: Izraz za procenu u modifikovanom (ukupnom) kontekstu
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit Vraća ukupnu vrednost za navedeni izraz u svim dimenzijama konteksta. Ovo se može koristiti za generisanje poređenja sa određenim vrednostima.

Primer izraza	Očekivani rezultat
[Prodaja] / grandTotalValue ([Prodaja])	0.23

Grej

Sintaksa	siva() : boja

Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja siva.

većiThan

Sintaksa	greaterThan(a,a) : bool
Argumente	val1: Prva vrednost za upoređivanje val2: Druga vrednost za upoređivanje
Kategorija	Poređenje
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako je prva vrednost veća od druge vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
10 > 5	tačno
5 > 10	lažan
5 > 5	lažan

većiNegoEquals

Sintaksa	greaterThanEquals(a,a) : bool
Argumente	val1: Prva vrednost za upoređivanje val2: Druga vrednost za upoređivanje
Kategorija	Poređenje
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako je prva vrednost veća ili jednaka drugoj vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
5 >= 10	lažan
5>= 5	tačno

zelena

Sintaksa	zelena() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve
	Boja zelena.

Grupe

Sintaksa	grupa(lista<a>) : lista<lista<a>>
Argumente	lista: Lista za grupisanje vrednosti sa
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve
	Vraća obezbeđenu listu sa sledećim jednakim vrednostima grupisanim zajedno u podlistu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
grupa ({"zdravo","zdravo","zbogom","zdravo"})	{{"zdravo", "zdravo"}, {"zbogom"}, {"zdravo"}}
grupa({"a", "a", "b", "b"})	{{"a", "a"}, {"b", "b"}}
grupa({1,2,2,3,3,3,4,4,4,4})	{{1}, {2, 2}, {3, 3, 3}, {4, 4, 4, 4}}
grupa({"a"})	{{"a"}}
grupa({})	{}

H

glava

Sintaksa	glava(lista<a>) : a
Argumente	lista: Lista iz koje se uzima prvi element.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve

Vraća prvi element liste. Ako je lista prazna, vraća null.

Primer izraza	Očekivani rezultat
glava({1,2,3,4})	1
glava({1})	1
glava({})	Null

Sat

Sintaksa	sat (vreme): broj
Argumente	vreme: Vreme iz kojeg se izvlači sat
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve

Vraća sat date vrednosti datuma i vremena.

Primer izraza	Očekivani rezultat
sat([BonusDate])	23

I

Ako

Sintaksa	if(bool,a,a) : a
Argumente	stanje: Booleovo stanje koje treba testirati thenVal: Vrednost koja se vraća ako je uslov istinita elseVal: Vrednost koja se vraća ako je uslov lažan
Kategorija	Kontrolu
Kontekstu	Sve
	Vraća drugi argument (vrednost THEN) ako je vrednost uslova (prvi argument) istinita ili treći argument (vrednost ELSE) ako je vrednost uslova lažna. Ako je vrednost uslova Null, onda se vraća null.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
AKO JE ISTINA ONDA 123 DRUGO NULL	123
AKO JE NULL ONDA 123 DRUGO 999	NULL
IF(1 > 2, 'abc', 'def')	'def'

ifEmpty

Sintaksa	ifEmpty(a,a) : a
Argumente	value: Vrednost za proveru valueIfEmpty: Vrednost koja se koristi ako je prvi argument prazan.
Kategorija	Vrednost
Kontekstu	Sve
	Procenjuje prvi argument da bi se utvrdilo da li je prazan. Ako nije prazan, vraća se prvi argument. U suprotnom, drugi argument se vraća.

Primer izraza	Očekivani
rezultat ifEmpty("", "nonEmptyText")	nonEmptyTest
ifEmpty({}, {1,2,3})	{1,2,3}

ifError

Sintaksa	ifError(a,a) : a
Argumente	value: Vrednost za proveru valueIfEmpty: Vrednost koja se koristi ako je prvi argument prazan.
Kategorija	Greška, vrednost
Kontekstu	Sve Procenjuje prvi argument da bi se utvrdilo da li je to greška. Ako nema greške, vraća se prvi argument. U suprotnom, drugi argument se vraća.

Primer izraza	Očekivani rezultat
ifError(5, 10)	5
ifError(5 / 0, 10)	10

Sortiraj

Sintaksa	ifNotValue(a,a) : a
Argumente	value: Vrednost za proveru valueIfNullError: Vrednost koja se koristi ako je prvi argument greška ili null.
Kategorija	Vrednost
Kontekstu	Sve Procenjuje prvi argument da bi utvrdio da li ima vrednost (nije null ili nije greška). Ako ima vrednost, vraća se prvi argument. U suprotnom, drugi argument se vraća.

Primer izraza	Očekivani rezultat
ifNotValue(5, 10)	5
ifNotValue(5 / 0, 10)	10
ifNotValue(NULL, 10)	10

OMILjENO

Sintaksa	ifNull(a,a) : a
Argumente	value: Vrednost za proveru valueIfNull: Vrednost koja se koristi ako je prvi argument null
Kategorija	Vrednost
Kontekstu	Sve Procenjuje prvi argument da bi se utvrdilo da li je nula. Ako nije null, vraća se prvi argument. U suprotnom, drugi argument se vraća.

Primer izraza	Očekivani rezultat
ifNull(5, 10)	5
ifNull(NULA, 10)	10

Sortiraj

Sintaksa	inRange(a, opseg<a>): bool inRange (a, a, a) : bool inRange (a, a, bool, a, bool) : bool
Argumente	value: Vrednost za proveru opseg: Opseg vrednosti rangeStart: Inkluzivni početak opsega vrednosti

	rangeEnd: Inkluzivni kraj opsega vrednosti startInclusive: Istina ako je početak opsega (ako postoji) inkluzivan endInclusive: Istina ako je kraj opsega (ako postoji) inkluzivan
Kategorija	Опсег
Kontekstu	Sve Vraća da li je vrednost uključena u određeni opseg.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
inRange(5, opseg(1, 10))	Istina
inRange(12, opseg(1, 10))	Lažan
inRange(12, opseg(10, nula))	Istina
inRange(10, opseg(1, lažna, 10, lažna))	Lažan

Sortiraj

Sintaksa	insertAt(lista<a>,broj,a) : lista<a>
Argumente	lista: Lista za umetanje vrednosti u indeks: Indeks na kojem se ubacuje vrednost vrednosti: Vrednost za umetanje
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Ubacuje vrednost u datom indeksu.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
insertAt({1,2,3},2,4)	{1,4,2,3}

insertAt({4,6,2,3},1,9)	{9,4,6,2,3}
insertAt({9,4,2},100,29)	{9,4,2,29}
insertAt({1,2,3},–200,111)	{111,2,3}
insertAt({},0,1)	{1}

Raskrsnici

Sintaksa	raskrsnica(lista<a>) : lista<a>
Argumente	list1: Lista koja se oduzima od kada se element ne nalazi u listi2. list2: Lista za pronalaženje duplikata, kako bi se zadržali elementi list1.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve
	Vraća elemente prve liste koji se pojavljuju u drugoj listi.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
raskrsnica({1,2,3},{2,3,4})	{}
raskrsnica({5,5,5}, {4,5,6})	{5,5,5}
raskrsnica({4,5,6}, {6,6,6})	{6}
raskrsnica({},{1,2})	{}
raskrsnica({1,2},{})	{}
raskrsnica({},{})	{}

intersectRanges

Sintaksa	intersectRanges(list<range<a>>) : range<a>
Argumente	opsega: Spisak opsega
Kategorija	Опсег
Kontekstu	Sve Vraća presek 2 ili više opsega, ili null ako se opseg ne ukršta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
intersectRanges(opseg(1, 10), opseg(5, 15))	opseg(5, 10)
intersectRanges(opseg(1, 10), opseg(11, 20))	Null
intersectRanges(opseg(1, 10), opseg(5, 15), opseg(8, 9))	Domet(8, 9)
intersectRanges(opseg(1, 10), opseg(5, 15), opseg(12, 20))	Null
intersectRanges(range(null, 10), range(10, null))	opseg(10, 10)

OMILjENO

Sintaksa	isElem(a,lista<a>) : bool
Argumente	vrednost: stavka za proveru članstva u datoj listi. lista: Lista koja može da sadrži stavku.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Proverava da li je dati element član date liste.

Primer izraza	Očekivani rezultat
isElem("a",{"a","b","c"})	Istina
isElem("e",{"a","b","c"})	Lažan

isEmpti

Sintaksa	isEmpty(a) : bool
Argumente	value: Vrednost za proveru
Kategorija	Vrednost
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako je argument procenjen određen da bude prazan. Vrednosti koje mogu biti prazne su stringovi, liste, skupovi, torke, atributi i null.

Primer izraza	Očekivani rezultat
isEmpty("")	tačno
isEmpty("abc")	lažan
isEmpty({})	tačno
isEmpty({1,2,3})	lažan
isEmpty(set())	tačno
isEmpty(set(1,2,3))	lažan
isEmpty(tuple())	lažan
isEmpty(torka(1,2,3))	false
isEmpty(atribut(NULL, NULL))	true
isEmpty(atribut("FIKSNI", 1))	lažan
isEmpty(null)	tačno

isGreška

Sintaksa	isError(a) : bool
Argumente	value: Vrednost za proveru

Kategorija	Greška, vrednost
Kontekstu	Sve Vraća istina ako je argument vrednost greške.

Primer izraza	Očekivani rezultat
jeGreška(5)	Lažan
jeGreška(5 / 0)	Istina

jeGrupisanjeOd strane

Sintaksa	isGroupingBy(a) : bool
Argumente	grupisanje: Referenca za proveru u odnosu na grupisanje u trenutnom kontekstu evaluacije.
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit Označava da li je data vrednost grupisana u trenutnom kontekstu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
isGroupingBy([Država])	Istina

isSimilarValue

Sintaksa	isSimilarValue(a,number,a,lista<number>): bool
Argumente	subject: Subjekat za koji treba preuzeti slične vrednosti nSimilar: Broj sličnih vrednosti koje treba uključiti compareKei: Vrednost ključa predmeta na koju se vrši poređenje karakteristike: Svojstva karakteristika na kojima se vrši poređenje

Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Proverava da li je trenutna instanca subjekta jedna od N najsličnijih vrednosti referentnoj vrednosti na osnovu navedenih karakteristika. Osobine osobine mogu biti specificirane direktno za kontinuirane brojčane vrednosti. Funkcija similarityFeature() se takođe može koristiti za specificiranje osobina da daju vrednosti težine, ili za specificiranje nenumeričkih ili diskretnih osobina osobine vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
isSimilarValue([Zemlja], 5, 'Francuska', [Zemlja].[Stanovništvo], [zemlja].[BDP])	lažan
isSimilarValue([Zemlja], 5, 'Francuska', [Zemlja].[BDP], similarityFeature([Zemlja].[Stanovništvo], Istina, 1.0), similarityFeature([Zemlja].[Jezik], False, 0.5))	lažan

J

Pridruћi

Sintaksa	join(tekst,lista<a>) : tekst
Argumente	separator: Separator koji se koristi u spajanju elemenata liste. lista: Lista koja sadrži elemente koji će se pridružiti.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Spaja elemente u listi sa separatorom i vraća rezultat u jednom nizu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
join(",", {"a","b"})	"a, b"
join("–", 1.0,2.0)	“1–2”

pridružitiNeprazan

Sintaksa	joinNonEmpty(tekst<listaa>) : tekst
Argumente	separator: Separator koji se koristi u spajanju elemenata liste. lista: Lista koja sadrži elemente koji će se pridružiti.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Spaja ne-null/ne-prazne elemente liste sa separatorom i vraća rezultat u jednom stringu. Ako lista ne sadrži nikakvu null ili praznu vrednost, ova funkcija se ponaša isto kao i join funkcija . Primetite da generisani tekst ne uključuje prazne nizove, prazne skupove, prazne mape, prazne torke i prazne liste ili nule.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
joinNonEmpty(",", {"a", NULL, "b", ""})	"a, b"
joinNonEmpty("-", {}, {1, 2}, {3})	"[1, 2]-[3]"
joinNonEmpty("-", set(), set(1, 2))	"{1, 2}"

fejssiting

Sintaksa	joinNonNull(tekst,lista<a?) :Tekstualna poruka
Argumente	separator: Seaparator koji se koristi u spajanju elemenata liste. lista: Lista koja sadrži elemente koji će se pridružiti.
Kategorija	Liste
Kontekstu	Sve Pridružuje ne-nulte elemente u listi sa separatorom i vraća rezultat u

jedan niz. Ako lista ne sadrži nikakvu null vrednost, ova funkcija se ponaša isto kao i join funkcija .

Primer izraza	Očekivani rezultat
joinNonNull(",", {"a", NULL, "b", NULL})	"a, b"
joinNonNull("-", 1.0,2.0)	"1-2"

K

udeo

Sintaksa	kpiActual(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj

Vraća stvarnu vrednost za KPI za konfigurisani vremenski period.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiActual([SampleKPI])	80

kpiAktualDelta

Sintaksa	kpiActualDelta(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj

Vraća sirovu razliku između trenutne KPI stvarne vrednosti i vrednosti iz prethodnog vremenskog perioda.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiActualDelta([SampleKPI])	-10

kpiAktualDeltaProcenat

Sintaksa	kpiActualDeltaPercent(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća procentualnu razliku između trenutne KPI stvarne vrednosti i vrednosti iz prethodnog vremenskog perioda.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiActualDeltaPercent ([SampleKPI])	-11.1%

Srpsko-hrvatski

Sintaksa	kpiGoal(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća ciljnu vrednost za KPI koji odgovara trenutnom kontekstu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiGoal([SampleKPI])	100

kpiObaveštenjeKontakt

Sintaksa	kpiNotificationContact(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća vrednost kontakta za KPI koji odgovara trenutnom kontekstu, ako je specificiran.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiNotificationContact ([SampleKPI])	12345

kpiPriorAktuelno

Sintaksa	kpiPriorActual(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća stvarnu vrednost za KPI za vremenski period koji prethodi trenutnom konfigurisanom periodu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiActualPrior([SampleKPI])	90

udeo

Sintaksa	kpiScore(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI

Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća rezultat za KPI za konfigurisani vremenski period i trenutni kontekst.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiScore([SampleKPI])	0.8

kpiScoreDelta

Sintaksa	kpiScoreDelta(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća sirovu razliku između trenutne vrednosti KPI rezultata i vrednosti iz prethodnog vremenskog perioda.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiScoreDelta([SampleKPI])	-0.1

kpiTimePeriodDisplay

Sintaksa	kpiTimePeriodDisplay(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća tekst prikaza relativnog vremenskog perioda za KPI.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiTimePeriodDisplay ([SampleKPI])	Poslednjih 30 dana

kpiTimePeriodName

Sintaksa	kpiTimePeriodName(broj) : tekst
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća simboličko ime za vremenski period KPI.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiTimePeriodName([SampleKPI])	Dan

kpiTimePeriodRange

Sintaksa	kpiTimePeriodRange(broj) : broj
Argumente	kpi: Mera na kojoj se zasniva KPI
Kategorija	KPI
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća broj prethodnih KPI vremenskih perioda.

Primer izraza	Očekivani rezultat
kpiTimePeriodRange ([SampleKPI])	7

L

Poslednji

Sintaksa	poslednji(lista<a>) : a

Argumente	lista: Lista iz koje se uzima poslednji element
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve

Vraća poslednji element liste. Ako je lista prazna, vraća null.

Primer izraza	Očekivani rezultat
poslednji({1,2,3,4})	4
poslednji({1})	1
poslednji({})	Null

Levo

Sintaksa	levo (tekst, broj) : tekst
Argumente	tekst: Originalni tekst iz kojeg se izvlači podsekvenca. numberOfChars: Broj znakova za izvlačenje.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve

Vraća krajnje leve znakove iz tekstualnog argumenta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
levo("ogroman", 3)	Zagrljaj
levo("Smeđa lisica", 0)	
levo("Skok", 200)	Skoиi

Len

Sintaksa	len(lista<a>) : broj
Argumente	lista: Lista za koju se izračunava dužina
Sintaksa	len(tekst) : broj
Argumente	tekst: Tekst za koji se izračunava dužina
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća dužinu liste.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
len({"a","b","c"})	3

manje od

Sintaksa	lessThan (a, a) : bool
Argumente	val1: Prva vrednost za upoređivanje val2: Druga vrednost za upoređivanje
Kategorija	Poređenje
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako je prva vrednost manja od druge vrednosti.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
5 < Broj članova	tačno
5 < 5	lažan

Sortiraj

Sintaksa	lessThanEquals(a,a) : bool
Argumente	val1: Prva vrednost za upoređivanje val2: Druga vrednost za upoređivanje
Kategorija	Poređenje
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako je prva vrednost manja ili jednaka drugoj vrednosti.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
5 <= 10	tačno
5 <= 5	tačno

Limetu

Sintaksa	kreč() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja kreča.

Redove

Sintaksa	Linije (tekst) : lista<tekst>
Argumente	tekst: Tekst koji će biti podeljen na linije.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Razdvaja tekst na listu linija. Prazne linije se ignorišu i ne dodaju se u listu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
lines("Prva lisica" & char(10) & "Druga lisica")	{'Prva lisica', 'Druga lisica'}
lines(unlines("Prva lisica", "Druga lisica"))	{'Prva lisica', 'Druga lisica'}

Lokalne

Sintaksa	locale() : tekst
Argumente	
Kategorija	Lokalizacija
Kontekstu	polje, upit, izveštaj

Vraća ime lokala trenutnog korisnika

Primer izraza	Očekivani rezultat
Lokalne	en_US

lokalizovati

Sintaksa	localize(text) : tekst
Argumente	Ključ: Ključ koji treba potražiti u tabeli prevođenja.
Kategorija	Lokalizacija
Kontekstu	Sve

Vraća formatirani tekst za datu vrednost i atribute oblikovanja.

Primer izraza	Očekivani rezultat
localize("please translate me into my locale")	Gelieve te vertalen me in mijn locale

pretraživanje

Sintaksa	lokupAttribute(atributi;tekst) : a
Argumente	atributi: Skup atributa za proveru. attrName: Ime atributa.
Sintaksa	lookupAttribute(atributi, tekst, broj): a
Argumente	atributi: Skup atributa za proveru. attrName: Ime atributa. currentval: Trenutna vrednost koja će se koristiti za rešavanje bilo kakvih uslova u atributima.
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Traži vrednost atributa (po imenu) u skupu atributa sadržaja. Opciono, trenutna vrednost može takođe biti specificirana za rešavanje uslova u skupu atributa.

Primer izraza	Očekivani rezultat
lookupAttribute(<A 1; B 2>, 'B')	2
lookupAttribute(<A 1; B 2; OPSEG 1:10 <C 3> >, 'C', 5)	3

pretraživanje

Sintaksa	lookupProperty(a,b) : a lookupProperty(a,b,c) : lookupProperty(a,b,c'd) : a
Argumente	property: Osobina subjekta za koju vrednost treba da bude preuzeta keiValue: Vrednost ključa predmeta za koji će se imovina preuzeti

	keiValue1: Vrednost prvog predmetnog ključa za koji će imovina biti preuzeta keiValue2: Vrednost drugog predmetnog ključa za koji će imovina biti preuzeta keiValue3: Vrednost trećeg predmetnog ključa za koji će imovina biti preuzeta
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća vrednost osobine u kojoj predmetni ključ ili ključevi imaju date vrednosti.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
lookupProperti([Zaposleni].[StartDate], 'E12345')	2014/02/11
lookupProperty([Zemlja].[Jezik], coalesce([Cust].[ShipToCountri], [Cust].[ResidenceCountry]))	SR
lookupProperty([LocalizedCountry].[LocName], [Zaposleni]. [CountryOfBirth], 'sr')	Francuska

lookupUserAttribute

Sintaksa	lookupUserAttribute(tekst) : tekst
Argumente	userAttrName: Ime korisničkog atributa
Kategorija	Atributi
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Traži vrednost korisničkog atributa po imenu i vraća ga kao tekst. Vraća null ako korisnički atribut ne postoji.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
lookupUserAttribute ("indicee.user_attribute")	5
lookupUserAttribute("indicee.missing _ atribut")	Null

Spusti

Sintaksa	donji (tekst) : tekst
Argumente	tekst: Tekst koji se pretvara u mala slova.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Vraća dati tekst pretvoren u mala slova.

Primer izraza	Očekivani rezultat
niži ("Brzi FOKS")	Brza lisica

M

makeAttributes

Sintaksa	makeAttributes(tekst): atributi
Argumente	tekst: Tekstualni oblik podataka o atributima
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Konstruiše skup atributa sadržaja (fiksnih i / ili uslovnih) iz navedenog tekstualnog oblika podataka atributa.

Primer izraza	Očekivani rezultat
makeAttributes("BOLD")	<PODEBLJANO>
makeAttributes("FORECOLOR" & [RegionColor])	<PODEBLJANO; FORECOLOR boja (255, 0, 0)>

Bordo

Sintaksa	kestenjasta() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja kestenjasta.

Odgovara

Sintaksa	Utakmice(tekst, tekst) : bool
Argumente	regek: Obrazac regularnog izraza. tekst: Telo tekst za testiranje za meč sa datim obrascem.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Određuje da li se dati tekst tačno poklapa sa datim obrascem.

Primer izraza	Očekivani rezultat
Šibice("fo*bar", "foobar")	True (1)
matches("fo*bar", "fbar")	True (1)
Matches("fo*bar", "fubar")	Lažan (0)

Maks

Sintaksa	maks(a) : a
Argumente	val: Vrednosti koje treba agregirati.
Kategorija	Agregacija
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća najveću vrednost zabeleženu za određeno polje.

Primer izraza	Očekivani rezultat
mak([Prodaja])	43000.5

fejssiting

Sintaksa	maxOfList(lista<a>) : a
Argumente	lista: Lista vrednosti za pronalaženje maksimuma.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća maksimalnu vrednost u datoj listi. Lista može biti prosleđena funkciji kao bukvalna lista zatvorena u zagrade ili kao niz argumenata.

Primer izraza	Očekivani rezultat
maxOfList({1,2,3})	3
Pipneškom(1,2,3)	3
maxOfList('c', 'a', 't')	't'

sadržina

Sintaksa	mid(tekst, broj, broj): tekst
Argumente	tekst: Originalni tekst iz kojeg se izvlači podsekvenca. indeks: Položaj karaktera prvog karaktera koji treba izdvojiti. dužina: Dužina teksta za izvlačenje.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Vraća podredosled teksta iz većeg bloka teksta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
sredina("Brza lisica", 7, 3)	OMILjENO
mid("Brza lisica", 5, 5)	Brzo
mid("Smeđa lisica", 20, 0)	
mid("Jump", 2, 10)	OMILjENO

min

Sintaksa	min(a) : a
Argumente	val: Vrednosti koje treba agregirati.
Kategorija	Agregacija
Kontekstu	polje, upit, izveštaj
	Vraća najmanju vrednost zabeleženu za određeno polje.

Primer izraza	Očekivani rezultat
min([Prodaja])	10.0

Omiljeno

Sintaksa	minOfList(lista<a>) : a
Argumente	lista: Lista vrednosti za pronalaženje maksimuma.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve
	Vraća minimalnu vrednost u datoj listi. Lista može biti prosleđena funkciji kao bukvalna lista zatvorena u zagrade ili kao niz argumenata.

Primer izraza	Očekivani rezultat
minOfList({1,2,3})	1
MinOfList(1,2,3)	1

Minut

Sintaksa	minuta (vreme) : broj
Argumente	vreme: Vreme iz kojeg se izvlači minutnu vrednost
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća minutni deo date vrednosti datuma i vremena.

Primer izraza	Očekivani rezultat
minute([BonusDate])	40

mazohizam

Sintaksa	mod (broj, broj): broj
Argumente	num: Broj koji treba podeliti (brojao). denom: Broj koji se deli sa (imenitelj).
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća modulo količnika dva argumenta (broj/delilac). Rezultat je uvek broj između 0 i drugog operanda. Ako su oba operanda pozitivna, rezultat je identičan operatoru rem (ostatak). Podela sa nulom vraća grešku.

Primer izraza	Očekivani rezultat
mod(3, 2)	1

mod(4, 2)	0
mod(5, –2)	1
mod(–5, 3)	1
mod(–5, –2)	1
mod(5, 2.4)	0.2

Meseca

Sintaksa	mesec (vreme): broj
Argumente	vreme: Vreme iz kojeg se izvlači vrednost meseca
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća mesečni deo date vrednosti datuma i vremena.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
mesec([BonusDate])	8

Pomnožite

Sintaksa	množenje (broj, broj): broj
Argumente	val1: Prva vrednost za množenje. val2: Druga vrednost za množenje.
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Množi dve brojčane vrednosti. Ako je bilo koja vrednost null, onda će rezultat biti null.

Primer izraza	Očekivani rezultat
2 * 3	6
2 * NULL	NULL

N

Mornarice

Sintaksa	mornarica() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Mornarica u boji.

negirati

Sintaksa	negate(broj) : broj
Argumente	num: Broj koji se negira
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Negira dati broj, menjajući pozitivne vrednosti u negativne vrednosti i obrnuto.

Primer izraza	Očekivani rezultat
negirati(2)	-2
negat(0)	0

Sortiraj

Sintaksa	newLine()	:Tekstualna poruka

Argumente	—
Kategorija	Tekstualna poruka
Konteksti	Sve Ubacuje novu liniju.

Primer izraza	Očekivani rezultat
'ab' & newLine & 'c'	{{ab c}}

Ne

Sintaksa	not(bool) : bool
Argumente	bool: Booleova vrednost za negiranje.
Kategorija	Logičke
Kontekstu	Sve Vraća logičku negaciju booleovog argumenta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
ne (2 = 3)	Istina (1)
ne (1 = 1)	Lažan (0)

nejednaki

Sintaksa	notEquals(a,a) : bool
Argumente	val1: Prva vrednost za upoređivanje val2: Druga vrednost za upoređivanje
Kategorija	Poređenje

Kontekstu	Sve
	Vraća Istina ako prva vrednost nije jednaka drugoj vrednosti. Imajte na umu da je upoređivanje sa nulom dozvoljeno.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
5 <> Ploče	Istina
5 <> 5	lažan
Null <> 5	tačno
Null <> Null	lažan

Sada

Sintaksa	sada() : vreme
Argumente	—
Kategorija	Vreme
Kontekstu	polje, upit, izveštaj
	Vraća trenutni datum-vreme. Ovo se može kombinovati sa drugim funkcijama datuma.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
god(sada())	2021

Bilten

Sintaksa	nullBoolean() : bool
Kategorija	
argumenata	
	Vred
nost	
Kontekstu	Sve
	Null vrednost sa tipom vrednosti Boolean.

Primer izraza	Očekivani rezultat
Bilten	Null

nullConditionAttribute

Sintaksa	nullConditionAttribute(text,a) : atributi
Argumente	attrName: Ime atributa. attrValue: Vrednost atributa.
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Konstruiše atribut sadržaja koji sadrži jedan atribut sa uslovom "Is Null".

Primer izraza	Očekivani rezultat
nullConditionAttribute ("FIKSNI", KSNUMKS)	<Null<FIKSNI 1>>

Pretraživanje

Sintaksa	nullIf(a,a) : a
Argumente	value: Vrednost za proveru. poređenje: Vrednost za koju treba da se vrati nulta vrednost.
Kategorija	Vrednost
Kontekstu	Sve Vraća vrednost prvog argumenta, osim kada je vrednost jednaka drugom argumentu, u kom slučaju se vraća Null.

Primer izraza	Očekivani rezultat
nullIf(5, 10)	5

nullIf(5, 5)	NULL

Sortiraj

Sintaksa	nullNumber() : broj
Kategorija	
argumenata	
	Vred
nost	
Kontekstu	Sve
	Nulta vrednost sa tipom vrednosti Broj.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
Sortiraj	Null

Pretraživanje

Sintaksa	nullText() : tekst
Kategorija	
argumenata	
	Vred
nost	
Kontekstu	Sve
	Nulta vrednost sa tipom vrednosti teksta.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
Pretraživanje	Null

Sortiraj

Sintaksa	nullTime() : vreme
Argumente	

900

Kategorija	Vrednost
Kontekstu	Sve Nulta vrednost sa tipom vrednosti Datum / Vreme.

Primer izraza	Očekivani rezultat
Sortiraj	Null

Sortiraj

Sintaksa	numericValue(broj) : broj numericValue(bool) : broj numericValue(text) : broj numericValue(time) : broj
Argumente	value: Vrednost koja se pretvara u broj.
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća numeričku vrednost datog argumenta, ako je primenljivo. Ako konverzija u broj nije moguća, Null se vraća. Datum koji je preneo ovoj funkciji se pretvara u broj sekundi u epohi Uniksa (broj sekundi od 1970-01- 01T00:00:00Z).

Primer izraza	Očekivani rezultat
numericValue(3)	3
numericValue('123.45')	123.45
numericValue('zdravo')	Null

O

offsetTimePeriodRange

Sintaksa	offsetTimePeriodRange(vreme, tekst, broj): opseg<vreme>
Argumente	timeval: Polazna tačka u vremenu shiftPeriodName: Ime vremenskog perioda do kojeg će vreme biti pomereno ofset: Broj vremenskih perioda po kojima će vreme biti pomereno
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća vremenski opseg koji odgovara vremenskom periodu koji je ofset sa N perioda od navedenog početnog vremena.

Primer izraza	Očekivani rezultat
offsetTimePeriodRange(sada, "Godina", -1)	(2011/01/01, 2012/01/01)

Maslinovo

Sintaksa	maslina() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja maslina.

ili

Sintaksa	ili (bool, bool): bool
Argumente	bool1: Prvi Booleov argument bool2: Drugi Booleov argument
Kategorija	Logičke
Kontekstu	Sve Vraća Istina ako je bilo koja od vrednosti argumenata istinita, a u suprotnom vraća Lažna.

Primer izraza	Očekivani rezultat
ili (istina, laž)	Istina (1)
ili (istina, istina)	Istina (1)

narandžasta

Sintaksa	narandžasta() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Narandžasta boja.

P

Par

Sintaksa	par(a,b) : tuple<a, b>
Argumente	val1: Prva vrednost val2: Druga vrednost
Kategorija	Bilten
Kontekstu	Sve Konstruiše par vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
par(1, 'ABC')	Tuple(1, 'ABC')

percentOfTotal

Sintaksa	percentOfTotal(a,b) : a

	percentOfTotal(a,b,c) : a percentOfTotal(a,b,c'd): a
Argumente	val: Izraz za pronalaženje procenta koji je u navedenim grupacijama. grouping1: Grupisanje koje treba uključiti u brojnik procenta. grouping2: Drugo grupisanje koje treba uključiti u brojnik procenta. grouping3: Treće grupisanje koje treba uključiti u brojnik procenta.
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit Procenat prvog argumenta koji je unutar grupisanja specificiranih drugim argumentima.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
percentOfTotal([Prodaja], [Zemlja])	0.1
percentOfTotal([Prodaja], [Zemlja], [Proizvod], [Vreme])	0.2

Pretraživanje

Sintaksa	positiveNum(broj) : broj
Argumente	num: Broj koji se vraća
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća pozitivan broj.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
pozitivanNum(2)	2
pozitivanNum(0)	0

Мож

Sintaksa	snaga (broj, broj): broj
Argumente	baza: Vrednost čija moć treba da se uzme. eksponent: Vrednost koja određuje eksponent u eksponenciji.
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Podiže prvi argument na moć drugog argumenta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
snaga(10, 3)	1000
snaga (16, 0.5)	4
snaga(10, –2)	0.01

fejssiting

Sintaksa	productOfList(lista<broj>) : broj
Argumente	lista: Lista brojeva
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća proizvod brojeva u datoj listi.

Primer izraza	Očekivani rezultat
productOfList(2, 2)	4
productOfList({2, 2, 2})	8
productOfList({2, 4, 2})	16
productOfList({})	1

Odgovarajuće

Sintaksa	pravilno (tekst) : tekst
Argumente	tekst: Tekst koji se pretvara u naslovni slučaj.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Vraća dati tekst sa prvim slovom svake reči velikim slovom.

Primer izraza	Očekivani rezultat
pravilno ("firma")	O firmi

Ljubičasti

Sintaksa	:Boja ljubičasta( )
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja ljubičasta.

Q

Kvartal

Sintaksa	kvartal (vreme) : broj
Argumente	vreme: Vreme iz kojeg se izvlači četvrtina.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća kvartal godine date vrednosti datuma i vremena.

Primer izraza	Očekivani rezultat
četvrtina([BonusDate])	3

R

Srpsko-hrvatski

Sintaksa	randBetween(broj, broj) : broj
Argumente	niži: Minimalni broj, uključujući gornji: maksimalan broj, uključujući
Kategorija	Nasumično
Kontekstu	Sve Generiše slučajni broj u zatvorenom intervalu: [donji, gornji].

Primer izraza	Očekivani rezultat
randMeđu(1, 10)	7

Opseg

Sintaksa	opseg (a, a) : opseg <a> opseg (a, bool, a, bool): opseg <a>
Argumente	start: Početna vrednost u opsegu, ili null ako nema donje granice kraja: Krajnja vrednost u opsegu, ili null ako nema gornje granice startInclusive: Istina ako je početak opsega (ako ih ima) inkluzivan endInclusive: Istina ako je kraj opsega (ako postoji) inkluzivan
Kategorija	Опсег
Kontekstu	Sve

Konstruiše opseg između KSNUMKS vrednosti. Nulta vrednost se može koristiti za označavanje da nema granice na jednoj ili obe krajnje tačke. Opciono, početne i krajnje vrednosti mogu biti praćene zastavicama koje ukazuju na to da li su inkluzivne (True) ili ekskluzivne (False). Po defaultu, krajnje tačke opsega su inkluzivne.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
opseg(1, 10)	1 <= k <= 10
opseg (NULA, 5)	X <= 5
opseg (0, istina, 5, laž)	0 <= k < 5
opseg(0, lažna, nula, istina)	x > 0

rangeConditionAttribute

Sintaksa	rangeConditionAttribute(tekst, a, broj), broj: atributi
Argumente	attrName: Ime atributa. attrValue: Vrednost atributa. rangeStart: Donja granica stanja opsega ili Null bez donje granice. rangeEnd: Gornja granica uslova opsega, ili Null bez gornje granice.
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Konstruiše atribut sadržaja koji sadrži jedan atribut sa uslovima opsega. Opseg je ograničen početnom i / ili krajnjom vrednošću inkluzivno, osim ako su nula. Ako su nula, na tom kraju se ne primenjuje nikakva granica.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
rangeConditionAttribute("FIKSNI", 1, 3, 5)	<Opseg 3:5<FIKSNI 1>>
rangeConditionAttribute("FIKSNI", 1,	<Opseg 3:<FIKSNI 1>>

3, nula)

sadržina

Sintaksa	rangeEnd(opseg<a>) : a
Argumente	opseg: Opseg vrednosti
Kategorija	Опсег
Kontekstu	Sve Vraća završnu vrednost opsega, ili Null ako ne postoji gornja granica.

Primer izraza	Očekivani rezultat
rangeEnd(opseg(1, 10))	10
rangeEnd(opseg(10, nula))	Null

opsegUključujeKraj

Sintaksa	rangeIncludesEnd(opseg<a>) : bool
Argumente	opseg: Opseg vrednosti
Kategorija	Опсег
Kontekstu	Sve Vraća da li je krajnja vrednost opsega (ako postoji) inkluzivna (True) ili ekskluzivna (False).

Primer izraza	Očekivani rezultat
rangeIncludesEnd(opseg(1, 10))	tačno
rangeIncludesEnd(opseg(10, nula))	lažan
rangeIncludesEnd(opseg(1, Lažna, 10, Lažna))	lažan

opsegUključujePočetak

Sintaksa	rangeIncludesStart(opseg<a>): bool
Argumente	opseg: Opseg vrednosti
Kategorija	Опсег
Kontekstu	Sve Vraća da li je početna vrednost opsega (ako postoji) inkluzivna (True) ili ekskluzivna (False).

Primer izraza	Očekivani rezultat
rangeIncludesStart(opseg(1, 10))	tačno
rangeIncludesStart(opseg(nula, 10))	lažan
rangeIncludesStart(opseg(1, lažna, 10, lažna))	lažan

opsegUkrštanje

Sintaksa	rangesIntersect(lista<opseg<a>>) : bool
Argumente	opsega: Spisak opsega
Kategorija	Опсег
Kontekstu	Sve Vraća da li se 2 ili više opsega ukrštaju.

Primer izraza	Očekivani rezultat
rangesIntersect(opseg(1, 10), opseg(5, 15))	tačno
rangesIntersect(opseg(1, 10), opseg(11, 20))	lažan

rangesIntersect(opseg(1, 10), opseg(5, 15), opseg(8, 9))	tačno
rangesIntersect(opseg(1, 10), opseg(5, 15), opseg(12, 20))	lažan
rangesIntersect(range(null, 10), range(10, null))	tačno

Sortiranje

Sintaksa	rangeStart(opseg<a>) : a
Argumente	opseg: Opseg vrednosti
Kategorija	Опсег
Kontekstu	Sve

Vraća početnu vrednost opsega, ili null ako ne postoji donja granica.

Primer izraza	Očekivani rezultat
rangeStart(opseg(1, 10))	1
rangeStart(range(null, 10))	Null

crvena

Sintaksa	crvena(): boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve

Crvena boja.

Srpsko-hrvatski

Sintaksa	regexSplitAll(tekst, tekst) : lista<tekst>
Argumente	tekst: Tekst koji treba podeliti.

	sepRegex: Regularni izraz za separator.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Razdvaja tekst na osnovu navedenog obrasca separatora regeksa.

Primer izraza	Očekivani rezultat
regexSplitAll("A; B; C", ";")	[A, B, C]

Rem

Sintaksa	rem(broj,broj) : broj
Argumente	num: Broj koji treba podeliti (brojao). denom: Broj koji se deli sa (imenitelj).
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća ostatak cele podele dva argumenta (broj/delilac). Rezultat uvek ima isti znak kao i prvi operand. Za operande sa različitim znakovima, rezultat ove funkcije je drugačiji od onog koji vraća mod funkcija . Ako su oba operanda pozitivna, rezultat je identičan mod (modulo) operatoru.

Primer izraza	Očekivani rezultat
rem(3, 2)	1
rem(4, 2)	0
rem(5, –2)	1
rem(–5, 3)	1
rem(–5, –2)	1

rem(5, 2.4)	0.2
rem(5.5, 2.4)	0.7
rem(4, 0)	ERR{DivideByZero}

removeAttribute

Sintaksa	removeAttribute(atributi,tekst) : atributi
Argumente	atributi: Skup atributa sadržaja (uslovni i / ili bezuslovni). AttrName: Ime atributa koji treba ukloniti.
Kategorija	Atributi
Kontekstu	Sve Uklanja sve reference na navedeni atribut iz atributa sadržaja (sa ili bez uslova).

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
removeAttribute(<FIKSNI 1; FONT_FACE "Arial">, "FIKSNI")	<FONT_FACE "Arial">
removeAttribute(<FIKSNI 1; Greška<FONT_FACE "Arial">>, "FONT_FACE")	<FIKSNI 1>

removeDuplikati

Sintaksa	removeDuplikati(lista<a>) : lista<a>
Argumente	lista: Lista za uklanjanje duplikata.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Uklanja duplirane elemente sa liste. Prvo pojavljivanje svakog elementa je onaj koji ostaje.

Primer izraza	Očekivani rezultat
removeDuplicates({1,2,2,4})	{1,2,4}
removeDuplicates({3,3,6,6,9,9})	{3,6,9}
removeDuplicates({3,3,6,1,6,9,2,9})	{3,6,1,9,2}
removeDuplicates({1,5,10})	{1,5,10}
removeDuplikati({})	{}

Ponovite

Sintaksa	repeat(broj,a) : lista<a>
Argumente	broj: Broj puta da se ponovi obezbeđena vrednost vrednosti: Vrednost koja se ponavlja u listi
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve

Vraća datu vrednost ponovljenu određeni broj puta u listi.

Primer izraza	Očekivani rezultat
ponavljanje(4, "zdravo")	{"zdravo","zdravo","zdravo","zdravo"}
ponoviti(1, "jednom")	{"jednom"}
repeat(0, "none")	{}

Zameni

Sintaksa	replace(tekst;tekst;tekst) : tex
Argumente	regek: Obrazac regularnog izraza. zamena: Zamena teksta. tekst: Tekst koji treba zameniti.

Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Vraća kopiju teksta sa svim poklapanjima regeks uzorka zamenjene zamenskim tekstom.

Primer izraza	Očekivani rezultat
zameni(".at", "mačka", "šišmiš, masti, sedi")	mačka, mačka, sedi

sadržina

Sintaksa	Replicate (broj, tekst): tekst
Argumente	nkopije: Broj puta da se ponovi tekst. tekst: Tekst za ponovljenje.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Replicira dati tekst za dati broj puta i sve ih spaja u novu tekstualnu vrednost.

Primer izraza	Očekivani rezultat
ponoviti (3, "foo")	"foofoofooo"

Storniraj

Sintaksa	obrnuto(lista<a>) : lista<a>
Argumente	lista: Lista za preokret.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Obrće listu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
obrnuto({1,2,3,4,5})	{5,4,3,2,1}
obrnuto({9})	{9}
obrnuto({})	{}

Desno

Sintaksa	desno (tekst, broj): tekst
Argumente	text: Originalni tekst iz kojeg se izvlači podsekvenca. numberOfChars: Broj znakova za izvlačenje.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Vraća krajnje desne znakove iz tekstualnog argumenta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
desno ("razvodnici", 4)	Njen

okrugli

Sintaksa	okrugli (broj) : broj Okrugli (broj, broj): broj
Argumente	vrednost: Numerička vrednost koja se zaokružuje. nDecPlaces: Broj decimalnih mesta na koje je vrednost zaokružena.
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća zaokruženu vrednost argumenta. Vrednosti koje su na pola puta između dva cela broja su zaokružene na parnu vrednost. Opcioni drugi argument određuje decimalno mesto na koje funkcija zaokružuje. Ako je broj decimalnih mesta negativan, zaokruživanje se primenjuje levo od decimalne tačke.

Primer izraza	Očekivani rezultat
okrugli(1.9)	2
runda(1.5)	2
kolo(2.5)	2
krug(–1.9)	–2
krug (–1.5)	–2
krug(123.456, 1)	123.5
krug(123.456, –1)	120

S

Drugi

Sintaksa	drugi (vreme): broj
Argumente	vreme: Vreme iz kojeg se izvlače sekunde.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća sekunde date vrednosti datuma i vremena.

Primer izraza	Očekivani rezultat
drugi([BonusDate])	11

Postavite

Sintaksa	set(lista<a>) : set<a>
Argumente	lista: Lista vrednosti koje će biti uključene u skup.

Kategorija	Postavite
Kontekstu	Sve

Vraća skup svih vrednosti u datoj listi, uključujući vrednosti Null i Error.

Primer izraza	Očekivani rezultat
set({4,3,2,1,2,3})	1,2,3,4
Postavi(1,nula,2)	Nula, 1,2
set('a', 'b', 'b', 'a')	'a', 'b'

setDifference

Sintaksa	setDifference(set<a>,list<set<a>>) : set<a>
Argumente	set: Početni skup vrednosti setsToRemove: Skupovi koje treba ukloniti
Kategorija	Postavite
Kontekstu	Sve

Uklanja vrednosti iz narednih skupova iz prvog skupa.

Primer izraza	Očekivani rezultat
setDifference(set(1, 2, 3, 4), set(2, 5))	1, 3, 4
setDifference(set(1, 2, 3), set(3, 4, 5), set(0, 2, 4, 6, 8))	1

setRaskrsnica

Sintaksa	setIntersection(list<set<a>>) : set<a>
Argumente	sets: Skupovi koji se ukrštaju
Kategorija	Postavite

Kontekstu	Sve Vraća vrednosti koje postoje u svim datim skupovima.

Primer izraza	Očekivani rezultat
setPresek(set(1, 2, 3, 4), set(2, 5))	2
setIntersection(set(1, 2, 3, 4), set(2, 3, 4, 5), set(0, 2, 4, 6, 8))	2, 4

sortiraj

Sintaksa	setSize(set<a>) : broj
Argumente	set: Skup vrednosti
Kategorija	Postavite
Kontekstu	Sve Vraća broj vrednosti u skupu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
setSize(set({4,3,2,1,2,3}))	4
setSize(set(1,null,2))	3
setSize(set('a', 'b', 'b', 'a'))	2

Sortiraj

Sintaksa	setToList(set<a>) : lista<a>
Argumente	set: Skup vrednosti
Kategorija	Postavite
Kontekstu	Sve Vraća listu koja odgovara vrednostima u skupu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
setToList(set({4,3,2,1,2,3}))	1,2,3,4
setToList(set(1,null,2))	Nula, 1,2
setToList(set('a', 'b', 'b', 'a'))	'a', 'b'

Sortiraj

Sintaksa	setUnion(lista<set<a>>) : set<a>
Argumente	setovi: Skupovi koji će biti ujedinjeni
Kategorija	Postavite
Kontekstu	Sve Vraća vrednosti koje postoje u bilo kom od datih skupova.

Primer izraza	Očekivani rezultat
setUnion(set(1, 2, 3, 4), set (2, 5))	1, 2, 3, 4, 5
setUnion(set(1, 2, 3), set(2, 3, 4), set(0, 2, 4, 6, 8))	0, 1, 2, 3, 4, 6, 8

Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Sintaksa	setValueGreaterThan(a,set<a>) : a
Argumente	val: Vrednost za gledanje u skupu set1: Skup vrednosti
Kategorija	Postavite
Kontekstu	Sve Vraća najveću skupnu vrednost veću od navedene vrednosti, ako postoji.

Primer izraza	Očekivani rezultat
setValueGreaterThan(3, set(1, 2, 3, 4))	4
setValueGreaterThan(4, set(1, 3, 5, 7))	5
setValueGreaterThan(4, set(1, 2, 3, 4))	Null

setValueGreaterThanEqual

Sintaksa	setValueGreaterThanEqual(a,set<a>) : a
Argumente	val: Vrednost za gledanje u skupu set1: Skup vrednosti
Kategorija	Postavite
Kontekstu	Sve Vraća najveću skupnu vrednost veću ili jednaku navedenoj vrednosti, ako postoji.

Primer izraza	Očekivani rezultat
setValueGreaterThanEqual(3, set(1, 2, 3, 4))	3
setValueGreaterThanEqual(4, set(1, 3, 5, 7))	5
setValueGreaterThanEqual(7, set(1, 2, 3, 4))	Null

Srpsko-hrvatski

Sintaksa	setValueLessThan(a,set<a>) : a
Argumente	val: Vrednost za gledanje u skupu set1: Skup vrednosti

Kategorija	Postavite
Kontekstu	Sve

Vraća najveću skupnu vrednost manju od navedene vrednosti, ako postoji.

Primer izraza	Očekivani rezultat
setValueLessThan(3, set(1, 2, 3, 4))	2
setValueLessThan(3, set(1, 3, 5, 7))	3
setValueLessThan(1, set(1, 2, 3, 4))	Null

Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Sintaksa	setValueLessThanEqual(a,set<a>) : a
Argumente	val: Vrednost za gledanje u skupu set1: Skup vrednosti
Kategorija	Postavite
Kontekstu	Sve

Vraća najveću skupnu vrednost manju ili jednaku navedenoj vrednosti, ako postoji.

Primer izraza	Očekivani rezultat
setValueLessThanEqual(3, set(1, 2, 3, 4))	3
setValueLessThanEqual(4, set(1, 3, 5, 7))	3
setValueLessThanEqual(0, set(1, 2, 3, 4))	null

shiftTime

Sintaksa	shiftTime(vreme, tekst, broj): vreme
Argumente	timeVal: Vremenska vrednost koja se pomera periodName: Ime vremenskog perioda koji se pomera za nPeriods: Broj vremenskih perioda za pomeranje vremenske vrednosti
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Pomera vremensku vrednost za određeni vremenski period. Negativna vrednost smene može se koristiti za pomeranje vremena na ranije vreme. Pomeranje je osetljivo na vremensku zonu korisnika (gde smena prelazi granicu DST-a).

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
shiftTime(toDate(2019,7,15), 'Godina', 2)	2021/07/15
shiftTime(toDate(2021,2,15), 'Mesec', -1)	2021/01/15

Potpisati

Sintaksa	znak (broj) : broj
Argumente	vrednost: Numerička vrednost za koju će znak biti vraćen.
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća vrednost koja predstavlja znak datog broja. Vraća –1 za negativne brojeve, 0 za nulu i 1 za pozitivne brojeve.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
znak(100)	1
znak (0)	0
znak (–100)	1

Srebro

Sintaksa	srebro() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja srebrna.

similarityFeature

Sintaksa	similarityFeature(a, bool, number): broj
Argumente	featureProp: Osobina na kojoj se zasniva funkcija isContinuous: Tačno za kontinuirane numeričke vrednosti (u poređenju sa sličnošću), False za diskretne vrednosti (u poređenju sa jednakošću samo) ponderisanje: Ponderisani faktor koji daje veći uticaj na karakteristike sa većim vrednostima ponderisanja (podrazumevano = 1)
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Specificira konfiguraciju za osobinu koja će se koristiti prilikom upita sličnih vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
similarityFeature([Zemlja].[Stanovništvo], Istina, 1.0)	Null
similarityFeature([Zemlja].[Jezik], False, 0.5)	Null

Sortiranje

Sintaksa	sort(lista<a>) : lista<a>
Argumente	lista: Lista za sortiranje.

Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Sortira listu u uzlaznom redosledu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
sort({2,5,4,1,3})	{1,2,3,4,5}
sort({"cat","abc","battle"})	{"ABC", "bitka", "mačka"}
sort({})	{}

Podelimo

Sintaksa	Split (tekst, tekst, broj): tekst
Argumente	tekst: Originalni tekst za podelu. razdjelnik: Tekst separatora koji se koristi da odredi kada treba podeliti. indeks: Indeks komponente podele da se vrati.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Vraća komponentu specificiranog teksta, particionisanu prema nekom tekstu separatora.

Primer izraza	Očekivani rezultat
split("foo.bar.baz", ".", 3)	mazohizam
split("foo.bar.baz", ".", 4)	

Sortiraj

Sintaksa	splitAt(broj,lista<a>) : lista<lista<a>>
Argumente	indeks: Indeks za podelu datu listu (zasnovan na KSNUMKS-u)

	lista: Lista za odbacivanje poslednje vrednosti iz
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća datu listu podeljenu na broj indeksa.

Primer izraza	Očekivani rezultat
splitAt(3, {"zdravo", "zbogom", "zdravo", "zbogom"})	{{"zdravo", "zbogom"}, {"zdravo", "zbogom"}}
splitAt(3, {1,2,3,4,5})	{{1, 2}, {3, 4, 5}}
splitAt(2, {1,2})	{{1}, {2}}
splitAt(4, {1,2,3})	{{1, 2, 3}, {}}
splitAt(10, {})	{{}, {}}

Sortiraj

Sintaksa	sqrt(broj) : broj
Argumente	vrednost: Numerička vrednost za koju će se izračunati kvadratni koren.
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća pozitivan kvadratni koren date vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
Sv(9)	3

Počinje sa

Sintaksa	startsVith(list<a>,lista<a>): bool

Argumente	prefiks: Vrednost ili lista koja se proverava na početku liste. lista: Lista koja može da sadrži listu prefiksa.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Proverava da li je prva lista prefiks druge liste.

Primer izraza	Očekivani rezultat
startsWith({"a"},{"a","b"})	Istina
startsVith({"b"},{"a","b"})	Lažan
startsWith({"a","b"},{"a","b","c"})	Istina

udeo

Sintaksa	stdDev(broj) : broj
Argumente	val: Vrednosti koje treba agregirati.
Kategorija	Agregacija
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća aritmetičku standardnu devijaciju svih vrednosti podataka za dato polje.

Primer izraza	Očekivani rezultat
stdDev([Prodaja])	2.0

Bilten

Sintaksa	podlista(lista<a>;broj,broj) : lista<a>
Argumente	lista: Lista vrednosti za kreiranje podliste. dužina: Dužina podliste.

	početak: Indeks originalne liste koja će biti prvi element podliste.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća podlistu iz indeksa "početak" u indeks "kraj".

Primer izraza	Očekivani rezultat
podlista({1,2,3,4,5};2,3)	{2,3,4}
podlista({1,2,3,4,5};1,3)	{1,2,3}
podlista({1,2,3,4,5};3,3)	{3,4,5}
podlista({5,8},1,100)	{5,8}
podlista({8,9,1},-100,3)	{8,9,1}
podlista({},0,100)	{}

indeks

Sintaksa	indeks (broj, lista<a>) : a
Argumente	indeks: Indeks stavke na listi da se vrati. lista: Lista za preuzimanje stavke u datom indeksu.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća element koji se nalazi na obezbeđenom indeksu u datoj listi.

Primer izraza	Očekivani rezultat
indeks(2, {"a","b","c"})	"B"

Oduzmite

Sintaksa	oduzimanje (broj, broj): broj
Argumente	val1: Osnovna vrednost val2: Vrednost koja se oduzima od osnovne vrednosti
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Oduzima drugu vrednost od prve vrednosti. Primetimo da oduzimanje nulte vrednosti od vrednosti vraća originalnu vrednost, a vrednost oduzeta od nulte vrednosti je negativna od originalne vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
3 - 1	2
1 - NULL	1
NULA - 1	-1

Sum

Sintaksa	sum(broj) : broj
Argumenti	val: Vrednosti koje treba
agregirati. **Kategorija**	Agregacija
Kontekstu	polje, upit, izveštaj Vraća zbir svih vrednosti podataka za dato polje.

Primer izraza	Očekivani rezultat
sum([Prodaja])	12345678.0

Sortiraj

Sintaksa	sumOfList(lista<broj>) : broj
Argumente	lista: Lista vrednosti za pronalaženje sume.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća zbir vrednosti u datoj listi. Lista može biti prosleđena funkciji kao bukvalna lista zatvorena u zagrade ili kao niz argumenata.

Primer izraza	Očekivani rezultat
sumOfList({1,2,3})	6.00
sumOfList(1,2,3)	6.00

T

Rep

Sintaksa	rep(lista<a>) : lista<a>
Argumente	lista: Lista sa koje se ispušta prvi element
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća listu bez prvog elementa. Ako je lista prazna, vraća praznu listu.

Primer izraza	Očekivani rezultat
rep({1,2,3,4})	{2,3,4}
Rep ({1})	{}
rep({})	{}

Pismo

Sintaksa	tails(lista<a>) : lista<lista<a>>
Argumente	list: Lista za izvođenje sufiksa
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća sve potencijalne sufikse date liste.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
tails({"a","b","c"})	{{"a", "b", "c"}, {"b", "c"}, {"c"}, {}}
rep({1,2,3})	{{1, 2, 3}, {2, 3}, {3}, {}}
rep({1,2})	{{1, 2}, {2}, {}}
rep({1})	{{1}, {}}
rep({})	{{}}

uzeti

Sintaksa	take(number,lista<a>) : lista<a>
Argumente	broj: Broj vrednosti koje treba uzeti sa obezbeđene liste liste: Lista izvornih vrednosti iz
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Uzima određeni broj elemenata sa liste.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
take(3, {"do", "not", "do"}) "nikad",	{"do", "ne", "nikad"}
take(3, {1,2})	{1, 2}
uzeti(2, {})	{}

Bilten

Sintaksa	Teal() : boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja plavozelena.

Tekstualna poruka

Sintaksa	tekst(a) : tekst
Argumente	value: Vrednost za pretvaranje u string.
Kategorija	Konverzija
Kontekstu	Sve Vraća tekstualnu vrednost argumenta date vrednosti. Ova funkcija prihvata vrednost i pretvara je u tekst. Ako konverzija u tekst nije moguća, vraća se null.

Primer izraza	Očekivani rezultat
tekst(3.141592)	"3.141592"

timePartsPeriodRange

Sintaksa	timePartsPeriodRange(lista<tuple<tekst, broj>>) : opseg<vreme>
Argumente	timePeriodVals: Parovi imena vremenskih perioda i vrednosti instance perioda.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća vremenski opseg definisan obezbeđenim parovima imena vremenskih perioda i vrednosti instanci perioda.

Primer izraza	Očekivani rezultat
timePartsPeriodRange(par ('Godina', 2014))	[2014/01/01, 2015/01/01)
timePartsPeriodRange(pair('Godina', 2014), pair('Mesec', 2))	[2014/02/01, 2014/03/01)

timePeriodCaption

Sintaksa	timePeriodCaption(tekst, vreme): tekst
Argumente	periodName: Naziv perioda koji treba pronaći. Ime vremenskog perioda može biti **godina**, četvrtina **, mesec, dan meseca**, **sat**, **minuta** ili **sekunda**. vreme: Vremenska vrednost za koju se traži vrednost kalendarskog perioda.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća ime, kao tekst, određenog kalendarskog perioda za određeno vreme.

Primer izraza	Očekivani rezultat
timePeriodCaption("Mesec", toDate(2012, 12, 31))	"Decembar"
timePeriodCaption("Godina", [BonusDate])	"2021"

timePeriodRange

Sintaksa	timePeriodRange(vreme, tekst): opseg<vreme>
Argumente	vreme: Tačka u vremenu timePeriod: Naziv vremenskog perioda
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve

Vraća vremenski opseg koji odgovara periodu koji sadrži određeno vreme. Null se vraća ako navedeno vreme ne spada u instancu vremenskog perioda.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
timePeriodRange(sada, "Godina")	[2012/01/01, 2013/01/01)

timePeriodValue

Sintaksa	timePeriodValue (tekst, vreme): broj
Argumente	periodName: Naziv perioda koji treba pronaći. Ime vremenskog perioda može biti **godina**, četvrtina **, mesec, dan meseca**, **sat**, **minuta** ili **sekunda**. vreme: Vremenska vrednost za koju se traži vrednost kalendarskog perioda.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća numeričku vrednost imena vremenskog perioda koji je naveden za određeno vreme.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
timePeriodValue("Mesec", toDate(2021, 12, 31))	12
timePeriodValue("Godina",[BonusDate])	2021

timePeriodValueCaption

Sintaksa	timePeriodValueCaption(tekst, broj): tekst
Argumente	periodName: Naziv perioda koji treba pronaći. Ime vremenskog perioda može biti **godina**, četvrtina **, mesec, dan meseca**, **sat**, **minuta** ili **sekunda**. vreme: Vremenska vrednost za koju se traži vrednost kalendarskog perioda.

Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća vrednost prikaza vremenske komponente koja je specificirana za datu numeričku vrednost vremenskog dela.

Primer izraza	Očekivani rezultat
timePeriodValueCaption ("Mesec", KSNUMKS)	Maj

timeShiftFilterPeriod

Sintaksa	timeShiftFilterPeriod (a, vreme, broj): a
Argumente	val: Izraz za procenu u kontekstu vodećeg ili zaostajanja vremenskog perioda timeField: Vrednost datuma preko koje se vrši pomeranje vremena shiftAmount: Broj celih jedinica datog vremenskog perioda filtera za pomeranje (negativan za prošlost, pozitivan za budućnost)
Kategorija	Referenца, vreme
Kontekstu	polje, upit Vraća traženu vrednost, pomerenu za određeni broj perioda koji odgovaraju filteru vremena vrednosti. Ova funkcija je korisna za izračunavanje odstupanja od perioda do perioda. Prvi parametar određuje vrednost za procenu. Drugi parametar identifikuje vrednost datuma preko koje se vrši pomeranje vremena. Treći parametar je broj celih jedinica za pomeranje. Negativni brojevi prelaze u prošlost, a pozitivni brojevi u budućnost.

Primer izraza	Očekivani rezultat
timeShiftFilterPeriod([Prodaja], [Datum], -1)	27

timeShiftValue

Sintaksa	timeShiftValue (a, vreme, tekst, broj): a
Argumenti	val: Izraz za procenu u kontekstu vodećeg ili zaostajućeg vremenskog perioda. timeField: Referenca datuma (dimenzija) koja se koristi za pronalaženje tačne vrednosti u vremenu. shiftPeriod: Ime vremenskog perioda (jedinica vremena). shiftAmount: Broj celih jedinica datog shiftPerioda za pomeranje (negativan za prošlost, pozitivan za budućnost).
Kategorija	Referenца, vreme
Kontekstu	polje, upit Vraća traženu vrednost, pomerenu za određeni vremenski ofset. Ova funkcija je korisna za izračunavanje odstupanja od perioda do perioda. ▪ Prvi parametar određuje vrednost za procenu. ▪ Drugi parametar je referentna dimenzija datuma koja se koristi za pronalaženje tačne vrednosti u vremenu. ▪ Treći parametar je jedinica vremena za pomeranje. To može biti godina, kvartal, mesec, dan meseca, sat, minut ili sekunda. ▪ Četvrti parametar je broj celih jedinica za pomeranje. Negativni brojevi prelaze u prošlost, a pozitivni brojevi u budućnost. Na primer, da biste odredili ukupnu prodaju iz prethodnog kvartala, možete koristiti ovu formulu: timeShiftValue([Prodaja], [saleDate], "Kvartal", -1) Da biste izračunali razliku između prodaje tekućeg perioda i prodaje prethodnog perioda, možete koristiti ovu formulu: [Prodaja] - timeShiftValue ([Prodaja], [Datum], "Godina", -KSNUMKS)

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
timeShiftValue([Prodaja], [Datum], "Godina", -1)	27

vremenska zona

Sintaksa	timeZone() : tekst
Kategorija	
argumenata	
	Vre
me	
Kontekstu	polje, upit, izveštaj
	Vraća ime vremenske zone trenutnog korisnika.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
vremenska zona	Srbija/Vankuver

Udeo

Sintaksa

1. toDate(tekst, tekst) : vreme
2. toDate (tekst, broj, broj, broj, tekst): vreme
3. toDate (broj, broj, broj, broj, broj, broj), broj: vreme
4. toDate (broj, broj, broj, broj, broj) : vreme
5. toDate (broj, broj, broj): vreme

Argumente

Sintaksa 1:

- format: Obrazac formata koji odgovara vrednosti datuma i vremena iz teksta.
- dateTimeTekt: Vrednost datuma i vremena predstavljena kao tekst.

Sintaksa 2:

- regek: Redovni izraz sa najmanje 3 snimka za godinu, mesec, dan.
- iearIndex: Indeks godine hvatanja u regeksu.
- monthIndex: Indeks zarobljavanja meseca u regeksu.
- daiIndex: Indeks dnevnog hvatanja u regeksu.
- dateTimeTekt: Vrednost datuma i vremena predstavljena kao tekst.

Sintaksa 3:

- godina: Godina u datumu.

- mesec: Mesec zasnovan na KSNUMKS-u (KSNUMKS = Jan, KSNUMKS = Feb, ... 12 = decembar).
- dan: Dan u mesecu zasnovan na KSNUMKS-u.
- sati: Sat dana zasnovan na 0 (0–23).
- minuta: Minut sata zasnovan na 0 (0–59).
- sekunde: Sekunda minuta zasnovana na 0 (0–59).

Sintaksa 4:

- godina: Godina u datumu.
- mesec: Mesec zasnovan na KSNUMKS-u (KSNUMKS = Jan, KSNUMKS = Feb, ... 12 = decembar).
- dan: Dan u mesecu zasnovan na KSNUMKS-u.
- sati: Sat dana zasnovan na 0 (0–23).
- minuta: Minut sata zasnovan na 0 (0–59).

Sintaksa 5:

- godina: Godina u datumu.
- mesec: Mesec zasnovan na KSNUMKS-u (KSNUMKS = Jan, KSNUMKS = Feb, ... 12 = decembar).
- dan: Dan u mesecu zasnovan na KSNUMKS-u.

Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve

Vraća vrednost datuma i vremena dobijenu tumačenjem date vrednosti koja nije datum-vreme. Funkcija toDate ima nekoliko oblika. Godina, mesec, dan i drugi parametri mogu se izneti eksplicitno ili raščlaniti iz niza.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
toDate("dd-MMM-gggg HH:mm","13-Aug-2019 14:12")	{Fri Aug 13 11:12:00 GMT-700 2019}
Danas(2019, 1, 31)	januar 18, 2019
ToDate(2019, 1, 31, 10, 4)	2019-1-31 10:04:00 UTC
toDate(2019, 1, 31, 10, 4, 34)	2010-1-31 10:04:34 UTC

Trim

Sintaksa	trim(tekst) : tekst
Argumente	tekst: Originalni tekst.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve

Vraća dati tekst sa uklonjenim prednjim i završnim belim prostorom.

Primer izraza	Očekivani rezultat
trim(" Meri Džons ")	"Meri Džons"

Trostruko

Sintaksa	trostruka (a, b, c): tuple<a, b, c>
Argumente	val1: Prva vrednost val2: Druga vrednost val3: Treća vrednost
Kategorija	Bilten
Kontekstu	Sve

Konstruiše trostruko vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
trostruki(1, 'abc', lažan)	tuple(1, 'abc', lažan)

Skratite

Sintaksa	skraćeno(broj) : broj

Argumente	value: Numerička vrednost koja se skraćuje.
Kategorija	Numeričku
Kontekstu	Sve Vraća datu vrednost skraćenu ispuštanjem frakcionog dela.

Primer izraza	Očekivani rezultat
skraćeno(1.9)	1
skraćeno(–1.9)	1

sadržina

Sintaksa	tuple(lista<a>) : tuple<a, a>
Argumente	tupleVal: Vrednosti koje čine tuple
Kategorija	Bilten
Kontekstu	Sve Konstruiše torku iz datih vrednosti.

Primer izraza	Očekivani rezultat
Tuple(1, 'ABC')	Tuple(1, 'ABC')
tuple(True, 999, 'abc')	tuple(True, 999, 'abc')

U

Unije

Sintaksa	union(list<a>,list<a>) : lista<a>
Argumente	list1: Prva lista za sindikat.

	list2: Druga lista za sindikat.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Pravi listu koja ima kontekst dve liste argumenata zajedno. Duplikati prve liste su sačuvani.

Primer izraza	Očekivani rezultat
unija({1,2,3},{4,5,6})	{1,2,3,4,5,6}
unija({1,2,3,4},{3,4,5,6})	{1,2,3,4,5,6}
unija({2},{2,2,2,2,2})	{2}
unija({2,2,2,2}, {2})	{2,2,2,2,2}
unija({}, {1,2,3})	{1,2,3}
unija({4,5,6}, {})	{4,5,6}
unija({}, {})	{}

unixTimeSecondsToDate

Sintaksa	unixTimeSecondsToDate(broj) : vreme
Argumente	val: Uniksovo vreme u sekundama za pretvaranje u datum.
Kategorija	Konverzija, vreme
Kontekstu	Sve Pretvara Uniksovu vremensku oznaku u vrednost datuma i vremena.

Primer izraza	Očekivani rezultat
year(unixTimeSecondsToDate(0))	1970
unixTimeSecondsToDate(1420070400)	2015-01-01 00:00:00 UTC

sadržina

Sintaksa	unlines (lista<tekst>) : tekst
Argumente	lista: Spisak tekstova kojima se treba pridružiti.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Spaja listu tekstova u jedan tekst nakon dodavanja završne nove linije na svaki. Bilo koji element liste koji je null ili prazan tekst je preskočen. Samo jedan novi red je dodat između dva ne-prazna teksta.

Primer izraza	Očekivani rezultat
unlines({'Prva lisica', 'Druga lisica'})	"Prva lisica nDruga lisica"

Pretraga

Sintaksa	unvords(lista<tekst>) : tekst
Argumente	lista: Tekstualne stavke koje se kombinuju, razdvojene razmacima
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Pridružuje listu reči sa razmacima.

Primer izraza	Očekivani rezultat
unwords("The", "brzo", "braon", "lisica")	"Brza smeđa lisica"
unwords({"The", "brzo", "braon", "lisica"})	"Brza smeđa lisica"
unwords("Buffalo buffalo	{'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo'}

Buffalo Buffalo Buffalo Buffalo")	
unwords(words("Buffalo buffalo Buffalo Buffalo Buffalo"))	'Buffalo buffalo Buffalo buffalo buffalo buffalo Buffalo buffalo'

Gornji

Sintaksa	gornji (tekst): tekst
Argumente	tekst: Tekstovi za pretvaranje u velika slova.
Kategorija	Текст
Kontekstu	Sve Vraća dati tekst pretvoren u velika slova.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
gornji("Lisica")	"LISICA"

V

Sortiraj

Sintaksa	valueForAll(a,b) : a valueForAll(a,b,c) : a valueForAll(a,b,c'd) : a
Argumente	val: Izraz za procenu u modifikovanom kontekstu za sve vrednosti navedenih ključnih polja. keiField1: Polje koje definiše komponentu konteksta evaluacije za procenu preko (dimenzija).

	keiField2: Drugo polje koje definiše komponentu konteksta evaluacije za procenu preko (dimenzija). keiField3: Treće polje koje definiše komponentu konteksta evaluacije za procenu preko (dimenzija).
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit Vraća vrednost podataka u odnosu na trenutni obračun koristeći sve članove datih dimenzija. Ovo se može koristiti za generisanje poređenja sa određenim vrednostima.

Primer izraza	Očekivani rezultat
[Prodaja] / valueForAll([Prodaja], [Zemlja])	0.11
[Prodaja] / valueForAll([Prodaja], [Zemlja], [Proizvod], [Vreme])	0.34

Vrednost zasamo

Sintaksa	valueForOnly(a,b) : a valueForOnly(a,b,c) : a valueForOnly(a,b,c'd) : a
Argumente	val: Izraz za procenu u modifikovanom kontekstu u kontekstu samo određenih ključeva dimenzija. keiField1: Polje koje definiše komponentu konteksta evaluacije za procenu preko (dimenzija). keiField2: Drugo polje koje definiše komponentu konteksta evaluacije za procenu preko (dimenzija). keiField3: Treće polje koje definiše komponentu konteksta evaluacije za procenu preko (dimenzija).
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit

Vraća vrednost podataka u odnosu na trenutni obračun pomoću trenutne vrednosti datih dimenzija. Ovo se može koristiti za generisanje poređenja sa određenim vrednostima.

Primer izraza	Očekivani rezultat
[Prodaja] / valueForOnly([Prodaja], [Zemlja])	0.01
[Prodaja] / valueForOnli ([Prodaja], [Zemlja], [Proizvod], [Vreme])	0.3

Sortiraj

Sintaksa	valueWithoutFilter(a,b) : a valueWithoutFilter(a,b,c) : a valueWithoutFilter(a,b,c'd) : a
Argumente	val: Izraz za procenu u modifikovanom kontekstu u kontekstu samo određenih ključeva dimenzija. keiField1: Polje koje definiše komponentu konteksta evaluacije za procenu preko (dimenzija). keiField2: Drugo polje koje definiše komponentu konteksta evaluacije za procenu preko (dimenzija). keiField3: Treće polje koje definiše komponentu konteksta evaluacije za procenu preko (dimenzija).
Kategorija	Referenca
Kontekstu	polje, upit Vraća vrednost prvog argumenta sa filterima potisnutim na bilo kom od narednih polja argumenta. Ovo se može koristiti za upućivanje na vrednosti koje bi obično bile izvan obima podataka za upit.

Primer izraza	Očekivani rezultat
[Prodaja] / valueVithoutFilter([Prodaja], [Zemlja])	2.6

[Prodaja] / valueVithoutFilter([Prodaja], [Zemlja], [Proizvod], [Vreme])	5.35

W

Sedmici

Sintaksa	Nedeljni dan (vreme): broj Dan u nedelji (vreme, broj) : broj
Argumente	date: Datum korišćenja. opcija: Tip dnevnog numerisanja.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve Vraća broj koji predstavlja dan u nedelji za određeni datum. Opcioni drugi parametar kontroliše početni dan u nedelji. Opcije za drugi parametar su sledeće: 1: Vraća nedelju kao 1 do subote kao 7 (podrazumevano). 2: Vraća se u ponedeljak kao 1 do nedelje kao 7. 3: Vraća se u ponedeljak kao 0 do nedelje kao 6.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
radnim danom(toDate(2010, 10, 3))	1
radni dan(toDate(2010, 10, 3), 1)	1
radnim danom(toDate(2010, 10, 9), 1)	7
radni dan(toDate(2010, 10, 3), 2)	7
radnim danom(toDate(2010, 10, 5), 2)	5
radnim danom(toDate(2010, 10, 3), 3)	0

Srpsko-hrvatski

Sintaksa	weightedAvgOfList(lista<broj>) : broj
Argumente	lista: Lista vrednosti i pondera, gde svaku vrednost prati ponderisanje.
Kategorija	Lista
Kontekstu	Sve Vraća ponderisani prosek ne-nultih parova vrednosti i težina u datoj listi. Svaka vrednost treba da bude praćena odgovarajućim ponderisanjem. Vrednosti će biti ignorisane tamo gde je vrednost ili pridružena težina nula. Lista može biti prosleđena funkciji kao bukvalna lista zatvorena u zagrade ili kao niz argumenata.

Primer izraza	**Očekivani rezultat**
weightedAvgOfList({1, 1, 2, 3, 7, 2})	3.50 = (1*1 + 2*3 + 7*2) / (1 + 3 + 2)
ponderiranaAvgOfList(1, 200, null, 300)	1.00

Beo

Sintaksa	beo(): boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja bela.

Реи

Sintaksa	реči (tekst) : lista<tekst>
Argumente	tekst: Tekst koji treba podeliti na reči
Kategorija	Текст

Kontekstu	Sve
	Razdvaja tekst razdvojen razmacima u listu reči.

Primer izraza	Očekivani rezultat
reči("To je samo uspostavilo novo")	{'To', 'ima', 'ali', 'uspostavljen', 'novo'}
Words("a,b,c'd")	{'a,b,c'd'}
Reči ("A, B, C, D")	{'a,', 'b,', 'c,', 'd'}
reči("Buffalo Buffalo Buffalo Buffalo")	{'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo', 'Buffalo'}
words(words("Buffalo Buffalo Buffalo Buffalo "))	'Buffalo buffalo Buffalo buffalo buffalo buffalo Buffalo buffalo'

Y

Godine

Sintaksa	godina (vreme): broj
Argumente	vreme: Vreme iz kojeg se izvlači godina.
Kategorija	Vreme
Kontekstu	Sve
	Vraća godinu date vrednosti datuma i vremena.

Primer izraza	Očekivani rezultat
year([BonusDate])	2021

žuta

Sintaksa	žuta(): boja
Kategorija	U boji
Kontekstu	Sve Boja žuta.

Promenite format vremenske vrednosti

U Data Ekplorer-u, vremenske vrednosti se često podrazumevano snimaju u sekundama ili milisekundama. Vrednosti kao što su radno vreme, prosečno vreme rukovanja, trajanje kontakta i tako dalje ponekad nisu lako razumljive kada se prikazuju kao sekunde u izveštaju. Možete da promenite način na koji se te vremenske vrednosti prikazuju u vašim izveštajima primenom atributa sadržaja TRAJANJE na njih. Kada primenite atribut DURATION, možete odrediti format vremena koji želite da koristite.

Format vremena/datuma je izražen korišćenjem Unicode formatirajućih nizova. Neki uobičajeni formati su:

- Mm
- HH:MM:SS
- h 'sati'
- dd 'dani'
- d 'dana' hh:mm:ss

Doslovni nizovi, kao što su reči **sati** i dani u gore navedenim primerima, mogu se dodati tako što ćete ih zatvoriti u pojedinačne navodnike.

Smernice za Unicode formatiranje možete naći ovde:

https://unicode.org/reports/tr35/tr35-dates.html#Date_Format_Patterns

Sekunde u odnosu na milisekunde

Atribut sadržaja DURATION pretvara bilo koju numeričku vrednost u format vremenskog trajanja jer pretpostavlja da je ulaz u sekundama. Ako originalna vrednost nije u sekundama, potrebno je da napišete formulu da biste prvo pretvorili tu vrednost u sekunde. Na primer, ako je polje u milisekundama, napisali biste formulu u prilagođenoj meri da biste je pretvorili u sekunde, ovako:

[**polje u milisekundama**]/1000

Gde **je polje u milisekundama** ime polja u bazi podataka ili izveštaja koji želite da konvertujete u sekunde.

Za više informacija o prilagođenim merama, pogledajte Kreirajte prilagođenu meru.

Vremenski formati u izvezenim izveštajima

Primena atributa sadržaja DURATION na polje neće promeniti izvezene rezultate za to polje. Ako je polje zarobljeno u sekundama, čak i ako promenite format vremenske vrednosti u hh:mm u vašem izveštaju, kada izvozite izveštaj, polje će i dalje biti u sekundama. Ovo omogućava da se izveštaj lako uveze u druge podatke i proizvode za izveštavanje, kao što je Ekcel.

Ako želite da vaši rezultati budu formatirani kao vremensko trajanje za izvoz, morate kreirati prilagođenu meru sa formulom kao što je ova:

FORMAT(<TRAJANJE; PATTERN "hh:mm:ss">,[**ime** polja])

gde **je ime** polja ime polja u bazi podataka ili izveštaja koji želite da formatirate.

Postoje mnogi pristupi koji se mogu preduzeti da bi se izvršila konverzija milisekundi u sekunde. U ovom sledećem primeru, formula testira polje pod nazivom [durationInMilliseonds] da vidi da li sadrži nultu vrednost. Ako se to desi, zamenjuje tu nultu vrednost sa nulom, a zatim deli rezultat sa 1.000 da bi dobio sekunde.

ifNull([durationInMilliseconds],0)/1000

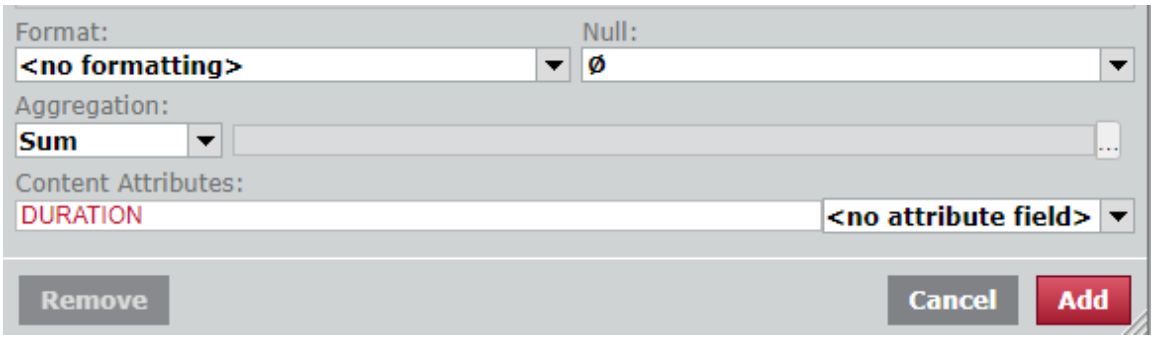
Za više informacija o prilagođenim merama, pogledajte Kreirajte prilagođenu meru.

Načini formatiranja sa TRAJANjE

Postoje 4 načina na koje možete da primenite atribut sadržaja TRAJANJE koristeći polja u donjem panelu dijaloga mere.

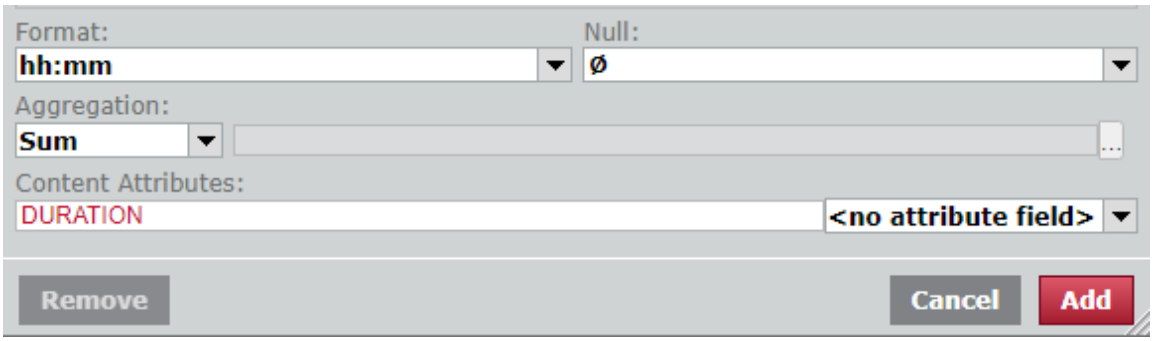
TRAJANJE atribut samo

Unesite TRAJANJE u polje Atribut sadržaja i uverite se da je polje Format prazno ili da se prikazuje <bez oblikovanja>. Podrazumevani format vremenske vrednosti povezan sa atributom je **h:mm:ss. SSS** (sati, minuti, sekunde i razlomljene sekunde).



TRAJANJE atribut i format

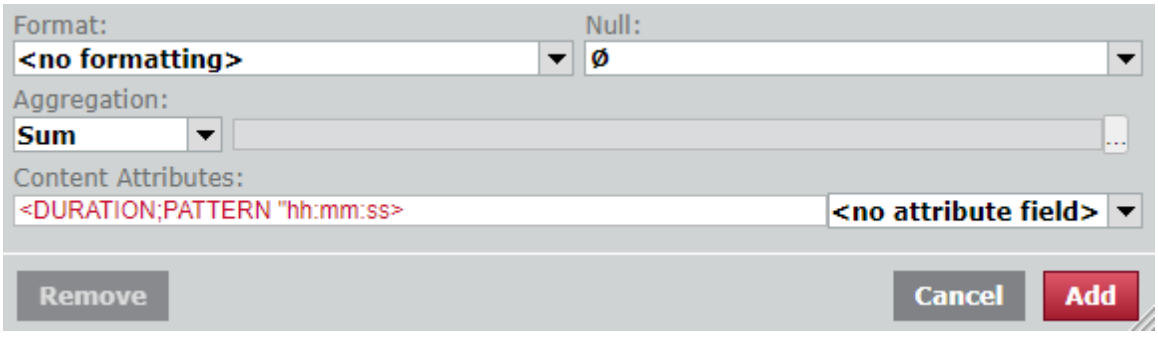
Unesite TRAJANJE u polje Atribut sadržaja i željeni format u polje Format.



TRAJANJE i PATTERN atributi i format

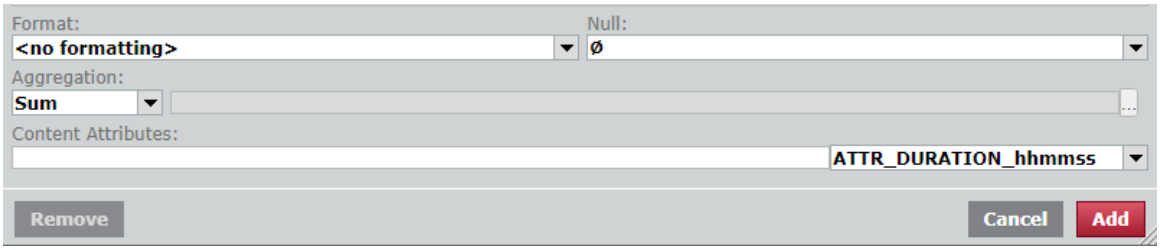
Unesite dva atributa, TRAJANJE i OBRAZAC, i navedite željeni format u stringu atributa.

Za više informacija o tome kako napisati string atributa sadržaja, pogledajte Konfigurišite izgled mere i O atributima sadržaja.



Unapred konfigurisani atribut sadržaja

Padajuće polje desno od polja Atributi sadržaja omogućava vam da primenite unapred konfigurisane atribute sadržaja na meru bez potrebe da unesete bilo šta u polje Atributi sadržaja. Postoji nekoliko unapred konfigurisanih atributa DURATION koje možete koristiti. Onaj izabran u ovoj grafici primenjuje **hh:mm:ss** format na meru vremenske vrednosti.

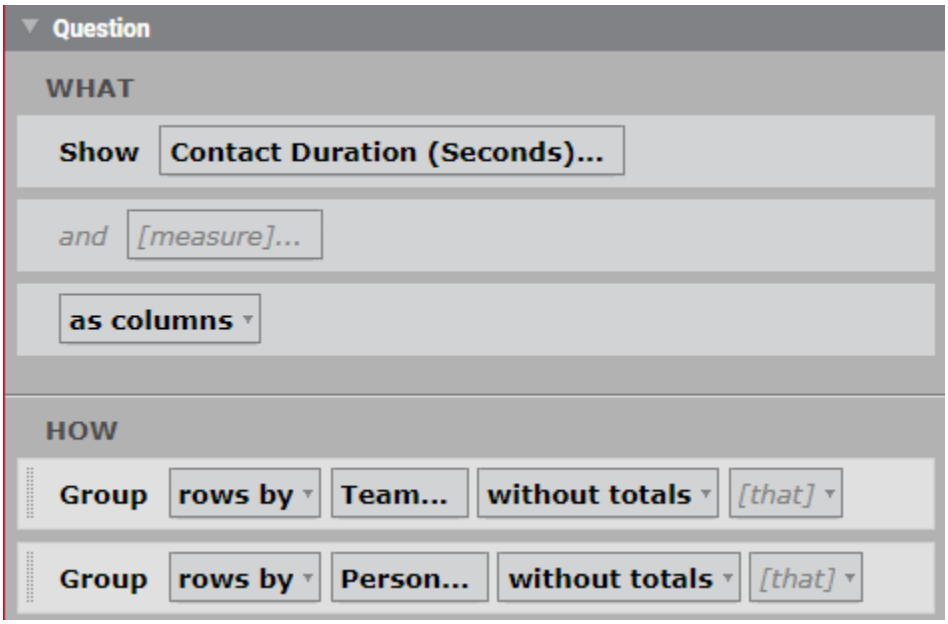


NAPOMENA Nisu sve biblioteke podataka unapred konfigurisane atribute sadržaja u njima. Na primer, Webex VFO model podataka ih ima, ali WFM model podataka nema. Ako ih vaša biblioteka podataka ima, oni

Pojavljuju se na ovoj padajućoj listi.

Primer

Napravili smo jednostavan izveštaj koji prikazuje trajanje kontakta u sekundama po timu, a zatim po agentu. Trajanje kontakta mera **(sekunde)** je grupisana po timu , a zatim po **osobi**.



Dobijeni izveštaj izgleda ovako:

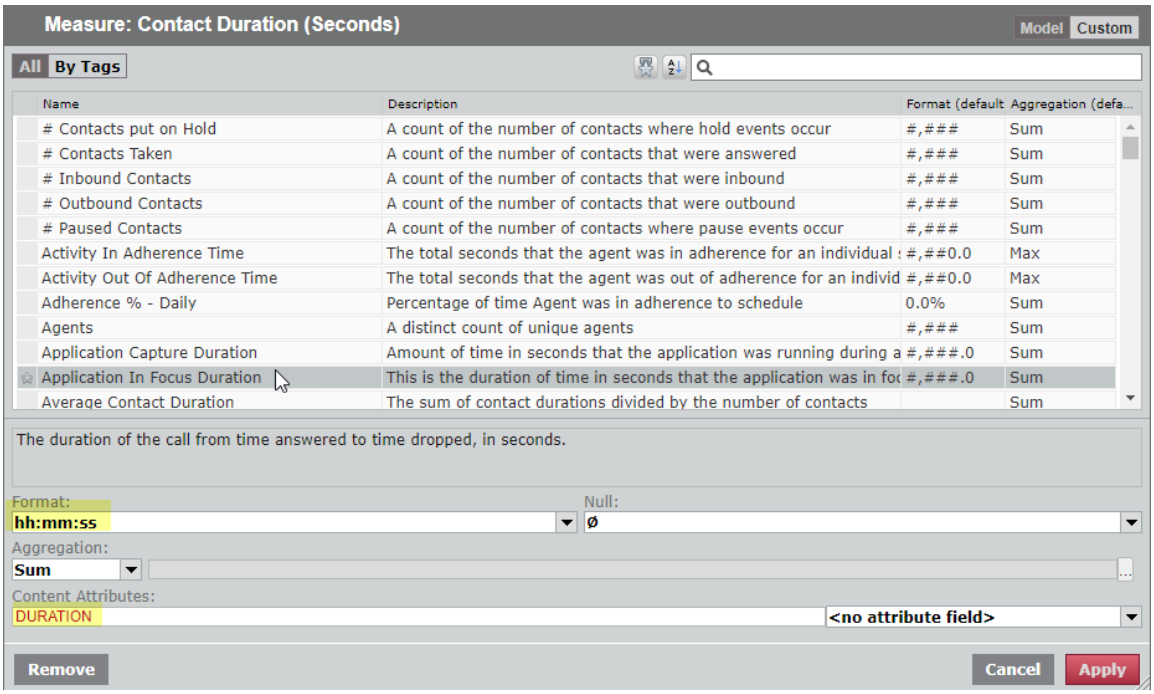
Team ⊞ ↓	Person ⊞ ↑	Contact Duration (Se...
SecOps_Trax	Edward Harris	.0
NA West	Anna Alexander	48,974.0
	beth bryant	107,374.0
	Clarence Cook	100,786.0
	don davidson	97,698.0
	Edward Eastman	103,330.0
	Fred Fischer	42,512.0
	George Gray	44,112.0
	Henry Hall	44,764.0

Želimo da vrednost Trajanje kontakta bude prikazana u hh:mm:ss **formatu** , a ne u sekundama da bi bila razumljivija. Da bismo to postigli, primenjujemo atribut sadržaja DURATION na meru.

Da bismo to uradili, otvaramo dijalog **Trajanje kontakta (sekunde)** mera (kliknite na ime mere u **panelu Pitanje**) i dodamo atribut sadržaja TRAJANJE u donjem panelu.

- U polju **Format** unesite **hh:mm:ss**
- U polje Atributi sadržaja unesite **TRAJANJE**

Polja su istaknuta u ovoj grafici:



Izveštaj sada prikazuje Trajanje Kontakta u hh:mm:ss formatu:

Team	Person	Contact Duration (Se...
SecOps_Trax	Edward Harris	00:00:00
NA West	Anna Alexander	13:36:14
	beth bryant	29:49:34
	Clarence Cook	27:59:46
	don davidson	27:08:18
	Edward Eastman	28:42:10
	Fred Fischer	11:48:32
	George Gray	12:15:12
	Henry Hall	12:26:04

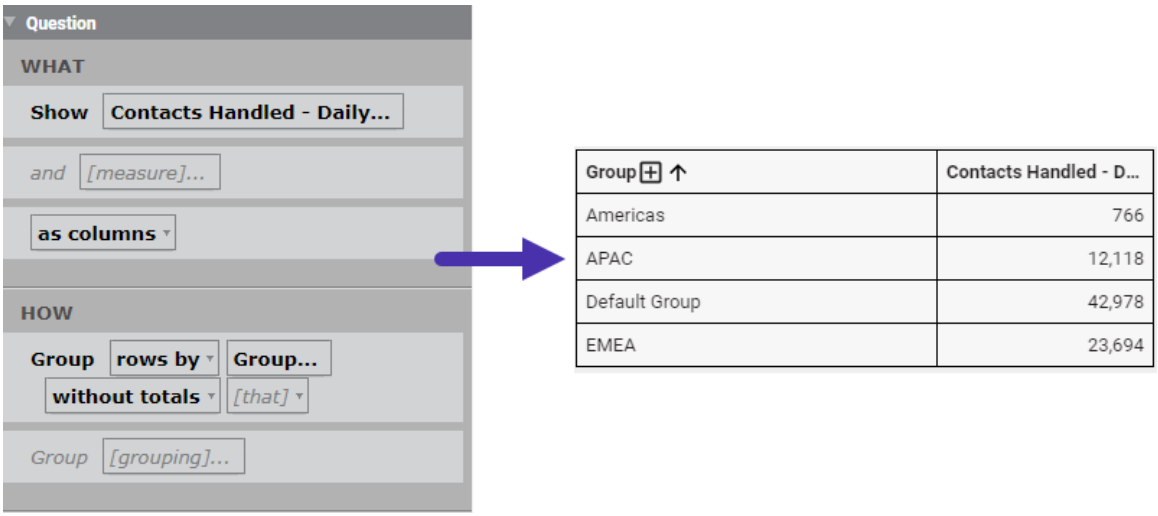
Spustite se od grupe do tima do osobe

Ako imate izveštaj koji prikazuje podatke po grupama, Data Ekplorer vam automatski omogućava da se spustite od grupe do tima do osobe. Ovo je odličan način da se ljudima omogući da počnu sa pogledom na visokom nivou i kopaju u oblastima o kojima treba da vide više detalja.

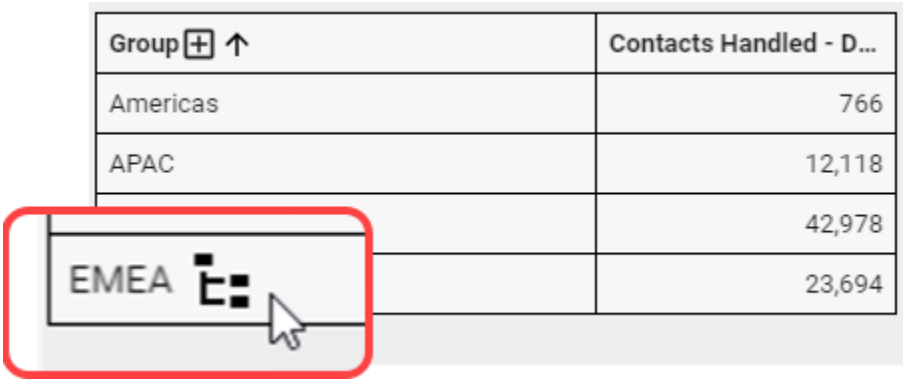
Svaki put kada grupišete po grupi, imaćete ovu funkciju bušenja dostupnu u vašem izveštaju.

Kako to funkcioniše?

Kreirajte izveštaj grupisani po grupama.



Pređite mišem preko jednog od imena grupa u izveštaju i kliknite na simbol koji se pojavi.



Sada ćete videti podatke podeljene za svaki tim u grupi na koju ste kliknuli. Možete reći gde se nalazite u hijerarhiji po tragu prezle prikazanom na vrhu vašeg izveštaja.

Hierarchy GROUP: EMEA

Team ↑	Contacts Handled - D...
Amsterdam-Team	12,520
United Kingdom - Team	11,174

Da li želite da se dalje spuštate? Kliknite na simbol pored jednog od timova da biste videli podatke za svaku osobu koja je član tog tima.

Hierarchy GROUP: EMEA TEAM: Amsterdam-Team

Person ↑	Contacts Handled - D...
Alistair Andrews	1,389
Benthe Bakker	1,236
Catherine Cole	1,513
Ethan Engle	1,461
Francis Foster	1,421
Luuk van der Meer	1,324
Mike Keliher	1,443
Noah Visser	1,249
Sophie Willems	1,484

Ako želite da uvećate, kliknite na Ks pored tima ili grupe u tragu krušnih mrvica iznad vašeg izveštaja.

Promenite boju izveštaja o naslovu na osnovu vrednosti

Data Ekplorer nudi niz različitih opcija vizuelizacije podataka (tip prikaza). Jedna koja se često koristi je opcija Naslov. Ovo je način da prikažete ne-grafički rezultat kao veliki broj na kontrolnoj tabli.

Možete lako da promenite boju ovih brojeva na osnovu njihove vrednosti. Ovo je korisno ako, na primer, želite da istaknete broj koji je pao ispod prihvatljivog praga.

U ovom primeru prikazujemo prosečan odgovor NPS-a. Želimo da broj bude narandžasti kada je ispod 7, siva kada je između 7 i 9, i tamnoplava kada je 9 ili više. To možemo da uradimo sa atributima sadržaja, ali postoji lakši način za brojeve naslova.

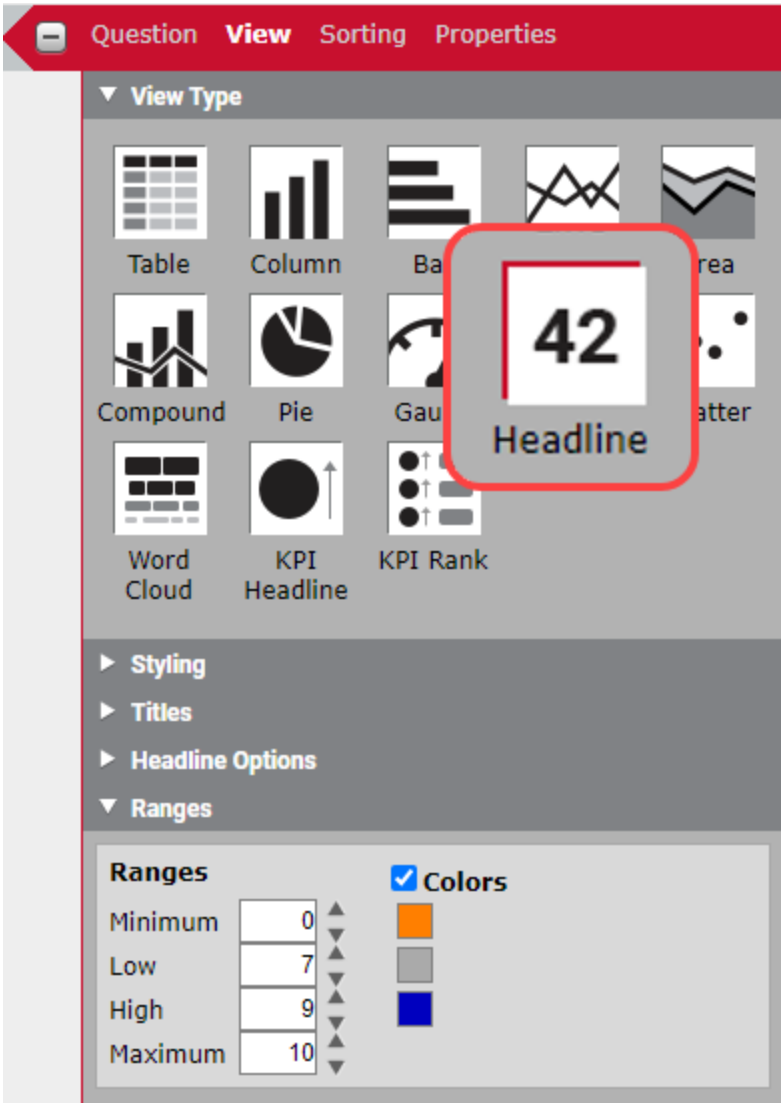
Kako to funkcioniše?

Kada konfigurišete ovaj izveštaj, izaberite **Naslov** kao tip prikaza, a zatim se pomerite nadole do dna Pogled panel do **Opsezi** sekcija.

Izaberite **polje za potvrdu Boje** , a zatim podesite minimalni, niski, visoki i maksimalni opseg.

> **NAPOMENA** Ako ne znate maksimum ili minimum za vašu vrednost, možete samo da unesete broj koji je zaista visok ili stvarno nizak. U ovom primeru, rezultati odgovora NPS-a kreću se od 0 do 10, tako da oni
> Su minimum i maksimum.

Izaberite boje koje želite da povežete sa opsegom vrednosti koje ste postavili. Kao što možete videti na grafici, izabrali smo narandžasto za 0–7. siva za 7-9, i plava za 9-10.



Kako funkcioniše Insights

Koristeći Insights, možete donositi bolje odluke izveštavanjem o podacima koje generiše vaš kontakt centar. Uvid čuva vaše podatke ili u SPICE memoriji ili kao direktan upit. Kada kreirate analizu, tipičan tok posla izgleda ovako:

1. Kreirajte novu analizu.
2. Izaberite skup podataka.

3. Izaberite polja iz skupa podataka da biste kreirali prvi grafikon. Uvid automatski predlaže najbolju vizualizaciju.
4. Dodajte još grafikona, tabela ili uvida u analizu. Promenite veličinu i preuredite ih na jednom ili više listova. Koristite proširene funkcije da biste dodali varijable, prilagođene kontrole, boje, dodatne stranice (zvane listovi) i još mnogo toga.
5. Objavite analizu kao kontrolnu tablu da biste je podelili sa drugim ljudima.

Terminologiji

Termin	Šta to znači
Priprema podataka	Proces transformacije podataka za upotrebu u analizi. Cisco radi najviše ovog posla za vas, ali možda ćete morati da filtrirate podatke kako biste se mogli fokusirati na ono što vam je važno ili dodati izračunata polja kako biste poboljšali svoju analizu.
SPICE (Super-brzi, paralelni, In-memorijski mehanizam za izračunavanje)	Robustan mehanizam u memoriji koji Insights koristi. SPICE je dizajniran da brzo obavlja napredne proračune i služi podacima. Kapacitet skladištenja i obrade dostupan u SPICE-u ubrzava analitičke upite koje pokrećete prema svojim podacima. Korišćenjem SPICE-a štedite vreme jer ne morate da preuzimate podatke svaki put kada promenite analizu ili ažurirate vizuelni.
Analiza podataka	Osnovni radni prostor za kreiranje vizuelizacije podataka, koji su grafički Predstavljanje vaših podataka. Svaka analiza sadrži kolekciju vizuelizacija koje organizujete i prilagodite.
Vizuelizacija podataka, ili vizuelni	Grafički prikaz podataka. Postoji mnogo vrsta vizualizacija, uključujući dijagrame, grafikone, grafikone i tabele. Svi vizuelni prikazi počinju u Autograph modu, koji automatski bira najbolji tip vizualizacije za polja koja ste izabrali. Takođe možete preuzeti kontrolu i odabrati sopstvene vizuelne efekte. Možete poboljšati svoju analitiku primenom filtera, promenom boja, dodavanjem kontrola parametara, prilagođenim akcijama klikova i još mnogo toga.
Uvid u mašinsko učenje (ML)	ML Insights predlaže narativne dodatke koji se zasnivaju na proceni vaših podataka. Možete izabrati jednu sa liste, na primer predviđanje. Ili možete kreirati svoju. Možete kombinovati proračune uvida, narativ

Termin	Šta to znači
	Tekst, boje, slike i uslovi koje definišete.
List	Stranica koja prikazuje skup vizualizacija i uvida. Ovo možete zamisliti kao list iz novina, osim što je ispunjen grafikonima, grafikonima, tabelama i uvidima. Možete dodati još listova i učiniti da rade odvojeno ili zajedno u vašoj analizi.
Kontrolna tabla	Objavljena verzija analize. Možete da delite sa drugim korisnicima Insights u svrhu izveštavanja. Vi odredite ko ima pristup i šta može da uradi sa kontrolnom tablom.

Iskustvo čitača: Istražite interaktivne kontrolne table u Insights

U Insights-u, kontrolna tabla podataka je zbirka grafikona, grafikona i uvida. To je kao novine koje se bave podacima koji vas zanimaju, osim što imaju digitalne stranice. Umesto da ga čitate, vi komunicirate sa njim.

Kontrolne table dolaze u širokom spektru dizajna, u zavisnosti od toga šta radite i analitike koja vam je potrebna da to uradite dobro. Koristeći Insights, možete da komunicirate sa svojim podacima na veb stranici. Ako se pretplatite i poštom, možete videti statički pregled toga.

Priča koju su ispričali vaši podaci odražava stručnost analitičara podataka koji su izgradili kontrolne table. Oni preciziraju podatke, dodaju proračune, pronalaze uglove na priči i odlučuju kako da je predstave. Izdavač dizajnira kontrolnu tablu i popunjava je interaktivnim vizuelizacijama podataka i kontrolama koje prilagođavaju vaš pogled. Izdavači mogu da prilagode nivo interaktivnosti koji imate, uključujući opcije filtera i pretrage. Možete da komunicirate sa aktivnim stavkama na ekranu da biste filtrirali, sortirali, bušili ili prešli na drugi alat.

Kada pogledate kontrolnu tablu, vidite najnovije primljene podatke. Dok komunicirate sa stavkama na ekranu, sve promene koje napravite menjaju vaš pogled na kontrolnu tablu, i niko drugi. Dakle, privatnost vašeg uređaja je osigurana, iako izdavač može reći šta ste gledali. Nakon što zatvorite kontrolnu tablu, vaša istraživanja se ne čuvaju, a nisu ni podaci.

Ako ste i izdavač kontrolne table - mi ih zovemo autori, jer oni pišu izveštaje - takođe možete da sačuvate kopiju kontrolne table za dalju analizu. Ako pronađete novu funkciju podataka koje želite da objavite, sarađujte sa originalnim autorima da biste je ažurirali. Na taj način, svi mogu da vide istu verziju priče. Međutim, takođe možete da koristite svoju kopiju da biste saznali kako njihov dizajn funkcioniše ili da inspirišete svoj rad na nečem sasvim novom. Zatim, kada završite, možete objaviti svoju analizu kao novu kontrolnu tablu.

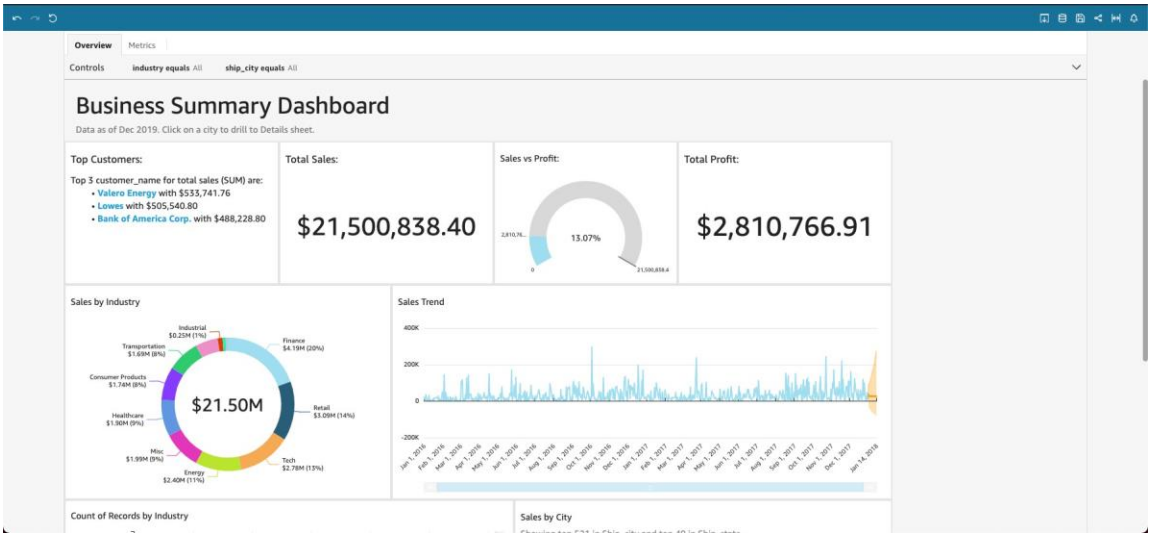
Da biste naučili da podesite kontrolne table, pogledajte Deljenje i pretplatite se na podatke u Insights.

Teme

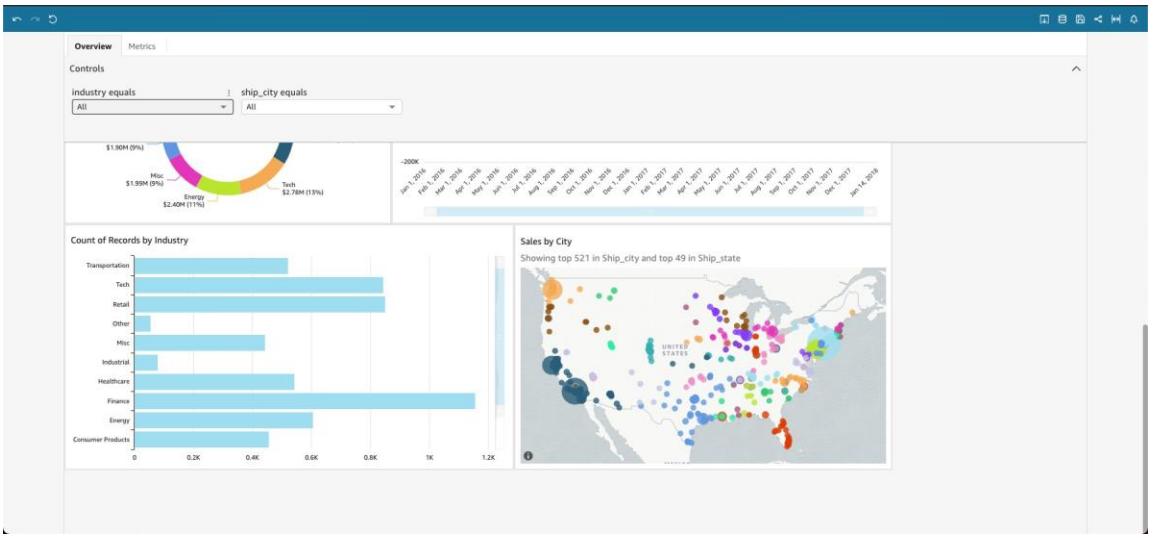
- Interakcija sa kontrolnim tablama Insights
- Prikazi obeleživača kontrolne table

Interakcija sa kontrolnim tablama Insights

Kada otvorite kontrolnu tablu, ekran bi trebalo da izgleda kao sledeći primer.



Ako vaša kontrolna tabla ima naslov, to je obično veći naslov. Možda ima neke informacije o statusu ili uputstva ispod njega. Ako vaša kontrolna tabla ima više listova, oni se prikazuju kao kartice na vrhu kontrolne table. Ako izdavač kontrolne table dozvoljava filtriranje, ova opcija se pojavljuje levo od kontrolne table. Stavke na ekranu mogu uključivati grafikone, grafikone, uvide, narative ili slike. Da biste ih sve videli, možda ćete morati da se pomerate vertikalno ili horizontalno. Sledeći snimak ekrana prikazuje više od prethodne kontrolne table primera:



Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

Procedure

Postavite kontrolnu tablu na ekran

1. Kliknite na dugme **Pogled** (gornji desni ugao stranice).
2. Izaberite **Fit to window**.

Vratite kontrolnu tablu na podrazumevana podešavanja

- Kliknite na dugme **Reset na originalnu kontrolnu tablu** (gornji levi ugao stranice).

Štampaj kontrolnu tablu

1. Kliknite na dugme **Izvoz** (gornji desni ugao stranice).
2. Izaberite **Štampa**. Otvara se **prozor Pripremite za štampanje** .
3. Izaberite **Veličina** papira i **Orijentacija** papira, a zatim kliknite na dugme **Idi na pregled**.
4. Kliknite na dugme **Štampa**. Otvara se prozor za štampanje vašeg pretraživača.

Pogledaj skupove podataka uključene u kontrolnu tablu

1. Kliknite na dugme **Podaci** (gornji desni ugao stranice). Otvara se **prozor Skupovi podataka za ovu kontrolnu tablu** .

Izaberite opcije (parametre) koji će se primeniti na celu kontrolnu tablu

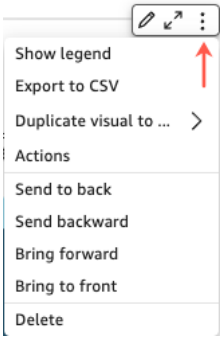
U zavisnosti od informacija na kontrolnoj tabli, možda ćete moći da izaberete vremenski opseg, pregledate informacije za određeni tim ili agenta i druge opcije. Ponekad je opcija izabrana za vas, a ponekad je podešena na SVE.

1. Proširite **meni Kontrole** na vrhu stranice.
2. Izaberite opcije.

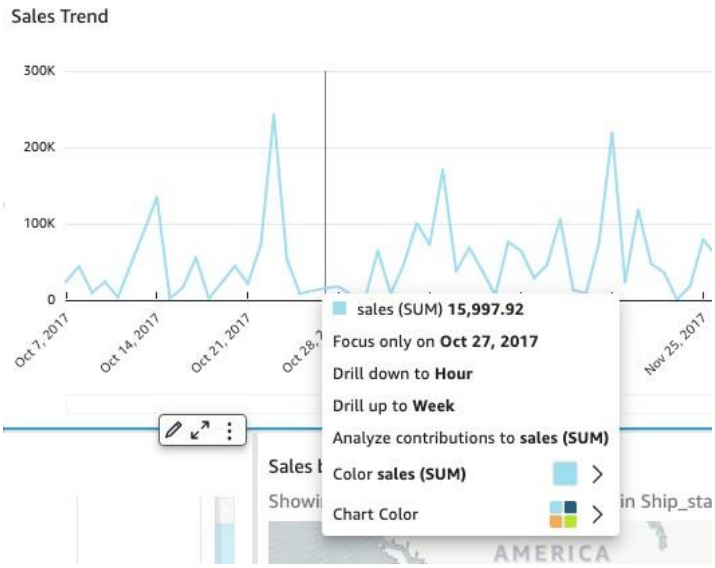
Da biste se vratili na podrazumevane opcije, pređite mišem preko polja, kliknite na dugme **Opcije** (tri tačke) i izaberite **Reset.**

Istražite pojedinačne vidžete

Svaka kontrolna tabla sadrži najmanje jedan vidžet. Svaki vidžet ima meni podešavanja koji se pojavljuje kada izaberete taj vidžet. Ovaj meni pruža opcije za uvećanje ili smanjivanje, filtriranje podataka, izvoz podataka i još mnogo toga. Opcije variraju u zavisnosti od vrste vidžeta.



Kada kliknete na tačku podataka u vidžetu, dostupno je nekoliko akcija. Možete da kliknete na tačku podataka, na primer traku u bar grafikonu, tačku gde se linija savija na linijskom grafikonu, i tako dalje. Dostupne opcije variraju u zavisnosti od vrste predmeta. Sledeći ekran prikazuje listu akcija dostupnih na većini tipova grafikona.



Ove akcije su sledeće:

- **Fokusirajte se ili isključite**: Možete se fokusirati ili isključiti određene podatke u polju, na primer regione, metrike ili datume.
- **Bušilica gore** ili **spuštanje**: Ako vaša kontrolna tabla sadrži podatke na kojima možete da se spustite ili podignete, možete da se podignete na viši nivo ili da biste istražili dublje detalje.
- Prilagođene URL akcije: Ako vaša kontrolna tabla sadrži prilagođene akcije, možete ih aktivirati klikom ili desnim klikom na tačku podataka. Na primer, možda ćete moći da pošaljete e-poštu nekome direktno sa kontrolne table. Ili možete otvoriti drugi list, veb stranicu ili aplikaciju i poslati joj vrednost koju ste izabrali iz ove.
- Promenite **boje** grafikona ili određene boje polja: Možete promeniti sve boje grafikona u određenu boju. Ili možete odabrati određenu vrednost polja da biste promenili boju elementa čiji je deo.

Srodne teme

- Prikazi obeleživača kontrolne table

Koristite filtere na podacima kontrolne table

Možete koristiti filtere da biste poboljšali podatke prikazane u vizuelnom. Filteri se primenjuju na podatke pre bilo kakvih agregatnih funkcija. Ako imate više filtera, svi filteri najvišeg nivoa primenjuju se zajedno koristeći AND. Ako su filteri grupisani unutar filtera najvišeg nivoa, filteri u grupi primenjuju se pomoću OR.

Uvid primenjuje sve omogućene filtere na polje.

PRIMER Postoji jedan filter države = VA i drugi filter prodaje >= 500. U ovom slučaju, skup podataka sadrži samo zapise koji ispunjavaju oba ova kriterijuma. Ako onemogućite jedan od ovih, samo jedan

Filter se primenjuje.

Vodite računa da se više filtera primenjenih na isto polje međusobno ne isključuje.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

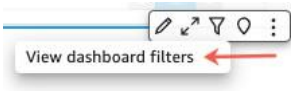
Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

Procedure

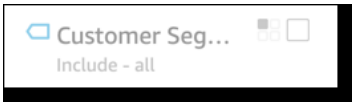
Pogledaj postojeće filtere

1. Pređite mišem preko vidžeta i kliknite na dugme **Filter** u meniju podešavanja.
2. Izaberite Pogledaj **filtere** kontrolne table. Filteri se pojavljuju na **panelu Primenjeni filteri** po redosledu kreiranja, sa najstarijim filterom na vrhu.

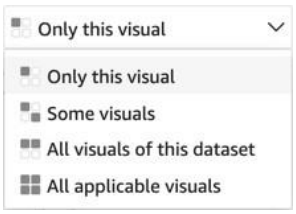


Filteri u **Primenjeni filteri** panel prikazuju ikone da naznače kako su obimni i da li su omogućeni.

Filter koji nije omogućen je zasivljen i ne možete da izaberete njegovo polje za potvrdu.



Ikona obima se pojavljuje desno od imena filtera da ukaže na obim postavljen na tom filteru. Ikona opsega podseća na četiri kutije u kvadratu. Ako su sve kutije popunjene, filter se primenjuje na sve vizuelne elemente na listu analize. Ako je samo jedan boks popunjen, filter se primenjuje samo na izabrani vizuelni. Ako su neke kutije popunjene, filter se primenjuje na neke od vizuelnih elemenata na listu, uključujući i onaj koji je trenutno izabran.

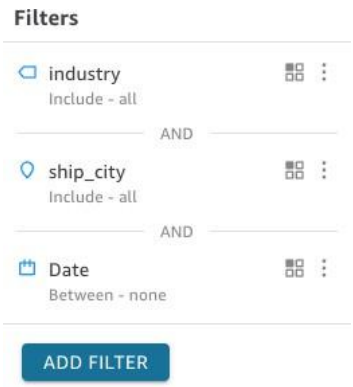


Ikone obima odgovaraju onima koje se pojavljuju u meniju filtera kada birate opseg filtera.

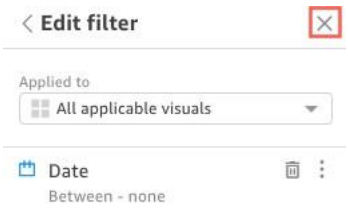
Pogledaj detalje filtera

- Kliknite **na dugme Filter** sa leve strane. Prikaz filtera zadržava vaš poslednji izbor. Dakle, kada otvorite **Filter**, vidite ili **Primenjeni filteri** ili **Izmeni filter** prikaz.

  U prikazu **Primenjeni filteri** , kliknite na bilo koji filter da biste videli njegove detalje. Filteri na ovoj listi mogu da se menjaju u zavisnosti od obima filtera i koji vizuelni ste trenutno izabrali.



  Zatvorite **Izmeni prikaz filtera** klikom na **X** na desnoj strani. Time se resetuje prikaz filtera .



Srodne teme

- Filtrirajte podatke tokom sesije
- Sortiraj podatke kontrolne table

- Izvoz i štampanje interaktivnih izveštaja kontrolne table

Filtrirajte podatke tokom sesije

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

Procedure

NAPOMENA : Vaši filteri se ne čuvaju iz jedne sesije u drugu.

Filtrirajte podatke na celoj kontrolnoj tabli

- Ako vaša kontrolna tabla ima **kontrole** na vrhu ekrana, koristite ih za filtriranje podataka odabirom sa unapred postavljene liste vrednosti.

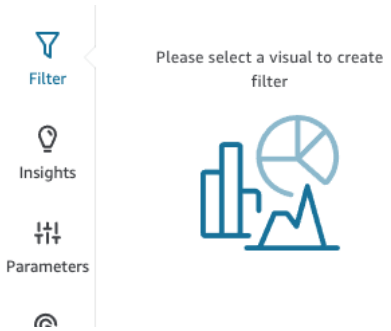
Filtriraj podatke u jednom vidžetu

- Koristite ikonu filtera na meniju podešavanja svakog vidžeta.

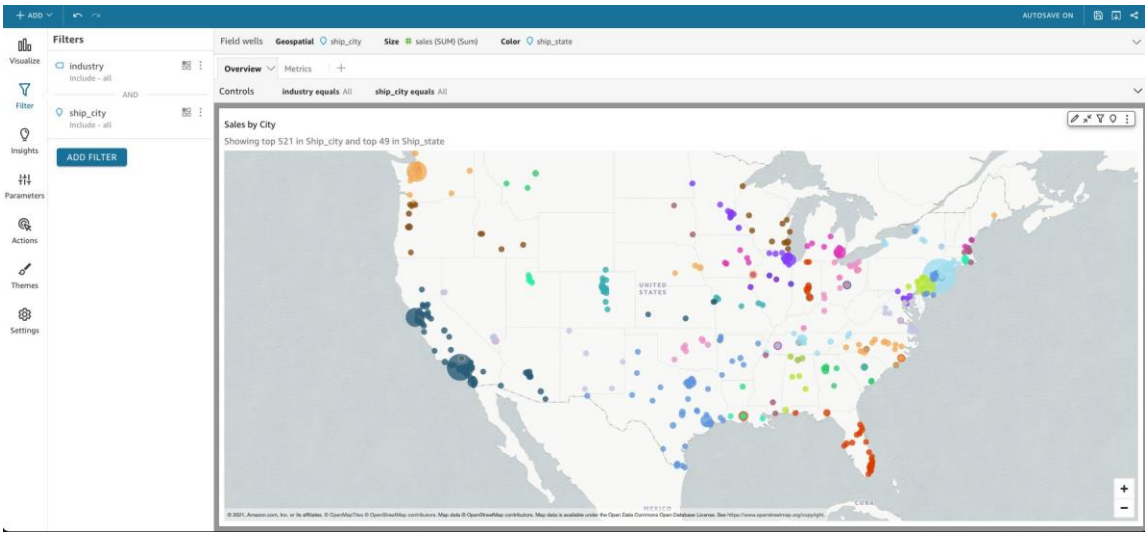
Kreirajte sopstveni filter

1. Kliknite na dugme **Filter** na levoj strani stranice. Ikona filtera izgleda ovako.

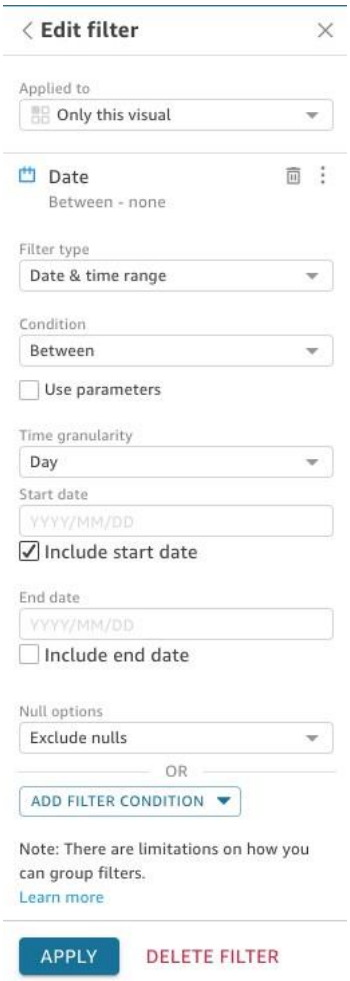
2. Kliknite na element kontrolne table koji želite da filtrirate tako da se oko izabrane stavke pojavi isticanje. Ako su neki filteri već tamo, oni se pojavljuju na listi.



Ako nema filtera, kliknite na znak plus (+) u blizini **Filteri** da biste ga dodali.



Opcije filtriranja variraju u zavisnosti od tipa podataka polja koje želite da filtrirate i od opcija koje izaberete unutar filtera. Sledeći ekran prikazuje neke od opcija dostupnih za filter datuma vremenskog opsega.



3. Za svaki filter, izaberite da li da ga primenite na jedan, neki ili sve elemente kontrolne table.

Omogućite ili onemogućite filter

- Izaberite polje za potvrdu pored imena filtera.

Izbriši filter

- Izmenite filter, pomerite se do dna i kliknite na dugme **Obriši filter**.

Srodne teme

- Filtriranje podataka u Insights-u – detaljnije informacije o kreiranju filtera
- Koristite filtere na podacima kontrolne table

- Sortiraj podatke kontrolne table
- Izvoz i štampanje interaktivnih izveštaja kontrolne table

Sortiraj podatke kontrolne table

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

Lokacija stranice

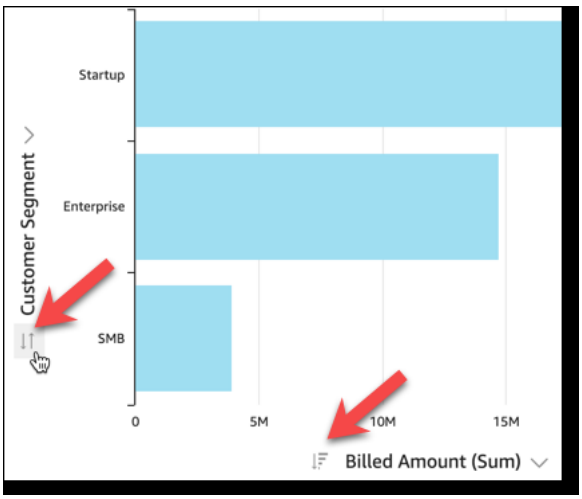
Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

Procedure

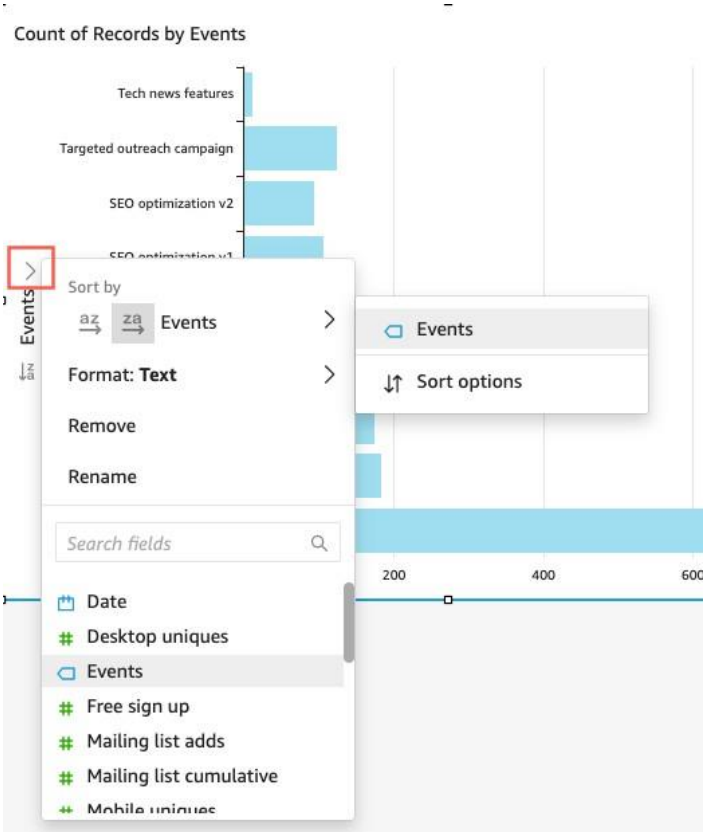
Sortiranje podataka na kontrolnoj tabli

Podatke možete sortirati na tri načina:

- Pređite mišem preko oznake za polje po kojem želite da sortirate i kliknite na ikonu sortiranja.



- Kliknite na ikonu filtera u gornjem desnom uglu jednog od elemenata kontrolne table.



- Kliknite na polje i izaberite **Sortiraj** sa padajuće liste.

Sortiraj podatke u pivot tabeli

- Kliknite na ikonu sortiranja kolone na pivot tabeli.

Srodne teme

- Koristite filtere na podacima kontrolne table
- Filtrirajte podatke tokom sesije
- Izvoz i štampanje interaktivnih izveštaja kontrolne table

Izvoz i štampanje interaktivnih izveštaja kontrolne table

Možete izvoziti ili odštampati PDF verziju interaktivne kontrolne table. Takođe možete izvoziti neke vizuelne elemente na kontrolnoj tabli u CSV. Izvoz cele kontrolne table u CSV trenutno nije podržan za interaktivne kontrolne table.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

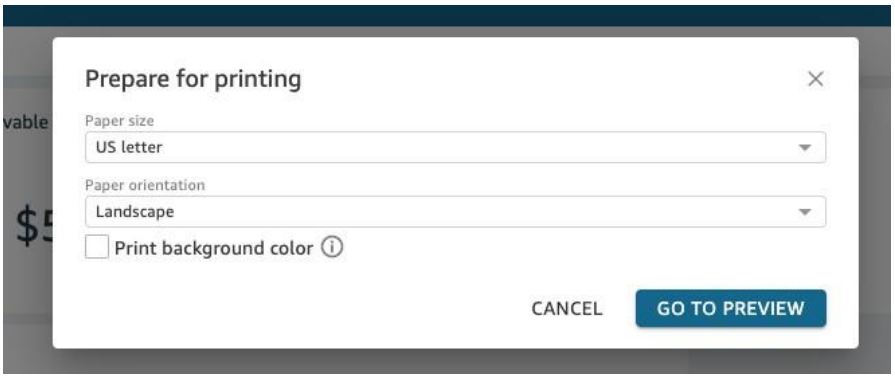
Procedure

Izvozite interaktivni izveštaj kontrolne table kao PDF

1. Kliknite na izvoz ikonu u gornjem desnom uglu.
2. Izaberite **Generate PDF**. Insights počinje da priprema izveštaj kontrolne table za preuzimanje.
3. Kliknite na dugme **Pogledaj izvoz** u plavom pop-up da biste otvorili **okno za izvoz** sa desne strane.
4. Postoje dva načina za preuzimanje izveštaja:
    - Kliknite na dugme **Preuzmi** u zelenom pop-upu. PDF se preuzima na vaš uređaj.
    - Kliknite na ikonu **Izvoz** u gornjem desnom uglu, a zatim kliknite na dugme **Pogledaj izvoz** da biste videli i preuzeli svaki izveštaj koji je spreman.

Štampajte interaktivni izveštaj kontrolne table

1. Kliknite na izvoz ikonu u gornjem desnom uglu, a zatim izaberite **Štampa**. Otvara se **prozor Pripremite za štampanje** .
2. Izaberite veličinu papira i **orijentaciju** koju želite.
3. (Opciono) Da biste uključili boju pozadine, izaberite **Štampaj boju** pozadine.
4. Kliknite na dugme **Idi na pregled**. **Otvara se prozor za pregled** .



5. Kliknite na dugme **Štampa**.

Izvozite podatke sa kontrolne table u CSV

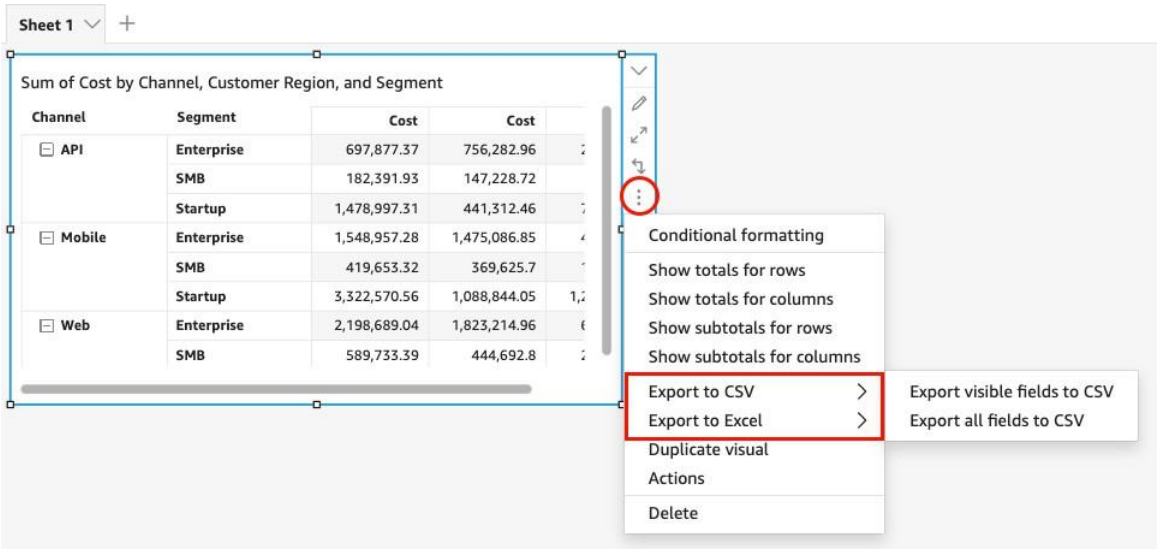
> **NAPOMENA** : Izvoz datoteka može direktno vratiti informacije iz uvoza skupa podataka. Ovo čini datoteke ranjivim na CSV ubrizgavanje ako uvezeni podaci sadrže formule ili komande. Iz tog razloga, Izvoz fajlova može da podstakne bezbednosna upozorenja. Da biste izbegli zlonamerne aktivnosti, isključite veze i makroe prilikom čitanja izvezenih datoteka.

1. Kliknite na ikonu **Opcije** menija u gornjem desnom uglu vidžeta i izaberite **Izvozi u CSV**. CSV datoteka se preuzima na vaš uređaj. Izvozi uključuju samo podatke koji se trenutno pojavljuju u stavci koju ste izabrali.

Izvozite podatke iz tabele ili pivot tabele u CSV ili Ekcel

1. Kliknite na ikonu **Opcije** menija u gornjem desnom uglu vidžeta i izaberite **izvoz u CSVor Izvoz u Ekcel**.

2. Izaberite **Izvozi sva vidljiva polja** or **Izvozi sva polja**. Vaša datoteka se preuzima na vaš uređaj.



Prikazi obeleživača kontrolne table

Kada otvorite kontrolnu tablu, možete kreirati obeleživače da biste snimili određene prikaze vaših interesa. Na taj način možete brzo da se vratite na podatke koji su relevantni za vas.

PRIMER - Kreirate obeleživač za kontrolnu tablu sa određenim podešavanjem filtera koji se razlikuje od originalne objavljene kontrolne table.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.
- Objavljena je kontrolna tabla koju želite da obeležite.

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

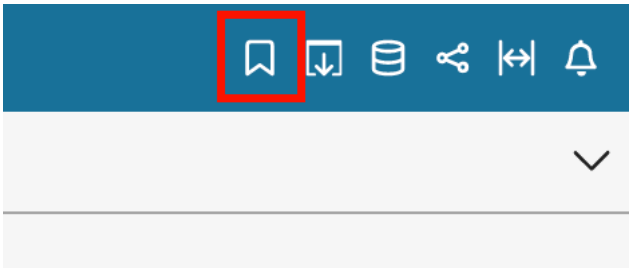
Procedure

Kreirajte obeleživač za kontrolnu tablu

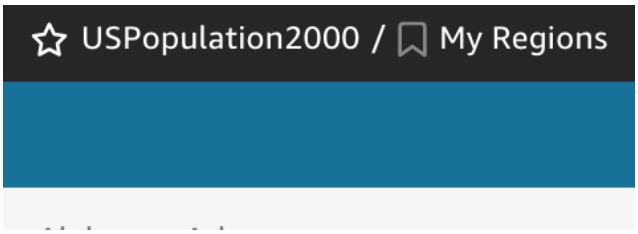
1. Konfigurišite kontrolnu tablu na tačno željeni prikaz.

   PRIMER - Filtrirate tim koji vas zanima i izaberite određeni vremenski opseg koristeći kontrolu lista na kontrolnoj tabli.

2. Kliknite na ikonu **Obeleživač** (gornji desni ugao stranice). **Otvara se panel Bookmarks** .



3. Kliknite na dugme **Dodaj obeleživač.** Otvori se **okno Dodaj obeleživač** .
4. Unesite ime za obeleživač.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Ime kontrolne table se menja u ime obeleživača (u gornjem levom uglu).



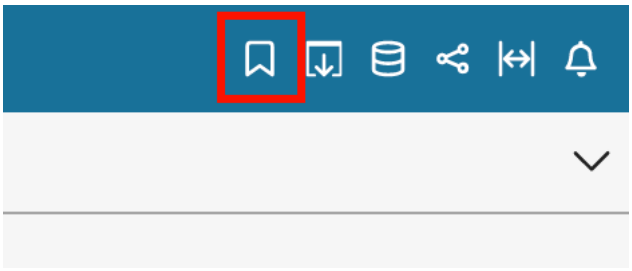
Vratite se na prvobitnu kontrolnu tablu

1. Kliknite na ikonu **Obeleživač** (gornji desni ugao stranice). **Otvara se panel Bookmarks** .
2. Kliknite na Originalna **kontrolna tabla**.

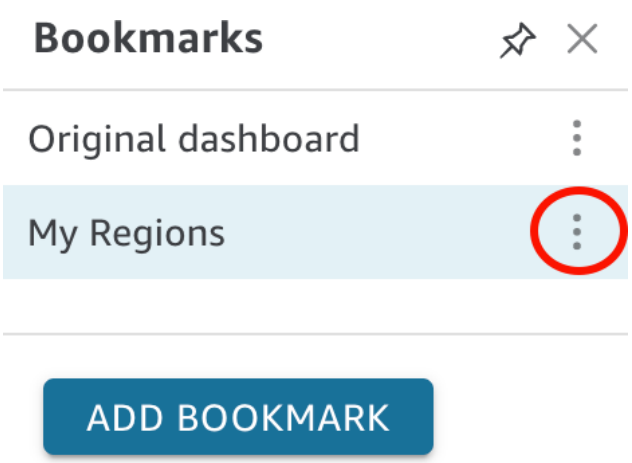
Ažurirajte obeleživač

U bilo kom trenutku možete promeniti prikaz kontrolne table obeleživača i ažurirati obeleživač da uvek odražava te promene.

1. Otvorite objavljenu kontrolnu tablu i izvršite potrebne izmene filtera ili parametara ili izaberite list.
2. Kliknite na ikonu **Obeleživač** (gornji desni ugao stranice). Otvori **se okno Bookmarks** .

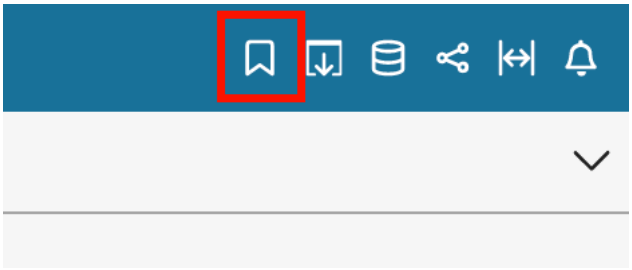


3. Kliknite na kontekst meni (tri vertikalne tačke) za obeleživač koji želite da ažurirate, a zatim izaberite **Ažuriraj**. Pojavljuje se poruka za potvrdu.

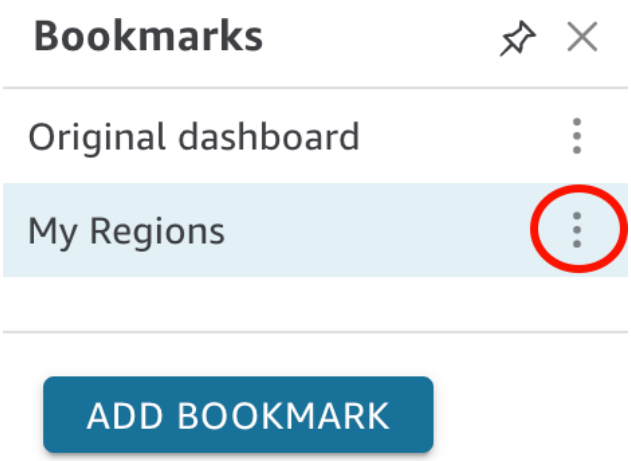


Preimenujte obeleživač

1. Kliknite na ikonu **Obeleživač** (gornji desni ugao stranice). Otvori **se okno Bookmarks** .



2. Kliknite na kontekstni meni (tri vertikalne tačke) za obeleživač koji želite da preimenujete, a zatim izaberite **Preimenuj**. Otvori se **okno Rename markera** .

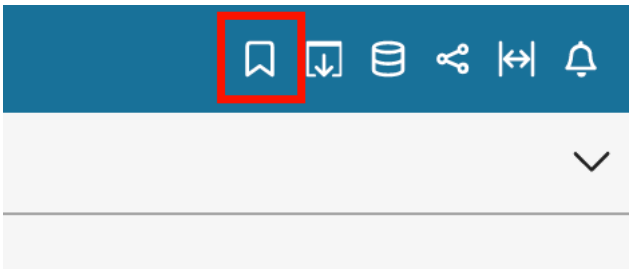


3. Unesite ime za obeleživač.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Podesite obeleživač kao podrazumevani prikaz kontrolne table

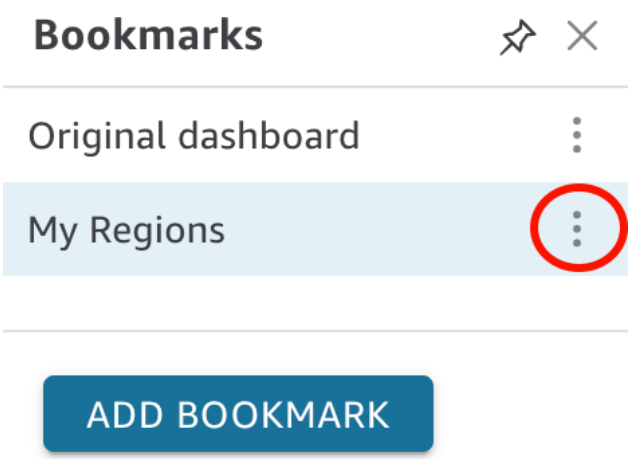
Po defaultu, kada ažurirate kontrolnu tablu, Insights pamti te promene i zadržava ih nakon što zatvorite kontrolnu tablu. Na ovaj način možete nastaviti tamo gde ste stali kada ponovo otvorite kontrolnu tablu. Umesto toga, možete podesiti obeleživač kao podrazumevani prikaz kontrolne table. Ako to učinite, kad god otvorite kontrolnu tablu, videćete obeleženi prikaz, bez obzira na promene koje ste napravili tokom poslednje sesije. Ovo ne utiče na bilo čiji pogled na kontrolnu tablu.

1. Kliknite na ikonu **Obeleživač** (gornji desni ugao stranice). Otvori **se okno Bookmarks** .



2. Kliknite na kontekst meni (tri vertikalne tačke) za obeleživač koji želite da podesite kao podrazumevani

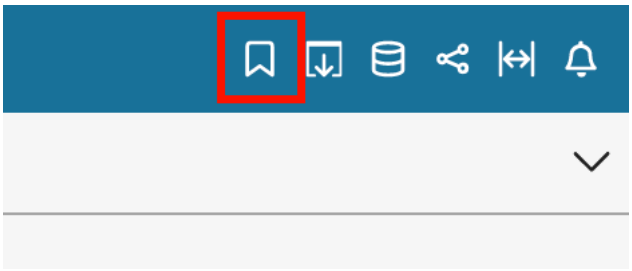
prikaz, a zatim izaberite Postavi **kao podrazumevano**.



Podelite obeleživač sa drugim pretplatnikom na kontrolnoj tabli

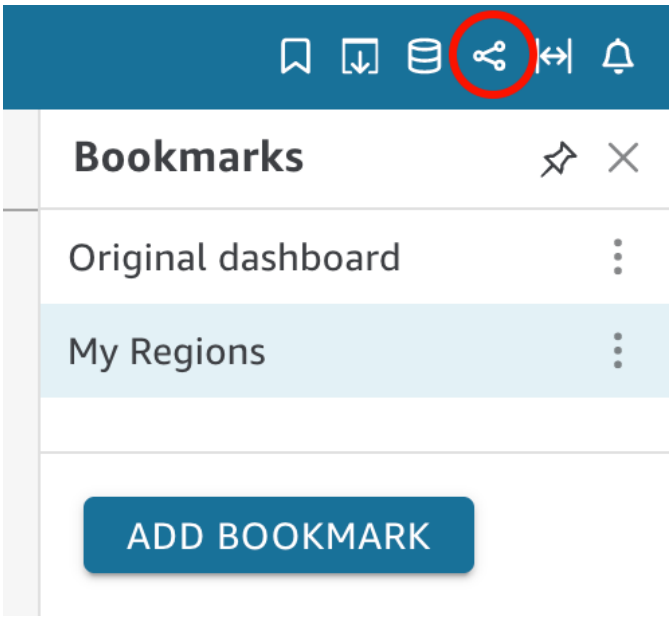
Nakon što kreirate obeleživač, možete podeliti vezu sa prikazom sa drugima koji imaju dozvolu za pregled kontrolne table. Oni onda mogu da sačuvaju taj pogled kao sopstveni obeleživač.

1. Kliknite na ikonu **Obeleživač** (gornji desni ugao stranice). Otvori **se okno Bookmarks** .



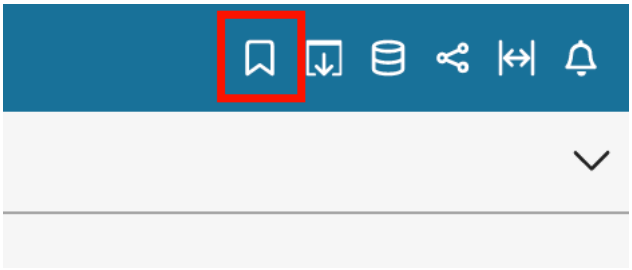
2. Izaberite obeleživač koji želite da podelite tako da se kontrolna tabla ažurira na taj prikaz.
3. Kliknite na ikonu Share (gornji desni ugao stranice), a zatim izaberite Share **this view**. Otvara se **prozor Share using a link** .
4. Kopirajte vezu u prozoru i nalepite je u e-poštu ili poruku za ćaskanje da biste je podelili sa drugima. Osoba koja primi vezu može zatim sačuvati prikaz kao sopstveni obeleživač. Za više informacija

O deljenju prikaza kontrolne table, pogledajte Deljenje prikaza kontrolne table Uvida.

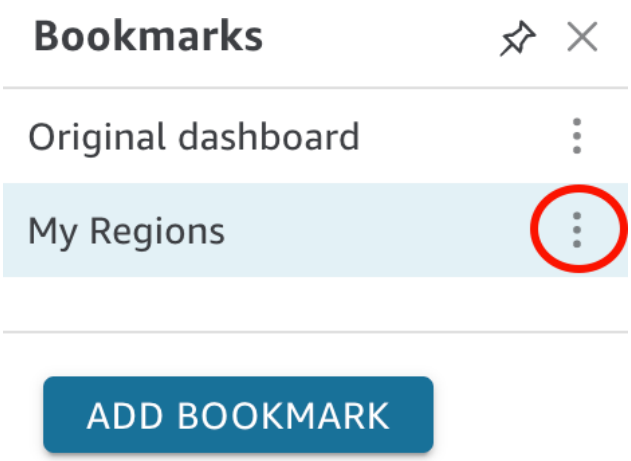


Izbrišite obeleživač

1. Kliknite na ikonu **Obeleživač** (gornji desni ugao stranice). Otvori **se okno Bookmarks** .



2. Kliknite na kontekst meni (tri vertikalne tačke) za obeleživač koji želite da izbrišete, a zatim izaberite **Izbriši**. Otvara se **prozor Delete Bookmark** .



3. Kliknite **Da, obriši obeleživač.**

Srodne teme

- Interakcija sa kontrolnim tablama Insights

Koristite početnu stranicu Insights

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

Lokacija stranice

Uvid

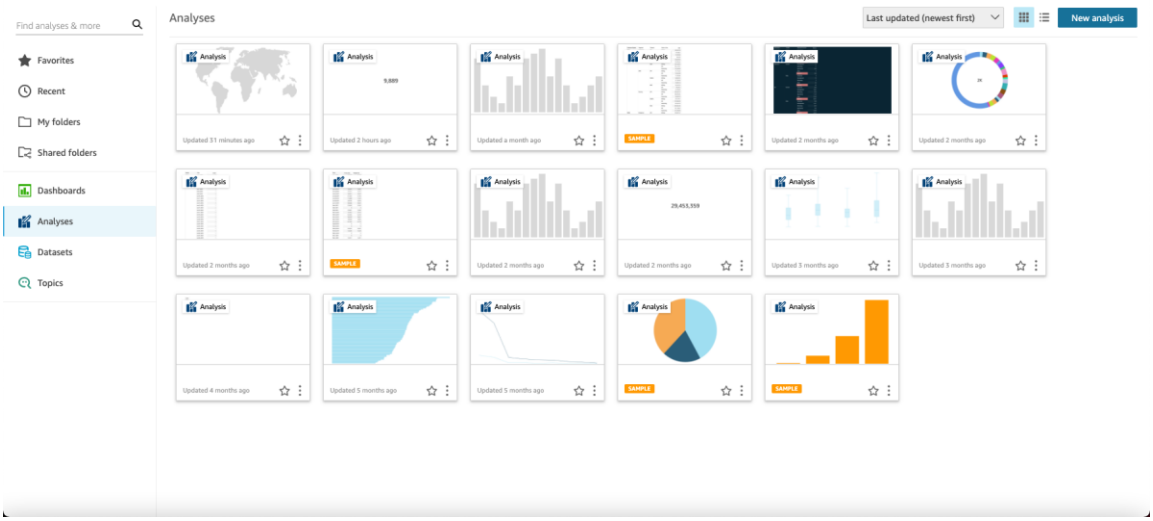
Procedure

Pogledaj dostupne kontrolne table

1. Kliknite **Kontrolne table** u bočnom meniju.
2. Kliknite na kontrolnu tablu da biste je otvorili.

Pogledaj dostupne analize

1. Kliknite na dugme **Analize** u bočnom meniju. Ovo je podrazumevana stranica kada se otvori Uvid.
2. Kliknite na analizu da biste je otvorili.



Pogledajte svoju listu omiljenih kontrolnih tabli i analiza

- Kliknite na dugme **Omiljene** u bočnom meniju.

Dodajte stavku u svoje omiljene

- Kliknite na zvezdu blizu naslova kontrolne table ili analize tako da se zvezda popuni.

Uklonite stavku iz omiljenih

- Obrišite zvezdu u blizini naslova stavke.

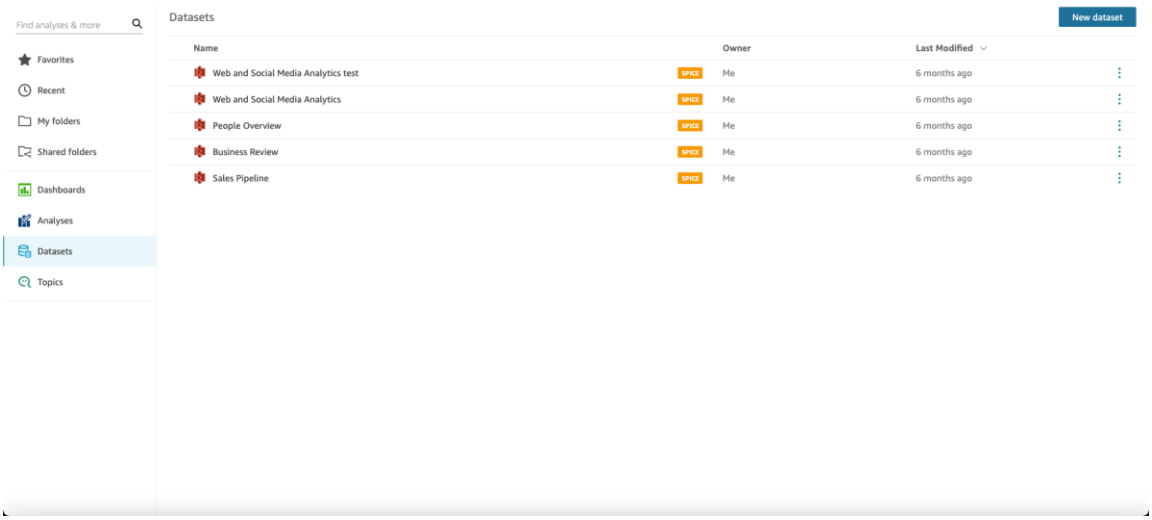
Kreirajte nove analize

1. Kliknite na dugme **Nova analiza** (gornji desni ugao stranice). Otvara se **stranica Vaši skupovi** podataka.
2. Kliknite na skup podataka da biste ga počeli analizirati. Pogledajte Započnite analizu u Insights za više informacija.

Pogledaj skupove podataka

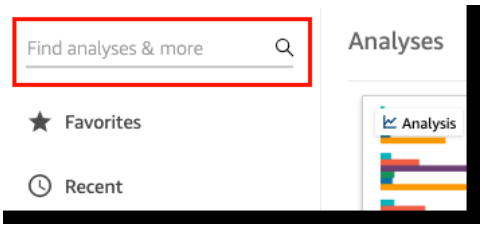
1. Kliknite na dugme **Skupovi** podataka u bočnom meniju. Stranica **Skupovi** podataka se otvara sa listom skupova podataka kojima imate pristup. (Ako se svi ne uklapaju na jednu stranicu, možete se kretati između stranica.)
2. Kliknite na skup podataka da biste videli više informacija o njemu ili da biste ga počeli analizirati. Pogledajte Započnite analizu u

Uvid za više informacija.



Potražite skup podataka, analizu ili kontrolnu tablu

1. Unesite ime, ili deo imena, stavke koju tražite u **polje Pronađi analize i više** (gornji levi ugao stranice). Pretraga nije osetljiva na velika i mala slova.



2. Kliknite na stavku iz rezultata pretrage da biste je otvorili.

Srodne teme

- Započnite analizu u Insights
- Interakcija sa kontrolnim tablama Insights

Pripremite podatke u Insights

Skupovi podataka čuvaju sve pripreme podataka koje ste uradili na tim podacima, tako da možete ponovo koristiti te pripremljene podatke u više analiza. Priprema podataka pruža opcije kao što su dodavanje izračunatih polja i primena filtera.

Koristite sledeće teme da biste saznali više o pripremi podataka.

Teme

- Dodajte kalkulacije
- Filtriraj podatke u Insights

Dodavanje bušenja vizuelnim podacima u Insights

Svi vizuelni tipovi osim pivot tabela nude mogućnost kreiranja hijerarhije polja za vizuelni element. Hijerarhija vam omogućava da se spustite da biste videli podatke na različitim nivoima hijerarhije. Na primer, možete povezati polja zemlje, države i grada sa k-osom na bar grafikonu. Zatim možete da se spustite ili podignete da biste videli podatke na svakom od tih nivoa. Dok se spuštate na svaki nivo, prikazani podaci se preciziraju vrednošću u polju na kojem se spuštate. Na primer, ako se spustite na državu Kaliforniju, vidite podatke o svim gradovima u Kaliforniji.

Terenski bunari koje možete koristiti za kreiranje bušenja varira u zavisnosti od vizuelnog tipa. Pogledajte temu na svakom vizuelnom tipu da biste saznali više o njegovoj podršci za bušenje.

Drill-dovn funkcionalnost se dodaje automatski za datume kada povežete polje datuma sa bušenjem polja na vizuelnom. U ovom slučaju, uvek možete bušiti gore i dole kroz nivoe granularnosti datuma. Drill-down funkcionalnost se takođe dodaje automatski za geoprostorne grupe, nakon što ih definišete u skupu podataka.

Koristite sledeću tabelu da biste identifikovali polja bunara / na-vizuelnih uređivača koji podržavaju drill-dovn za svaki tip vizuelnog.

Vizuelni tip	Polje dobro ili na-vizuelni editor
Bar grafikoni (svi horizontalni)	I osa i grupa / boja
Bar grafikoni (svi vertikalni)	Ks osa i grupa / boja
Kombinovani grafikoni (sve)	Ks osa i grupa / boja
Geoprostorne karte	Geospatial i boja
Toplotna mapa	Redovi i kolone
KPI	Grupa trendova
Linijski grafikoni (svi)	Ks osa i boja
Torta grafikon	Grupa / Boja

Vizuelni tip	Polje dobro ili na-vizuelni editor
Stožerna tabela	Drill-dovn nije podržan
Rasipanje zemljište	Grupa / Boja
Tabelarni izveštaji	Drill-dovn nije podržan
Mapa drveta	Grupiraj po

Preduslovi

- Imate dozvolu Uvid > kreiranje / uređivanje izveštaja.

Lokacija stranice

Uvidi > analize

Procedure

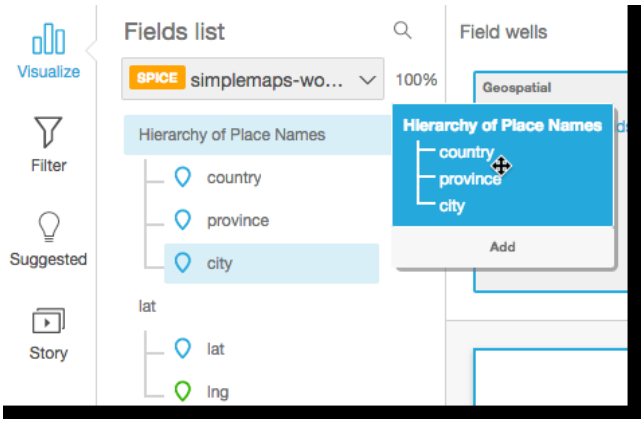
Dodajte nivoe bušenja u vizuelni

1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz u koji želite da dodate bušenje.

   NAPOMENA Ne možete dodati drill-dovns u pivot tabele.

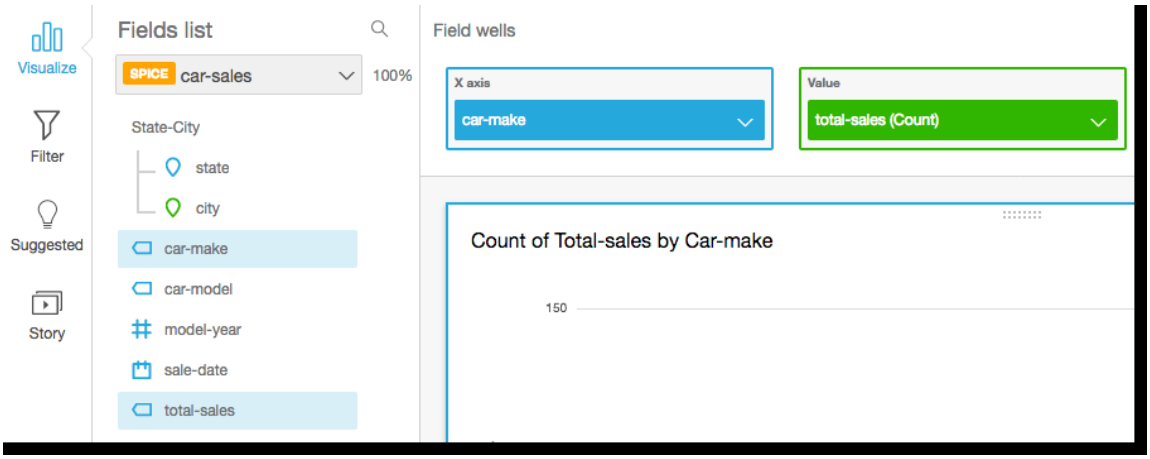
2. Kliknite bilo gde na polju bunara da biste ih proširili.

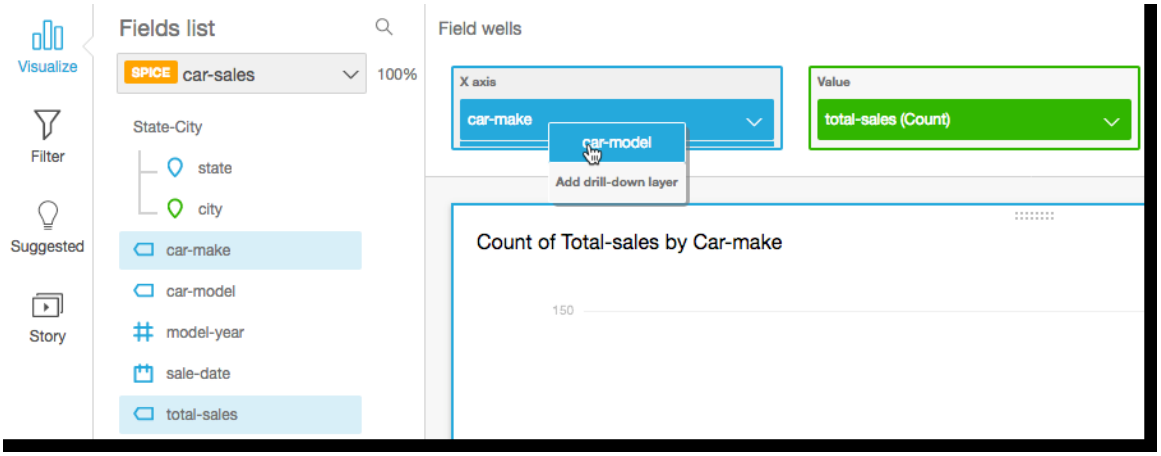
3. Ako vaš skup podataka ima definisanu hijerarhiju, možete povući celu hijerarhiju u polje i kao jedan. Na primer, geoprostorni ili koordinatni podaci. U tom slučaju, ne morate da pratite preostale korake.

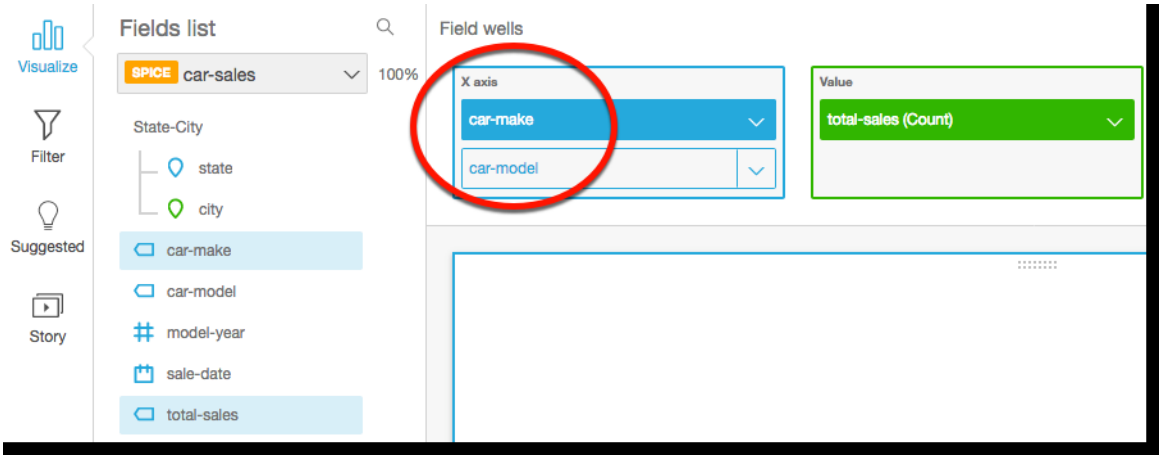


Ako nemate unapred definisanu hijerarhiju, možete je kreirati u vašoj analizi, kao što je opisano u preostalim koracima.

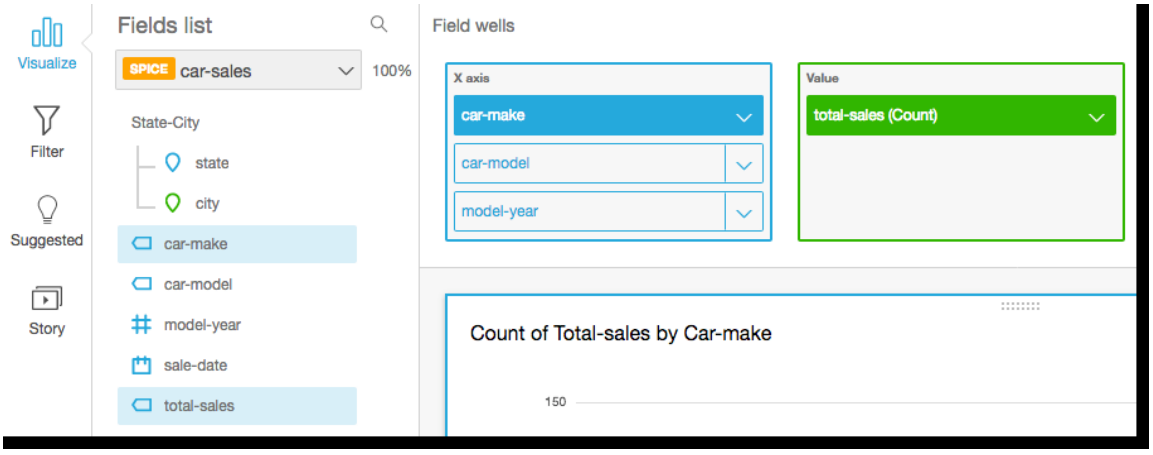
4. Prevucite polje koje želite da koristite u hijerarhiji bušenja u odgovarajuće dobro polje, u zavisnosti od tipa vizuelnog efekta. Uverite se da je oznaka za povučeno polje kaže **Dodaj drill-dovn sloj.** Postavite povučeno polje iznad ili ispod postojećeg polja na osnovu toga gde želite da bude u hijerarhiji koju kreirate.







5. Nastavite dok ne dodate sve nivoe hijerarhije koje želite. Da biste uklonili polje iz hijerarhije, izaberite polje, a zatim kliknite na dugme **Ukloni**.



6. Da biste se povukli ili podigli da biste videli podatke na drugom nivou hijerarhije, izaberite element na vizuelnom prikazu, kao što je linija ili traka, a zatim izaberite Bušenje do <nižeg nivoa> ili Bušenje do <višeg nivoa>. Na primer, sa nivoa marke automobila, možete da se spustite do modela automobila da biste videli podatke na tom nivou. Ako se spustite na model automobila iz Fordove marke automobila, vidite samo modele automobila u toj marki automobila.

   Nakon što se spustite na nivo modela automobila, možete dalje da biste videli podatke o godini ili da se vratite na marku automobila. Ako se spustite na make-godinu iz trake koja predstavlja Ranger, vidite samo godine za taj model automobila.

Dodajte kalkulacije

Kreirajte izračunata polja da biste transformisali svoje podatke koristeći jedno ili više od sledećeg:

- Operateri
- Funkcije
- Polja koja sadrže podatke
- Ostala izračunata polja

Preduslovi

- Imate dozvolu Uvid > kreiranje / uređivanje izveštaja.

Lokacija stranice

Uvidi > analize

Možete dodati izračunata polja u skup podataka tokom pripreme podataka ili sa **stranice Analiza** . Kada dodate izračunato polje u skup podataka tokom pripreme podataka, ono je dostupno svim analizama koje koriste taj skup podataka.
Kada dodate izračunato polje u skup podataka u analizi, ono je dostupno samo u toj analizi. Za više informacija o dodavanju izračunatih polja, pogledajte sledeće teme:

- Dodavanje izračunatih polja
- Redosled evaluacije u Insights
- Korišćenje kalkulacija svesnih nivoa u Insights
- Izračunata funkcija polja i referenca operatora za Insights

Dodavanje izračunatih polja

Kreirajte izračunata polja da biste transformisali svoje podatke koristeći jedno ili više od sledećeg:

- Operateri
- Funkcije
- Agregatne funkcije (možete ih dodati samo u analizu)
- Polja koja sadrže podatke
- Ostala izračunata polja

Možete dodati izračunata polja u skup podataka tokom pripreme podataka ili sa **stranice Analiza** . Kada dodate izračunato polje u skup podataka tokom pripreme podataka, ono je dostupno svim analizama koje koriste taj skup podataka.
Kada dodate izračunato polje u skup podataka u analizi, ono je dostupno samo u toj analizi.

Analize podržavaju i jednoredne operacije i agregatne operacije. Jednoredne operacije su one koje snabdevaju potencijalno drugačiji rezultat za svaki red. Agregatne operacije snabdevaju rezultate koji su uvek isti za čitave skupove redova. Na primer, ako koristite jednostavnu string funkciju bez uslova, ona menja svaki red. Ako koristite agregatnu funkciju, ona se primenjuje na sve redove u grupi. Ako tražite ukupan iznos prodaje za SAD, isti broj važi za ceo set. Ako tražite podatke o određenoj državi, ukupan iznos prodaje se menja kako bi odražavao vašu novu grupu. I dalje daje jedan rezultat za ceo set.

Kreiranjem agregiranog izračunatog polja u okviru analize, onda možete da se spustite u podatke. Vrednost tog prikupljenog polja se preračunava na odgovarajući način za svaki nivo. Ova vrsta agregacije nije moguća tokom pripreme skupa podataka.

Na primer, ako želite da shvatite procenat profita za svaku zemlju, region i državu, možete dodati izračunato polje u analizu, (sum(salesAmount - cost)) / sum(salesAmount). Ovo polje se zatim izračunava za svaku zemlju, region i državu, u vreme kada vaš analitičar buši u geografiji.

Preduslovi

- Imate dozvolu Uvid > kreiranje / uređivanje izveštaja.

Lokacija stranice

Uvidi > analize

Procedure

Kada dodate skup podataka u analizu, svako izračunato polje koje postoji u skupu podataka se dodaje u analizu. Možete dodati dodatna izračunata polja na nivou analize da biste kreirali izračunata polja koja su dostupna samo u toj analizi.

Dodajte izračunato polje u analizu

1. U analizi kliknite na dugme **Dodaj**, a zatim kliknite na dugme **Dodaj izračunato polje**.
2. U prozoru **uređivača** kalkulacija, unesite ime za izračunato polje, a zatim unesite formulu koristeći polja iz vašeg skupa podataka, funkcija i operatora.
1. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

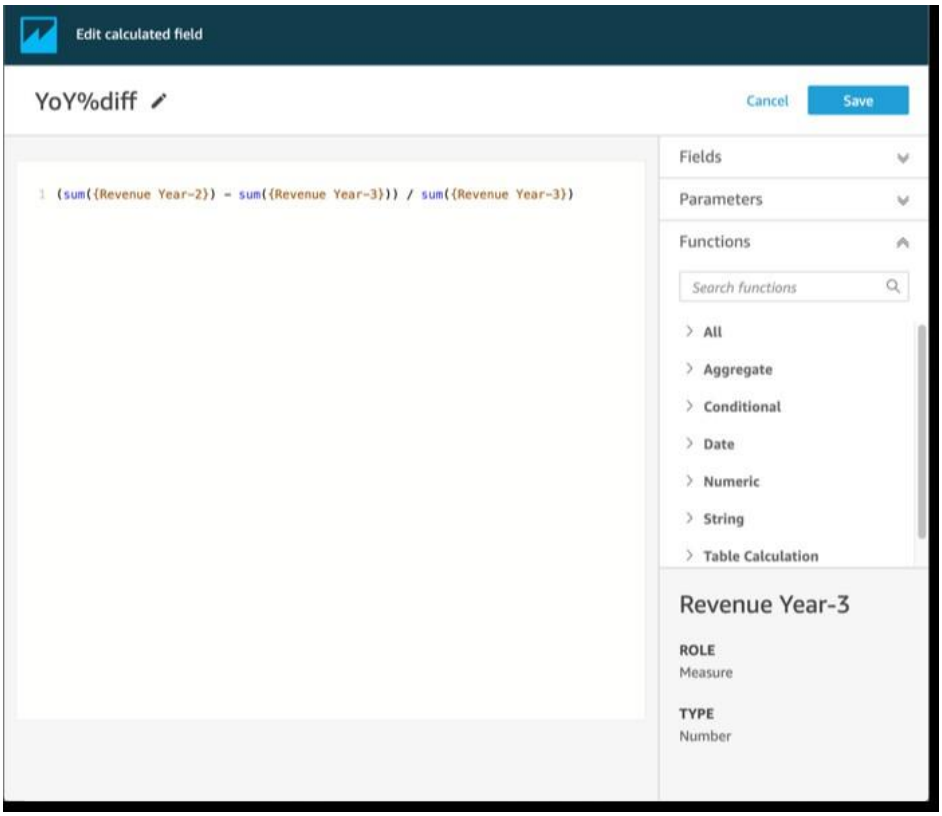
Za više informacija o tome kako kreirati formule koristeći dostupne funkcije u Insights, pogledajte Izračunata funkcija polja i referenca operatora za Insights.

Autori uvida mogu generisati izračunata polja tokom faze pripreme podataka kreiranja skupa podataka. Kada kreirate izračunato polje za skup podataka, polje postaje nova kolona u skupu podataka. Sve analize koje koriste skup podataka nasleđuju izračunata polja skupa podataka.

Ako izračunato polje radi na nivou reda, a skup podataka se čuva u SPICE-u, Insights izračunava i materijalizuje rezultat u SPICE-u. Ako se izračunato polje oslanja na funkciju agregacije, Insights zadržava formulu i vrši izračunavanje kada se generiše analiza. Ova vrsta izračunatog polja se zove nematerijalizovano izračunato polje.

Dodajte ili izmenite izračunato polje za skup podataka

1. Otvorite skup podataka.
2. Da biste kreirali novo polje, kliknite na dugme **Dodaj izračunato polje**.
3. Da biste uredili postojeće izračunato polje, izaberite izračunato polje, a zatim kliknite na dugme **Uredi**.



4. U uređivaču obračuna, unesite ime za novo izračunato polje. Ovo ime se pojavljuje u listi polja u skupu podataka, tako da bi trebalo da izgleda slično ostalim poljima.

5. (Opciono) Dodajte komentar, na primer, da biste objasnili šta izraz radi, tako što ćete tekst staviti u kose crte i zvezdice.

```
/* Izračunava prodaju godišnje za ovu godinu*/
```

6. Identifikujte metrike, funkcije i druge stavke koje ćete koristiti. Za ovaj primer, moramo da identifikujemo sledeće:

    - Metrika koju treba koristiti
    - Funkcije: ifelse i datediff

    Moramo izgraditi izjavu kao što je "Ako se prodaja dogodila tokom ove godine, pokažite ukupnu prodaju i na drugi način pokažite 0."

Da biste dodali ifelse funkciju, otvorite **listu funkcija** . Izaberite **sve** da zatvorite listu svih funkcija. Sada bi trebalo da vidite grupe funkcija Agregat, Uslovno, Datum i tako dalje. Kliknite na dugme **Uslovno** , a zatim dvaput kliknite **na dugme ifelse** da biste ga dodali u radni prostor.

```
ifelse()
```

7. Postavite kursor unutar zagrada u radnom prostoru i dodajte tri prazne linije.

```
ako(


)
```

8. Sa kursorom na prvoj praznoj liniji, nađite dateDiff **funkciju** . Navedeno je za funkcije pod datumima. Takođe možete da ga pronađete tako što ćete uneti "datum" za funkcije pretrage. Funkcija **dateDiff** vraća sve funkcije koje imaju "date" kao deo svog imena. Međutim, ne vraća sve funkcije navedene pod **datumima**. Na primer, **funkcija sada** nedostaje u rezultatima pretrage. Dvaput kliknite **dateDiff** da ga dodate u prvu praznu liniju ifelse **izraza** .

```
ifelse( dateDiff()


)
```

9. Dodajte parametre koje **dateDiff** koristi. Postavite kursor unutar **dateDiff** zagrada, tako da možete dodati date1, date2, i period:

    a. Za **date1**: Prvi parametar je polje koje ima datum u njemu. Možete ga pronaći pod **Polja** I dodajte ga u radni prostor dvostrukim klikom ili unosom njegovog imena.

    b. Za **date2**, dodajte zarez, a zatim izaberite **truncDate()** za **Funkcije**. Unutar zagrada, dodajte **period** i **datum**. Format je **truncDate("GGGG", sada())**

c. Za **period**: Dodajte zarez posle **dateKSNUMKS** i unesite GGG. Ovo je period za godinu. Da vidite listu svih podržanih perioda, nađite **dateDiff** u listi **Funkcije** , i otvorite dokumentaciju klikom Saznajte **više**. Ako već pregledate dokumentaciju, pogledajte **dateDiff**.

Možete dodati nekoliko razmaka za čitljivost. Vaš izraz mora da izgleda kao u sledećem primeru.

```
ako(
    dateDiff( {Date}, truncDate( "YYYY", now() ),"YYYY" )


)
```

10. Unesite povratnu vrednost. Na primer, prvi parametar u **ifelse** treba da vrati vrednost **TRUE** ili **FALSE**. Zato što želimo tekuću godinu, a mi je upoređujemo sa ovom godinom, preciziramo da **dateDiff** izraz treba da vrati **0**. Ako deo **ifelse** procenjuje kao istinit za redove u kojima nema razlike između godine prodaje i tekuće godine.

```
    dateDiff( {Date}, truncDate( "YYYY", now() ),"YYYY" ) = 0
```

11. Da biste kreirali polje za ukupnu prodaju za prošlu godinu, možete promeniti **0** na **1**.

    Drugi način da uradite istu stvar je da koristite **addDateTime** umesto **truncDate**. Za svaku prethodnu godinu, promenite prvi parametar za **addDateTime** da predstavlja svaku godinu. Možete koristiti **-1** za prošlu godinu, **-2** za godinu pre toga, i tako dalje. Ako koristite **addDateTime**, ostavljate **dateDiff** function **= 0** za svaku godinu.

```
    dateDiff( {Pražnjenje Datum}, addDateTime(-1, "GGGG", sada () ), "GGGG" ) = 0
/* Prošle godine */
```

12. Postavite kursor na prvu praznu liniju ispod **dateDiff** i dodajte zarez. Za **tada** deo ifelse **izjave** , moramo da izaberemo meru (metriku) koja sadrži iznos prodaje, **TotalSales**. Da biste izabrali polje, otvorite **listu Polja** i dvaput kliknite na polje da biste ga dodali na ekran. Alternativno, možete uneti ime. Dodajte { } oko imena koja sadrže razmake. Možete znati koje polje je metrika po broju dnevnika ispred njega (#). Vaš izraz bi sada trebalo da izgleda kao u sledećem primeru.

```
ako(
    dateDiff( {Date}, truncDate( "YYYY", now() ),"YYYY" ) = 0
    ,{TotalSales}

)
```

13. Dodajte klauzulu **else** . Funkcija **ifelse** ne zahteva jedan, ali ga morate dodati za potrebe izveštavanja. Ne možete imati null vrednosti, jer ponekad su redovi sa null izostavljeni. Morate podesiti else deo **ifelse** na **0**. Rezultat je da je **ovo polje 0** za redove koji sadrže prodaju iz prethodnih godina. Dodajte zarez i **0** na praznu liniju. Ako dodate komentar na početku, vaš gotov **ifelse** izraz treba da izgleda slično donjem primeru.

```
/* Izračunava prodaju godišnje za ovu godinu*/ ifelse(
    dateDiff( {Date}, truncDate( "YYYY", now() ),"YYYY" ) = 0
    ,{TotalSales}
    ,0
)
```

14. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Ako postoje greške u vašem izrazu, uređivač prikazuje poruku o grešci. Proverite svoj izraz za crvenu liniju, a zatim pređite kursorom preko linije da biste videli šta je poruka o grešci. Uobičajene greške uključuju nedostajuće interpunkcije, nedostajuće parametre, pravopisne greške i nevažeće tipove podataka. Ako ne želite da pravite izmene, kliknite na dugme **Odustani.**

Dodajte vrednost parametra u izračunato polje

Možete referencirati parametre u izračunatim poljima. Dodavanjem parametra u vaš izraz, dodate trenutnu vrednost parametra.

1. Da biste dodali parametar, otvorite **listu Parametri** i izaberite parametar čiju vrednost želite da uključite.
2. (Opciono) Da biste ručno dodali parametar u izraz, unesite ime parametra. Dodajte {} oko imena i dodajte prefiks $, na primer, ${parameterName}.

NAPOMENA Možete da promenite tip podataka bilo kog polja u vašem skupu podataka, uključujući i tipove izračunatih polja. Možete izabrati samo tipove podataka koji odgovaraju podacima koji se nalaze u polju.

Promenite tip podataka izračunatog polja

- Za **izračunata polja**, izaberite polje koje želite da promenite, kliknite desnim tasterom miša i kliknite na dugme **Promeni tip** podataka.

NAPOMENA Za razliku od drugih polja u skupu podataka, ne možete onemogućiti izračunata polja. Umesto toga, morate ih izbrisati.

Da biste izbrisali izračunato polje

- Za **izračunata polja**, izaberite polje koje želite da promenite, kliknite desnim tasterom miša i kliknite na dugme **Izbriši.**

Kada vaš skup podataka koristi režim direktnog upita, izračunavanje decimalnog tipa podataka određuje se ponašanjem izvornog motora iz kojeg potiče skup podataka. U nekim slučajevima, Insights primenjuje posebne tretmane za određivanje tipa podataka izlaznog obračuna.

Kada vaš skup podataka koristi SPICE režim upita i izračunato polje se materijalizuje, tip podataka rezultata zavisi od specifičnih operatora funkcija i tipa podataka ulaza. Donje tabele prikazuju očekivano ponašanje za neka numerička izračunata polja.

Sledeća unarna tabela operatora prikazuje koji tip podataka je izlaz na osnovu operatora koji koristite i tipa podataka vrednosti koju unosite. Na primer, ako unesete ceo broj u abs proračun, tip podataka izlazne vrednosti je ceo broj.

Operater	Tip ulaza	Tip izlaza
Abs	Decimalni fiksni	Decimalni fiksni
	Int	Int
	Decimalni plovak	Decimalni plovak
OMILjENO	Decimalni fiksni	Int
	Int	Int
	Decimalni plovak	Int
ekspц	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
	Int	Decimalni plovak
	Decimalni plovak	Decimalni plovak

Operater	Tip ulaza	Tip izlaza
patos	Decimalni fiksni	Int
	Int	Int
	Decimalni plovak	Int
U	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
	Int	Decimalni plovak
	Decimalni plovak	Decimalni plovak
Evidencije	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
	Int	Decimalni plovak
	Decimalni plovak	Decimalni plovak
okrugli	Decimalni fiksni	Decimalni fiksni
	Int	Decimalni fiksni
	Decimalni plovak	Decimalni fiksni
Sortiraj	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
	Int	Decimalni plovak
	Decimalni plovak	Decimalni plovak

Sledeće tabele binarnih operatora pokazuju koji tip podataka je izlaz na osnovu tipova podataka dve vrednosti koje unosite. Na primer, za aritmetički operator, ako obezbedite dva celobrojna tipa podataka, rezultat izlaza obračuna je ceo broj.

Za osnovne operatore (+, -, *):

	Ceo broj	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
Ceo broj	Ceo broj	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
Decimalni fiksni	Decimalni fiksni	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
Decimalni plovak	Decimalni plovak	Decimalni plovak	Decimalni plovak

Za operatere divizije (/):

	Ceo broj	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
Ceo broj	Decimalni plovak	Decimalni plovak	Decimalni plovak
Decimalni fiksni	Decimalni plovak	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
Decimalni plovak	Decimalni plovak	Decimalni plovak	Decimalni plovak

Za eksponencijalne i mod operatore (^, %):

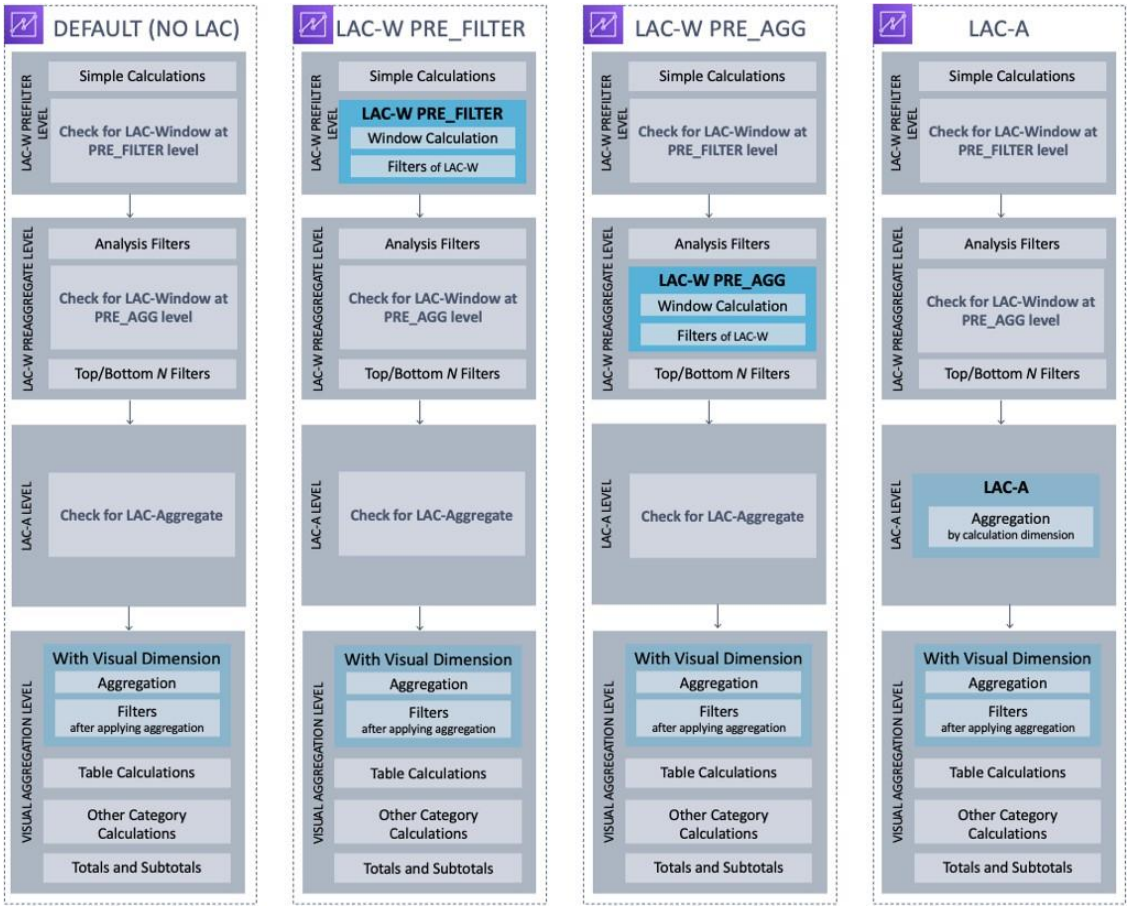
	Ceo broj	Decimalni fiksni	Decimalni plovak
Ceo broj	Decimalni plovak	Decimalni plovak	Decimalni plovak
Decimalni fiksni	Decimalni plovak	Decimalni plovak	Decimalni plovak
Decimalni plovak	Decimalni plovak	Decimalni plovak	Decimalni plovak

Redosled evaluacije u Insights

Kada otvorite ili ažurirate analizu, pre nego što je prikažete, Insights procenjuje sve što je konfigurisano u analizi u određenom redosledu. Uvid prevodi konfiguraciju u upit koji može pokrenuti motor baze podataka. Upit vraća podatke na sličan način da li se povežete sa bazom podataka, softverom kao servisom (SaaS) izvorom ili Insights analitičkim motorom (SPICE).

Ako razumete redosled kojim se procenjuje konfiguracija, znate redosled koji diktira kada se određeni filter ili proračun primenjuje na vaše podatke.

Sledeća ilustracija prikazuje redosled evaluacije. Kolona sa leve strane prikazuje redosled evaluacije kada nije uključen prozor za izračunavanje nivoa (LAC-V) niti agregatna (LAC-A) funkcija. Druga kolona prikazuje redosled evaluacije za analize koje sadrže izračunata polja za izračunavanje LAC-V izraza na nivou prefiltera (PRE_FILTER). Treća kolona prikazuje redosled evaluacije za analize koje sadrže izračunata polja za izračunavanje LAC-V izraza na preagregatnom (PRE_AGG) nivou. Poslednja kolona prikazuje redosled evaluacije za analize koje sadrže izračunata polja za izračunavanje LAC-A izraza. Nakon ilustracije, postoji detaljnije objašnjenje redosleda evaluacije. Za više informacija o proračunima nivoa, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.



Sledeća lista prikazuje redosled u kojem Insights primenjuje konfiguraciju u vašoj analizi. Sve što je postavljeno u vašem skupu podataka dešava se izvan vaše analize, na primer proračuni na nivou skupa podataka, filteri i bezbednosna podešavanja. Sve ovo se odnosi na osnovne podatke. Sledeća lista pokriva samo ono što se dešava unutar analize.

- LAC-V Prefilter nivo: Procenjuje podatke na originalnoj kardinalnosti tabele pre filtera analize.
    - Jednostavni proračuni: Proračuni na skalarnom nivou bez ikakvih agregacija ili proračuna prozora. Na primer, date_metric/60, parseDate(date, 'yyyy/MM/dd'), ifelse(metric > 0, metric, 0), split(string_column, '|' 0).
    - LAC-V funkcija PRE_FILTER: Ako je bilo koji LAC-V PRE_FILTER izraz uključen u vizuelni, Insights prvo izračunava funkciju prozora na originalnom nivou tabele, pre bilo kakvih filtera. Ako se u filterima koristi izraz LAC-V PRE_FILTER, on se primenjuje u ovom trenutku. Na primer, makOver(Stanovništvo, [država, okrug], PRE_FILTER) > 1000.

- LAC-V PRE_AGG: Procenjuje podatke na originalnoj kardinalnosti tabele pre agregacija.
    - Filteri dodani tokom analize: Filteri kreirani za neagregirana polja u vizuelnim elementima se primenjuju u ovom trenutku, koji su slični klauzulama VHE. Na primer, godina > 2020.
    - LAC-V funkcija PRE_AGG: Ako je bilo koji izraz LAC-V PRE_AGG uključen u vizuelni, Insights izračunava funkciju prozora pre nego što se primeni bilo koja agregacija. Ako se izraz LAC-V PRE_AGG koristi u filterima, on se primenjuje u ovom trenutku. Na primer, makOver (stanovništvo, [država, okrug], PRE_AGG) > 1000.
    - Gornji / donji N filteri: Filteri koji su konfigurisani na dimenzijama za prikaz gornjih / donjih N stavki.
- LAC-A nivo: Procijenite agregacije na prilagođenom nivou, prije vizuelnih agregacija
    - Agregacije na nivou prilagođenog: Ako je bilo koji LAC-A izraz uključen u vizuelni, on se izračunava u ovom trenutku. Na osnovu tabele nakon gore navedenih filtera, Insights izračunava agregaciju, grupisanu po dimenzijama koje su navedene u izračunatim poljima. Na primer, mak (Prodaja, [Region]).
- Vizuelni nivo: Procenjuje agregacije na vizuelnom nivou i proračune tabele nakon agregacije, sa preostalim konfiguracijama koje se primenjuju u vizuelnim prikazima.
    - Agregacije na vizuelnom nivou: Vizuelne agregacije uvek treba da se primenjuju, osim za tabelarne tabele (gde je dimenzija prazna). Sa ovim podešavanjem, agregacije zasnovane na poljima u polju bunara se izračunavaju, grupisane po dimenzijama koje se stavljaju u vizuelne prikaze. Ako je bilo koji filter izgrađen na vrhu agregacija, on se primenjuje u ovom trenutku, slično HAVING klauzulama. Na primer, min (udaljenost) > 100.
    - Izračunavanje tabele: Ako postoji bilo kakav obračun tabele nakon agregacije (trebalo bi da uzme agregirani izraz kao operand) koji se pominje u vizuelnom prikazu, on se izračunava u ovom trenutku. Uvid vrši proračune prozora nakon vizuelnih agregacija. Slično tome, primenjuju se filteri izgrađeni na takvim proračunima.
    - Izračuni drugih kategorija: Ova vrsta obračuna postoji samo u linijama, trakama, pitama i krofnama. Za više informacija, pogledajte Ograničenja prikaza.
    - Ukupni i podbrojevi: Ukupni i podbrojevi se izračunavaju u krofnama grafikonima (samo ukupni), tabelama (samo ukupni) i pivot tabelama, ako se to zatraži.

Korišćenje kalkulacija svesnih nivoa u Insights

Sa proračunima koji su svesni nivoa (LAC) možete odrediti nivo granularnosti koji želite da izračunate funkcije prozora ili agregatne funkcije. Postoje dve vrste LAC funkcija: obračun nivoa - agregatne (LAC-A) funkcije i obračun nivoa - prozor (LAC-V) funkcije.

Teme

- LAC-A funkcije
- LAC-V funkcije

Izračunavanje nivoa svesno - agregatne (LAC-A) funkcije

Sa LAC-A funkcijama, možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje. Dodavanjem jednog argumenta u postojeću agregatnu funkciju, kao što je sum(), mak(), count(), možete definisati bilo koji nivo grupacije po nivou koji želite za agregaciju. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija nezavisno od dimenzija dodatih vizuelnom. Na primer:

```
sum(mera,[group_field_A])
```

Da biste koristili LAC-A funkcije, upišite ih direktno u uređivač za izračunavanje dodavanjem predviđenih nivoa agregacije kao drugog argumenta između zagrada. Sledi primer agregatne funkcije i LAC-A funkcije, za poređenje.

- Agregatna funkcija: sum({sales})
- LAC-A funkcija: sum({sales}, [{Country},{Product}])

Rezultati LAC-A se izračunavaju sa navedenim nivoom u zagradama [ ], može se koristiti kao operand agregatne funkcije. Grupisanje po nivou agregatne funkcije je vizuelni nivo, sa grupisanim poljima koja se dodaju u polje bunara vizuelnog.

Pored kreiranja statičkog LAC grupnog ključa u zagradi [ ], možete ga dinamički prilagoditi vizuelnim grupnim poljima, stavljanjem parametra $visualDimensions u zagradu. Ovo je parametar koji pruža sistem, za razliku od parametra definisanog od strane korisnika. Parametar [$visualDimensions] predstavlja polja koja su dodana u polje Grupiraj po polju u trenutnom vizuelnom. Sledeći primeri pokazuju kako dinamički dodati grupne ključeve vizuelnim dimenzijama ili ukloniti grupne ključeve iz vizuelnih dimenzija

- LAC-A sa dinamički dodatim ključem grupe: sum({sales}, [${visualDimensions},{Country},{Products}])

  Izračunava, pre nego što se izračuna agregacija vizuelnog nivoa, zbir prodaje, grupisanje po zemljama, proizvodima i bilo kojim drugim poljima u grupi po polju dobro.

- LAC-A sa dinamički uklonjenim grupnim ključem: sum({sales}, [${visualDimensions},!{ Zemlja},!{Proizvodi}])

  Izračunava, pre nego što se izračuna agregacija vizuelnog nivoa, zbir prodaje, grupisanje po poljima u vizuelnom Grupi po polju dobro, osim zemlje i proizvoda.

Možete odrediti dodat grupni ključ ili uklonjeni grupni ključ u LAC izrazu, ali ne i oboje.

LAC-A funkcije su podržane za sledeće agregatne funkcije:

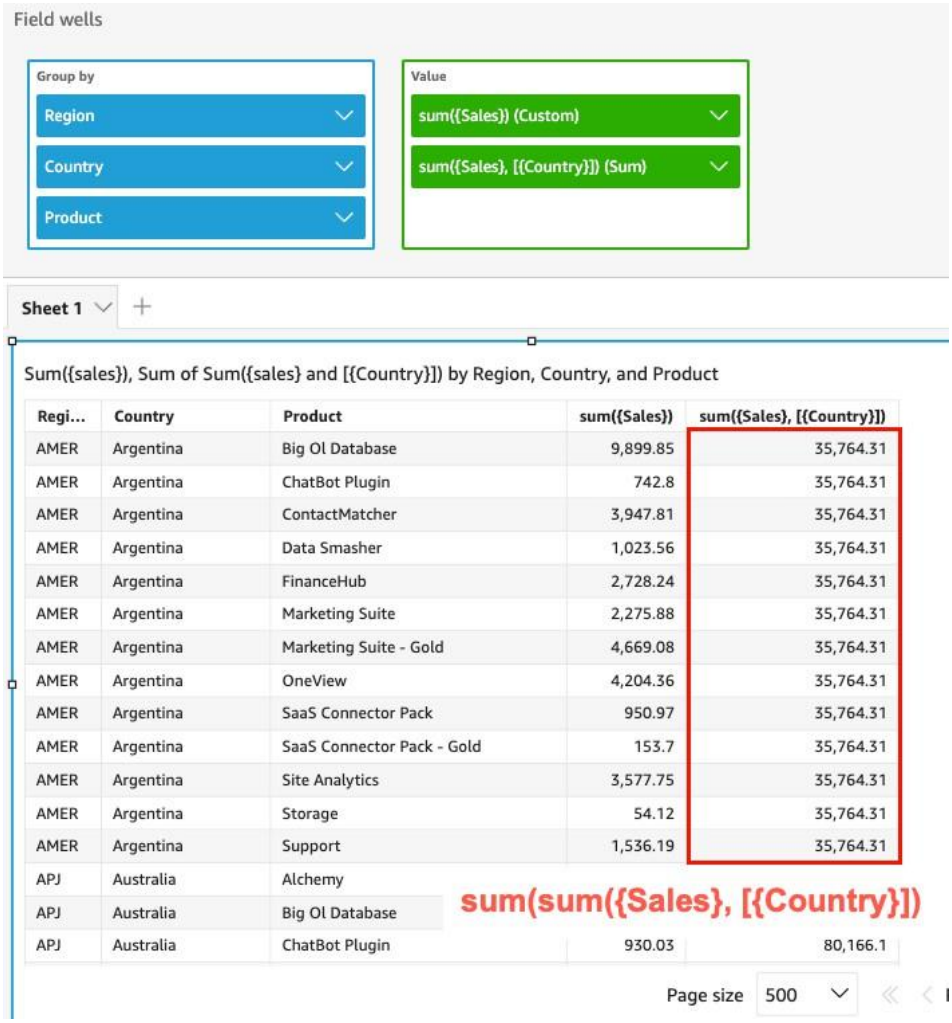
- Avg
- Rачuna
- distinct_count
- Maks
- Medijana
- min
- Percentile
- percentilCont
- percentileDisc (percentil)
- OMILjENO
- OMILjENO
- Sum
- Var
- OMILjENO

LAC-A primeri

Sa LAC-A funkcijama možete uraditi sledeće:

- Pokrenite proračune koji su nezavisni od nivoa u vizuelnom. Na primer, ako imate sledeću kalkulaciju, prodajni brojevi se agregiraju samo na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (Region ili Proizvod) u vizuelnom prikazu.

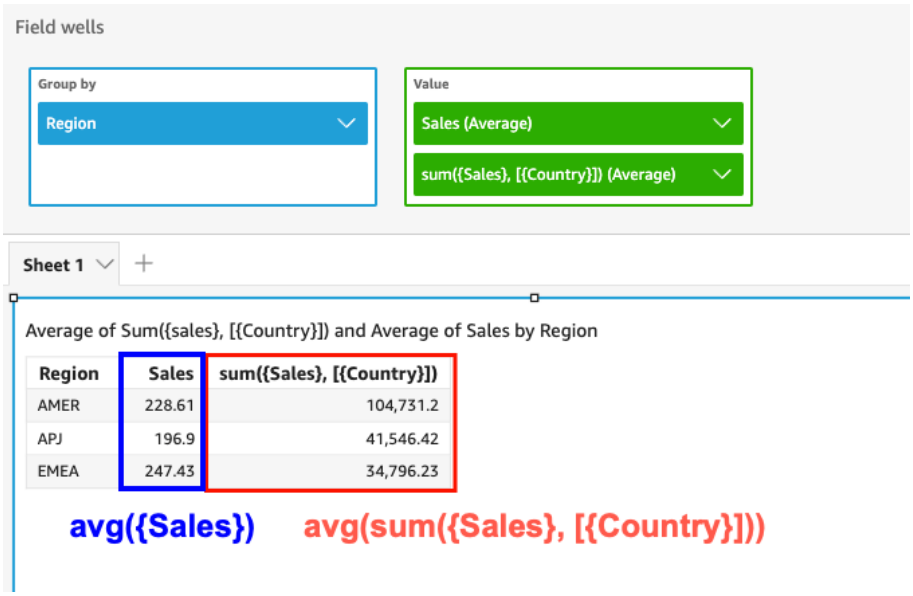
```
sum({Prodaja},[{Zemlja}])
```



- Pokrenite proračune za dimenzije koje nisu u vizuelnom. Na primer, ako imate sledeću funkciju, možete izračunati prosečnu ukupnu prodaju zemlje po regionima.

```
sum({Prodaja},[{Zemlja}])
```

- Iako zemlja nije uključena u vizuelni, funkcija LAC-A prvo agregira prodaju na nivou zemlje, a zatim izračunavanje vizuelnog nivoa generiše prosečan broj za svaki region. Ako se funkcija LAC-A ne koristi za određivanje nivoa, prosečna prodaja se izračunava na najnižem granularnom nivou (osnovni nivo skupa podataka) za svaki region (prikazan u koloni prodaje).

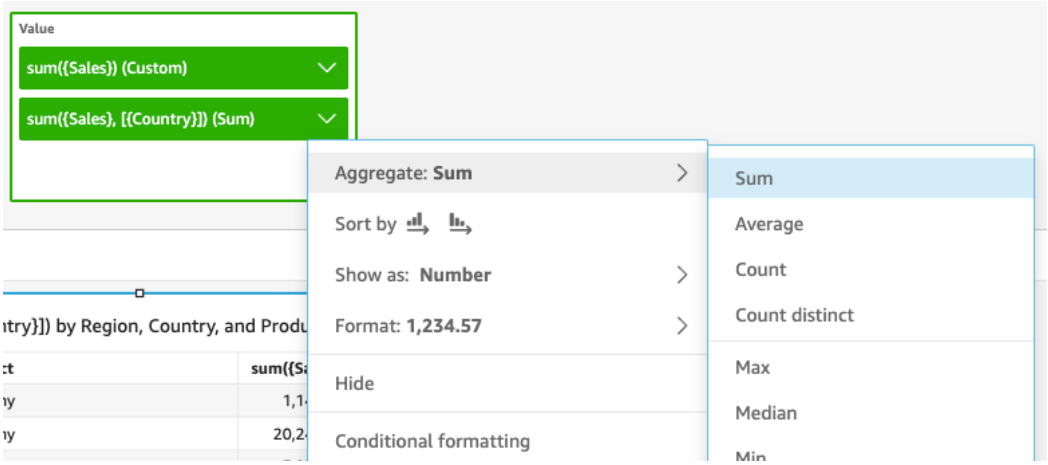


- Koristite LAC-A u kombinaciji sa drugim agregatnim funkcijama i LAC-V funkcijama. Postoje dva načina na koje možete gnezditi LAC-A funkcije sa drugim funkcijama.
  - Možete napisati ugnežđenu sintaksu kada kreirate proračun. Na primer, funkcija LAC-A može se ugniježđena sa funkcijom LAC-V za izračunavanje ukupne prodaje po zemlji prosečne cene svakog proizvoda:

    ```
    sum(avgOver({Sales},[{Product}],PRE_AGG),[{Country}])
    ```

  - Kada dodate LAC-A funkciju u vizuelni, izračunavanje može biti dalje ugnežđeno sa agregatnim funkcijama na vizuelnom nivou koje ste izabrali u poljima dobro. Za više informacija o promeni agregacije polja u vizuelnom prikazu, pogledajte Promena ili dodavanje agregacije u

Polje pomoću polja dobro.



LAC-A ograničenja

Sledeća ograničenja važe za LAC-A funkcije:

- LAC-A funkcije su podržane za sve aditivne i neaditivne agregatne funkcije, kao što su sum (), count () i percentil (). LAC-A funkcije nisu podržane za uslovne agregatne funkcije koje se završavaju sa "if", kao što su sumif () i countif (), niti za period agregatne funkcije koje počinju sa "periodToDate", kao što su periodToDateSum () i periodToDateMax ().
- Ukupni iznosi na nivou redova i kolona trenutno nisu podržani za LAC-A funkcije u tabelama i pivot tabelama. Kada dodate ukupne iznose na nivou redova ili kolona na grafikon, ukupan broj će se prikazati kao prazan. Ostale dimenzije koje nisu LAC nisu pogođene.
- Ugnežđene LAC-A funkcije trenutno nisu podržane. Podržana je ograničena sposobnost LAC-A funkcija ugniježđenih sa redovnim agregatnim funkcijama i LAC-V funkcijama.

  Na primer, sledeće funkcije su važeće:

  - Agregacija (LAC-A ()). Na primer: mak(sum({sales}, [{country}]))
  - LAC-A (LAC-V ()). Na primer: sum(sumOver({Sales},[{Product}],PRE_AGG), [{Country}])

  Sledeće funkcije nisu važeće:

  - LAC-A (agregacija ()). Na primer: sum(mak({sales}), [{country}])
  - LAC-A (LAC-A ()). Na primer: sum(mak({sales}, [{country}]),[category])

- LAC-V (LAC-A ()). Na primer: sumOver(sum({Sales},[{Product}]),[{Country}],PRE_ AGG)

Obračun nivo-svesni - prozor (LAC-V) funkcije

Sa LAC-V funkcijama, možete odrediti prozor ili particiju za izračunavanje obračuna. LAC-V funkcije su grupa prozorskih funkcija, kao što su sumover(), (makover), denseRank, koje možete pokrenuti na prefilteru ili preagregatnom nivou. Na primer: sumOver(mera,[partition_field_A],pre_agg).

LAC-V funkcije su se nekada zvale agregacije nivoa svesne (LAA).

LAC-V funkcije vam pomažu da odgovorite na sledeće vrste pitanja:

- Koliko mojih kupaca je samo 1 nalog za kupovinu? Ili 10? Ili 50? Želimo da vizuelni koristi broj kao dimenziju, a ne metriku u vizuelnom.
- Koja je ukupna prodaja po tržišnom segmentu za kupce čija je životna potrošnja veća od $100,000? Vizuelni bi trebalo da prikazuje samo tržišni segment i ukupnu prodaju za svaki.
- Koliko je doprinos svake industrije profitu cele kompanije (procenat od ukupnog iznosa)? Želimo da budemo u mogućnosti da filtriramo vizuelni prikaz nekih industrija i kako one doprinose ukupnoj prodaji prikazanih industrija. Međutim, takođe želimo da vidimo procenat ukupne prodaje svake industrije za celu kompaniju (uključujući industrije koje su filtrirane).
- Koja je ukupna prodaja u svakoj kategoriji u poređenju sa prosekom industrije? Prosek industrije treba da obuhvati sve kategorije, čak i nakon filtriranja.
- Kako su moji klijenti grupisani u kumulativne opsege potrošnje? Želimo da koristimo grupisanje kao dimenziju, a ne kao metriku.

Za složenija pitanja, možete ubaciti proračun ili filter pre nego što Insights dođe do određene tačke u svojoj proceni vaših podešavanja. Da biste direktno uticali na vaše rezultate, dodate ključnu reč nivoa izračunavanja u izračunavanje tabele. Za više informacija o tome kako Insights procenjuje upite, pogledajte Redosled evaluacije u Insights.

Sledeći nivoi izračunavanja su podržani za LAC-V funkcije:

- PRE_FILTER – Pre primene filtera iz analize, Insights procenjuje proračune prefiltera. Zatim primenjuje sve filtere koji su konfigurisani na ovim prefilterskim proračunima.
- PRE_AGG – Pre izračunavanja agregacija na nivou prikaza, Insights vrši preagregatne proračune. Zatim primenjuje sve filtere koji su konfigurisani na ovim preagregatnim proračunima. Ovaj rad se dešava pre nanošenja gornjih i donjih N filtera.

Možete koristiti PRE_FILTER ili PRE_AGG ključnu reč kao parametar u sledećim funkcijama izračunavanja tabele. Kada odredite nivo obračuna, koristite neagregiranu meru u funkciji. Na primer, možete koristiti countOver({ORDER ID}, [{Customer ID}], PRE_AGG). Korišćenjem PRE_AGG, odredite da se countOver izvršava na preagregatnom nivou.

- pretraživanje
- fejssiting
- Sortiraj
- Sortiraj
- Pretraživanje
- mazohizam
- Sortiraj
- Иin
- OMILjENO
- OMILjENO
- OMILjENO
- OMILjENO
- OMILjENO

Podrazumevano, prvi parametar za svaku funkciju mora biti agregirana mera. Ako koristite bilo PRE_ FILTER ili PRE_AGG, koristite neagregiranu meru za prvi parametar.

Za LAC-V funkcije, vizuelna agregacija podrazumeva MIN da eliminiše duplikate. Da biste promenili agregaciju, otvorite kontekst polja (desni klik) meni, a zatim izaberite drugu agregaciju.

Izračunata funkcija polja i referenca operatora za Insights

Možete koristiti sledeće funkcije i operatore da kreirate izračunata polja:

- Operateri
- Funkcije po kategorijama
- Funkcije

- Agregatne funkcije
- Funkcije izračunavanja tabele

Operateri

Možete koristiti sledeće operatore u izračunatim poljima. Uvid koristi standardni redosled operacija, a to su zagrade, eksponenti, množenje, deljenje, sabiranje i oduzimanje (PEMDAS). Jednaka (=) i nejednaka (<>) poređenja su osjetljiva na velika i mala slova.

- Dodatak (+)
- Oduzimanje (−)
- Množenje (*)
- Divizija (/)
- Modulo (%) – Pogledajte takođe mod() u donjoj listi.
- Power (^) – Vidi takođe exp() u donjoj listi.
- Jednako (=)
- Nije jednako (<>)
- Veći od (>)
- Veće ili jednako (>=)
- Manje od (<)
- Manje od ili jednako (<=)
- I
- ILI
- NE

Uvid podržava primenu sledećih matematičkih funkcija na izraz.

- Mod(broj, delilac) – Pronalazi ostatak nakon deljenja broja sa deliocem.
- Log(izraz) – Vraća logaritam sa bazom 10 datog izraza.
- Ln(izraz) – Vraća prirodni logaritam datog izraza.

- Abs(izraz) – Vraća apsolutnu vrednost datog izraza.
- Sqrt(izraz) – Vraća kvadratni koren datog izraza.
- Exp(izraz) – Vraća bazu prirodnog log e podignutu na potenciju datog izraza.

Da biste olakšali čitanje dugih proračuna, možete koristiti zagrade da biste razjasnili grupisanje i prvenstvo u proračunima. U sledećoj izjavi, ne trebaju vam zagrade. Izjava o množenju se prvo obrađuje, a zatim se rezultat dodaje na pet, vraćajući vrednost 26. Međutim, zagrade čine izjavu lakšom za čitanje i održavanje.

5 + (7 * 3)

Pošto su zagrade prve u redosledu operacija, možete promeniti redosled u kojem se primenjuju drugi operatori. Na primer, u sledećoj izjavi prvo se obrađuje izjava o dodavanju, a zatim se rezultat množi sa tri, vraćajući vrednost 36.

(5 + 7) * 3

PRIMER Sledeći primer koristi više aritmetičkih operatora da odredi ukupnu prodaju nakon popusta.
(Količina * Iznos) - Popust

PRIMER(=) jednako
Korišćenje = vrši upoređivanje vrednosti osetljivo na velika i mala slova. Redovi u kojima je poređenje TAČNO su uključeni u skup rezultata. U sledećem primeru, redovi u kojima je polje Region Jug su uključeni u rezultate. Ako je region jug, ovi redovi su isključeni.
Region = 'Jug'
U sledećem primeru, poređenje procenjuje na FALSE. Region
= 'jug'
Sledeći primer prikazuje poređenje koje konvertuje Region u sva velika slova (SOUTH), i upoređuje ga sa SOUTH. Ovo vraća redove u kojima je region jug, jug ili jug. toUpper(Region) = 'JUG'

PRIMER (<>)
Simbol koji nije jednak <> znači manje ili veće od.
Dakle, ako kažemo x<>1, onda kažemo ako je x manje od 1 ILI ako je x veće od 1. I < i > se procenjuju zajedno. Drugim rečima, ako je x bilo koja vrednost osim 1. Ili, x nije jednako 1. Koristite <>, a ne !=. Sledeći primer upoređuje status kod sa numeričkom vrednošću. Ovo vraća redove u kojima status kod nije jednak 1.
statusCode <> 1
Sledeći primer upoređuje više statusCode vrednosti. U ovom slučaju, aktivni zapisi imaju

activeFlag = 1. Ovaj primer vraća redove u kojima se primenjuje jedno od sledećeg: Za aktivne zapise, prikažite redove u kojima status nije KSNUMKS ili KSNUMKS

Za neaktivne zapise, prikažite redove u kojima je status 99 ili -1

```
(activeFlag = 1 I (statusCode <> 1 I statusCode <> 2) ILI
( activeFlag = 0 I (statusCode= 99 OR statusCode= -1) )
```

PRIMER(^)

Simbol moći ^ znači moć. Možete koristiti operater snage sa bilo kojim numeričkim poljem sa bilo kojim važećim eksponentom.

Sledeći primer je jednostavan izraz 2 na potenciju 4 ili (2 * 2 * 2 * 2). Ovo vraća vrednost 16.

2^4

Sledeći primer izračunava kvadratni koren polja prihoda. prihod^0.5

PRIMER I, ILI, i NE

Sledeći primer koristi AND, OR, i NOT da uporedi više izraza. To čini korišćenjem uslovnih operatera za označavanje vrhunskih kupaca NE u Vašingtonu ili Oregonu sa posebnom promocijom, koji su napravili više od 10 naloga. Ako se ne vraćaju vrednosti, koristi se vrednost 'n/a'. ifelse(((NE (Država = 'VA' ILI Država = 'ILI')) I naređenja > 10), 'Specijalna promocija KSIZ', 'n / a')

PRIMER - Kreiranje uporednih lista kao što su "u" ili "nije u"

Ovaj primer koristi operatore da kreira poređenje da pronađe vrednosti koje postoje, ili ne postoje, u određenoj listi vrednosti.

Sledeći primer upoređuje promoCode određenu listu vrednosti. Ovaj primer vraća redove u kojima je promoCode na listi (1, 2, 3).

```
promoCode = 1 OR
promoCode = 2 OR
promoCode = 3
```

Sledeći primer upoređuje promoCode određenu listu vrednosti. Ovaj primer vraća redove u kojima promoCode NIJE na listi (1, 2, 3).

```
NE (promoCode = 1
ILI promoCode = 2
ILI promoCode = 3
)
```

Drugi način da se to izrazi je da obezbedi listu gde promoCode nije jednak bilo kojoj stavki na listi.

```
Kod Promo       <> 1
Kod promoCode <> 2
Kod promoCode <> 3
```

PRIMER - Kreiranje poređenja "između"

Ovaj primer koristi operatore poređenja da kreira poređenje koje pokazuje vrednosti koje postoje između jedne i druge vrednosti.

Sledeći primer ispituje OrderDate i vraća redove u kojima je OrderDate između prvog dana i poslednjeg dana KSNUMKS-a. U ovom slučaju, želimo da prvi i poslednji dan budu uključeni, tako da koristimo "ili jednako" na operatorima poređenja.

OrderDate >= "1/1/2016" I OrderDate <= "12/31/2016"

Funkcije po kategorijama

U ovom odeljku možete pronaći listu funkcija dostupnih u Insights-u, sortiranih po kategorijama.

Agregatne funkcije

Agregatne funkcije za izračunata polja u Insights uključuju sledeće. Oni su dostupni samo tokom analize i vizualizacije. Svaka od ovih funkcija vraća vrednosti grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Za svaku agregaciju, postoji i uslovna agregacija. Oni obavljaju istu vrstu agregacije, na osnovu uslova.

- AVG u proseku skup brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- avgIf izračunava prosek na osnovu uslovne izjave.
- Count izračunava broj vrednosti u dimenziji ili meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- countIf izračunava broj na osnovu uslovne izjave.
- distinct_count izračunava broj različitih vrednosti u dimenziji ili meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- distinct_countIf izračunava različit broj na osnovu uslovne izjave.
- Maks vraća maksimalnu vrednost navedene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.

- maxIf izračunava maksimum na osnovu uslovne izjave.
- Medijan vraća srednju vrednost navedene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- medianIf izračunava medijanu na osnovu uslovne izjave.
- min vraća minimalnu vrednost navedene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- minIf izračunava minimum na osnovu uslovne izjave.
- percentil (alias percentileDisc) izračunava *n-ti*percentil određene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- percentileCont izračunava *n-ti*percentil na osnovu kontinuirane distribucije brojeva određene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- percentileDisc (percentil) izračunava *n-ti*percentil na osnovu stvarnih brojeva određene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- periodToDateAvg u proseku skup brojeva u navedenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, kvartal) do tačke u vremenu.
- periodToDateCount izračunava broj vrednosti u dimenziji ili meri za datu vremensku granularnost (na primer, kvartal) do tačke u vremenu, uključujući duplikate.
- periodToDateMak vraća maksimalnu vrednost navedene mere za datu vremensku granularnost (na primer, kvartal) do tačke u vremenu.
- periodToDateMedian vraća srednju vrednost navedene mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- periodToDateMin vraća minimalnu vrednost određene mere ili datuma za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- periodToDatePercentile izračunava percentil na osnovu stvarnih brojeva u meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- periodToDatePercentileCont izračunava percentil na osnovu kontinuirane distribucije brojeva u meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- periodToDateStDev izračunava standardnu devijaciju skupa brojeva u navedenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu na osnovu uzorka.

- periodToDateStDevP izračunava standardnu devijaciju stanovništva skupa brojeva u navedenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu na osnovu uzorka.
- periodToDateSum dodaje skup brojeva u navedenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- periodToDateVar izračunava varijansu uzorka skupa brojeva u navedenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- periodToDateVarP izračunava varijansu stanovništva skupa brojeva u određenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- stdev izračunava standardnu devijaciju skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu uzorka.
- stdevIf izračunava standardnu devijaciju uzorka na osnovu uslovne izjave.
- STDEVP izračunava standardnu devijaciju skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu pristrasne populacije.
- stdevpIf izračunava odstupanje stanovništva na osnovu uslovne izjave.
- var izračunava varijansu skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu uzorka.
- varIf izračunava varijansu uzorka na osnovu uslovne izjave.
- VARP izračunava varijansu skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu pristrasne populacije.
- varpIf izračunava varijansu populacije na osnovu uslovne izjave.
- Sum dodaje skup brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- sumIf izračunava sumu na osnovu uslovne izjave.

Uslovne funkcije

Uslovne funkcije za izračunata polja u Insights uključuju sledeće:

- Koalesce vraća vrednost prvog argumenta koji nije nula.
- Ifelse procenjuje skup *if, onda* izraza uparivanja i vraća vrednost argumenta *then* za prvi *argument if* koji procenjuje da je istinit.
- in procenjuje izraz da vidi da li je u datoj listi vrednosti.
- isNotNull procenjuje izraz da vidi da li nije null.
- isNull procenjuje izraz da vidi da li je null. Ako je izraz null,isNull vraća true, a u suprotnom vraća false.
- notIn procenjuje izraz da vidi da li nije u datoj listi vrednosti.
- nullIf upoređuje dva izraza. Ako su jednaki, funkcija vraća null. Ako nisu jednake, funkcija vraća prvi izraz.
- Prekidač vraća izraz koji odgovara prvoj oznaki jednakoj izrazu uslova.

Funkcije datuma

Funkcije datuma za izračunata polja u Uvidu uključuju sledeće:

- addDateTime dodaje ili oduzima jedinicu vremena na date datum ili vreme.
- addVorkDais dodaje ili oduzima dati broj radnih dana do datuma ili vremena.
- dateDiff vraća razliku u danima između dva polja datuma.
- epochDate pretvara datum epohe u standardni datum.
- Ekstrakt vraća određeni deo vrednosti datuma.
- formatDate formatira datum koristeći obrazac koji odredite.
- isVorkDai vraća TRUE ako je data vrednost datuma i vremena radni ili radni dan.
- netVorkDais vraća broj radnih dana između dve date vrednosti datuma.
- Sada vraća trenutni datum i vreme, koristeći bilo podešavanja za bazu podataka, ili UTC za datoteku i Salesforce.
- truncDate vraća vrednost datuma koja predstavlja određeni deo datuma.

Numeričke funkcije

Numeričke funkcije za izračunata polja u Insights uključuju sledeće:

- Ceil zaokružuje decimalnu vrednost na sledeći najviši ceo broj.
- decimalToInt konvertuje decimalnu vrednost u ceo broj.
- Sprat smanjuje decimalnu vrednost na sledeći najniži ceo broj.
- intToDecimal konvertuje celobrojnu vrednost u decimalu.
- Zaokružuje decimalnu vrednost na najbliži ceo broj ili, ako je skala specificirana, na najbliže decimalno mesto.

Matematičke funkcije

Matematičke funkcije za izračunata polja u Insights uključuju sledeće:

- Mod(broj, delilac) – Pronalazi ostatak nakon deljenja broja sa deliocem.
- Log(izraz) – Vraća logaritam sa bazom 10 datog izraza.
- Ln(izraz) – Vraća prirodni logaritam datog izraza.
- Abs(izraz) – Vraća apsolutnu vrednost datog izraza.
- Sqrt(izraz) – Vraća kvadratni koren datog izraza.
- Exp(izraz) – Vraća bazu prirodnog log *e* podignutu na potenciju datog izraza.

String funkcije

String (tekstualne) funkcije za izračunata polja u Insights uključuju sledeće:

- Concat ulančava dva ili više nizova.
- sadrži provere da li izraz sadrži podstring.
- endsWith proverava da li se izraz završava sa navedenim podstringom.
- Levo vraća određeni broj krajnjih levih znakova iz niza.
- Lociranje locira podstring unutar drugog stringa, i vraća broj znakova pre podstringa.
- Ltrim uklanja prethodni prazan prostor iz stringa.
- parseDate analizira string da bi se utvrdilo da li sadrži vrednost datuma, i vraća datum ako se nađe.
- parseDecimal analizira string da bi utvrdio da li sadrži decimalnu vrednost.

- parseInt analizira string da bi se utvrdilo da li sadrži celu vrednost.
- parseJson analizira vrednosti iz izvornog JSON-a ili iz JSON objekta u tekstualnom polju.
- Zamena zamenjuje deo niza novim nizom.
- Desno vraća određeni broj krajnjih desnih znakova iz stringa.
- Rtrim uklanja sledeći prazan prostor iz stringa.
- Split razdvaja string u niz podstringova, na osnovu razdjelnika koji izaberete, i vraća stavku specificiranu pozicijom.
- startsWith proverava da li izraz počinje sa navedenim podstringom.
- Strlen vraća broj znakova u nizu.
- Substring vraća specificirani broj znakova u stringu, počevši od specificirane lokacije.
- toLower formatira string u svim malim slovima.
- toString formatira ulazni izraz kao string.
- toUpper formatira niz u svim velikim slovima.
- trim uklanja i prethodni i sledeći prazan prostor iz stringa.

Tabela proračuna

Tabela proračuni formiraju grupu funkcija koje pružaju kontekst u analizi. Oni pružaju podršku za obogaćenu agregiranu analizu. Korišćenjem ovih proračuna možete se baviti uobičajenim poslovnim scenarijima kao što su izračunavanje procenta ukupnog iznosa, tekuća suma, razlika, zajednička osnovna linija i rang.

Kada analizirate podatke u određenom vizuelnom prikazu, možete da primenite tabelarne kalkulacije na trenutni skup podataka da biste otkrili kako dimenzije utiču na mere ili jedni druge. Vizuelizovani podaci su vaš skup rezultata na osnovu vašeg trenutnog skupa podataka, sa svim filterima, izborima polja i prilagođavanjima. Da biste videli tačno šta je ovaj skup rezultata, možete izvoziti svoj vizuelni u datoteku. Funkcija izračunavanja tabele obavlja operacije na podacima kako bi otkrila odnose između polja.

Funkcije zasnovane na pretragi

- Razlika izračunava razliku između mere zasnovane na jednom skupu particija i sorti, i mere zasnovane na drugom.
- Kašnjenje izračunava kašnjenje (prethodna) vrednost za meru.

- Olovo izračunava olovnu (sledeću) vrednost za meru.
- percentDifference izračunava procentualnu razliku između trenutne vrednosti i vrednosti poređenja.

Preko funkcija

- avgOver izračunava prosek mere u jednoj ili više dimenzija.
- countOver izračunava broj polja preko jedne ili više dimenzija.
- distinctCountOver izračunava različit broj operanda podeljenog specificiranim atributima na određenom nivou.
- maxOver izračunava maksimum mere preko jedne ili više dimenzija.
- minOver izračunava minimum mere preko jedne ili više dimenzija.
- percentileOver (alias of percentileDiscOver) izračunava *n-ti*percentil mere podeljene listom dimenzija.
- percentilContOver izračunava *n-ti*percentil na osnovu kontinuirane distribucije brojeva mere podeljene listom dimenzija.
- percentileDiscOver izračunava *n-ti*percentil na osnovu stvarnih brojeva mere podeljene listom dimenzija.
- percentOfTotal izračunava procenat koji mera doprinosi ukupnom iznosu.
- periodOverPeriodDifference izračunava razliku mere u dva različita vremenska perioda kao što je određeno periodom granularnosti i ofseta.
- periodOverPeriodLastValue izračunava poslednju (prethodnu) vrednost mere iz prethodnog vremenskog perioda kao što je navedeno granularnošću perioda i ofsetom.
- periodOverPeriodPercentDifference izračunava procentualnu razliku mere u dva različita vremenska perioda kao što je navedeno granularnošću perioda i ofsetom.
- periodToDateAvgOverTime izračunava prosek mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- periodToDateCountOverTime izračunava broj dimenzije ili mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.

- periodToDateMakOverTime izračunava maksimum mere ili datuma za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- periodToDateMinOverTime izračunava minimum mere ili datuma za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- periodToDateSumOverTime izračunava zbir mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.
- sumOver izračunava zbir mere preko jedne ili više dimenzija.
- stdevover izračunava standardnu devijaciju navedene mere, podeljene izabranim atributom ili atributima, na osnovu uzorka.
- stdevpOver izračunava standardnu devijaciju navedene mere, podeljenu izabranim atributom ili atributima, na osnovu pristrasne populacije.
- varOver izračunava varijansu određene mere, podeljene izabranim atributom ili atributima, na osnovu uzorka.
- varpOver izračunava varijansu određene mere, podeljene izabranim atributom ili atributima, na osnovu pristrasne populacije.

Rangiranje funkcije

- Rang izračunava rang mere ili dimenzije.
- denseRank izračunava rang mere ili dimenzije, ignorišući duplikate.
- percentileRank izračunava rang mere ili dimenzije, na osnovu percentila.

Funkcije trčanja

- runningAvg izračunava tekući prosek za meru.
- runningCount izračunava broj trčanja za meru.
- runningMak izračunava tekući maksimum za meru.
- runningMin izračunava tekući minimum za meru.
- runningSum izračunava tekuću sumu za meru.

Funkcije prozora

- firstValue izračunava prvu vrednost agregirane mere ili dimenzije podeljene i sortirane po određenim atributima.
- lastValue izračunava poslednju vrednost agregirane mere ili dimenzije podeljene i sortirane po navedenim atributima.
- windowAvg izračunava prosek agregirane mere u prilagođenom prozoru koji je podeljen i sortiran po određenim atributima.
- windowCount izračunava broj agregirane mere u prilagođenom prozoru koji je particionisan i sortiran po specificiranim atributima.
- windowMax izračunava maksimum agregirane mere u prilagođenom prozoru koji je particionisan i sortiran po specificiranim atributima.
- windowMin izračunava minimum agregirane mere u prilagođenom prozoru koji je particioniran i sortiran po specificiranim atributima.
- windowSum izračunava zbir agregirane mere u prilagođenom prozoru koji je particionisan i sortiran po specificiranim atributima.

Srodne teme

- Operateri
- Funkcije
- Agregatne funkcije
- Funkcije izračunavanja tabele

Funkcije

U ovom odeljku možete pronaći listu funkcija dostupnih u Insights-u. Da biste videli listu funkcija sortiranih po kategorijama, sa kratkim definicijama, pogledajte Funkcije po kategorijama.

Teme

- Srpsko-hrvatski
- Srpskohrvatski / srpskohrvatski

- Abs
- OMILjENO
- Sortiraj
- Pretraživanje
- Sadrži
- decimalToInt
- dateDiff
- sadržina
- epochDate
- Ekp
- Izdvojite
- Patos
- formatDate
- Ako-li
- U
- intToDecimal
- isNotNull
- OMILjENO
- isVorkDai
- Levo
- Pronađite
- Evidencije
- U
- OMILjENO
- Mapa sajta

- Srpsko-hrvatski
- Sada
- Pretraživanje
- Pretraživanje
- parseDate
- parseDecimal
- OMILjENO
- OMILjENO
- Zameni
- Desno
- Okrugli
- OMILjENO
- Podelimo
- OMILjENO
- Počinje sa
- OMILjENO
- Pretraga
- Prebacite
- doLower
- Sortiraj
- Srpsko-hrvatski
- Trim
- Srpsko-hrvatski

Srodne teme

- Operateri
- Funkcije po kategorijama
- Agregatne funkcije
- Funkcije izračunavanja tabele

Srpsko-hrvatski

addDateTime dodaje ili oduzima jedinicu vremena od datetime vrednosti. Na primer, addDateTime (2,'GGGG',parseDate('02-JUL-2018', 'dd-MMM-gggg')) vraća 02-JUL-2020. Ovu funkciju možete koristiti za obavljanje matematike datuma na datumu i vremenu podataka.

Sintaksa

```
addDateTime(iznos, period, datum)
```

Argumente

Iznos

Pozitivna ili negativna cela vrednost koja predstavlja količinu vremena koje želite da dodate ili oduzmete od obezbeđenog datuma i vremena.

menstruacija

Pozitivna ili negativna vrednost koja predstavlja količinu vremena koju želite da dodate ili oduzmete od datog datuma i vremena. Rokovi važenja su sledeći:

- GGGG: Ovo vraća godišnji deo datuma.
- P: Ovo vraća kvartal kojem pripada datum (1–4).
- MM: Ovo vraća mesečni deo datuma.
- DD: Ovo vraća dnevni deo datuma.
- VK: Ovo vraća nedeljni deo datuma. Nedelja počinje u nedelju u Insights.
- HH: Ovo vraća sat deo datuma.
- MI: Ovo vraća minutni deo datuma.

- SS: Ovo vraća drugi deo datuma.
- MS: Ovo vraća milisekundni deo datuma.

Datumi i vreme
Datum ili vreme koje želite da izvršite matematiku datuma.

Vrsta povratka
Datum i vreme

Primer
Recimo da imate polje koje se zove purchase_date koje ima sledeće vrednosti.

```
2018 maj 13 13:24
2017 jan 31 23:06
2016 dec 28 06:45
```

Koristeći sledeće proračune, addDateTime menja vrednosti kao što je prikazano u nastavku.

```
addDateTime(-2, 'GGGG', purchaseDate) 2016

maj 13 13:24
2015 jan 31 23:06
2014 dec 28 06:45


addDateTime(4, 'DD', purchaseDate) 2018

maj 17 13:24
2017 Jan 4 23:06
2017 jan 1 06:45


addDateTime(20, 'MI', purchaseDate) 2018 maj

13 13:44
2017 jan 31 23:26
2016 dec 28 07:05
```

Srpskohrvatski / srpskohrvatski
addVorkDais dodaje ili oduzima određeni broj radnih dana na datu vrednost datuma. Funkcija vraća datum za radni dan, koji pada na određene radne dane nakon ili pre date vrednosti datuma unosa.

Sintaksa

```
addVorkDais(initDate, numVorkDais)
```

Argumente

initDate

Važeći datum koji nije NULL koji deluje kao početni datum za izračunavanje.

- **Polje** skupa podataka– Bilo koje polje datuma iz skupa podataka u koje dodajete ovu funkciju.
- **Funkcija** datuma– Bilo koji izlaz datuma iz druge funkcije datuma , na primer parseDate, epochDate, addDateTime, i tako dalje.

  ```
  addWorkDays(epochDate(1659484800), numWorkDays)
  ```

- **Izračunata polja** – Bilo koje izračunato polje uvida koje vraća vrednost datuma .

  ```
  calcFieldStartDate = addDateTime(KSNUMKS, "DD", startDate) addVorkDais(calcFieldStartDate, numVorkDais)
  ```

- **Parametri** – Bilo koji uvid u datum-vreme parametar.

  ```
  addVorkDais($paramStartDate, numVorkDais)
  ```

- Bilo koja kombinacija gore navedenih vrednosti argumenata.

Srpsko-hrvatski

Ne-NULL ceo broj koji deluje kao krajnji datum za izračunavanje.

- **Bukvalno** – Celobrojni literal direktno otkucan u uređivaču izraza.
- **Polje** skupa podataka– Bilo koje polje datuma iz skupa podataka.
- **Skalarna funkcija ili proračun–** Bilo koja skalarna funkcija Insights koja vraća celobrojni izlaz iz drugog, na primer decimalToInt, abs **,** i tako dalje.

  ```
  addVorkDais(initDate, decimalToInt(sqrt (abs(numVorkDais)) ) )
  ```

- **Izračunato polje** – Bilo koje izračunato polje Uvida koje vraća vrednost datuma .

```
someOtherIntegerCalcField = (num_days * 2) + 12
addWorkDays(initDate, someOtherIntegerCalcField)
```

- **Parametar** – Bilo koji uvid datetime parametar.

```
addVorkDais(initDate, $param_numVorkDais)
```

- Bilo koja kombinacija gore navedenih vrednosti argumenata.

Vrsta povratka

Ceo broj

Ouptut vrednosti

Očekivane izlazne vrednosti uključuju:

- Pozitivan ceo broj (kada start_date < end_date)
- Negativni ceo broj (kada start_date > end_date)
- NULL kada jedan ili oba argumenta dobiju nultu vrednost iz polja skupa podataka.

Ulazne greške

Nedozvoljene vrednosti argumenata uzrokuju greške, kao što je prikazano u sledećim primerima.

- Korišćenje bukvalnog NULL kao argumenta u izrazu je zabranjeno.

```
addVorkDais(NULL, numVorkDais)
```

```
Greška
Najmanje jedan od argumenata u ovoj funkciji nema ispravan tip. Ispravite izraz i ponovo izaberite Kreiraj.
```

- Korišćenje string literala kao argumenta, ili bilo kog drugog tipa podataka osim datuma, u izrazu je zabranjeno. U sledećem primeru, string "2022-08-10" izgleda kao datum, ali to je zapravo string. Da biste ga koristili, morali biste da koristite funkciju koja se pretvara u tip podataka datuma.

```
addWorkDays("2022-08-10", 10)
```

```
Greška
Izraz addWorkDays("2022-08-10", numWorkDays) za funkciju addWorkDays ima netačan tip argumenta addWorkDays(String, Number).
Sintaksa funkcije očekuje Datum, ceo broj.
```

Primer

Pozitivan ceo broj kao numVorkDais argument će dati datum u budućnosti ulaznog datuma. Negativan ceo broj kao numVorkDais argument će dati rezultantni datum u prošlosti ulaznog datuma. Nulta vrednost za argument numVorkDais daje istu vrednost kao datum unosa bez obzira da li pada na radni dan ili vikend ili ne.

Funkcija addVorkDais radi na granularnosti: DAI. Tačnost se ne može sačuvati na bilo kojoj granularnosti koja je niža ili viša od nivoa DAY .

```
addVorkDais(početakDatum, krajnji datum)
```

Pretpostavimo da postoji polje pod nazivom employmentStartDate sa sledećim vrednostima:

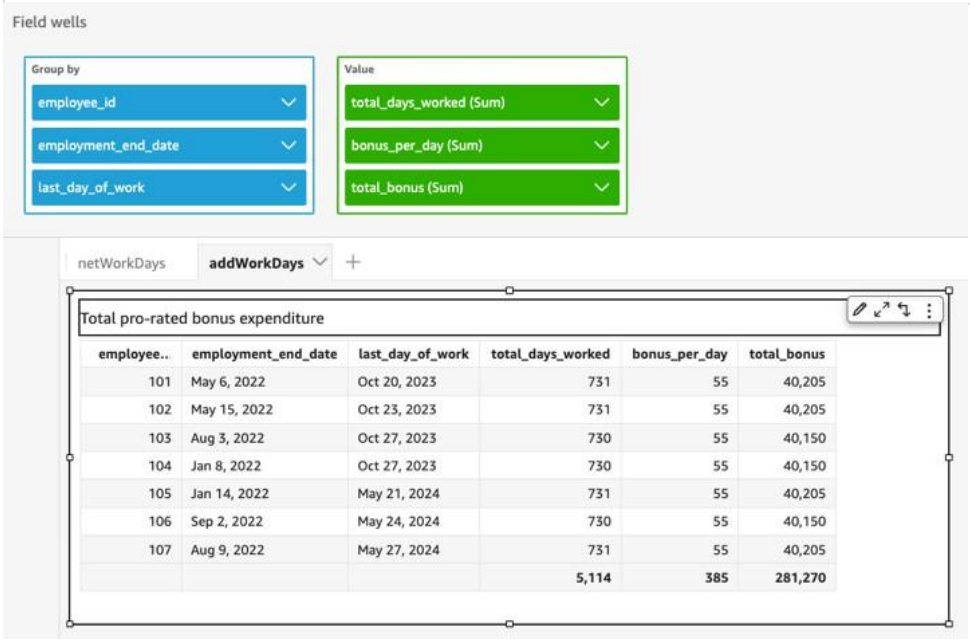
```
2022-08-10 2022-08-06 2022-08-07
```

Koristeći gornje polje i sledeće proračune, addVorkDais vraća modifikovane vrednosti kao što je prikazano ispod:

```
addVorkDais(employmentStartDate, 7)

2022-08-19
2022-08-16
2022-08-16

addVorkDais(employmentStartDate, -5)

2022-08-02
2022-08-01
2022-08-03

addVorkDais(employmentStartDate, 0)

2022-08-10
2022-08-06
2022-08-07
```

Sledeći primer izračunava ukupan proporcionalni bonus koji će biti isplaćen svakom zaposlenom za dve godine na osnovu toga koliko dana svaki zaposleni je zapravo radio.

```
last_day_of_work = addVorkDais(employment_start_date, 730) total_days_worked =
netVorkDais(employment_start_date, last_day_of_work) total_bonus = total_days_worked
* bonus_per_day
```



employee..	employment_end_date	last_day_of_work	total_days_worked	bonus_per_day	total_bonus
101	May 6, 2022	Oct 20, 2023	731	55	40,205
102	May 15, 2022	Oct 23, 2023	731	55	40,205
103	Aug 3, 2022	Oct 27, 2023	730	55	40,150
104	Jan 8, 2022	Oct 27, 2023	730	55	40,150
105	Jan 14, 2022	May 21, 2024	731	55	40,205
106	Sep 2, 2022	May 24, 2024	730	55	40,150
107	Aug 9, 2022	May 27, 2024	731	55	40,205
			5,114	385	281,270

Abs

ABS vraća apsolutnu vrednost datog izraza.

Sintaksa

```
abs(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti numerički. To može biti ime polja, bukvalna vrednost ili druga funkcija.

OMILjENO

CEIL zaokružuje decimalnu vrednost na sledeći najviši ceo broj. Na primer,ceil (29.02) vraća 30.

Sintaksa

```
ceil(decimalno)
```

Argumente

Decimalni

Polje koje koristi decimalni tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je 17.62, ili poziv na drugu funkciju koja daje decimalu.

Vrsta povratka

Ceo broj

Primer

Sledeći primer zaokružuje decimalno polje na sledeći najviši ceo broj.

```
ceil(prodajaIznos)
```

Slede date vrednosti polja.

```
20.13
892.03
57.54
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
21
893
58
```

Sortiraj

coalesce vraća vrednost prvog argumenta koji nije null. Kada se pronađe ne-nulta vrednost, preostali argumenti na listi se ne procenjuju. Ako su svi argumenti null, rezultat je null. Stringovi 0-dužine su validne vrednosti i ne smatraju se ekvivalentnim null.

Sinta
ksa

```
coalesce(ekspresija1, ekspresija2 [, ekspresija3, ...])
```

Argumente

coalesce uzima dva ili više izraza kao argumente. Svi izrazi moraju imati isti tip podataka ili biti u mogućnosti da budu implicitno bačeni na isti tip podataka.

Izraz

Izraz može biti numerički, datetime, ili string. To može biti ime polja, bukvalna vrednost ili druga funkcija.

Vrsta povratka

coalesce vraća vrednost istog tipa podataka kao i ulazni argumenti.

Primer

Sledeći primer preuzima adresu za naplatu kupca ako postoji, njenu adresu ako ne postoji adresu za naplatu ili vraća "Nema navedene adrese" ako nijedna adresa nije dostupna.

```
coalesce(billingAddress, streetAddress, 'Nema navedene adrese')
```

Pretraživanje

Concat ulančava dva ili više stringova.

Sintaksa

```
concat(ekspresija1, ekspresija2 [, ekspresija3 ...])
```

Argumente

concat uzima dva ili više string izraza kao argumente.

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Niz

Primeri

Sledeći primer spaja tri string polja i dodaje odgovarajući razmak.

```
concat(pozdrav, ' ', ime, ' ', prezime)
```

Slede date vrednosti polja.

```
Oslovljavanj        Prezime                 Prezime
-----------------------------------------------------------------------------------------
Ms.                 Li                      Huan
Dr.                 Ana Karolina            Srpskohrvats
G.                  Nikhil                  ki /
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
Gospođa Li Huan
Dr. Ana Carolina Silva
gospodin Nikhil Jaiashankar
```

Sledeći primer spaja dva string literala.

```
concat('Zdravo', 'svet')
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
Omiljeno
```

Sadrži

Sadrži procenjuje da li podstring koji ste naveli postoji unutar izraza. Ako izraz sadrži podstring, sadrži vraća true, a u suprotnom vraća laž.

Sintaksa

```
sadrži(izraz, podstring, string-poređenje-režim)
```

Argume
nte

Izraz
Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

mazohizam
Skup znakova za proveru u odnosu na izraz . Podstring se može pojaviti jednom ili više puta u *izražavanje*.

string-poređenje-režim
(Opciono) Specificira režim upoređivanja stringova koji se koristi:

- CASE_SENSITIVE – String poređenja su osjetljiva na velika i mala slova.
- CASE_INSENSITIVE – String poređenja su neosjetljiva na velika i mala slova.

Ova vrednost podrazumevano CASE_SENSITIVE kada je prazna.

Vrsta povratka
Boleanski

Primeri

Podrazumevani primer osetljiv na velika i mala slova
Sledeći primer koji razlikuje velika i mala slova procenjuje da li state_nm sadrži Novo.

```
sadrži(state_nm, "Novo")
```

Slede date vrednosti polja.

```
Njujork
Njujork
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
istina
lažna
```

Primer bez razlikovanja velikih i malih slova

Sledeći primer bez razlikovanja velikih i malih slova procenjuje da li state_nm sadrži novo.

```
sadrži(state_nm, "novo", CASE_INSENSITIVE)
```

Slede date vrednosti polja.

```
Njujork
Njujork
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
istina
istina
```

Primer sa uslovnim izjavama

Funkcija contains može da se koristi kao uslovna naredba u okviru sledećih If funkcija:

avgIf,minIf,distinct_countIf,countIf,maxIf,medianIf,stdevIf,stdevpIf,sumIf,varIf , i varpIf.

Sledeći primer sumira prodaju samo ako state_nm sadrži Novo.

```
sumIf(Prodaja,sadrži(state_nm, "Novo"))
```

NE sadrži primer

Uslovni operator NOT može se koristiti za procenu ako izraz ne sadrži specificirani podstring.

```
NE(sadrži(state_nm, "Novo"))
```

Primer korišćenja numeričkih vrednosti

Numeričke vrednosti se mogu koristiti u izrazima ili podstring argumentima primenom funkcije toString .

```
sadrži(state_nm, toString(5)
```

decimalToInt

decimalToInt konvertuje decimalnu vrednost u ceo tip podataka tako što skida decimalnu tačku i sve brojeve posle nje. decimalToInt ne zaokružuje. Na primer,decimalToInt (29.99) vraća 29.

Sintaksa

```
decimalToInt(decimalno)
```

Argumente

Decimalni

Polje koje koristi decimalni tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je 17.62, ili poziv na drugu funkciju koja daje decimalu.

Vrsta povratka

Ceo broj

Primer

Sledeći primer pretvara decimalno polje u ceo broj.

```
decimalToInt(prodajaKoličina)
```

Slede date vrednosti polja.

```
  20.13
892.03
  57.54
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
  20
892
  57
```

dateDiff

dateDiff vraća razliku u danima između dva polja datuma. Ako uključite vrednost za period, dateDiff vraća razliku u intervalu perioda, a ne u danima.

Sintaksa

```
dateDiff(date1; date2,[period])
```

Argumente

dateDiff uzima dva datuma kao argumente. Određivanje perioda nije obavezno.

Datum 1

Prvi datum u poređenju. Polje datuma ili poziv na drugu funkciju koja daje datum.

Datum 2

Drugi datum u poređenju. Polje datuma ili poziv na drugu funkciju koja daje datum.

menstruacija

Period razlike koji želite vratiti, zatvoren u navodnicima. Rokovi važenja su sledeći:

- GGGG: Ovo vraća godišnji deo datuma.
- P: Ovo vraća datum prvog dana kvartala kojem datum pripada.
- MM: Ovo vraća mesečni deo datuma.
- DD: Ovo vraća dnevni deo datuma.
- VK: Ovo vraća nedeljni deo datuma. Nedelja počinje u nedelju u Insights.
- HH: Ovo vraća sat deo datuma.
- MI: Ovo vraća minutni deo datuma.
- SS: Ovo vraća drugi deo datuma.
- MS: Ovo vraća milisekundni deo datuma.

Vrsta povratka

Ceo broj

Primer

Sledeći primer vraća razliku između dva datuma.

```
dateDiff(orderDate, shipDate, "MM")
```

dateDiff(orderDate, shipDate, "MM")

Slede date vrednosti polja.

```
Datum                    sadržina
==========================
==
01/01/18                 03/05/18
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
2
1
```

sadržina

endsVith procenjuje da li se izraz završava sa podstringom koji odredite. Ako se izraz završava sa podstringom,endsWith vraća true, a u suprotnom vraća false.

Sintaksa

```
endsVith(izraz, podstring, string-poređenje-režim)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

mazohizam

Skup znakova za proveru u odnosu na izraz. Podstring se može pojaviti jednom ili više puta u izrazu.

string-poređenje-režim

(Opciono) Specificira režim upoređivanja stringova koji se koristi:

- CASE_SENSITIVE – String poređenja su osjetljiva na velika i mala slova.
- CASE_INSENSITIVE – String poređenja su neosjetljiva na velika i mala slova.

Ova vrednost podrazumevano CASE_SENSITIVE kada je prazna.

Vrsta povratka

Boleanski

Primeri

Podrazumevani primer osetljiv na velika i mala slova

Sledeći primer osetljiv na velika i mala slova procenjuje da li state_nm endsVith "lork".

```
endsVith(state_nm, "Jork")
```

Slede date vrednosti polja.

```
Njujork
Njujork
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
istina
lažna
```

Primer bez razlikovanja velikih i malih slova

Sledeći primer bez razlikovanja velikih i malih slova procenjuje da li state_nm endsVith "iork".

```
endsWith(state_nm, "iork", CASE_INSENSITIVE)
```

Slede date vrednosti polja.

```
Njujork
Njujork
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
istina
istina
```

Primer sa uslovnim izjavama

Funkcija endsWith može da se koristi kao uslovna izjava u okviru sledećih If funkcija:

avgIf,minIf,distinct_countIf,countIf,maxIf,medianIf,stdevIf,stdevpIf,sumIf,varIf , i varpIf.

Sledeći primer sumira prodaju samo ako se state_nm završava sa "Jork".

```
sumIf(Prodaja,endsVith(state_nm, "Jork"))
```

NE sadrži primer

Uslovni operator NOT može se koristiti za procenu ako izraz ne počinje sa navedenim podstringom.

```
NOT(endsWith(state_nm, "Jork"))
```

Primer korišćenja numeričkih vrednosti

Numeričke vrednosti se mogu koristiti u izrazima ili podstring argumentima primenom funkcije toString .

```
endsVith(state_nm, toString(5) )
```

epochDate

epochDate pretvara datum epohe u standardni datum u formatu yyyy-MM-dd**T**kk:mm:ss. SSS**Z**, koristeći sintaksu obrazca formata navedenu u Class DateTimeFormat u dokumentaciji projekta Joda. Primer je 2015-10-15T19:11:51.003Z.

epochDate je podržan za upotrebu sa analizama zasnovanim na skupovima podataka koji se nalaze u Insights (SPICE).

Sintaksa

```
epochDate(epochdate)
```

Argumente

Epochdate
Datum epohe, koji je celobrojni prikaz datuma kao broja sekundi od 00:00:00 UTC 1. januara 1970.

epochdate mora biti ceo broj. To može biti ime polja koje koristi ceo tip podataka, bukvalnu целu vrednost ili poziv na drugu funkciju koja daje цeli broj. Ako je цела vrednost duža od 10 cifara, cifre posle 10. mesta se odbacuju.

Vrsta povratka
Datum

Primer
Sledeći primer pretvara datum epohe u standardni datum.

```
epochDate(3100768000)
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
2068-04-04T12:26:40.000Z
```

Ekp
exp vraća bazu prirodnog log e podignutu na snagu datog izraza.

Sintaksa

```
eksp(izraz)
```

Argumente

Izraz
Izraz mora biti numerički. To može biti ime polja, bukvalna vrednost ili druga funkcija.

Izdvojite

Ekstrakt vraća određeni deo vrednosti datuma. Traženje vremenskog dela datuma koji ne sadrži informacije o vremenu vraća KSNUMKS.

Sintaksa

```
Ekstrakt(period, datum)
```

Argumente

menstruacija

Period koji želite izvući iz vrednosti datuma. Rokovi važenja su sledeći:

- GGGG: Ovo vraća godišnji deo datuma.
- P: Ovo vraća kvartal kojem pripada datum (1–4).
- MM: Ovo vraća mesečni deo datuma.
- DD: Ovo vraća dnevni deo datuma.
- VD: Ovo vraća dan u nedelji kao ceo broj, sa nedeljom kao 1.
- HH: Ovo vraća sat deo datuma.
- MI: Ovo vraća minutni deo datuma.
- SS: Ovo vraća drugi deo datuma.
- MS: Ovo vraća milisekundni deo datuma.

  NAPOMENA Vađenje milisekundi nije podržano u Presto bazama podataka ispod verzije 0.216.

Datum

Polje datuma ili poziv na drugu funkciju koja daje datum.

Vrsta povratka

Ceo broj

Primer

Sledeći primer izvlači dan iz vrednosti datuma.

```
ekstrakt('DD', orderDate)
```

Slede date vrednosti polja.

```
Datum porudžbine
=========
01/01/14
09/13/16
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
01
13
```

Patos

sprat smanjuje decimalnu vrednost na sledeći najniži ceo broj. Na primer,floor (29.08) vraća 29.

Sintaksa

```
sprat (decimalni)
```

Argumente

Decimalni

Polje koje koristi decimalni tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je 17.62, ili poziv na drugu funkciju koja daje decimalu.

Vrsta povratka

Ceo broj

Primer

Sledeći primer smanjuje decimalno polje na sledeći najniži ceo broj.

```
sprat (prodajaIznos)
```

Slede date vrednosti polja.

```
20.13
892.03
57.54
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
20
892
57
```

formatDate

formatDate formatira datum koristeći obrazac koji odredite. Kada pripremate podatke, možete koristiti formatDate za preoblikovanje datuma. Da biste preformatirali datum u analizi, izaberete opciju formata iz kontekst menija na datumskom polju.

Sintaksa

```
formatDate(datum, ['format'])
```

Argumente

Datum

Polje datuma ili poziv na drugu funkciju koja daje datum.

Format

(Opciono) String koji sadrži obrazac formata koji treba primeniti.

Ako ne specificirate format, ovaj string podrazumeva yyyy-MM-dd**T**kk:mm:ss:SSS.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer formatira UTC datum.

```
formatDate(orderDate, 'dd MMM gggg')
```

Slede date vrednosti polja.

```
Datum porudžbine
=========
2012-12-14T00:00:00.000Z
2013-12-29T00:00:00.000Z
2012-11-15T00:00:00.000Z
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
13 jul 2012 »
28 jul 2013
14 jul 2012
```

Primer

Ako datum sadrži pojedinačne navodnike ili apostrofe, na primer yyyyMMdd'T'HHmmss, možete rukovati ovim formatom datuma koristeći jedan od sledećih metoda.

- Priložite ceo datum u dvostrukim navodnicima, kao što je prikazano u sledećem primeru:

  ```
  formatDate({myDateField}, "yyyyMMdd'T'HHmmss")
  ```

- Izbegavajte pojedinačne navodnike ili apostrofe dodavanjem obrnute kose crte (\ ) levo od njih, kao što je prikazano u sledećem primeru:

  ```
  formatDate({myDateField}, 'yyyyMMdd\'T\'HHmmss')
  ```

Ako-li

ifelse procenjuje skup *if*, *onda* izraza uparivanja i vraća vrednost *then* argumenta za prvi *argument if* koji procenjuje da je istinit. Ako nijedan od argumenata *if* procenjuje da je istina, onda se vraća vrednost argumenta *else* .

Sinta
ksa

```
ifelse(ako-izraz-1, onda-izraz-1 [, ako-izraz-n, onda-izraz-n
...], else-izraz)
```

Argumente

ifelse zahteva jedan ili više *if,then* izraz uparivanja i zahteva tačno jedan izraz za *else*
Argument.

if-izraz

Izraz koji se vrednuje kao istinit ili ne. To može biti ime polja kao addressKSNUMKS , bukvalna vrednost kao što je "Nepoznato" ili druga funkcija kao što je toString (salesAmount). Primer je isNotNull (FieldName).

Ako koristite više operatora AND i OR u argumentu if , priložite izjave u zagradama da biste identifikovali redosled obrade. Na primer, sledeći argument if vraća zapise sa mesecom 1, 2 ili 5 i godinom 2000.

```
ifelse((mesec = 5 ILI mesec < 3) I godina = 2000, 'da', 'ne')
```

Sledeći argument ako koristi iste operatore, ali vraća zapise sa mesecom od 5 i bilo kojom godinom, ili sa mesecom od 1 ili 2 i godinom 2000.

```
ifelse(mesec = 5 OR (mesec < 3 I godina = 2000), 'da', 'ne')
```

tada-izraz

Izraz koji se vraća ako je njegov *argument if* je procenjen kao istinit. To može biti ime polja kao address1 , bukvalna vrednost kao što je 'Nepoznato', ili poziv na drugu funkciju. Izraz mora imati isti tip podataka kao i drugi argumenti i argument else .

else-izraz

Izraz koji se vraća ako nijedan od argumenata *ako* ne vrednuje kao istinit. To može biti ime polja kao addressKSNUMKS , bukvalna vrednost kao što je "Nepoznato" ili druga funkcija kao što je toString (salesAmount). Izraz mora imati isti tip podataka kao i svi tadašnji argumenti.

Vrsta povratka

ifelse vraća vrednost istog tipa podataka kao i vrednosti u *then-expression*. Svi podaci su se tada *vratili* i *else* izrazi moraju biti istog tipa podataka ili biti konvertovani u isti tip podataka.

Primeri

Sledeći primer generiše kolonu aliasa za zemlju polja.

```
ifelse(zemlja = "Sjedinjene Države", "SAD", zemlja = "Kina", "CN", zemlja = "Indija", "IN", "Ostalo")
```

Za takve slučajeve korišćenja procenjuje svaku vrednost u polju u odnosu na listu literala i vraća rezultat koji odgovara prvoj odgovarajućoj vrednosti, funkcija prekidač se preporučuje da pojednostavi svoj rad. Prethodni primer može biti prepisan u sledeću izjavu koristeći prekidač:

```
prekidač (zemlja, "Sjedinjene Države", "SAD", "Kina", "CN", "Indija", "IN", "Drugi")
```

Sledeći primer kategorizuje prodaju po kupcu na nivoe čitljive ljudima.

```
ifelse(salesPerCustomer < 1000, "VERY_LOW", salesPerCustomer < 10000, "LOW", salesPerCustomer < 100000, "MEDIUM", "HIGH")
```

Sledeći primer koristi AND, OR, i NOT da uporedi više izraza koristeći uslovne operatore za označavanje vrhunskih kupaca NE u Vašingtonu ili Oregonu sa posebnom promocijom, koji je napravio više od 10 naloga. Ako se ne vraćaju vrednosti, koristi se vrednost'n /a' .

```
ifelse(( (NE (Država = 'VA' ILI Država = 'ILI')) I naređenja > 10), 'Specijalna promocija KSIZ', 'n / a')
```

Sledeći primeri koriste samo OR za generisanje nove kolone koja sadrži ime kontinenta koji odgovara svakoj zemlji.

```
ifelse(zemlja = "Sjedinjene Države" ILI zemlja = "Kanada", "Severna Amerika", zemlja = "Kina" ILI zemlja = "Indija" ILI zemlja = "Japan", "Azija", "Ostalo")
```

Prethodni primer može biti pojednostavljen kao što je prikazano u sledećem primeru. Sledeći primer koristi ifelse i u da kreira vrednost u novoj koloni za bilo koji red gde je testirana vrednost u bukvalnoj listi. Možete koristiti ifelse sa notIn takođe.

```
ifelse(in(country,["United States", "Canada"]), "North America", in(country,
["China","Japan","India"]),"Asia","Others")
```

Autori mogu sačuvati bukvalnu listu u multivalue parametru i koristiti ga u funkcijama in or notIn . Sledeći primer je ekvivalent prethodnom primeru, osim što su bukvalne liste sačuvane u dva viševredna parametra.

```
ifelse(in(country,${NorthAmericaCountryParam}), "North America", in
(country,${AsiaCountryParam}),"Asia", "Others")
```

Sledeći primer dodeljuje grupu zapisu prodaje na osnovu ukupne prodaje. Struktura svake if- then fraze oponaša ponašanje *između*, ključna reč koja trenutno ne radi u izračunatim izrazima polja. Na primer, rezultat poređenja salesTotal >= 0 I salesTotal < 500 vraća iste vrednosti kao i SQL poređenje salesTotal između 0 i 499.

```
ifelse(salesTotal >= 0 I salesTotal < 500, 'Grupa 1', salesTotal >= 500 I
salesTotal < 1000, 'Grupa 2', 'Grupa 3')
```

Sledeći primer testira NULL vrednost pomoću coalesce da vrati prvu ne-NULL vrednost. Umesto potrebe da zapamtite značenje NULL u polju datuma, možete koristiti čitljiv opis. Ako je datum prekida veze NULL, primer vraća datum suspenzije, osim ako su oba NULL. Zatim se spajaju (DiscoDate, SuspendDate, '12/31/2491') returns'12 /31/2491'. Povratna vrednost mora da odgovara drugim tipovima podataka. Ovaj datum može izgledati kao neobična vrednost, ali datum u 25. veku razumno simulira "kraj vremena", definisan kao najviši datum u data martu.

```
ifelse ( (coalesce(DiscoDate, SuspendDate, '12/31/2491') = '12/31/2491'), 'Aktivni pretplatnik', 'Neaktivni
pretplatnik')
```

Sledeće prikazuje složeniji primer u čitljivijem formatu, samo da pokaže da ne morate da komprimujete svoj kod u jednu dugu liniju. Ovaj primer predviđa višestruko poređenje vrednosti u rezultatu istraživanja. On obrađuje potencijalne NULL vrednosti za ovo polje i kategorizuje dva prihvatljiva opsega. Takođe označava jedan opseg koji treba više testiranja i drugi koji nije važeći (van dometa). Za sve preostale vrednosti, primenjuje uslov else i označava red kao potreban ponovni test tri godine nakon datuma na tom redu.

```
ifelse (
      isNull({SurveyResult}), 'Netestirano',
      {SurveyResult}=1, 'Opseg 1',
      {SurveyResult}=2, 'Opseg 2',
```

```
        {SurveyResult}=3, 'Potrebno je više testiranja',
        {SurveyResult}=99, 'Van opsega', concat
        (
              'Retest od ',
              toString
              (
                   addDateTime(3, "YYYY", {Date})
              )
        )
)
```

Sledeći primer dodeljuje "ručno" kreirano ime regiona grupi država. Takođe koristi razmak i komentare, umotan u /* */, kako bi se olakšalo održavanje koda.

```
Ako-Bilten
 (        /* NE REGION*/
         locate('Njujork, Nju Džersi, Konektikat, Vermont, Mejn, Rod Ajlend, Nju Hempšir',{Država}) > 0,
        'Severoistok',

        /* JUGOISTOČNA
                  REGIJA*/
         locate('Džordžija, Alabama, Južna Karolina, Luizijana',{Država}) > 0, 'Jugoistok',

        "Ostali regioni"
)
```

Logika za označavanje regiona se razbija na sledeći način:

1. Mi navodimo države koje želimo za svaki region, prilažući svaku listu u navodnicima kako bi svaka lista bila string, na sledeći način:
    - "Njujork, Nju Džersi, Konektikat, Vermont, Mejn, Rod Ajlend, Nju Hempšir"
    - "Gruzija, Alabama, Južna Karolina, Luizijana"
    - Možete dodati više skupova ili koristiti zemlje, gradove, pokrajine ili Vhat3Vords ako želite.
2. Pitamo da li se vrednost za State (za svaki red) nalazi na listi, koristeći funkciju locate da vrati vrednost različitu od nule ako se stanje nađe na listi, kao što sledi.

    ```
    locate('Njujork, Nju Džersi, Konektikat, Vermont, Mejn, Rod Ajlend, Nju Hempšir',{Država})

    i
    ```

```
locate('Džordžija, Alabama, Južna Karolina, Luizijana',{Država})
```

3. Funkcija locate vraća broj umesto TRUE ili FALSE, ali ifelse zahteva TRUE/FALSE Booleovu vrednost. Da bismo to zaobišli, možemo uporediti rezultat lociranja sa brojem. Ako je država na listi, povratna vrednost je veća od nule.

    a. Pitajte da li je država prisutna.

    ```
    locate('Njujork, Nju Džersi, Konektikat, Vermont, Mejn, Rod Ajlend, Nju Hempšir',{Država}) >
    0
    ```

    b. Ako je prisutan, označite ga kao specifičan region, u ovom slučaju severoistočni region.

    ```
    /*Izraz if:*/                    locate('Njujork, Nju Džersi, Konektikat,
    Vermont, Maine, Rhode Island, New Hampshire',{State}) > 0,
    /*Izraz tada:*/                  'Severoistok',
    ```

4. Zato što imamo države koje nisu na listi, i zato što ako else zahteva jedan drugi izraz, pružamo "Other Region" kao oznaku za preostale države.

```
/*Izraz if:*/                    locate('Njujork, Nju Džersi, Konektikat, Vermont,
Maine, Rhode Island, New Hampshire',{State}) > 0,
/*Izraz tada:*/                  'Severoistok',
/*Izraz else:*/                  "Ostali regioni"
```

5. Sve to umotavamo u ifelse( ) funkciju da dobijemo konačnu verziju. Sledeći primer izostavlja države jugoistočnog regiona koje su bile u originalu. Možete ih dodati nazad umesto <Ubacite više regiona ovde> tag.

    Ako želite da dodate više regiona, možete da napravite više kopija te dve linije i izmenite listu država kako bi odgovarala vašoj svrsi. Možete da promenite ime regiona na nešto što vam odgovara i promenite ime polja iz države na bilo šta što vam je potrebno.

```
Ako-Bilten
(
/*Izraz if:*/                    locate('Njujork, Nju Džersi, Konektikat, Vermont,
Maine, Rhode Island, New Hampshire',{State}) > 0,
/*Izraz tada:*/                  'Severoistok',

/*<ubacite više regiona ovde>*/
```

```
/*Izraz else:*/                    "Ostali regioni"
)
```

> **NOTA**
>
> Postoje i drugi načini da se uradi početno poređenje za if izraz. Na primer, pretpostavimo da postavite pitanje "Koje države ne nedostaju na ovoj listi?" umesto "Koje države su na listi?" Ako to učinite, možda ćete to drugačije formulisati. Možete uporediti izjavu locate na nulu da biste pronašli vrednosti koje nedostaju na listi, a zatim koristite operator NOT da ih klasifikujete kao "ne nedostaje", kao što sledi.
>
> ```
> /*Izraz if:*/                    NE (locate('Njujork, Nju Džersi, Konektikat,
> Vermont, Maine, Rhode Island, New Hampshire',{State}) = 0),
> ```
>
> Obe verzije su tačne. Verzija koju izaberete treba da ima najviše smisla za vas i vaš tim, tako da možete lako održavati. Ako su sve opcije jednake, izaberite najjednostavnije.

U

in procenjuje da li izraz postoji u okviru bukvalne liste. Ako spisak sadrži izraz, in vraća tačno, a u suprotnom vraća laž. u je velika i mala slova za ulaze tipa string.

u prihvata dve vrste bukvalnih spiskova. Jedan je ručno uneo listu, a drugi je multivalue parametar.

Sintaksa

Korišćenje ručno unesene liste:

```
u(izraz, [bukvalno-1, ...])
```

Korišćenje parametra sa više vrednosti:

```
in(izraz, $multivalue_parametar)
```

Argume
nte

Izraz

Izraz koji se upoređuje sa elementima u bukvalnoj listi. To može biti ime polja kao adresa , bukvalna vrednost kao što je 'Nepoznato', parametar sa jednom vrednošću ili poziv na drugu skalarnu funkciju — pod uslovom da ova funkcija nije agregatna funkcija ili proračun tabele.

bukvalna lista

(obavezno) Ovo može biti ručno unesena lista ili parametar sa više vrednosti. Ovaj argument prihvata do 5.000 elemenata. Međutim, u direktnom upitu za izvor podataka treće strane, na primer Oracle ili Teradata, ograničenje može biti manje.

- ***ručno unesena lista*** – Jedna ili više bukvalnih vrednosti u listi koja se upoređuje sa izrazom. Spisak treba da bude zatvoren u uglatim zagradama. Svi literali za upoređivanje moraju imati isti tip podataka kao i izraz.
- ***multivalue parametar*** – Unapred definisani multivalue parametar prosleđen kao bukvalna lista. Parametar sa više vrednosti mora imati isti tip podataka kao i izraz.

Vrsta povratka

Boolean: TAČNO / LAŽNO

Primer sa statičkom listom

Sledeći primer procenjuje origin_state_name polje za vrednosti u listi stringova. Kada se upoređuje ulaz tipa string, u podržava samo upoređivanje velikih i malih slova.

```
u(origin_state_name,["Gruzija", "Ohajo", "Teksas"])
```

Slede date vrednosti polja.

```
"Vašington"
        "Ohajo"
        "Teksas"
```

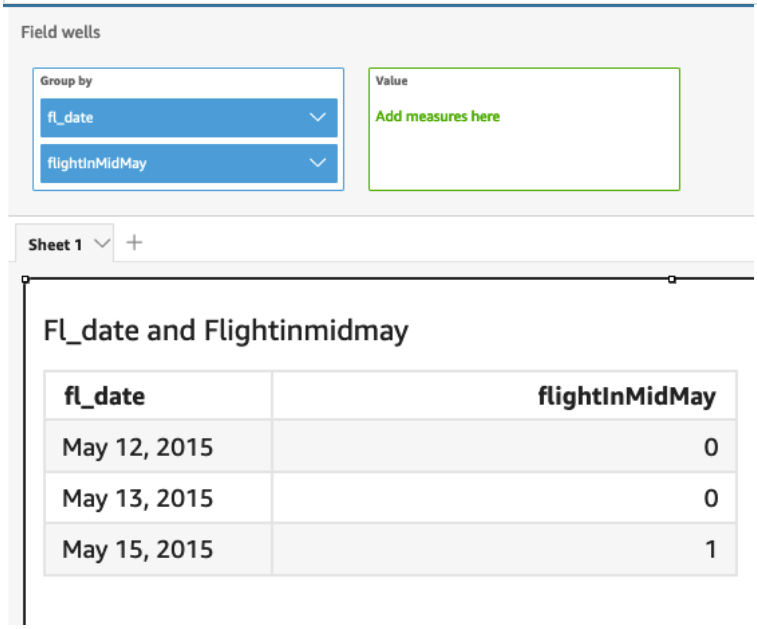
Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
lažan
        lažno
        istina
```

Treća povratna vrednost je istinita jer je samo "Teksas" jedna od uključenih vrednosti.

Sledeći primer procenjuje fl_date polje za vrednosti u listi stringova. Da bi odgovarao tipu, toString se koristi za bacanje tipa datuma na tip stringa.

```
in(toString(fl_date),["2015-05-14","2015-05-15","2015-05-16"])
```



Literali i NULL vrednosti su podržani u izrazu argumenta da se uporedi sa literalima u listi. Oba sledeća dva primera će generisati novu kolonu TRUE vrednosti.

```
u("Vašington",["Vašington","Ohajo"])
```

```
u(NULL,[NULL,"Ohajo"])
```

Primer sa parametrom mutivalue

Recimo da autor kreira parametar sa više vrednosti koji sadrži listu svih imena država. Zatim autor dodaje kontrolu kako bi omogućio čitaocu da izabere vrednosti sa liste.

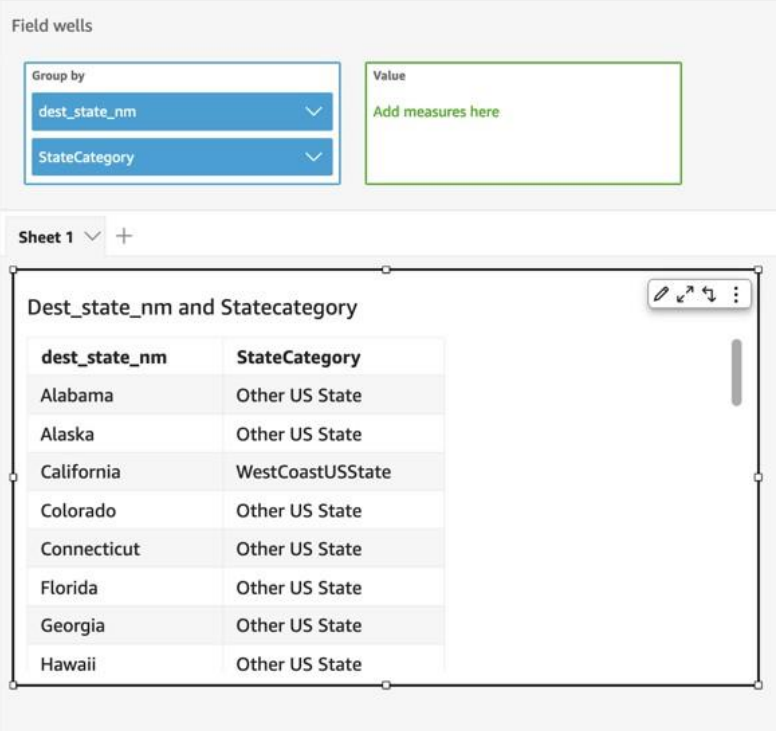
Zatim, čitalac bira tri vrednosti - "Gruzija", "Ohajo" i "Teksas" - iz kontrole padajuće liste parametra. U ovom slučaju, sledeći izraz je ekvivalentan prvom primeru, gde se ta tri imena stanja prenose kao bukvalna lista koja se upoređuje sa original_state_name poljem.

```
in (origin_state_name, ${stateName MultivalueParameter})
```

Primer sa ifelse

in može biti ugnežđen u drugim funkcijama kao booleova vrednost. Jedan od primera je da autori mogu proceniti bilo koji izraz na listi i vratiti vrednost koju žele koristeći in i ifelse. Sledeći primer procenjuje da li je dest_state_name leta u određenoj listi američkih država i vraća različite kategorije država na osnovu poređenja.

```
ifelse(in(dest_state_name,["Vašington", "Oregon","Kalifornija"]), "VestCoastUSState",
"Druga američka država")
```



intToDecimal

intToDecimal konvertuje celu vrednost u decimalni tip podataka.

Sintaksa

```
intToDecimal(ceo broj)
```

Argumente

Int

Polje koje koristi ceo tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je 14, ili poziv na drugu funkciju koja daje ceo broj.

Vrsta povratka

Decimalni

Primer

Sledeći primer konvertuje celobrojno polje u decimalu.

```
intToDecimal(cena)
```

Slede date vrednosti polja.

```
20
892
57
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
20.0
892.0
58.0
```

Možete primeniti formatiranje unutar analize, na primer da formatirate cenu kao valutu.

isNotNull

isNotNull procenjuje izraz da vidi da li nije null. Ako izraz nije null,isNotNull vraća true, a u suprotnom vraća false.

Sintaksa

```
isNotNull(izraz)
```

Argume
nte

Izraz

Izraz koji se vrednuje kao nula ili ne. To može biti ime polja kao address1 ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Boleanski

Primer

Sledeći primer procenjuje sales_amount polje za null vrednosti.

```
isNotNull(prodajaIznos)
```

Slede date vrednosti polja.

```
20.13
(nula)
57.54
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
istina
lažna
istina
```

OMILjENO

isNull procenjuje izraz da vidi da li je null. Ako je izraz null,isNull vraća true, a u suprotnom vraća false.

Sintaksa

```
isNull(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz koji se vrednuje kao nula ili ne. To može biti ime polja kao address1 ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Boleanski

Primer

Sledeći primer procenjuje sales_amount polje za null vrednosti.

```
isNull(prodajaIznos)
```

Slede date vrednosti polja.

```
20.13
(nula)
57.54
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
lažno
istina
netač
no
```

Sledeći primer testira NULL vrednost u ifelse izrazu i umesto toga vraća čitljivu vrednost.

```
ifelse( isNull({ActiveFlag}), 'Neaktivan', 'Aktivan')
```

isVorkDai

isVorkDai procenjuje datu vrednost datuma i vremena da bi utvrdio da li je vrednost radni dan ili ne.

isVorkDai pretpostavlja standardnu petodnevnu radnu nedelju koja počinje u ponedeljak i završava se u petak. Subota i nedelja se pretpostavlja da su vikendi. Funkcija uvek izračunava svoj rezultat na DAN granularnosti i isključuje dati datum unosa.

Sinta
ksa

```
isVorkDai(inputDate)
```

Argumente

inputDate

Vrednost datuma i vremena koju želite da procenite. Važeće vrednosti su sledeće:

- Polja skupa podataka: Bilo koje polje datuma iz skupa podataka u koji dodajete ovu funkciju.
- Date Functions: Bilo koji izlaz datuma iz druge funkcije datuma, na primer, parseDate.
- Izračunata polja: Bilo koje izračunato polje uvida koje vraća vrednost datuma .
- Parametri: Bilo koji uvid DateTime parametar.

Vrsta povratka

Celi broj (0 ili 1)

Primer

Sledeći primer određuje da li je application_date polje radni dan. Pretpostavimo da postoji polje

pod nazivom application_date sa sledećim vrednostima:

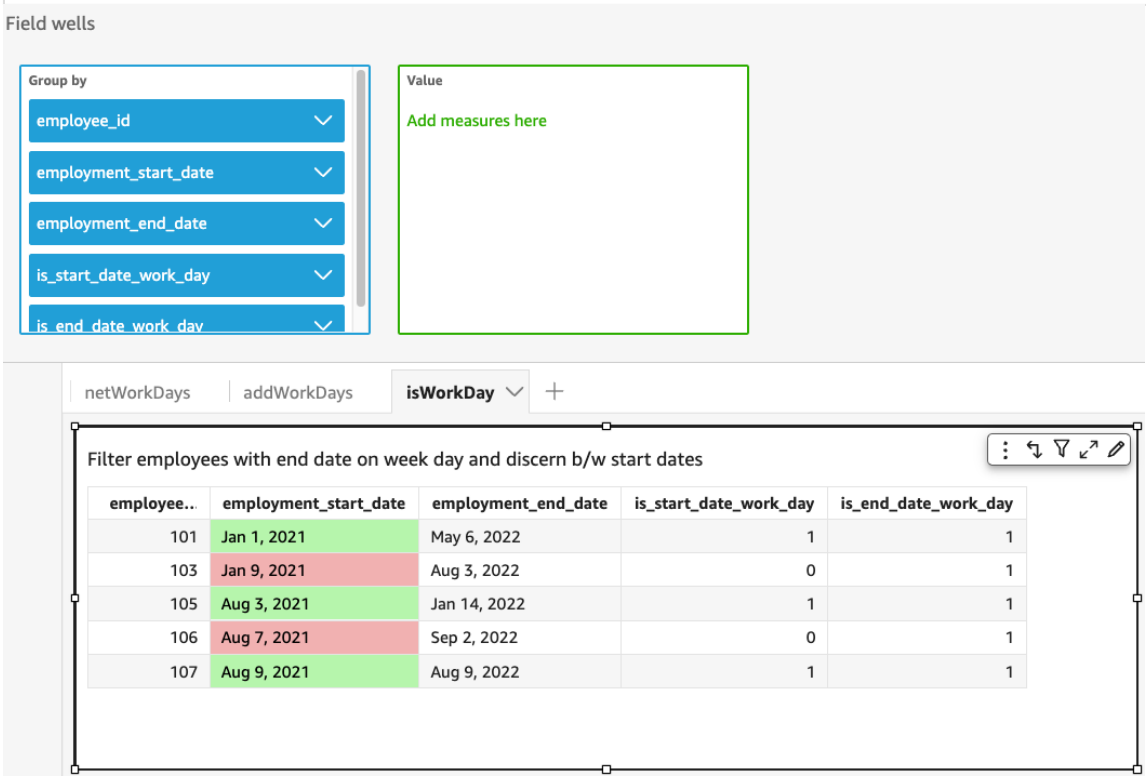
```
2022-08-10
2022-08-06
2022-08-07
```

Kada koristite ova polja i dodate sledeće kalkulacije,isVorkDai vraća sledeće vrednosti:

```
isWorkDay({application_date}) 1
0
0
```

Sledeći primer filtrira zaposlene čiji se radni odnos završava na radni dan i određuje da li je njihovo zaposlenje počelo na radni dan ili vikend koristeći uslovno oblikovanje:

```
is_start_date_work_day = isVorkDai(employment_start_date)
is_end_date_work_day = isVorkDai(employment_end_date)
```



Levo

levo vraća krajnje leve znakove iz niza, uključujući razmake. Vi odredite broj znakova koji će biti vraćeni.

Sintaksa

```
levo(izraz, ograničenje)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Ograničenje

Broj znakova koji se vraćaju iz *izraza*, počevši od prvog znaka u nizu.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer vraća prva tri znaka iz stringa.

```
levo('Seattle Store #14', 3)
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
More
```

Pronađite

Lociranje locira podstring koji specificirate unutar drugog stringa i vraća broj znakova do prvog znaka u podstringu. Funkcija vraća 0 ako ne nađe podstring. Funkcija je zasnovana na KSNUMKS-u.

Sintaksa

```
locate(izraz, podniz, početak)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

mazohizam

Skup znakova u izrazu koji želite da pronađete. Podniz se može javiti jednom ili više puta u *izražavanje*.

Start

(Opciono) Ako *se podstring* javlja više od jednom, koristite *start* da identifikujete gde u stringu funkcija treba da počne da traži podstring. Na primer, pretpostavimo da želite da pronađete drugi primer podniza i mislite da se to obično dešava posle prvih deset znakova. Odredite početnu vrednost 10. Trebalo bi da počne od 1.

Vrsta povratka

Ceo broj

Primeri

Sledeći primer vraća informaciju o tome gde se prvo pojavljivanje podstringa "i" pojavljuje u stringu.

```
locate('1 i 2 i 3 i 4', 'i')
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
3
```

Sledeći primer vraća informaciju o tome gde se prvo pojavljivanje podstringa "i" pojavljuje u stringu posle četvrtog znaka.

```
locate('1 i 2 i 3 i 4', 'i', 4)
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
9
```

Evidencije

Log vraća osnovni logaritam 10 datog izraza.

Sintaksa

```
log(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti numerički. To može biti ime polja, bukvalna vrednost ili druga funkcija.

U

Ln vraća prirodni logaritam datog izraza.

Sintaksa

```
ln(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti numerički. To može biti ime polja, bukvalna vrednost ili druga funkcija.

OMILjENO

Ltrim uklanja prethodni prazan prostor iz stringa.

Sintaksa

```
ltrim(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer uklanja prethodne razmake iz stringa.

```
ltrim('          Seattle Store #14')
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
Prodavnica u Sijetlu #14
```

Mapa sajta

Koristite mod funkciju da pronađete ostatak nakon podjele broja sa deliocem. Možete koristiti mod funkciju ili modulo operator (%) naizmenično.

Sintaksa

```
mod(broj, delilac)
```

```
broj%delitelj
```

Argumente

Broj

Broj je pozitivan ceo broj koji želite da podelite i pronađete ostatak. Delilac

Djelitelj je pozitivan ceo broj kojim delite. Ako je delilac nula, ova funkcija vraća grešku pri deljenju sa 0.

Primer

Sledeći primeri vraćaju modulo od 17 kada se deli sa 6. Prvi primer koristi % operator, a drugi primer koristi mod funkciju.

```
17%
```

```
mod( 17, 6 )
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
5
```

Srpsko-hrvatski

netVorkDais vraća broj radnih dana između predviđenih dva datumska polja ili čak prilagođene vrednosti datuma generisane pomoću drugih funkcija datuma uvida kao što su parseDate ili epochDate kao ceo broj.

netVorkDais pretpostavlja standardnu KSNUMKS-dnevnu radnu nedelju koja počinje od ponedeljka i završava se u petak. Subota i nedelja se pretpostavlja da su vikendi. Obračun uključuje i startDate i endDate. Funkcija radi i prikazuje rezultate za DAN granularnosti.

Sintaksa

```
netVorkDais(početakDatum, krajnji datum)
```

Argumente

početakDatum

Važeći datum koji nije NULL koji deluje kao početni datum za izračunavanje.

- Polja skupa podataka: Bilo koje polje datuma iz skupa podataka u koji dodajete ovu funkciju.
- Date Functions: Bilo koji izlaz datuma iz druge funkcije datuma, na primer, parseDate.
- Izračunata polja: Bilo koje izračunato polje uvida koje vraća vrednost datuma.
- Parametri: Bilo koji uvid DateTime parametar.
- Bilo koja kombinacija gore navedenih vrednosti

argumenata. Datum završetka

Važeći datum koji nije NULL koji deluje kao krajnji datum za izračunavanje.

- Polja skupa podataka: Bilo koje polje datuma iz skupa podataka u koji dodajete ovu funkciju.
- Date Functions: Bilo koji izlaz datuma iz druge funkcije datuma, na primer, parseDate.
- Izračunata polja: Bilo koje izračunato polje uvida koje vraća vrednost datuma.

- Parametri: Bilo koji uvid DateTime parametar.
- Bilo koja kombinacija gore navedenih vrednosti argumenata.

Vrsta povratka

Ceo broj

Ouptut vrednosti

Očekivane izlazne vrednosti uključuju:

- Pozitivan ceo broj (kada start_date < end_date)
- Negativni ceo broj (kada start_date > end_date)
- NULL kada jedan ili oba argumenta dobiju nultu vrednost iz polja skupa podataka.

Primer

Sledeći primer vraća broj radnih dana koji padaju između dva datuma.

Pretpostavimo da postoji polje pod nazivom application_date sa sledećim

```
vrednostima:
    netWorkDays({startDate}, {endDate})
```

Slede date vrednosti polja.

```
    početakDatum   Datum završetka            Srpsko-hrvatski
                 9/4/2022        9/11/2022         5
                 9/9/2022        9/2/2022         -6
                 9/10/2022         9/11/2022        0
                 9/12/2022         9/12/2022        1
```

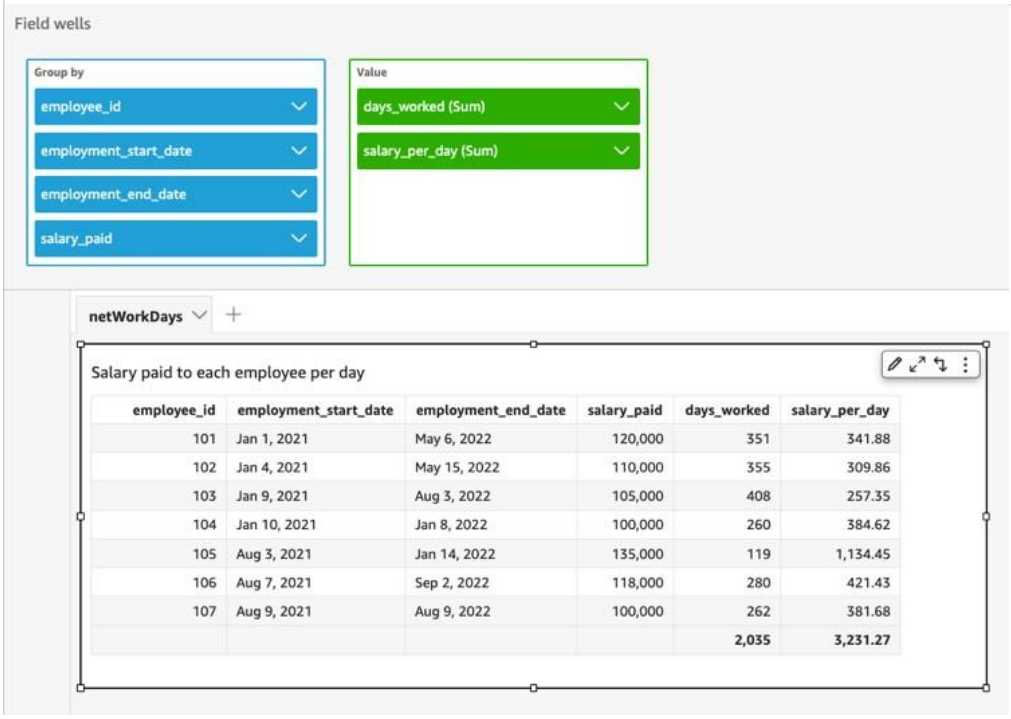
Sledeći primer izračunava broj radnih dana svakog zaposlenog i platu potrošenu po danu za svakog zaposlenog:

```
    days_worked = netWorkDays({employment_start_date}, {employment_end_date})
                salary_per_day = {salary}/{days_worked}
```

Sledeći primer filtrira zaposlene čiji se radni odnos završava na radni dan i određuje da li je njihovo zaposlenje počelo na radni dan ili vikend koristeći uslovno oblikovanje:

1060

```
is_start_date_work_day = netVorkDais(employment_start_date) is_end_date_work_day =
        netVorkDais(employment_end_date)
```



employee_id	employment_start_date	employment_end_date	salary_paid	days_worked	salary_per_day
101	Jan 1, 2021	May 6, 2022	120,000	351	341.88
102	Jan 4, 2021	May 15, 2022	110,000	355	309.86
103	Jan 9, 2021	Aug 3, 2022	105,000	408	257.35
104	Jan 10, 2021	Jan 8, 2022	100,000	260	384.62
105	Aug 3, 2021	Jan 14, 2022	135,000	119	1,134.45
106	Aug 7, 2021	Sep 2, 2022	118,000	280	421.43
107	Aug 9, 2021	Aug 9, 2022	100,000	262	381.68
				2,035	3,231.27

Sada

Za skupove podataka baze podataka koji direktno upućuju bazu podataka, sada vraća trenutni datum i vreme koristeći postavke i format koji je odredio server baze podataka. Za SPICE i Salesforce skupove podataka, sada vraća UTC datum i vreme, u formatu yyyy-MM-ddTkk:mm:ss:SSSZ (na primer, 2015-10-15T19:11:51:003Z).

Sintaksa

```
sada()
```

Vrsta povratka

Datum

Pretraživanje

notIn procenjuje da li izraz postoji u okviru bukvalne liste. Ako lista ne sadrži izraz, notIn vraća true, a u suprotnom vraća false. notIn je osjetljiv na velika i mala slova za ulaze tipa stringa.

notIn prihvata dve vrste bukvalne liste, jedna je ručno unesena lista, a druga je parametar sa više vrednosti.

Sintaksa

Korišćenje ručno unesene liste:

```
notIn(izraz, [bukvalno-1, ...])
```

Korišćenje parametra sa više vrednosti:

```
notIn(izraz, $multivalue_parametar)
```

Argumente

Izraz

Izraz koji se upoređuje sa elementima u bukvalnoj listi. To može biti ime polja kao adresa, bukvalna vrednost kao što je 'Nepoznato', parametar sa jednom vrednošću, ili poziv na drugu skalarnu funkciju—pod uslovom da ova funkcija nije agregatna funkcija ili proračun tabele.

Bukvalna lista

(obavezno) Ovo može biti ručno unesena lista ili parametar sa više vrednosti. Ovaj argument prihvata do 5.000 elemenata. Međutim, u direktnom upitu za izvor podataka treće strane, na primer Oracle ili Teradata, ograničenje može biti manje.

- ručno unesena lista – Jedna ili više bukvalnih vrednosti u listi koja će se uporediti sa izrazom. Spisak treba da bude zatvoren u uglatim zagradama. Svi literali za upoređivanje moraju imati isti tip podataka kao i izraz.
- multivalue parametar – Unapred definisani multivalue parametar prosleđen kao bukvalna lista. Parametar sa više vrednosti mora imati isti tip podataka kao i izraz.

Vrsta povratka

Boolean: TAČNO / LAŽNO

Primer sa ručno unesenom listom

Sledeći primer procenjuje origin_state_name polje za vrednosti u listi stringa. Kada upoređujete ulaz tipa stringa, notIn podržava samo upoređivanje velikih i malih slova.

```
notIn(origin_state_name,["Džordžija", "Ohajo", "Teksas"])
```

Slede date vrednosti polja.

```
"Vašington"
        "Ohajo"
        "Teksas"
```

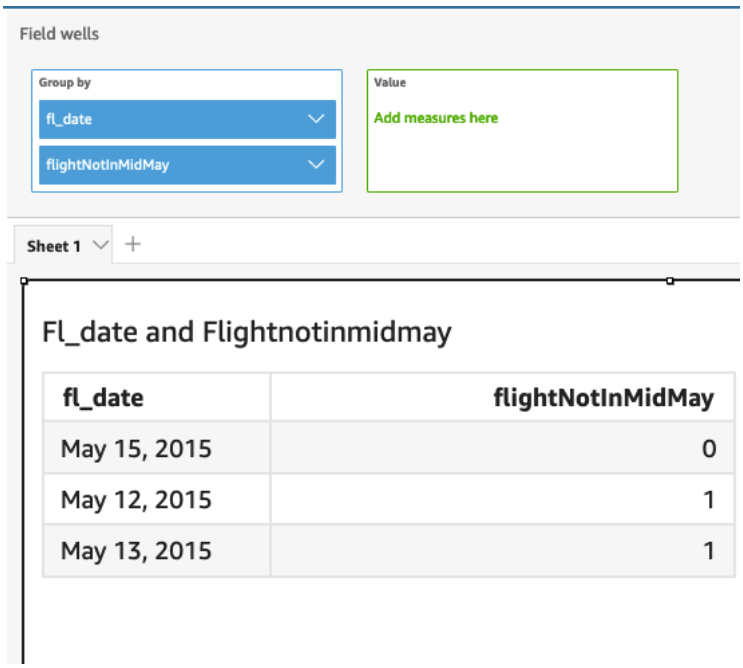
Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
tačno
        istina
        lažna
```

Treća povratna vrednost je lažna jer je samo "Teksas" jedna od isključenih vrednosti.

Sledeći primer procenjuje fl_date polje za vrednosti u listi stringa. Da bi se poklapao sa tipom, toString se koristi za bacanje tipa datuma na tip stringa.

```
notIn(toString(fl_date),["2015-05-14","2015-05-15","2015-05-16"])
```



Literali i NULL vrednosti su podržani u izrazu argumenta da se uporedi sa literalima u listi. Oba sledeća dva primera će generisati novu kolonu FALSE vrednosti.

```
notIn("Vašington",["Vašington","Ohajo"])
```

```
notIn(NULL,[NULL,"Ohajo"])
```

Primer sa parametrom mutivalue

Recimo da autor kreira parametar sa više vrednosti koji sadrži listu svih imena država. Zatim autor dodaje kontrolu kako bi omogućio čitaocu da izabere vrednosti sa liste.

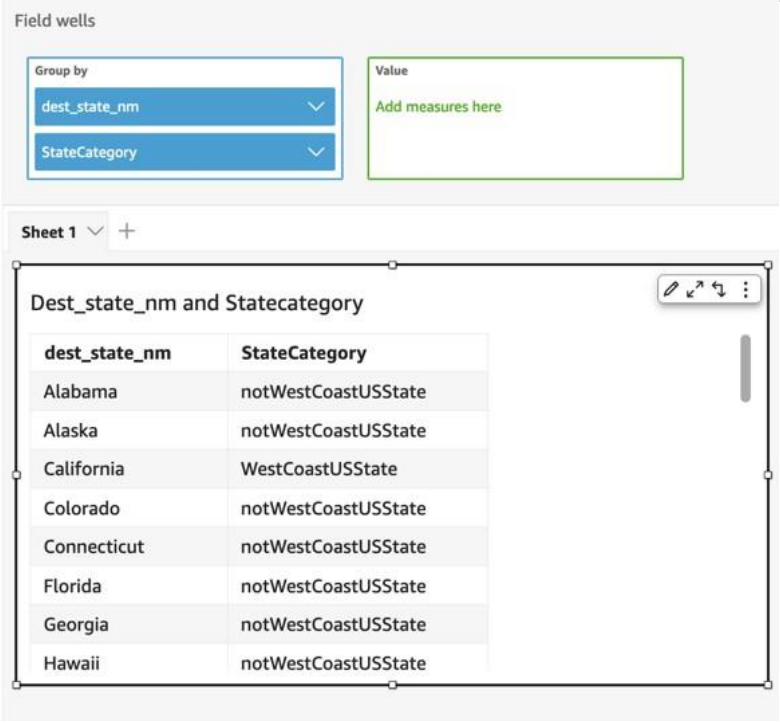
Zatim, čitalac bira tri vrednosti - "Gruzija", "Ohajo" i "Teksas" - iz kontrole padajuće liste parametra. U ovom slučaju, sledeći izraz je ekvivalentan prvom primeru, gde su ta tri imena stanja prosleđena kao bukvalna lista koja se upoređuje sa original_state_name poljem.

```
notIn (origin_state_name, ${stateName MultivalueParameter})
```

Primer sa ifelse

notIn može biti ugnežđen u drugim funkcijama kao booleova vrednost. Jedan od primera je da autori mogu da procene bilo koji izraz na listi i vrate vrednost koju žele koristeći notIn i ifelse. Sledeći primer procenjuje da li je dest_state_name leta u određenoj listi američkih država i vraća različite kategorije država na osnovu poređenja.

```
ifelse(notIn(dest_state_name,["Vašington", "Oregon","Kalifornija"]), "notVestCoastUSState",
"VestCoastUSState")
```



Pretraživanje

nullIf upoređuje dva izraza. Ako su jednaki, funkcija vraća null. Ako nisu jednake, funkcija vraća prvi izraz.

Sintaksa

```
nullIf(izraz1, izraz2)
```

Argumente

nullIf uzima dva izraza kao argumente.

Izraz

Izraz može biti numerički, datetime, ili string. To može biti ime polja, bukvalna vrednost ili druga funkcija.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer vraća nule ako je razlog za kašnjenje pošiljke je nepoznat.

```
nullIf(delayReason, 'nepoznat')
```

Slede date vrednosti polja.

```
kašnjenjeRazlog
============
Nepoznat
nazad naredio
vremensko
kašnjenje
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
(nula)
nazad naredio
vremensko
kašnjenje
```

parseDate

parseDate obrađuje string da bi utvrdio da li sadrži vrednost datuma, i vraća standardni datum u formatu yyyy-MM-ddTkk:mm:ss. SSSZ (koristeći sintaksu formata šablona navedenu u Class DateTimeFormat u dokumentaciji projekta Joda), na primer 2015-10-15T19:11:51.003Z. Ova funkcija vraća sve redove koji sadrže datum u važećem formatu i preskače sve redove koji nemaju, uključujući redove koji sadrže null vrednosti.

Insights podržava datume u rasponu od 1. januara, 1900 00:00:00 UTC do 31. decembra, 2037 23:59:59 UTC. Za više informacija, pogledajte Podržani formati datuma.

Sintaksa

```
parseDate(izraz, ['format'])
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '1/1/2016', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

format

(Opciono) String koji sadrži obrazac formata koji date_string mora da se poklapa. Na primer, ako koristite polje sa podacima kao što je 01/03/2016, odredite format 'MM/dd/gggg'. Ako ne navedete format, on je podrazumevano yyyy-MM-dd. Redovi čiji podaci nisu u skladu sa formatom se preskaču.

Različiti formati datuma su podržani na osnovu vrste skupa podataka koji se koristi. Koristite sledeću tabelu da vidite detalje o podržanim formatima datuma.

Tip izvora datuma	Podržani formati datuma
File, Amazon Athena, i Salesforce skupovi podataka	Svi obrasci formata datuma navedeni u Podržani datum Formati.
Direktan upit Amazon Aurora, MariaDB i MiSKL baze podataka	▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ dd/MM/gggg ▪ gggg / MM / dd ▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ dd/MMM/gggg ▪ gggg / MMM / dd ▪ MM / dd / gggg HH: mm: ss ▪ dd / MM / gggg HH: mm: ss ▪ gggg / MM / dd HH: mm: ss ▪ MMM / dd / gggg HH: mm: ss ▪ dd / MMM / gggg HH: mm: ss ▪ gggg / MMM / DD HH: mm: ss ▪ MM-dd-gggg

Tip izvora datuma	Podržani formati datuma
	▪ dd-MM-gg ▪ yyyy-MM-dd ▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ dd-MMM-gg ▪ yyyy-MMM-dd ▪ MM-dd-gggg HH:mm:ss ▪ dd-MM-gggg HH:mm:ss ▪ gggg-MM-dd HH:mm:ss ▪ MMM-dd-gggg HH:mm:ss ▪ dd-MMM-gggg HH:mm:ss ▪ gggg-MMM-dd HH:mm:ss ▪ MM / dd / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ dd / MM / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ gggg/MM/dd HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ MMM / dd / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ dd / MMM / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ gggg / MMM / dd HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ MM-dd-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ dd-MM-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ gggg-MM-dd HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ MMM-dd-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ dd-MMM-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ gggg-MMM-dd HH:mm:ss. Pretraživanje

Tip izvora datuma	Podržani formati datuma
Direktan upit za pahuljicu	▪ dd / MM / gggg ▪ dd / MM / gggg HH: mm: ss ▪ dd-MM-gg ▪ dd-MM-gggg HH:mm:ss ▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ MM / dd / gggg HH: mm: ss ▪ MM-dd-gggg ▪ MM-dd-gggg HH:mm:ss ▪ gggg / MM / dd ▪ gggg / MM / dd HH: mm: ss ▪ yyyy-MM-dd ▪ gggg-MM-dd HH:mm:ss ▪ MM / dd / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ dd / MM / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ gggg/MM/dd HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ MMM / dd / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ dd / MMM / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ gggg / MMM / dd HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ MM-dd-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ dd-MM-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ gggg-MM-dd HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ MMM-dd-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ dd-MMM-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje

Tip izvora datuma	Podržani formati datuma
	▪ gggg-MMM-dd HH:mm:ss.
SSS Direktan upit Microsoft SQL Server baza podataka	▪ dd-MM-gggg ▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ dd/MM/gggg ▪ gggg / MM / dd ▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ dd/MMM/gggg ▪ gggg / MMM / dd ▪ dd / MM / gggg HH: mm: ss ▪ gggg / MM / dd HH: mm: ss ▪ MMM / dd / gggg HH: mm: ss ▪ dd / MMM / gggg HH: mm: ss ▪ gggg / MMM / DD HH: mm: ss ▪ MM-dd-gggg ▪ yyyy-MM-dd ▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ yyyy-MMM-dd ▪ MM-dd-gggg HH:mm:ss ▪ dd-MM-gggg HH:mm:ss ▪ gggg-MM-dd HH:mm:ss ▪ MMM-dd-gggg HH:mm:ss ▪ dd-MMM-gggg HH:mm:ss ▪ gggg-MMM-dd HH:mm:ss

Tip izvora datuma	Podržani formati datuma
	▪ MM / dd / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ dd / MM / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ gggg/MM/dd HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ MMM / dd / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ dd / MMM / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ gggg / MMM / dd HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ MM-dd-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ dd-MM-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ gggg-MM-dd HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ MMM-dd-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ dd-MMM-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ gggg-MMM-dd HH:mm:ss. Pretraživanje
Direktan upit Amazon Redshift ili PostgreSKL baze podataka Takođe, skupovi podataka iz bilo kog DBMS-a koji se čuvaju u Insights SPICE	▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ dd/MM/gggg ▪ gggg / MM / dd ▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ dd/MMM/gggg ▪ gggg / MMM / dd ▪ MM / dd / gggg HH: mm: ss ▪ dd / MM / gggg HH: mm: ss ▪ gggg / MM / dd HH: mm: ss ▪ MMM / dd / gggg HH: mm: ss ▪ dd / MMM / gggg HH: mm: ss

Tip izvora datuma	Podržani formati datuma
	▪ gggg / MMM / DD HH: mm: ss ▪ MM-dd-gggg ▪ dd-MM-gg ▪ yyyy-MM-dd ▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ dd-MMM-gg ▪ yyyy-MMM-dd ▪ MM-dd-gggg HH:mm:ss ▪ dd-MM-gggg HH:mm:ss ▪ gggg-MM-dd HH:mm:ss ▪ MMM-dd-gggg HH:mm:ss ▪ dd-MMM-gggg HH:mm:ss ▪ gggg-MMM-dd HH:mm:ss ▪ Srpskohrvatski / srpskohrvatski ▪ gggg-mm-dd'T'HH:mm:ss ▪ MM / dd / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ dd / MM / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ gggg/MM/dd HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ MMM / dd / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ dd / MMM / gggg HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ gggg / MMM / dd HH: mm: ss. Pretraživanje ▪ MM-dd-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ dd-MM-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje

Tip izvora datuma	Podržani formati datuma
	▪ gggg-MM-dd HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ MMM-dd-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ dd-MMM-gggg HH:mm:ss. Pretraživanje ▪ gggg-MMM-dd HH:mm:ss. Pretraživanje

Vrsta povratka

Datum

Primer

Sledeći primer procenjuje prodDate da bi se utvrdilo da li sadrži vrednosti datuma.

```
parseDate(prodDate, 'MM/dd/gggg')
```

Slede date vrednosti polja.

```
prodDate
----------
01-01-1999
12/31/2006
1/18/1982
7/4/2010
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeći redovi.

```
12-31-2006T00:00:00.000Z
01-18-1982T00:00:00.000Z
07-04-2010T00:00:00.000Z
```

parseDecimal

parseDecimal analizira string da bi utvrdio da li sadrži decimalnu vrednost. Ova funkcija vraća sve redove koji sadrže decimalnu, celu ili nultu vrednost, i preskače sve redove koji to ne čine. Ako red sadrži celu vrednost, ona se vraća kao decimala sa do 4 decimalna mesta. Na primer, vrednost '2' se vraća kao '2.0'.

Sintaksa

```
parseDecimal(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '9.62', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Decimalni

Primer

Sledeći primer procenjuje naknadu da bi se utvrdilo da li sadrži decimalne vrednosti.

```
parseDecimal(naknada)
```

Slede date vrednosti polja.

```
Nak
--------------
nad

a 2
2a
12.13
3b
3.9
(nula)
198.353308
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeći redovi.

```
2.0
12.13
3.9
(nula)
198.3533
```

OMILjENO

parseInt analizira string da bi se utvrdilo da li sadrži celu vrednost. Ova funkcija vraća sve redove koji sadrže decimalnu, celu ili nultu vrednost, i preskače sve redove koji to ne čine. Ako red sadrži decimalnu vrednost, ona se vraća kao najbliži ceo broj, zaokružen nadole. Na primer, vrednost '2.99' se vraća kao '2'.

Sintaksa

```
parseInt(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '3', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Ceo broj

Primer

Sledeći primer procenjuje feeTipe da bi se utvrdilo da li sadrži cele vrednosti.

```
parseInt(feeType)
```

Slede date vrednosti polja.

```
feeTip 2
~~2.1~~---------
2a
3
3b
(nula)
5
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeći redovi.

```
2
2
3
(nula)
5
```

OMILjENO

Koristite parseJson da biste izvukli vrednosti iz JSON objekta.

Ako je vaš skup podataka sačuvan u Insights SPICE, možete koristiti parseJson kada pripremate skup podataka, ali ne u izračunatim poljima tokom analize.

Za direktan upit, možete koristiti parseJson i tokom pripreme i analize podataka. Funkcija parseJson primenjuje se na stringove ili na JSON izvorne tipove podataka, u zavisnosti od dijalekta, kao što je prikazano u sledećoj tabeli.

Dijalekt	Tip
Pretraživanje	JSON
Amazon Redshift	Niz
Microsoft SQL server	Niz
Preuzmite	JSON
Teradata	JSON
Proroиiљte	Niz
Prešto	Niz
Pahuljice	Polustrukturirani tip podataka objekat i niz
Kolњicu	Niz

Sintaksa

```
parseJson(fieldName, putanja)
```

Argumente

Ime polja

Polje koje sadrži JSON objekat koji želite da analizirate.

Putanja

Putanja do elementa podataka koji želite da analizirate iz JSON objekta. Ispravna sintaksa putanje uključuje:

- $ – Koren objekat
- . – Operater deteta
- [ ] – Indeksni operator za niz

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer procenjuje dolazni JSON da preuzme vrednost za količinu stavke. Koristeći ovo tokom pripreme podataka, možete kreirati tabelu iz JSON-a.

```
parseJson({jsonField}, "$.items.qty")
```

U nastavku je prikazan JSON.

```
{
	"customer": "John Doe",
	"items": {
		"proizvod": "pivo",
		"količina": 6
	},
	"list1": [
		"val1",
		"val2"
	],
	"list2": [
		{
			"list21key1": "list1value1"
		}
	]
}
```

Za ovaj primer, sledeća vrednost se vraća.

```
6
```

Primer

Sledeći primer procenjuje JSONObjectKSNUMKS da izvuče prvi par ključnih vrednosti (KVP), označen kao "Država", i dodeli vrednost izračunatom polju koje kreirate.

```
parseJson(JSONObject1, "$.state")
```

Slede date vrednosti polja.

```
JSONObject1
-------------------
{"Država":"Njujork","Proizvod":"Proizvod","Datum prodaje":"16.1.2018","Iznos prodaje":"$3423.39"}
{"Država":"Severna Karolina","Proizvod":"Pekarski proizvodi","Datum prodaje":"2/1/2018","Iznos
prodaje":"$3226.42"}
{"Država":"Juta","Proizvod":"Voda","Datum prodaje":"4/24/2018","Iznos prodaje":"$7001.52"}
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeći redovi.

```
Njujork
Severna Karolina
Juta
```

Zameni

Replace zamenjuje deo stringa sa drugim stringom koji specificirate.

Sintaksa

```
zameni(izraz, podniz, zamena)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

mazohizam

Skup znakova u izrazu koji želite da zamenite. Podstring se može pojaviti jednom ili više puta u izrazu.

Zamenu

String koji želite da se zameni za substring.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer zamenjuje podstring 'i' sa 'ili'.

```
zameniti('1 i 2 i 3', 'i', 'ili')
```

Sledeći string se vraća.

```
1 ili 2 ili 3
```

Desno

Desno vraća krajnje desne znakove iz niza, uključujući razmake. Vi odredite broj znakova koji će biti vraćeni.

Sintaksa

```
desno(izraz, ograničenje)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Ograničenje

Broj znakova koji se vraćaju iz izraza, počevši od poslednjeg znaka u nizu.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer vraća poslednjih pet znakova iz stringa.

```
desno('Seattle Store#14', 12)
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
Prodavnica #14
```

Okrugli

Krug zaokružuje decimalnu vrednost na najbliži ceo broj ako skala nije specificirana, ili na najbliže decimalno mesto ako je skala specificirana.

Sintaksa

```
okrugli (decimalni, skala)
```

Argumente

Decimalni

Polje koje koristi decimalni tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je 17.62, ili poziv na drugu funkciju koja daje decimalu.

Skali

Broj decimalnih mesta koje se koriste za povratne vrednosti.

Vrsta povratka

Decimalni

Primer

Sledeći primer zaokružuje decimalno polje na najbliže drugo decimalno mesto.

```
round(salesAmount, 2)
```

Slede date vrednosti polja.

```
20.1307
892.0388
57.5447
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
20.13
892.04
58.54
```

OMILjENO

Rtrim uklanja sledeći prazan prostor iz stringa.

Sintaksa

```
rtrim(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer uklanja sledeće razmake iz stringa.

```
rtrim('Seattle Store #14              ')
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
Prodavnica u Sijetlu #14
```

Podelimo

Split deli string u niz podstringova, na osnovu razdjelnika koji izaberete, i vraća stavku specificiranu pozicijom.

Možete dodati samo podelu u izračunato polje tokom pripreme podataka, a ne u analizu. Ova funkcija nije podržana u direktnim upitima za Microsoft SQL Server.

Sintaksa

```
Split (izraz, razdjelnik, pozicija)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street; 1402 35th Ave; 1818 Elm Ct; 11 Janes Lane', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

razdjelnik

Karakter koji razgraničava mesto gde je string podeljen na podstringove. Na primer, split('jedan|dva|tri', '|', 2) postaje sledeći.

```
1, 2, 3
```

Ako izaberete poziciju = 2, split vraća 'dva'.

Poziciju

(Obavezno) Položaj stavke da se vrati iz niza. Položaj prve stavke u nizu je 1.

Vrsta povratka

Niz nizova

Primer

Sledeći primer deli string u niz, koristeći tačka-zarez (;) kao razdjelnik, i vraća treći element niza.

```
split('123 Test St; 1402 35th Ave; 1818 Elm Ct; 11 Janes Lane', ';', 3)
```

Sledeća stavka se vraća.

```
1818 Elm Ct
```

Ova funkcija preskače stavke koje sadrže null vrednosti ili prazne stringove.

OMILjENO

Sqrt vraća kvadratni koren datog izraza.

Sintaksa

```
sqrt(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti numerički. To može biti ime polja, bukvalna vrednost ili druga funkcija.

Počinje sa

startsVith procenjuje da li izraz počinje sa podstringom koji ste naveli. Ako izraz počinje sa podstringom, startsWith vraća true, a u suprotnom vraća false.

Sintaksa

```
startsVith(izraz, podstring, string-poređenje-režim)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

mazohizam

Skup znakova za proveru u odnosu na izraz. Podstring se može pojaviti jednom ili više puta u izrazu.

string-poređenje-režim

(Opciono) Specificira režim upoređivanja stringova koji se koristi:

- CASE_SENSITIVE – Poređenja nizova su osjetljiva na velika i mala slova.
- CASE_INSENSITIVE – Poređenja nizova su neosetljiva na velika i mala slova.

Ova vrednost podrazumevano CASE_SENSITIVE kada je prazna.

Vrsta povratka

Boleanski

Primeri

Podrazumevani primer osetljiv na velika i mala slova

Sledeći primer koji razlikuje velika i mala slova procenjuje da li state_nm startsVith Nev.

```
startsVith(state_nm, "Novi")
```

Slede date vrednosti polja.

```
Njujork
Njujork
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
istina
lažna
```

Primer bez razlikovanja velikih i malih slova

Sledeći primer bez razlikovanja velikih i malih slova procenjuje da li state_nm startsVith novi.

```
startsVith(state_nm, "novi", CASE_INSENSITIVE)
```

Slede date vrednosti polja.

```
Njujork
Njujork
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
istina
istina
```

Primer sa uslovnim izjavama

Funkcija startsWith može da se koristi kao uslovna naredba u okviru sledećih If funkcija: avgIf, minIf, distinct_countIf, countIf, maxIf, medianIf, stdevIf, stdevpIf, sumIf, varIf, i varpIf.

Sledeći primer sumira prodaju samo ako state_nm počinje sa novim.

```
sumIf(Sales,startsWith(state_nm, "New"))
```

NE sadrži primer

Uslovni operator NOT može se koristiti za procenu ako izraz ne počinje sa navedenim podstringom.

```
NOT(startsVith(state_nm, "Novo"))
```

Primer korišćenja numeričkih vrednosti

Numeričke vrednosti se mogu koristiti u izrazima ili podstring argumentima primenom funkcije toString.

```
startsVith(state_nm, toString(5) )
```

OMILjENO

Strlen vraća broj znakova u nizu, uključujući razmake.

Sintaksa

```
strlen(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz može biti ime polja koje koristi string tip podataka kao address1, bukvalnu vrednost kao što je 'Nepoznato', ili drugu funkciju kao što je substring(field_name,0,5).

Vrsta povratka

Ceo broj

Primer

Sledeći primer vraća dužinu specificiranog stringa.

```
strlen('1421 Glavna ulica')
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
16
```

Pretraga

Substring vraća znakove u stringu, počevši od lokacije specificirane argumentom start i nastavljajući za broj znakova specificiranih argumentima dužine.

Sinta
ksa

```
Substring(izraz, početak, dužina)
```

Argumente

Izraz

Izraz može biti ime polja koje koristi tip podataka niza kao što je address1, bukvalna vrednost kao što je 'Nepoznato', ili drugu funkciju kao što je substring(field_name,1,5).

Start

Lokacija karaktera za početak. start je inkluzivan, tako da je znak na početnoj poziciji prvi znak u vraćenoj vrednosti. Minimalna vrednost za početak je 1.

Dužina

Broj dodatnih znakova koje treba uključiti nakon početka. Dužina uključuje početak, tako da je poslednji vraćeni znak (dužina - 1) posle početnog znaka.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer vraća 13. do 19. karaktera u nizu. Početak niza je indeks 1, tako da počinjete da brojite na prvom znaku.

```
substring('Fantastika i naučna fantastika',13,7)
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
Nauka
```

Prebacite

Svitch upoređuje uslov-izraz sa bukvalnim oznakama, unutar skupa uparivanja literalne oznake i povratka-izraza. Zatim vraća povratni izraz koji odgovara prvoj literalnoj oznaci koja je jednaka uslovnom izrazu. Ako nijedna oznaka nije jednaka izrazu uslova, switch vraća podrazumevani-izraz. Svaki povratni izraz i podrazumevani izraz mora imati isti tip podataka.

Sintaksa

```
svitch(condition-expression, label-1, return-expression-1 [, label-n, return- expression-n ...],
        podrazumevani-izraz)
```

Argumente

Prekidač zahteva jedan ili više if, onda izraz uparivanja i zahteva tačno jedan izraz za else argument.

uslov-izraz

Izraz koji se upoređuje sa oznakom-literals. To može biti ime polja kao adresa, bukvalna vrednost kao što je 'Nepoznato' ili druga skalarna funkcija kao što je toString(salesAmount).

Oznaku

Bukvalno da se uporedi sa argumentom uslov-izraz, svi literali moraju imati isti tip podataka kao argument uslov-izraz. Prekidač prihvata do 5000 etiketa.

povratak-izraz

Izraz koji se vraća ako je vrednost njegove oznake jednaka vrednosti uslovnog izraza. To može biti ime polja kao adresa, bukvalna vrednost kao što je 'Nepoznato' ili druga skalarna funkcija kao što je toString(salesAmount). Svi argumenti povratnog izraza moraju imati isti tip podataka kao i podrazumevani-izraz.

podrazumevani-izraz

Izraz koji se vraća ako nijedna vrednost bilo kog argumenta oznake nije jednaka vrednosti uslovnog izraza. To može biti ime polja kao adresa, bukvalna vrednost kao što je "Nepoznato" ili druga skalarna funkcija kao što je toString (salesAmount). Podrazumevani-izraz mora imati isti tip podataka kao i svi argumenti povratnog izraza.

Vrsta povratka

Svitch vraća vrednost istog tipa podataka kao i vrednosti u povratnom izrazu. Svi podaci koji se vraćaju return- izraz i podrazumevani izraz moraju biti istog tipa podataka ili biti konvertovani u isti tip podataka.

Koristite prekidač da biste zamenili ako

Sledeći slučaj upotrebe ifelse je ekvivalentan prethodnom primeru, jer ako se procenjuje da li su vrednosti jednog polja jednake različitim bukvalnim vrednostima, umesto toga je bolji izbor.

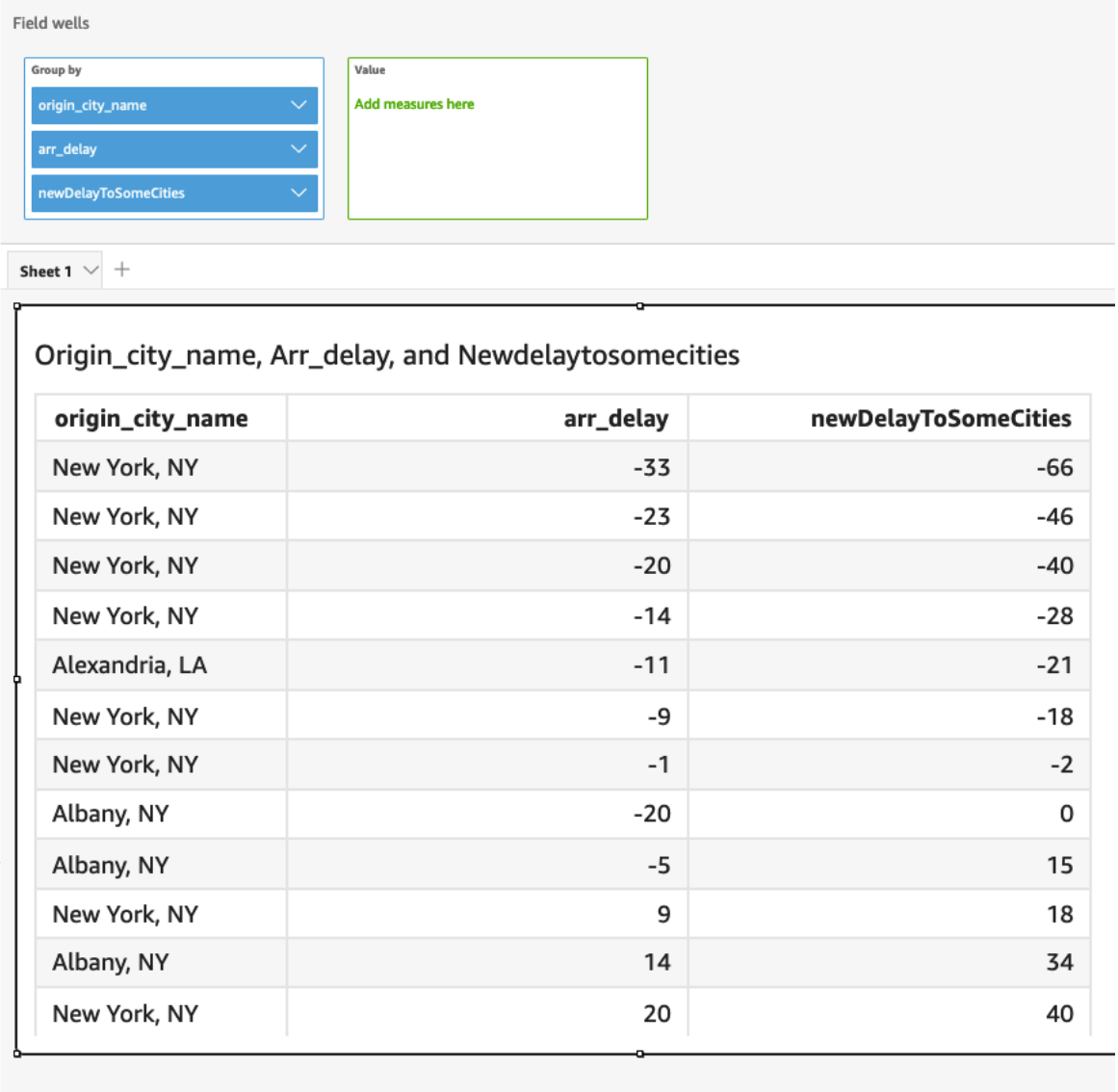
```
ifelse(region_name = "SAD Istok (Severna Virdžinija)", "SAD-istok-1", region_name =
                        "Evropa (Irska)", "eu-zapad-1", region_name = "SAD Zapad (N.
                        Kalifornija)", "SAD-zapad-1", "ostali regioni")
```

Izraz kao povratna vrednost

Sledeći primer koristi izraze u povratnim izrazima:

```
prekidač({origin_city_name},
                        "Albani, NY", {arr_delay} + 20, "Alexandria, LA",
                        {arr_delay} - 10, "New York, NY", {arr_delay} * 2,
                        {arr_delay})
```

Prethodni primer menja očekivano vreme kašnjenja za svaki let iz određenog grada.



origin_city_name	arr_delay	newDelayToSomeCities
New York, NY	-33	-66
New York, NY	-23	-46
New York, NY	-20	-40
New York, NY	-14	-28
Alexandria, LA	-11	-21
New York, NY	-9	-18
New York, NY	-1	-2
Albany, NY	-20	0
Albany, NY	-5	15
New York, NY	9	18
Albany, NY	14	34
New York, NY	20	40

doLower

toLower formatira string u svim malim slovima. toDonji preskače redove koji sadrže nulte vrednosti.

Sintaksa

```
toLower(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer pretvara string vrednost u mala slova.

```
toLower('Seattle Store #14')
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
Prodavnica u Sijetlu #14
```

Sortiraj

toString formatira ulazni izraz kao string. toString preskače redove koji sadrže nulte vrednosti.

Sintaksa

```
toString(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz može biti polje bilo kog tipa podataka, bukvalna vrednost kao što je 14.62, ili poziv na drugu funkciju koja vraća bilo koji tip podataka.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer vraća vrednosti iz paiDate (koji koristi tip podataka datuma) kao stringove.

```
toString(payDate)
```

Slede date vrednosti polja.

```
payDate
--------------
1992-11-14T00:00:00.000Z
2012-10-12T00:00:00.000Z
1973-04-08T00:00:00.000Z
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeći redovi.

```
1992-11-14T00:00:00.000Z
2012-10-12T00:00:00.000Z
1973-04-08T00:00:00.000Z
```

Srpsko-hrvatski

toUpper formatira niz u svim velikim slovima. toUpper preskače redove koji sadrže nulte vrednosti.

Sintaksa

```
toUpper(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer pretvara string vrednost u velika slova.

```
toUpper('Seattle Store #14')
```

Sledeća vrednost se vraća.

```
SIJETL PRODAVNICA #14
```

Trim

Trim uklanja i prethodni i sledeći prazan prostor iz stringa.

Sintaksa

```
trim(izraz)
```

Argumente

Izraz

Izraz mora biti string. To može biti ime polja koje koristi string tip podataka, bukvalnu vrednost kao što je '12 Main Street', ili poziv na drugu funkciju koja izlazi string.

Vrsta povratka

Niz

Primer

Sledeći primer uklanja sledeće razmake iz stringa.

```
sadržina     Prodavnica u Sijetlu #14 ')
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
Prodavnica u Sijetlu #14
```

Srpsko-hrvatski

truncDate vraća vrednost datuma koja predstavlja određeni deo datuma. Na primer, traženje godišnjeg dela vrednosti 2012-09-02T00:00:00.000Z vraća 2012-01-01T00:00:00.000Z. Navođenje vremenskog perioda za datum koji ne sadrži informacije o vremenu vraća početnu vrednost datuma nepromenjenu.

Sintaksa

```
truncDate('period', datum)
```

Argumente

menstruacija

Period datuma koji želite vratiti. Rokovi važenja su sledeći:

- GGGG: Ovo vraća godišnji deo datuma.
- P: Ovo vraća datum prvog dana kvartala kojem datum pripada.
- MM: Ovo vraća mesečni deo datuma.
- DD: Ovo vraća dnevni deo datuma.
- VK: Ovo vraća nedeljni deo datuma. Nedelja počinje u nedelju u Insights.
- HH: Ovo vraća sat deo datuma.
- MI: Ovo vraća minutni deo datuma.
- SS: Ovo vraća drugi deo datuma.
- MS: Ovo vraća milisekundni deo datuma.

Datum

Polje datuma ili poziv na drugu funkciju koja daje datum.

Vrsta povratka

Datum

Primer

Sledeći primer vraća datum koji predstavlja mesec datuma naloga.

```
truncDate('MM', orderDate)
```

Slede date vrednosti polja.

```
Datum porudžbine
=========
2012-12-14T00:00:00.000Z
2013-12-29T00:00:00.000Z
2012-11-15T00:00:00.000Z
```

Za ove vrednosti polja vraćaju se sledeće vrednosti.

```
2012-12-01T00:00:00.000Z
2013-12-01T00:00:00.000Z
2012-11-01T00:00:00.000Z
```

Agregatne funkcije

Agregatne funkcije su dostupne samo tokom analize i vizualizacije. Svaka od ovih funkcija vraća vrednosti grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Za svaku agregaciju, postoji i uslovna agregacija. Oni obavljaju istu vrstu agregacije, na osnovu uslova.

Kada formula izračunatog polja sadrži agregaciju, ona postaje prilagođena agregacija. Da biste bili sigurni da su vaši podaci tačno prikazani, Insights primenjuje sledeća pravila:

- Prilagođene agregacije ne mogu da sadrže ugnežđene agregatne funkcije. Na primer, ova formula ne radi: sum(avg(x)/avg(y)). Međutim, gniježđenje neagregiranih funkcija unutar ili izvan agregatnih funkcija funkcioniše. Na primer, ceil(avg(x)) radi. Kao i avg(ceil(x)).
- Prilagođene agregacije ne mogu da sadrže i agregovana i neagregovana polja, u bilo kojoj kombinaciji. Na primer, ova formula ne radi: Suma (prodaja) + količina.
- Grupe filtera ne mogu da sadrže i agregovana i neagregovana polja.
- Prilagođene agregacije se ne mogu konvertovati u dimenziju. Oni takođe ne mogu biti ispušteni na teren kao dimenzija.
- U pivot tabeli, prilagođene agregacije ne mogu se dodati u proračune tabele.
- Rasipanje parcele sa prilagođenim agregacijama treba najmanje jednu dimenziju pod Grupa / Boja u polju bunara.

Za više informacija o podržanim funkcijama i operatorima, pogledajte Izračunata funkcija polja i referenca operatora za Insights.

Agregatne funkcije za izračunata polja u Insights uključuju sledeće. Teme

- Avg
- Sortiraj
- Raиuna
- Sortiraj
- distinct_count
- distinct_countIf
- Maks
- Sortiraj
- Medijana
- medijanAko
- min
- udeo
- Percentile
- percentilCont
- percentileDisc (percentil)
- Srpskohrvatski / srpskohrvatski
- periodToDateCount
- periodToDateMaks
- periodToDateMedijan
- Srpskohrvatski / srpskohrvatski
- periodToDatePercentil

- periodToDatePercentileCont
- Srpskohrvatski / srpskohrvatski
- periodToDateStDevP
- periodToDateSum
- periodToDateVar
- Srpskohrvatski / srpskohrvatski
- OMILjENO
- OMILjENO
- OMILjENO
- OMILjENO
- Sum
- OMILjENO
- Var
- OMILjENO
- OMILjENO
- OMILjENO

Avg

Funkcija avg u proseku skup brojeva u navedenoj meri, grupisani po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, avg(salesAmount) vraća prosek za tu meru grupisanu po (opciono) izabranoj dimenziji.

Sintaksa

```
avg(decimalno, [grupi-po nivou])
```

Argumente

Decimalni

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Grupa-po nivou

(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer izračunava prosečnu prodaju.

```
avg({Prodaja})
```

Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava prosečnu prodaju na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (region ili proizvod) u vizuelnom prikazu.

```
avg({Prodaja}, [{Zemlja}])
```

Avg(sales), Sum of Avg(sales and [Country]) by Region, Country, and Product

Regi...	Country	Product	avg(sales)	avg(sales, [Country])
AMER	Argentina	Big Ol Database	3,299.95	275.11
AMER	Argentina	ChatBot Plugin	67.53	275.11
AMER	Argentina	ContactMatcher	232.22	275.11
AMER	Argentina	Data Smasher	113.73	275.11
AMER	Argentina	FinanceHub	209.86	275.11
AMER	Argentina	Marketing Suite	1,137.94	275.11
AMER	Argentina	Marketing Suite - Gold	518.79	275.11
AMER	Argentina	OneView	323.41	275.11
AMER	Argentina	SaaS Connector Pack	67.93	275.11
AMER	Argentina	SaaS Connector Pack - Gold	38.43	275.11
AMER	Argentina	Site Analytics	397.53	275.11
AMER	Argentina	Storage	10.82	275.11
AMER	Argentina	Support	73.15	275.11
APJ	Australia	Alchemy	1,479.97	162.94
APJ	Australia	Big Ol Database	751.26	162.94
APJ	Australia	ChatBot Plugin	25.14	162.94
APJ	Australia	ContactMatcher	113.16	162.94
APJ	Australia	Data Smasher	167.75	162.94

Sortiraj

Na osnovu uslovne izjave, funkcija avgIf u proseku skup brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, avgIf(ProdRev,CalendarDay >= ${BasePeriodStartDate} I CalendarDay <= ${BasePeriodEndDate} I SourcingTipe <> 'Indirect') vraća prosek za tu meru grupisanu po (opcionoj) izabranoj dimenziji, ako se uslov procenjuje kao istinit.

Sintaksa

```
avgIf(dimenzija ili mera, stanje)
```

Argumente

Decimalni

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

Raиuna

Funkcija count izračunava broj vrednosti u dimenziji ili meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, count (tip proizvoda) vraća ukupan broj tipova proizvoda grupisanih po (opciono) izabranoj dimenziji, uključujući sve duplikate. Funkcija count (sales) vraća ukupan broj završenih prodaja grupisanih po (opciono) izabranoj dimenziji, na primer prodavac.

Sintaksa

```
count(dimenzija ili mera, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Dimenzija ili mera

Argument mora biti mera ili dimenzija. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Grupa-po nivou

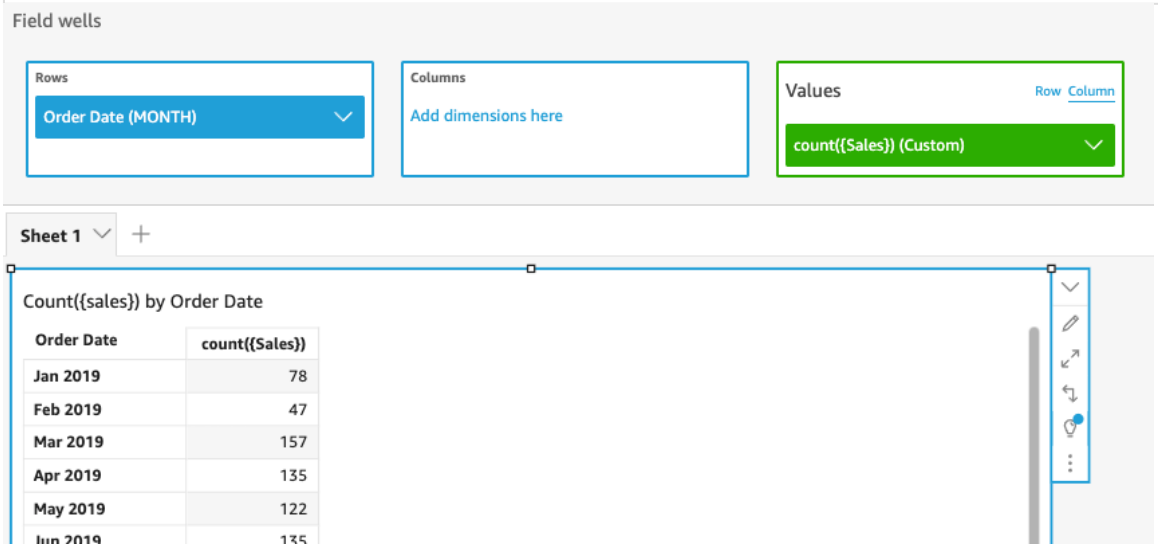
(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer izračunava broj prodaje po određenoj dimenziji u vizuelnom prikazu. U ovom primeru, prikazan je broj prodaje po mesecima.

```
count({Prodaja})
```



Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava broj prodaje na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (region ili proizvod) u vizuelnom prikazu.

```
count({Prodaja}, [{Država}])
```

Count(sales), Sum of Count(sales and [Country]) by Region, Country, and Product

Regi...	Country	Product	count(Sales)	count(Sales, [Country])
AMER	Argentina	Big Ol Database	3	130
AMER	Argentina	ChatBot Plugin	11	130
AMER	Argentina	ContactMatcher	17	130
AMER	Argentina	Data Smasher	9	130
AMER	Argentina	FinanceHub	13	130
AMER	Argentina	Marketing Suite	2	130
AMER	Argentina	Marketing Suite - Gold	9	130
AMER	Argentina	OneView	13	130
AMER	Argentina	SaaS Connector Pack	14	130
AMER	Argentina	SaaS Connector Pack - Gold	4	130
AMER	Argentina	Site Analytics	9	130
AMER	Argentina	Storage	5	130
AMER	Argentina	Support	21	130
APJ	Australia	Alchemy	4	492
APJ	Australia	Big Ol Database	5	492
APJ	Australia	ChatBot Plugin	37	492
APJ	Australia	ContactMatcher	98	492

Sortiraj

Na osnovu uslovne izjave, funkcija countIf izračunava broj vrednosti u dimenziji ili meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.

Sintaksa

```
countIf(dimenzija ili mera, stanje)
```

Argumente

Dimenzija ili mera

Argument mora biti mera ili dimenzija. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

Vrsta povratka

Ceo broj

Primer

Sledeća funkcija vraća broj prodajnih transakcija (Prihod) koje ispunjavaju uslove, uključujući i sve duplikate.

```
countIf (
        Prihod
        # Uslovi
                CalendarDay >= ${BasePeriodStartDate} I CalendarDai <=
                ${BasePeriodEndDate} I SourcingTipe <> 'Indirect'
)
```

distinct_count

Funkcija distinct_count izračunava broj različitih vrednosti u dimenziji ili meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, distinct_count(tip proizvoda) vraća ukupan broj jedinstvenih tipova proizvoda grupisanih po (opciono) izabranoj dimenziji, bez duplikata. Funkcija distinct_count (datum isporuke) vraća ukupan broj datuma kada su proizvodi isporučeni grupisani po (opciono) izabranoj dimenziji, na primer region.

Sintaksa

```
distinct_count(dimenzija ili mera, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Dimenzija ili mera

Argument mora biti mera ili dimenzija. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Grupa-po nivou

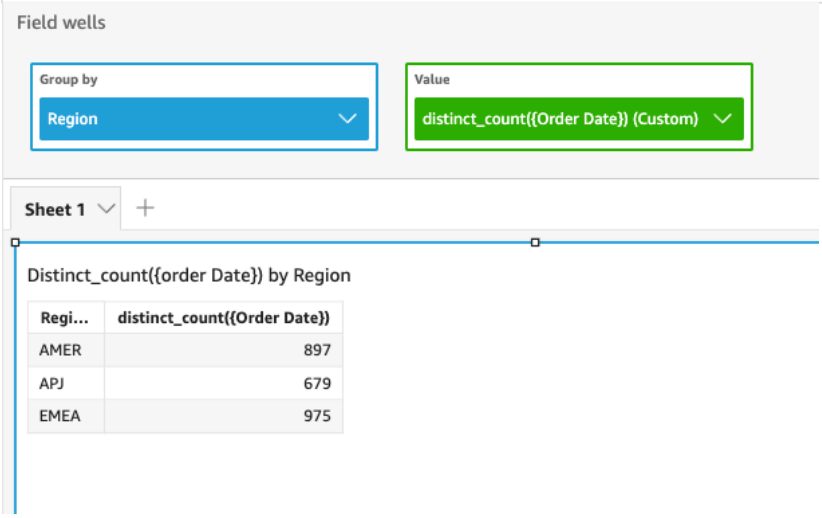
(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primer

Sledeći primer izračunava ukupan broj datuma kada su proizvodi naručeni grupisani po (opciono) izabranoj dimenziji u vizuelnom, na primer region.

```
distinct_count({Datum porudžbine})
```



Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava prosečnu prodaju na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (region) u vizuelnom prikazu.

```
distinct_count({Datum porudžbine}, [Zemlja])
```

Distinct_count(order Date), Sum of Distinct_count(order Date and [Country] by Region

Regi...	distinct_count(Order Date)	distinct_count(Order Date, [Country]
AMER	897	1,391
APJ	679	932
EMEA	975	1,885

distinct_countIf

Na osnovu uslovne izjave, funkcija distinct_countIf izračunava broj različitih vrednosti u dimenziji ili meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, distinct_countIf (tip proizvoda) vraća ukupan broj jedinstvenih tipova proizvoda grupisanih po (opciono) izabranoj dimenziji,

Bez ikakvih duplikata. Funkcija distinct_countIf(ProdRev,CalendarDay >= ${BasePeriodStartDate} I CalendarDay <= ${BasePeriodEndDate} I SourcingTipe <> 'Indirect') vraća ukupan broj datuma kada su proizvodi isporučeni grupisani po (opcionoj) izabranoj dimenziji, na primer region, ako se uslov procenjuje kao istinit.

Sintaksa

```
distinct_countIf(dimenzija ili mera, stanje)
```

Argumente

Dimenzija ili mera

Argument mora biti mera ili dimenzija. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

Maks

Funkcija mak vraća maksimalnu vrednost određene mere ili datuma, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, mak (prodajni cilj) vraća maksimalne prodajne ciljeve grupisane po (opciono) izabranoj dimenziji.

Sintaksa

```
mak(mera, [grupa-po nivou])
```

mak(mera, [grupa-po nivou])

Argumente

Mera

Argument mora biti mera ili datum. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Maksimalni datumi rade samo u polju Vrednost dobro tabela i pivot tabela.

Grupa-po nivou

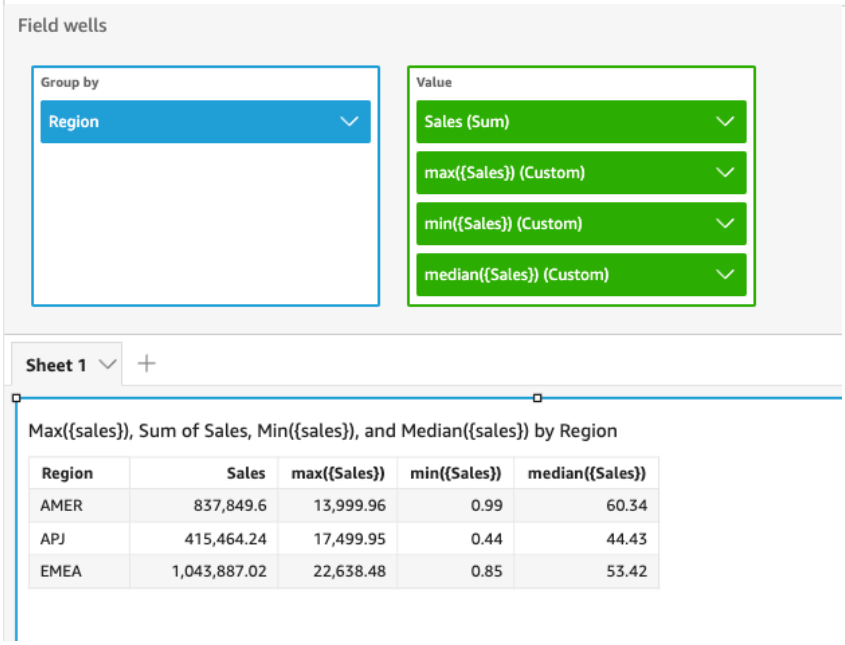
(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer vraća maksimalnu vrednost prodaje za svaki region. Upoređuje se sa ukupnim, minimalnim i srednjim prodajnim vrednostima.

```
max({Prodaja})
```



Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava maksimalnu prodaju na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (region) u vizuelnom prikazu.

```
max({Prodaja}, [Zemlja])
```

Max(sales), Sum of Max(sales and [Country]) by Region

Regi...	max(Sales)	max(Sales, [Country])
AMER	13,999.96	51,730.23
APJ	17,499.95	47,417.48
EMEA	22,638.48	128,301.12

Sortiraj

Na osnovu uslovne izjave, funkcija maxIf vraća maksimalnu vrednost navedene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, maxIf(ProdRev,CalendarDay >= ${BasePeriodStartDate} I CalendarDai <= ${BasePeriodEndDate} I SourcingTipe <> 'Indirect') vraća maksimalne prodajne ciljeve grupisane po (opcionoj) izabranoj dimenziji, ako se uslov procenjuje kao istinit.

Sintaksa

```
maxIf(mera, stanje)
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

Medijana

Srednja agregacija vraća srednju vrednost određene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, medijan (prihod) vraća srednji prihod grupisan po (opciono) izabranoj dimenziji.

Sintaksa

```
medijan(mera, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Grupa-po nivou

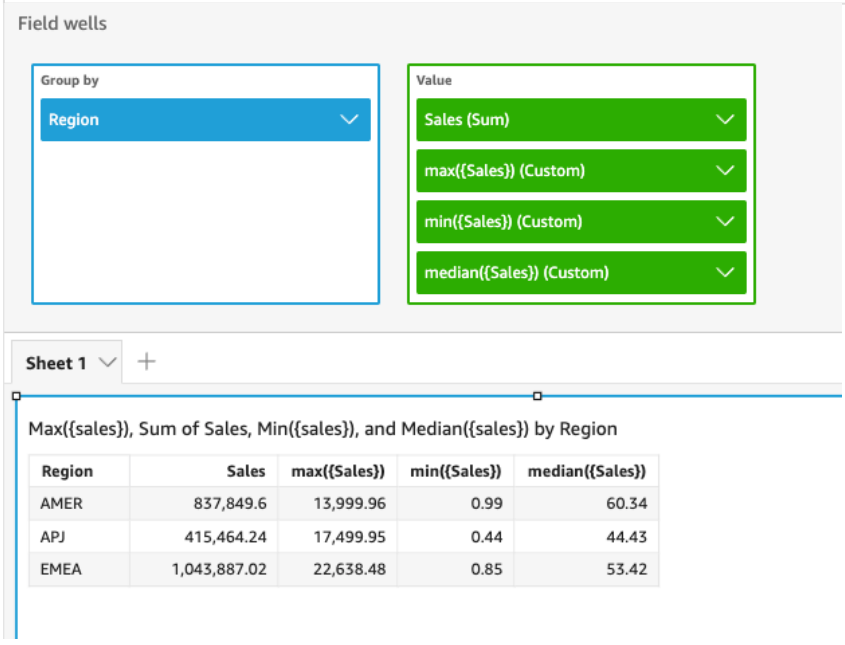
(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer vraća srednju vrednost prodaje za svaki region. Upoređuje se sa ukupnom, maksimalnom i minimalnom prodajom.

```
medijan({Sales})
```



Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava srednju prodaju na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (region) u vizuelnom prikazu.

```
medijan({Prodaja}, [Zemlja])
```

Median(sales), Sum of Median(sales and [Country]) by Region

Regi...	median(Sales)	median(Sales, [Country])
AMER	60.34	489.27
APJ	44.43	641.82
EMEA	53.42	3,656.93

medijanAko

Na osnovu uslovne izjave, agregacija medijanIf vraća srednju vrednost određene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, medianIf (Prihod, SaleDate > = ${BasePeriodStartDate} I SaleDate <= ${BasePeriodEndDate}) vraća srednji prihod grupisan po (opcionoj) izabranoj dimenziji, ako se uslov procenjuje kao istinit.

Sintaksa

```
medianIf(mera, stanje)
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

min

Funkcija min vraća minimalnu vrednost navedene mere ili datuma, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, min (return rate) vraća minimalnu stopu povratka grupisanu po (opciono) izabranoj dimenziji.

Sinta
ksa

```
min (mera, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera ili datum. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Minimalni datumi rade samo u polju Vrednost dobro tabela i pivot tabela.

Grupa-po nivou

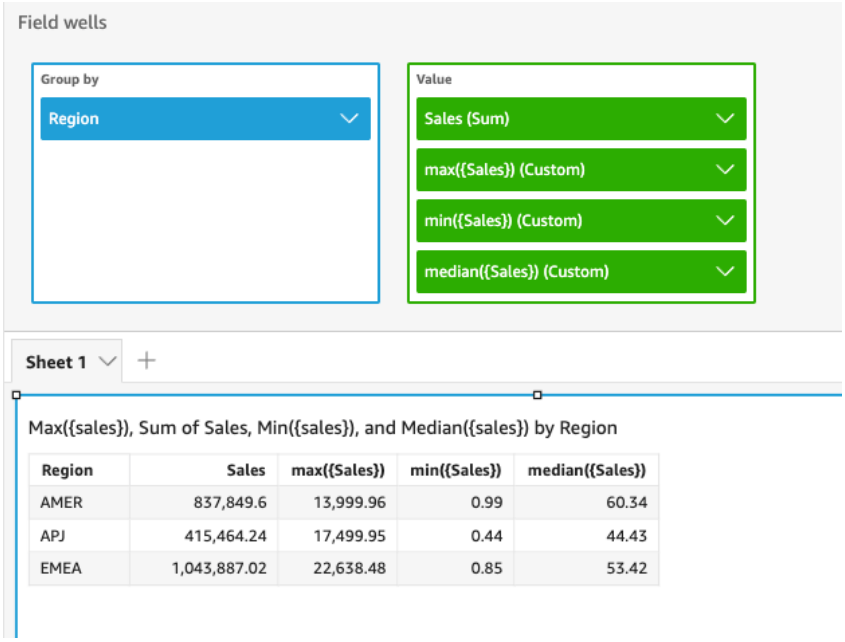
(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer vraća minimalnu vrednost prodaje za svaki region. Upoređuje se sa ukupnom, mak i srednjom prodajom.

```
min({Prodaja})
```



Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava minimalnu prodaju na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (region) u vizuelnom prikazu.

```
min({Prodaja}, [Zemlja])
```

Min(sales), Sum of Min(sales and [Country]) by Region

Regi...	min(Sales)	min(Sales, [Country])
AMER	0.99	22.65
APJ	0.44	28.18
EMEA	0.85	1,716.48

udeo

Na osnovu uslovne izjave, funkcija minIf vraća minimalnu vrednost navedene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, minIf(ProdRev,CalendarDay >= ${BasePeriodStartDate} I CalendarDai <= ${BasePeriodEndDate} I SourcingTipe <> 'Indirect') vraća minimalnu stopu povratka grupisanu po (opcionoj) izabranoj dimenziji, ako se uslov procenjuje kao istinit.

Sinta
ksa

```
minIf(mera, stanje)
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

Percentile

Funkcija percentila izračunava percentil vrednosti u meri, grupisane po dimenziji koja je u polju dobro. Postoje dve varijante izračunavanja percentila dostupne u Insights:

- percentileCont koristi linearnu interpolaciju za određivanje rezultata.
- percentileDisc (percentil) koristi stvarne vrednosti za određivanje rezultata.

Percentilna funkcija je pseudonim percentileDisc.

percentilCont

Funkcija percentileCont izračunava percentil na osnovu kontinuirane distribucije brojeva u meri. Koristi grupisanje i sortiranje koje se primenjuju u terenskim bunarima. Odgovara na pitanja poput: Koje vrednosti su reprezentativne za ovaj percentil? Da biste vratili tačnu vrednost percentila koja možda nije prisutna u vašem skupu podataka, koristite percentileCont. Da biste vratili najbližu vrednost percentila koja je prisutna u vašem skupu podataka, umesto toga koristite percentileDisc.

Sintaksa

```
percentilCont(izraz, percentil, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Mera

Specificira numeričku vrednost koja će se koristiti za izračunavanje percentila. Argument mora biti mera ili metrika. Nule se ignorišu u proračunu.

Percentile

Vrednost percentila može biti bilo koja numerička konstanta 0–100. Percentilna vrednost 50 izračunava srednju vrednost mere.

Grupa-po nivou

(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Daje

Rezultat funkcije je broj.

Napomene o korišćenju

Funkcija percentileCont izračunava rezultat na osnovu kontinuirane distribucije vrednosti iz određene mere. Rezultat se izračunava linearnom interpolacijom između vrednosti nakon što ih naredi na osnovu postavki u vizuelnom. Razlikuje se od percentileDisc-a, koji jednostavno vraća vrednost iz skupa vrednosti koje su agregirane. Rezultat iz percentileCont može ili ne mora postojati u vrednostima iz navedene mere.

Primeri percentileCont

Sledeći primeri pomažu da se objasni kako percentileCont funkcioniše.

Primer - Upoređivanje medijana, percentilaCont i percentileDisc

Sledeći primer prikazuje medijanu za dimenziju (kategoriju) pomoću funkcija medijan, percentileCont i percentileDisc. Srednja vrednost je ista kao i percentilCont vrednost. percentileCont interpolira vrednost, koja može ili ne mora biti u skupu podataka. Međutim, pošto percentileDisc uvek prikazuje vrednost koja postoji u skupu podataka, dva rezultata se možda neće poklapati. Poslednja kolona u ovom primeru prikazuje razliku između dve vrednosti. Kod za svako izračunato polje je sledeći:

- 50% Cont = percentilCont(primer, 50)
- medijan = medijan(primer)
- 50% Disk = percentileDisc(primer, 50)
- Cont-Disc = percentilCont(primer, 50) − percentileDisc(primer, 50)
- primer = left(kategorija, 1) (Da bismo napravili jednostavniji primer, koristili smo ovaj izraz da skratimo imena kategorija do njihovog prvog slova.)

Primer	Medija	50%	50%	Цont-Disk
A	22.48	22.48	22.24	0.24
B	20.96	20.96	20.95	0.01
C	24.92	24.92	24.92	0
D	24.935	24.935	24.92	0.015
E	14.48	14.48	13.99	0.49

Primer 100. percentil kao maksimum

Sledeći primer prikazuje različite percentilCont vrednosti za polje primera. Izračunata polja n% Cont su definisana kao percentileCont({example},n). Interpolirane vrednosti u svakoj koloni predstavljaju brojeve koji spadaju u tu percentilnu kantu. U nekim slučajevima, stvarne vrednosti podataka odgovaraju interpoliranim vrednostima. Na primer, kolona 100% Kont prikazuje istu vrednost za svaki red, jer je 6783.02 najveći broj.

Primer	50% Zadržavanje	75% Zadržavanje	99% Zadržavanje	100% Kontinuitet
A	20.97	84.307	699.99	6783.02
B	20.99	88.84	880.98	6783.02
C	20.99	90.48	842.925	6783.02
D	21.38	85.99	808.49	6783.02

Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava 30. percentil na osnovu kontinuirane distribucije brojeva na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (region) u vizuelnom prikazu.

```
percentileCont({Sales}, 30, [Country])
```

Percentilecont(sales, 30), Sum of Percentilecont(sales, 30 and [Country]) by Region

Regi...	percentileCont(Sales, 30)	percentileCont(Sales, 30, [Country])
AMER	23.84	188.74
APJ	16.77	239.59
EMEA	22.32	2,480.17

percentileDisc (percentil)

Funkcija percentileDisc izračunava percentil na osnovu stvarnih brojeva u meri. Koristi grupisanje i sortiranje koje se primenjuju u terenskim bunarima. Percentilna funkcija je pseudonim percentileDisc.

Koristite ovu funkciju da odgovorite na sledeće pitanje: Koje stvarne tačke podataka su prisutne u ovom percentilu? Da biste vratili najbližu vrednost percentila koja je prisutna u vašem skupu podataka, koristite percentileDisc. Da biste vratili tačnu vrednost percentila koja možda nije prisutna u vašem skupu podataka, umesto toga koristite percentileCont.

Sintaksa

```
percentileDisc(izraz, percentil, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Mera

Specificira numeričku vrednost koja će se koristiti za izračunavanje percentila. Argument mora biti mera ili metrika. Nule se ignorišu u proračunu.

Percentile

Vrednost percentila može biti bilo koja numerička konstanta 0–100. Percentilna vrednost 50 izračunava srednju vrednost mere.

Grupa-po nivou

(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Daje

Rezultat funkcije je broj.

Napomene o korišćenju

percentileDisc je inverzna funkcija distribucije koja pretpostavlja diskretni model distribucije. Uzima percentilnu vrednost i specifikaciju sortiranja i vraća element iz datog skupa.

Za datu vrednost percentila P, percentileDisc koristi sortirane vrednosti u vizuelnom i vraća vrednost sa najmanjom kumulativnom vrednošću distribucije koja je veća ili jednaka P.

Primeri percentileDisc

Sledeći primeri pomažu da se objasni kako funkcioniše percentileDisc.

Primer - Upoređivanje medijana, percentileDisc-a i percentileCont

Sledeći primer prikazuje medijan za dimenziju (kategoriju) pomoću percentileCont, i percentileDisc, i medijan funkcije. Srednja vrednost je ista kao i percentilCont vrednost. percentileCont interpolira vrednost, koja može ili ne mora biti u skupu podataka. Međutim, pošto percentileDisc uvek prikazuje najbližu vrednost koja postoji u skupu podataka, dva rezultata se možda neće poklapati. Poslednja kolona u ovom primeru prikazuje razliku između dve vrednosti. Kod za svako izračunato polje je sledeći:

- 50% Cont = percentilCont(primer, 50)
- medijan = medijan(primer)
- 50% Disk = percentileDisc(primer, 50)
- Cont-Disc = percentilCont(primer, 50) − percentileDisc(primer, 50)
- primer = left(kategorija, 1) (Da bismo napravili jednostavniji primer, koristili smo ovaj izraz da skratimo imena kategorija do njihovog prvog slova.)

Primer	Medija	50%	50%	Цont-Disk
A	22.48	22.48	22.24	0.24
B	20.96	20.96	20.95	0.01
C	24.92	24.92	24.92	0
D	24.935	24.935	24.92	0.015
E	14.48	14.48	13.99	0.49

Primer 100. percentil kao maksimum

Sledeći primer prikazuje različite vrednosti percentileDisc za polje primera. Izračunata polja n%Disc su definisana kao percentileDisc({example},n). Vrednosti u svakoj koloni su stvarni brojevi koji dolaze iz skupa podataka.

Primer	50% Disk	75%Disk	99%Disk	100% Disk
A	20.97	73.98	699.99	6783.02
B	42.19	88.84	820.08	6783.02
C	30.52	90.48	733.44	6783.02
D	41.38	85.99	901.29	6783.0

Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava 30. percentil na osnovu kontinuirane distribucije brojeva na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (region) u vizuelnom prikazu.

```
percentil({Prodaja}, 30, [Zemlja])
```

Percentile(sales, 30), Sum of Percentile(sales, 30 and [Country]) by Region

Regi...	percentile(Sales, 30)	percentile(Sales, 30, [Country])
AMER	23.84	187.64
APJ	16.74	237.73
EMEA	22.32	2,472.33

Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Funkcija periodToDateAvg u proseku skup brojeva u navedenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, u odnosu na taj period.

Sintaksa

```
periodToDateAvg( me
      ra, datumVreme,
      period,
      endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne

funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate. menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

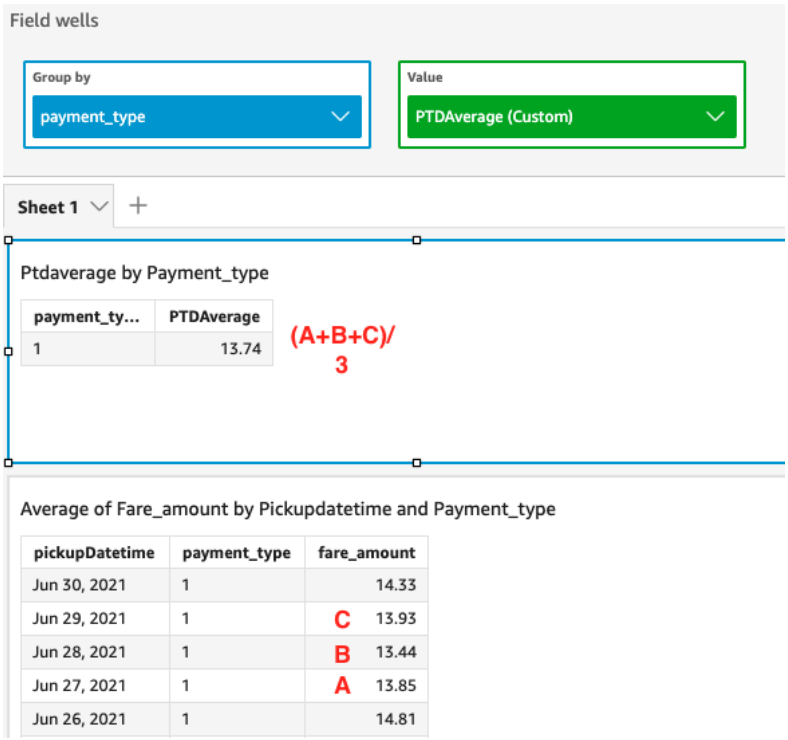
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife od nedelje do danas po vrsti plaćanja, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda.
Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateAvg(fare_amount, pickUpDatetime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM-dd- yyyy")
```



periodToDateCount

Funkcija periodToDateCount izračunava broj vrednosti u dimenziji ili meri, uključujući duplikate, za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, u odnosu na taj period.

Sintaksa

```
periodToDateCount(
      mera, dateTime,
      period,
      endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne

funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate.

menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

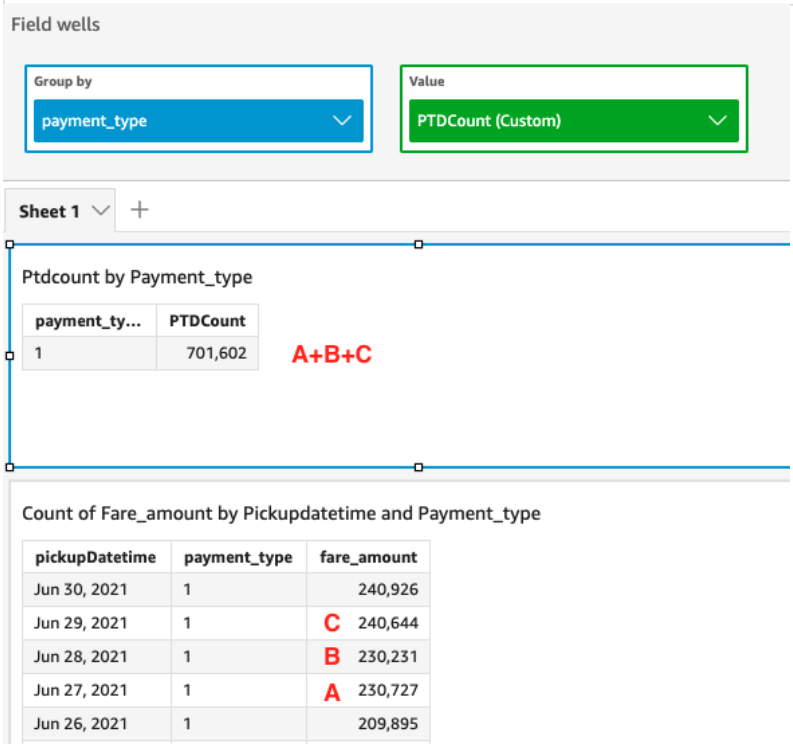
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife od nedelje do danas po vrsti plaćanja, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda.
Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateCount(fare_amount, pickUpDatetime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM-dd- yyyy")
```



periodToDateMaks

Funkcija periodToDateMak vraća maksimalnu vrednost navedene mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, u odnosu na tu tačku.

Sintaksa

```
periodToDateMak( m
        era, dateTime,
        period,
        endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne

funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate. menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

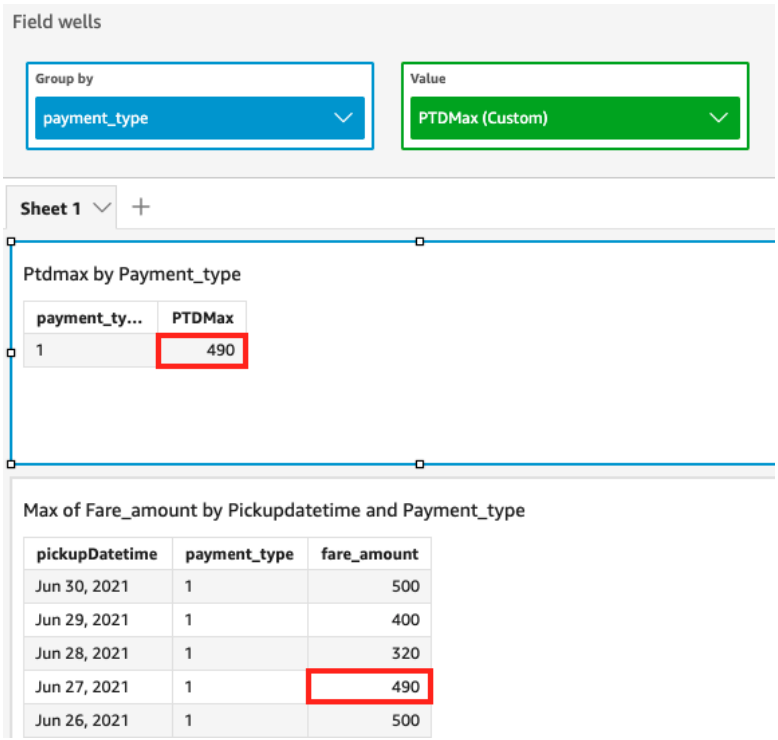
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife od nedelje do danas po vrsti plaćanja, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda.
Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateMax(fare_amount, pickUpDatetime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM-dd- yyyy")
```



periodToDateMedijan

Funkcija periodToDateMedian vraća srednju vrednost određene mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, u odnosu na taj period.

Sintaksa

```
periodToDateMedian(
        mera, dateTime,
       period,
       endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate.

menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

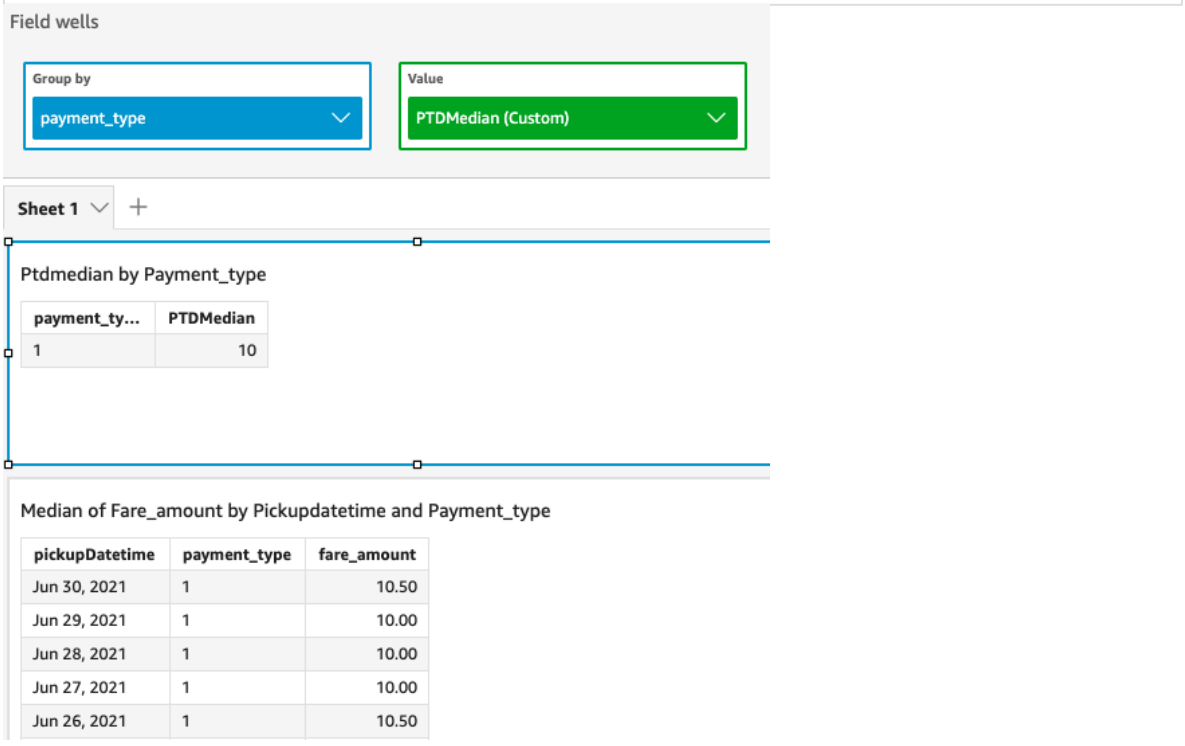
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife od nedelje do danas po vrsti plaćanja, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda.
Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateMedian(fare_amount, pickUpDatetime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM- dd-gggg")
```



Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Funkcija periodToDateMin vraća minimalnu vrednost određene mere ili datuma, ili datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, u odnosu na taj period.

Sintaksa

```
periodToDateMin( me
      ra, dateTime,
      period,
      endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne

funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate. menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

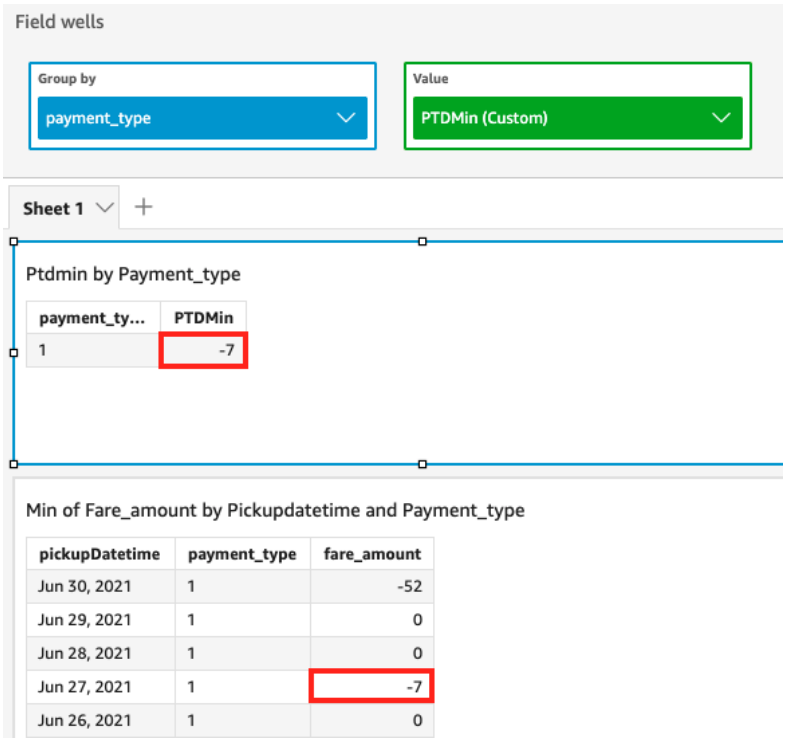
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife od nedelje do danas po vrsti plaćanja, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda.
Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateMin(fare_amount, pickUpDatetime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM-dd- yyyy")
```



periodToDatePercentil

Funkcija periodToDatePercentile izračunava percentil na osnovu stvarnih brojeva u meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, u odnosu na taj period. Koristi grupisanje i sortiranje koje se primenjuju u terenskim bunarima.

Da biste vratili najbližu vrednost percentila koja je prisutna u vašem skupu podataka, koristite periodToDatePercentile. Da biste vratili tačnu vrednost percentila koja možda nije prisutna u vašem skupu podataka, umesto toga koristite periodToDatePercentileCont.

Sintaksa

```
periodToDatePercentile( mer
      a, percentil, dateTime,
      menstruacija
      endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu.

Percentile

Vrednost percentila može biti bilo koja numerička konstanta 0-100. Percentil od 50 izračunava srednju vrednost mere.

Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate. menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

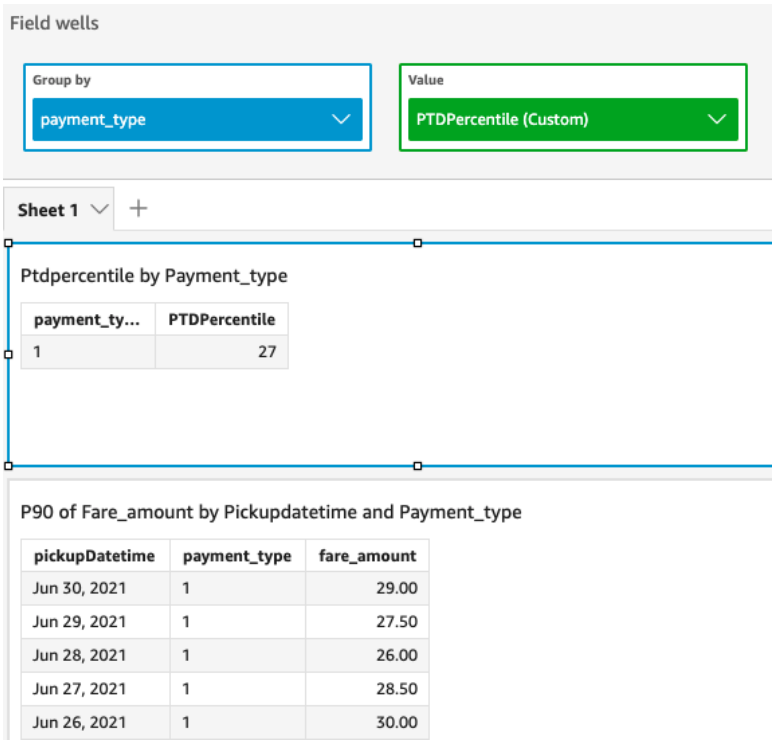
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava od nedelje do danas, 90. percentil iznosa tarife po vrsti plaćanja za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda. Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru. To je 06-27-21.

```
periodToDatePercentile(fare_amount, 90, pickupDatetime, WEEK, parseDate("06-30- 2021", "MM-dd-gggg")
```



periodToDatePercentileCont

Funkcija periodToDatePercentileCont izračunava percentil na osnovu kontinuirane distribucije brojeva u meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu u tom periodu. Koristi grupisanje i sortiranje koje se primenjuju u terenskim bunarima.

Da biste vratili tačnu vrednost percentila koja možda nije prisutna u vašem skupu podataka, koristite periodToDatePercentileCont. Da biste vratili najbližu vrednost percentila koja je prisutna u vašem skupu podataka, umesto toga koristite periodToDatePercentile.

Sintaksa

```
periodToDatePercentileCont( mera,
        percentil,
        dateTime,
        period,
        endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne

funkcionišu. Percentile

Vrednost percentila može biti bilo koja numerička konstanta 0-100. Percentil od 50 izračunava srednju vrednost mere.

Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate. menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

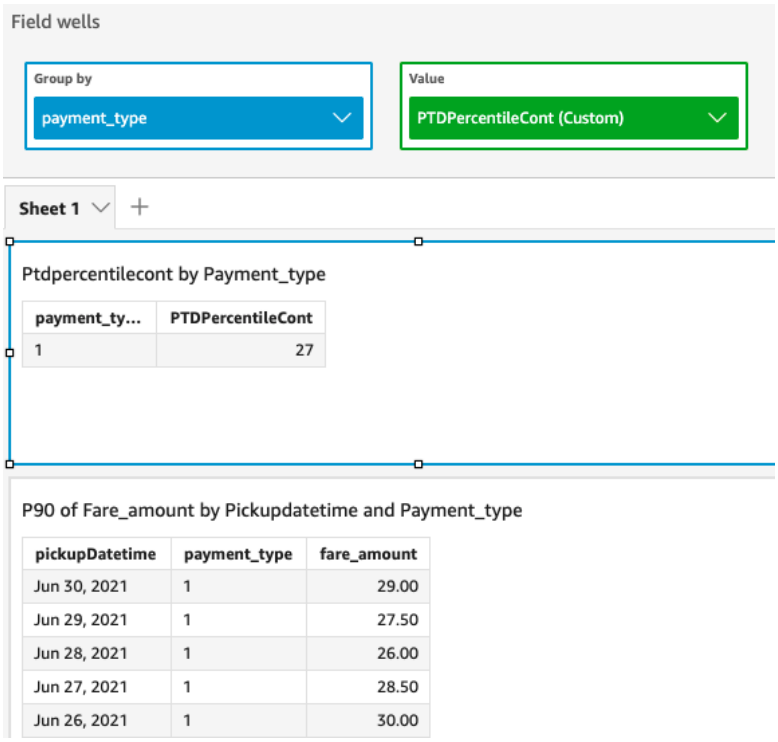
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava od nedelje do danas, 90. percentil iznosa tarife po vrsti plaćanja za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda. Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDatePercentileCont(fare_amount, 90, pickupDatetime, WEEK, parseDate("06-30- 2021", "MM-dd-gggg")
```



Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Funkcija periodToDateStDev izračunava standardnu devijaciju skupa brojeva u navedenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, na osnovu uzorka i u odnosu na taj period.

Sintaksa

```
periodToDateStDev(
      mera,
      datumVreme,
      period,
      endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne

funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate.

menstruacija

(Opciono) Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

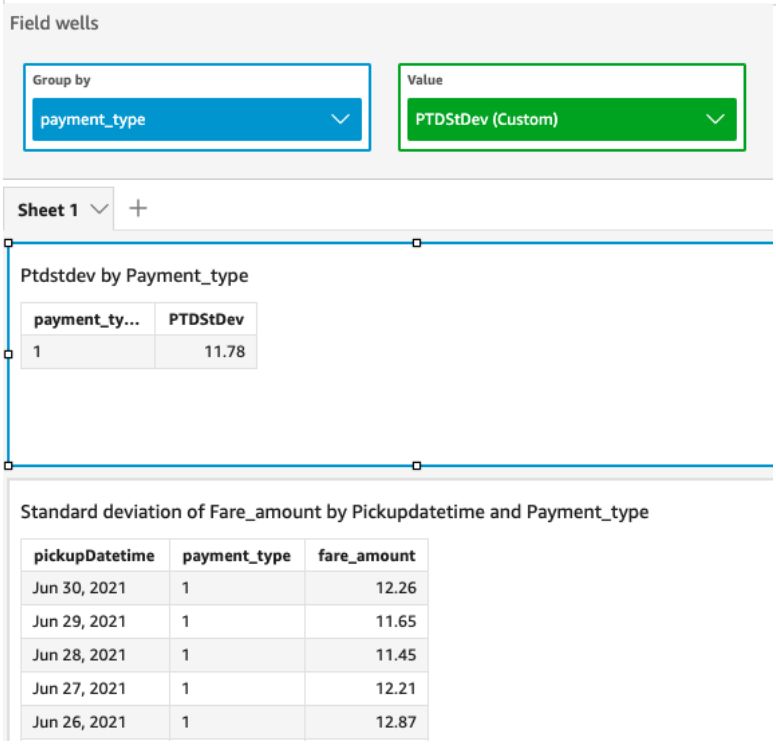
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife od nedelje do danas po vrsti plaćanja, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda.
Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateStDev(fare_amount, pickUpDatetime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM-dd- yyyy")
```



periodToDateStDevP

Funkcija periodToDateStDevP izračunava standardnu devijaciju populacije skupa brojeva u određenoj meri, za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, na osnovu uzorka u tom periodu.

Sintaksa

```
periodToDateStDevP(
        mera, dateTime,
       period,
       endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne

funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate. menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

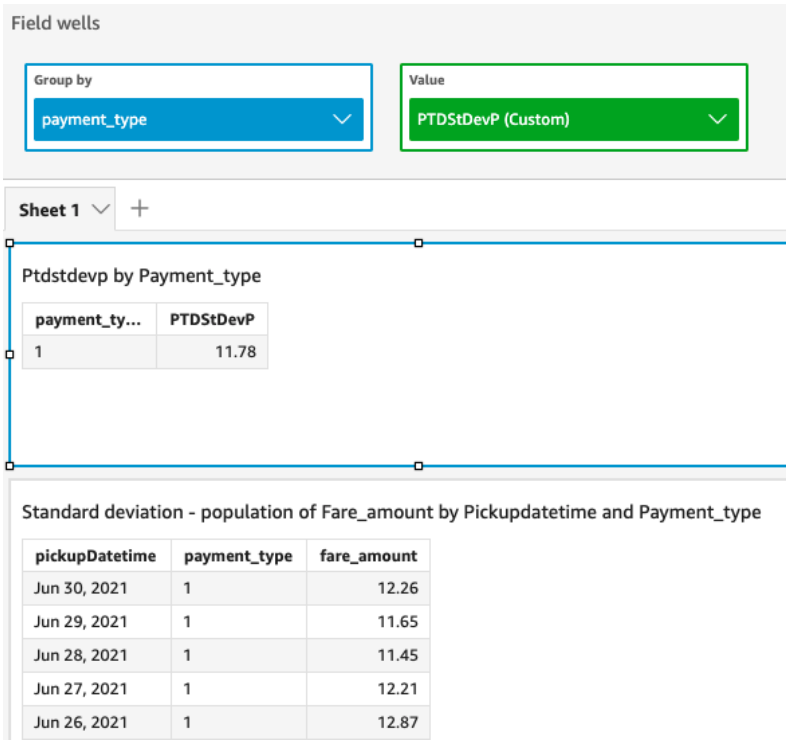
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife od nedelje do danas po vrsti plaćanja, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda.
Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateStDevP(fare_amount, pickUpDatetime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM- dd-
yyyy")
```



periodToDateSum

Funkcija periodToDateSum dodaje određenu meru za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, u odnosu na taj period.

Sintaksa

```
periodToDateSum( m
        era, dateTime,
        period, endDate)
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne

funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate.

menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

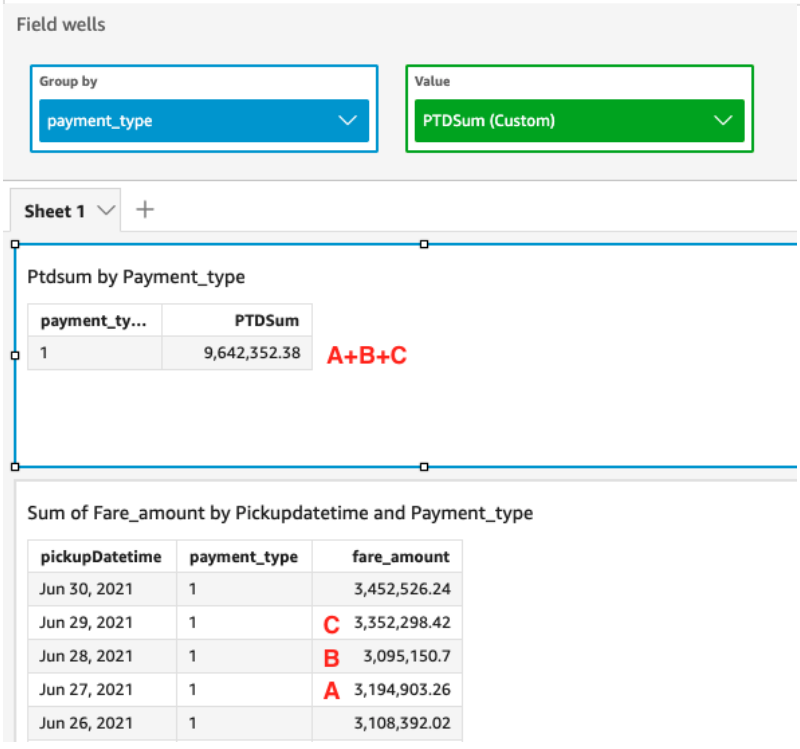
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeća funkcija izračunava nedelju do danas sumu iznosa tarife po uplati, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda. Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateSum(fare_amount, pickUpDateTime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM-dd- yyyy")
```



periodToDateVar

Funkcija periodToDateVar izračunava varijansu uzorka skupa brojeva u određenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu u tom periodu.

Sintaksa

```
periodToDateVar( me
      ra, dateTime,
      period,
      endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne

funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate. menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

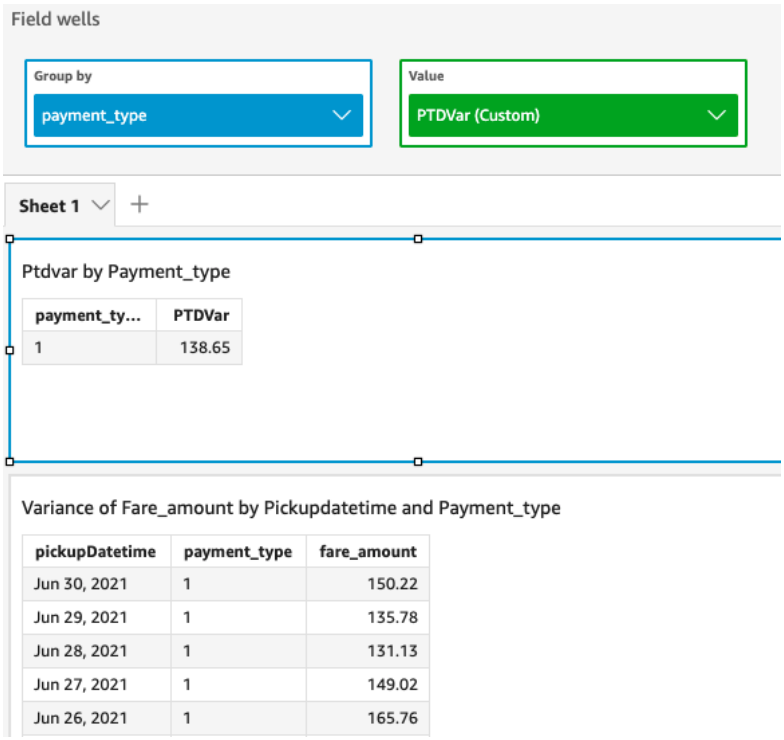
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife od nedelje do danas po vrsti plaćanja, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda.
Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateVar(fare_amount, pickUpDatetime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM-dd- yyyy")
```



Srpskohrvatski / srpskohrvatski

Funkcija periodToDateVarP izračunava varijansu populacije skupa brojeva u određenoj meri za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu, relevantne za taj period.

Sintaksa

```
periodToDateVarP( m
        era, dateTime,
        period,
        endDate (opcionalno))
```

Argumente

Mera

Argument mora biti polje. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Datum i vreme

Dimenzija Datum preko koje računate agregacije PeriodToDate.

menstruacija

Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

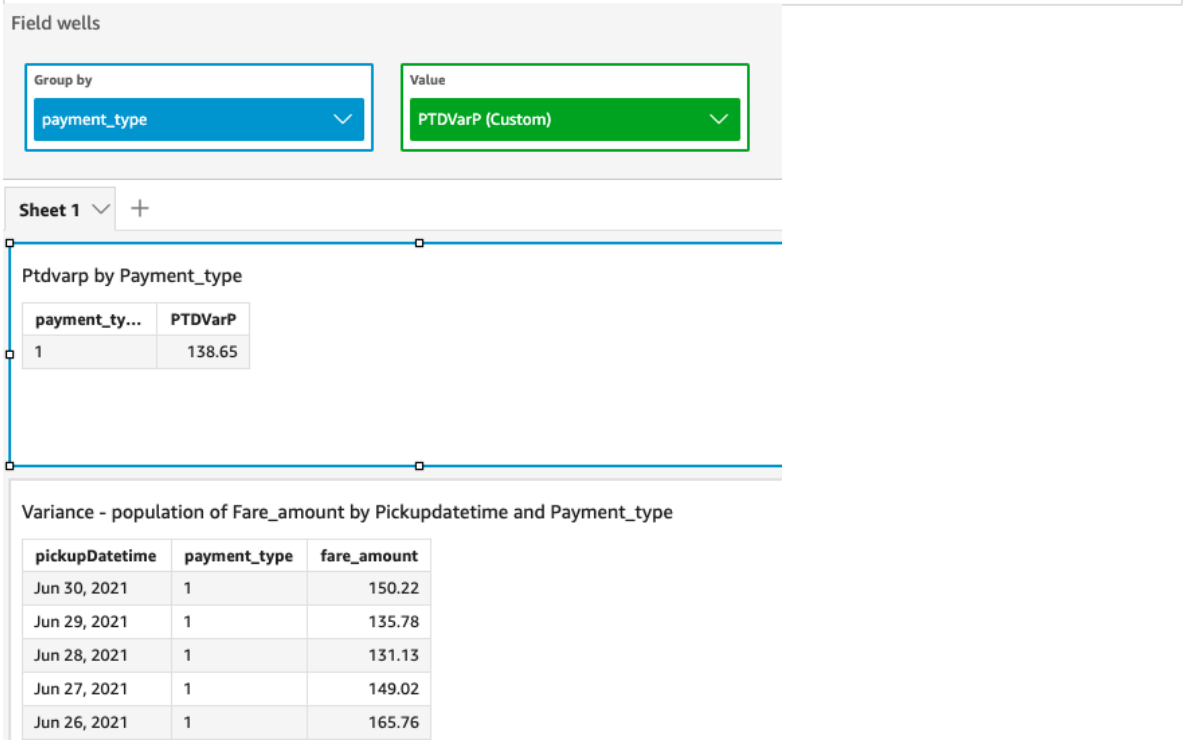
Datum završetka

(Opciono) Dimenzija datuma koju završavate računajući agregacije periodToDate. Podrazumevano je sada() ako je izostavljeno.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife od nedelje do danas po vrsti plaćanja, za nedelju 06-30-21. Radi jednostavnosti u primeru, filtrirali smo samo jednu uplatu. 06-30-21 je sreda.
Uvid počinje nedelju nedeljom. U našem primeru, to je 06-27-21.

```
periodToDateVarP(fare_amount, pickUpDatetime, WEEK, parseDate("06-30-2021", "MM-dd- yyyy")
```



OMILjENO

Funkcija stdev izračunava standardnu devijaciju skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu uzorka.

Sintaksa

```
stdev(mera, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Grupa-po nivou

(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer vraća standardnu devijaciju rezultata testa za klasu, koristeći uzorak zabeleženih rezultata testa.

```
stdev({rezultat})
```

Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava standardnu devijaciju rezultata testa na nivou predmeta, ali ne i u drugim dimenzijama (Klasa) u vizuelnom.

```
stdev({rezultat}, [subjekat])
```

OMILjENO

Funkcija stdevp izračunava standardnu devijaciju populacije skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.

Sintaksa

```
stdevp(mera, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Grupa-po nivou

(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer vraća standardnu devijaciju rezultata testa za klasu koristeći sve zabeležene rezultate.

```
stdevp({rezultat})
```

Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava standardnu devijaciju rezultata testa na nivou predmeta, ali ne i u drugim dimenzijama (Klasa) u vizuelnom koristeći sve zabeležene rezultate.

```
stdevp({rezultat}; [predmet])
```

OMILjENO

Na osnovu uslovne izjave, funkcija stdevIf izračunava standardnu devijaciju skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu uzorka.

Sintaksa

```
stdevIf(mera, uslovi)
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

OMILjENO

Na osnovu uslovne izjave, funkcija stdevpIf izračunava standardnu devijaciju skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu pristrasne populacije.

Sintaksa

```
stdevpIf(mera, uslovi)
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

Sum

Funkcija suma dodaje skup brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, sum(iznos profita) vraća ukupan iznos profita grupisan po (opciono) izabranoj dimenziji.

Sintaksa

```
sum(mera, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Grupa-po nivou

(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer vraća zbir prodaje.

```
sum({Prodaja})
```

Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer izračunava zbir prodaje na nivou zemlje, ali ne i u drugim dimenzijama (region i proizvod) u vizuelnom prikazu.

```
sum(Prodaja, [Zemlja])
```

Sum(sales), Sum of Sum(sales and [Country]) by Region, Product, and Country

Regi...	Country	Product	sum(Sales)	sum(Sales, [Country])
AMER	Argentina	Big Ol Database	9,899.85	35,764.31
AMER	Argentina	ChatBot Plugin	742.8	35,764.31
AMER	Argentina	ContactMatcher	3,947.81	35,764.31
AMER	Argentina	Data Smasher	1,023.56	35,764.31
AMER	Argentina	FinanceHub	2,728.24	35,764.31
AMER	Argentina	Marketing Suite	2,275.88	35,764.31
AMER	Argentina	Marketing Suite - Gold	4,669.08	35,764.31
AMER	Argentina	OneView	4,204.36	35,764.31
AMER	Argentina	SaaS Connector Pack	950.97	35,764.31
AMER	Argentina	SaaS Connector Pack - Gold	153.7	35,764.31
AMER	Argentina	Site Analytics	3,577.75	35,764.31
AMER	Argentina	Storage	54.12	35,764.31
AMER	Argentina	Support	1,536.19	35,764.31
APJ	Australia	Alchemy	5,919.89	80,166.1
APJ	Australia	Big Ol Database	3,756.31	80,166.1
APJ	Australia	ChatBot Plugin	930.03	80,166.1

OMILjENO

Na osnovu uslovne izjave, funkcija sumIf dodaje skup brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama. Na primer, sumIf(ProdRev,CalendarDay >= ${BasePeriodStartDate} I CalendarDai <= ${BasePeriodEndDate} I SourcingTipe <> 'Indirect') vraća ukupan iznos profita grupisan po (opciono) izabranoj dimenziji, ako se uslov procenjuje kao istinit.

Sintaksa

```
sumIf(mera, uslovi)
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

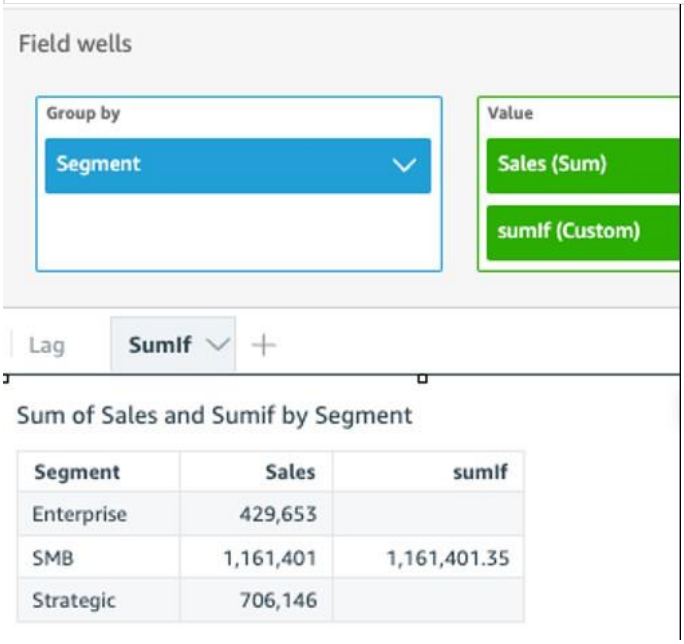
Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

Primeri

Sledeći primer koristi izračunato polje sa sumIf da prikaže iznos prodaje ako je segment jednak SMB.

```
sumIf(Prodaja, Segment = 'SMB')
```



Sledeći primer koristi izračunato polje sa sumIf da prikaže iznos prodaje ako je segment jednak SMB i Order Date veći od 2022. godine.

```
sumIf(prodaja, segment='SMB' I {datum porudžbine} >='2022-01-01')
```

Var

Funkcija var izračunava varijansu uzorka skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.

Sintaksa

```
var(mera, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Grupa-po nivou

(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer vraća varijansu uzorka rezultata testa.

```
var({Rezultati})
```

Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer vraća varijansu uzorka rezultata testa na nivou predmeta, ali ne i u drugim dimenzijama (Klasa) u vizuelnom.

```
var({Rezultati}, [Predmet]
```

OMILjENO

Na osnovu uslovne izjave, funkcija varIf izračunava varijansu skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu uzorka.

Sintaksa

```
varIf(mera, uslovi)
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

OMILjENO

Varp funkcija izračunava populacijsku varijansu skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.

Sintaksa

```
varp(mera, [grupa-po nivou])
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Grupa-po nivou

(Opciono) Određuje nivo za grupisanje agregacije. Nivo koji se dodaje može biti bilo koja dimenzija ili dimenzije nezavisne od dimenzija dodatih u vizuelni prikaz.

Argument mora biti dimenzionalno polje. Nivo grupacije po mora biti zatvoren u uglatim zagradama [ ]. Za više informacija, pogledajte LAC-A funkcije.

Primeri

Sledeći primer vraća varijansu populacije rezultata testa.

```
varp({Rezultati})
```

Takođe možete odrediti na kom nivou da grupišete računanje koristeći jednu ili više dimenzija u prikazu ili u vašem skupu podataka. Ovo se zove LAC-A funkcija. Za više informacija o LAC-A funkcijama, pogledajte LAC-A funkcije. Sledeći primer vraća varijansu rezultata testa populacije na nivou predmeta, ali ne i u drugim dimenzijama (Klasa) u vizuelnom.

```
varp({Rezultati}, [Predmet]
```

OMILjENO

Na osnovu uslovne izjave, funkcija varpIf izračunava varijansu skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu pristrasne populacije.

Sintaksa

```
varpIf(mera, uslovi)
```

Argumente

Mera

Argument mora biti mera. Nulte vrednosti su izostavljene iz rezultata. Bukvalne vrednosti ne funkcionišu. Argument mora biti polje.

Stanje

Jedan ili više uslova u jednoj izjavi.

Funkcije izračunavanja tabele

Kada analizirate podatke u određenom vizuelnom prikazu, možete da primenite tabelarne kalkulacije na trenutni skup podataka da biste otkrili kako dimenzije utiču na mere ili jedni druge. Vizuelizovani podaci su vaš skup rezultata na osnovu vašeg trenutnog skupa podataka, sa svim filterima, izborima polja i prilagođavanjima. Da biste videli tačno šta je ovaj skup rezultata, možete izvoziti svoj vizuelni u datoteku. Funkcija izračunavanja tabele obavlja operacije na podacima kako bi otkrila odnose između polja.

U ovom odeljku možete pronaći listu funkcija dostupnih u tabelarnim proračunima koje možete izvršiti na vizuelizovanim podacima u Insights-u.

Da biste videli listu funkcija sortiranih po kategorijama, sa kratkim definicijama, pogledajte

Funkcije po kategorijama. Teme

- Razlika
- Sortiraj
- Pretraživanje

- Olovo
- procenatRazlika
- pretraživanje
- fejssiting
- mazohizam
- Pretraživanje
- percentilOver
- Omiljeno
- percentileDiscOver
- percentOfTotal
- periodOverPeriodRazlika
- periodOverPeriodLastValue
- periodPrekoperiodProcenatRazlika
- periodDatumAvgOverTime
- periodToDateCountOverTime
- periodToDateMaxOverTime
- periodToDateMinOverTime
- periodToDateSumOverTime
- OMILjENO
- OMILjENO
- OMILjENO
- OMILjENO
- OMILjENO
- Sortiraj

- Ин
- Sortiraj
- ekshibicionist
- pretraživanje
- trčanjeMaks
- trčanjeMin
- pretraživanje
- Prva vrednost
- Sortiraj
- ekshibicionist
- pretraga
- prozorMaks
- ekshibicionist
- prozorSuma

Razlika

Funkcija razlika izračunava razliku između mere zasnovane na jednom skupu particija i sortiranja, i mere zasnovane na drugom.

Funkcija razlika je podržana za upotrebu sa analizama zasnovanim na SPICE i direktnim skupovima podataka upita.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
razlika (
            Mera
            ,[ sortorder_field ASC_or_DESC, ... ]
            ,lookup_index,
            ,[ polje particije, ... ]
      )
```

Argumente

Mera

Agregirana mera za koju želite da vidite razliku. Polje

redosleda sortiranja

Jedna ili više mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Indeks pretraživanja

Indeks pretrage može biti pozitivan ili negativan, što ukazuje na sledeći red u sortiranju (pozitivan) ili prethodni red u sortiranju (negativan). Indeks pretrage može biti 1–2,147,483,647. Za motore MiSKL, MariaDB i Aurora MiSKL-Compatible Edition, indeks pretraživanja je ograničen na samo KSNUMKS.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava razliku između sum({Billed Amount}), sortiranog po regionu klijenta uzlazno, u poređenju sa sledećim redom, i podeljenog po liniji usluga.

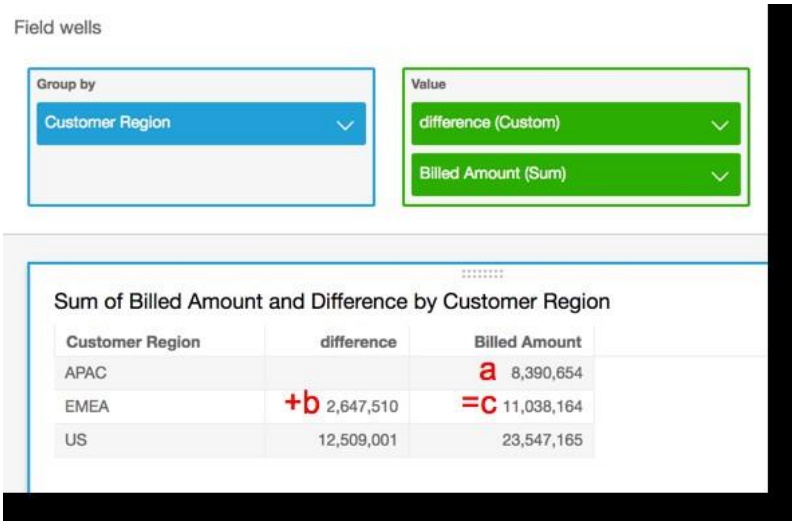
```
razlika(
        sum( {naplaćeni iznos} ),
        [{Customer Region} ASC], 1,
        [{Servisna linija}]
)
```

Sledeći primer izračunava razliku između naplaćenog iznosa u odnosu na sledeću liniju, podeljenu sa ([{Customer Region}]). Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
razlika(
        sum( {naplaćeni iznos} ),
```

```
        [{Customer Region} ASC], 1
)
```

Crveni naglasci pokazuju kako se dodaje svaki iznos (a + b = c) da bi se pokazala razlika između iznosa a i c.



Sortiraj

Funkcija distinctCountOver izračunava različit broj operanda podeljenih specificiranim atributima na određenom nivou. Podržani nivoi su PRE_FILTER i PRE_AGG. Operand mora biti neagregiran.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
distinctCountOver (
    Polje mera ili dimenzija
    ,[ partition_field, ... ]
    ,Nivo obračuna
)
```

Argumente

Polje mera ili dimenzija

Mera ili dimenzija za koju želite da uradite izračunavanje, na primer {Sales Amt}. Važeće vrednosti su PRE_FILTER i PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. POST_AGG_FILTER nije važeći nivo za ovu operaciju i rezultiraće porukom o grešci. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

Sledeći primer dobija različit broj prodaje podeljen preko grada i države na PRE_AGG nivou.

```
distinctCountOver (
    Prodaje
    [Grad, država], PRE_AGG
)
```

Pretraživanje

Funkcija kašnjenja izračunava vrednost kašnjenja (prethodna) za meru zasnovanu na određenim

particijama i sortama. LAG je podržan za upotrebu sa analizama zasnovanim na SPICE i direktnim

skupovima podataka upita.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
lag
(
        merenje>
        ,[ sortorder_field ASC_or_DESC, ... ]
        ,lookup_index,
        ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Mera

Mera za koju želite da dobijete kašnjenje. Ovo može uključivati agregat, na primer sum({Sales Amt}). Polje

redosleda sortiranja

Jedna ili više mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Indeks pretraživanja

Indeks pretrage može biti pozitivan ili negativan, što ukazuje na sledeći red u sortiranju (pozitivan) ili prethodni red u sortiranju (negativan). Indeks pretrage može biti 1–2,147,483,647. Za motore MiSKL, MariaDB i Amazon Aurora MiSKL-Compatible Edition, indeks pretraživanja je ograničen na samo 1.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava prethodnu sumu (prodaju), podeljenu po državi porekla, u rastućem redosledu sortiranja na cancellation_code.

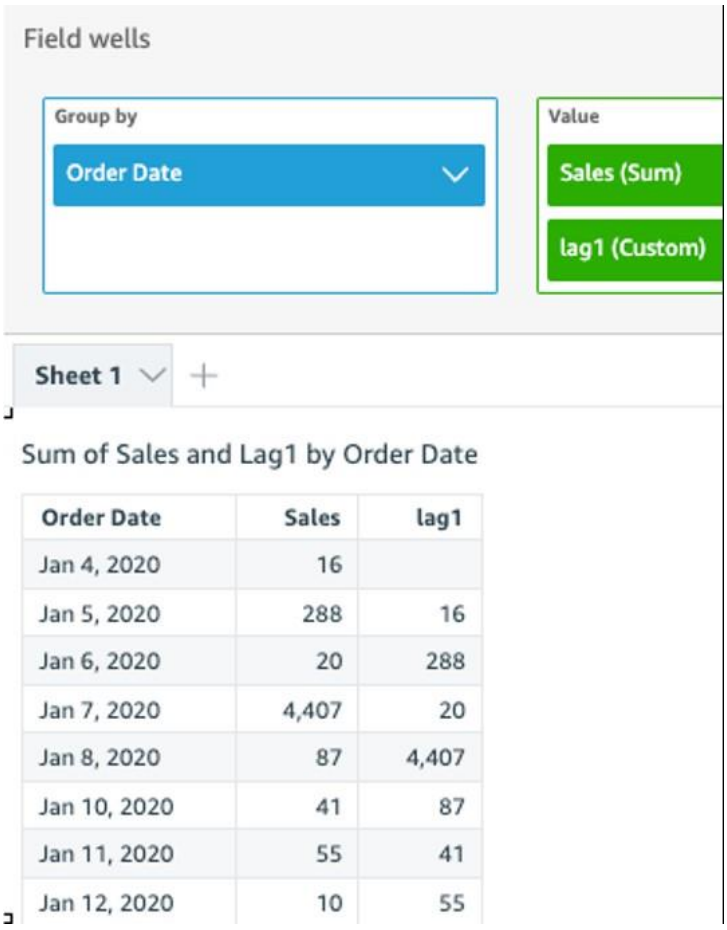
```
lag
(
        sum(Prodaja),
```

```
        [cancellation_code ASC], 1,
        [origin_state_nm]
)
```

Sledeći primer koristi izračunato polje sa kašnjenjem da prikaže iznos prodaje za prethodni red pored iznosa za trenutni red, sortiran po datumu porudžbine. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
lag(
        sum({Sales}), [{Order
        Date} ASC], 1
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera.

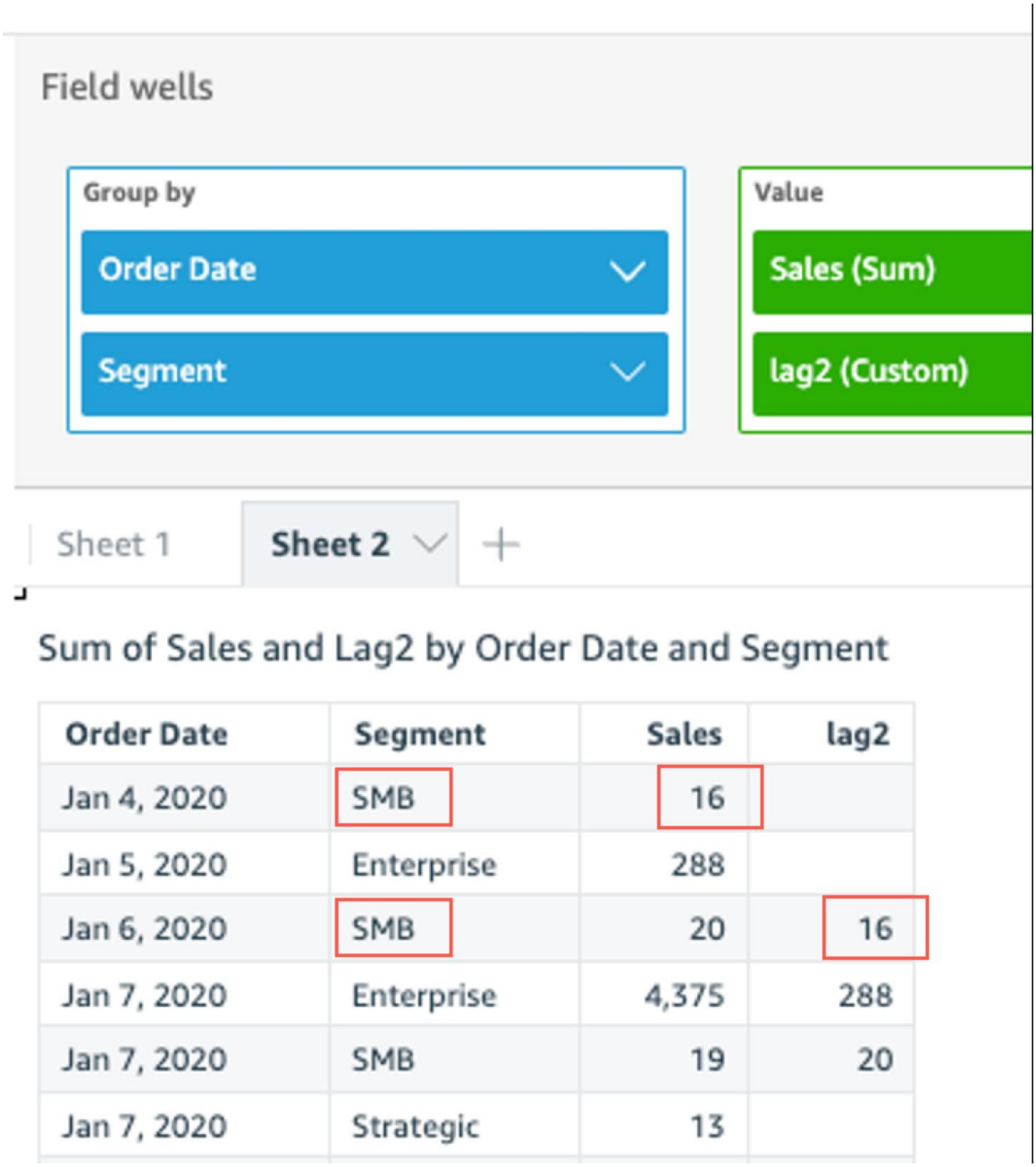


Order Date	Sales	lag1
Jan 4, 2020	16	
Jan 5, 2020	288	16
Jan 6, 2020	20	288
Jan 7, 2020	4,407	20
Jan 8, 2020	87	4,407
Jan 10, 2020	41	87
Jan 11, 2020	55	41
Jan 12, 2020	10	55

Sledeći primer koristi izračunato polje sa kašnjenjem da prikaže iznos prodaje za prethodni red pored iznosa za tekući red, sortiran po Datum porudžbine podeljen po segmentu.

```
sadržina
    (
        sum(Prodaja),
        [Datum porudžbine
        ASC], 1, [Segment]
    )
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera.



Olovo

Olovna funkcija izračunava olovnu (sledeću) vrednost za meru zasnovanu na specificiranim participama i sortama.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
olov
o (
        Mera
        ,[ sortorder_field ASC_or_DESC, ... ]
        ,lookup_index,
        ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Mera

Mera za koju želite da dobijete vođstvo. Ovo može uključivati agregat, na primer sum({Sales Amt}).

Polje redosleda sortiranja

Jedna ili više mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Indeks pretraživanja

Indeks pretrage može biti pozitivan ili negativan, što ukazuje na sledeći red u sortiranju (pozitivan) ili prethodni red u sortiranju (negativan). Indeks pretrage može biti 1–2,147,483,647. Za motore MiSKL, MariaDB i Amazon Aurora MiSKL-Compatible Edition, indeks pretraživanja je ograničen na samo 1.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava sledeću sumu (prodaju), podeljenu po državi porekla, u uzlaznom redosledu sortiranja na cancellation_code.

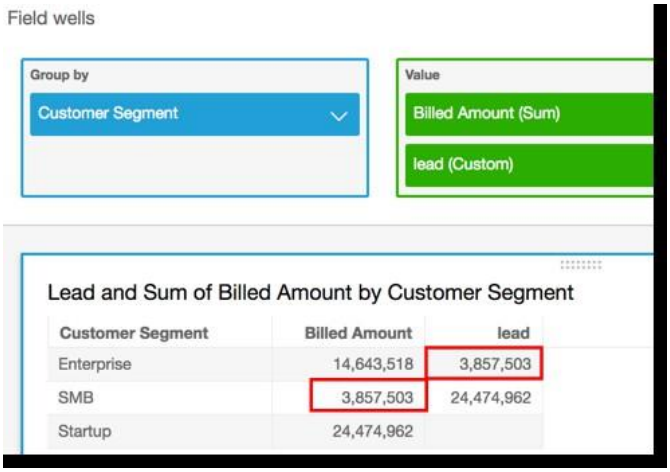
```
olovo
```

```
(
        sum(prodaja),
        [cancellation_code ASC], 1,
        [origin_state_nm]
)
```

Sledeći primer koristi izračunato polje sa olovom za prikaz iznosa za sledeći red pored iznosa za trenutni red, sortiran po segmentu kupca. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
olovo(
        sum({naplaćeni iznos}),
        [{Customer Segment} ASC], 1
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera.



procenatRazlika

Funkcija percentDifference izračunava procentualnu razliku između trenutne vrednosti i vrednosti poređenja, na osnovu particija, sortiranja i indeksa pretrage.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
procenatRazlika (
   Mera
```

```
    ,[ sortorder_field ASC_or_DESC, ... ]
    ,indeks pretrage
    ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera za koju želite da vidite procentualnu razliku. Polje

redosleda sortiranja

Jedna ili više mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Indeks pretraživanja

Indeks pretrage može biti pozitivan ili negativan, što ukazuje na sledeći red u sortiranju (pozitivan) ili prethodni red u sortiranju (negativan). Indeks pretrage može biti 1–2,147,483,647. Za motore MiSKL, MariaDB i Aurora MiSKL-Compatible Edition, indeks pretraživanja je ograničen na samo KSNUMKS.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava procenat razlike između sum(Sales) za trenutnu i prethodnu državu, sortirano po prodaji.

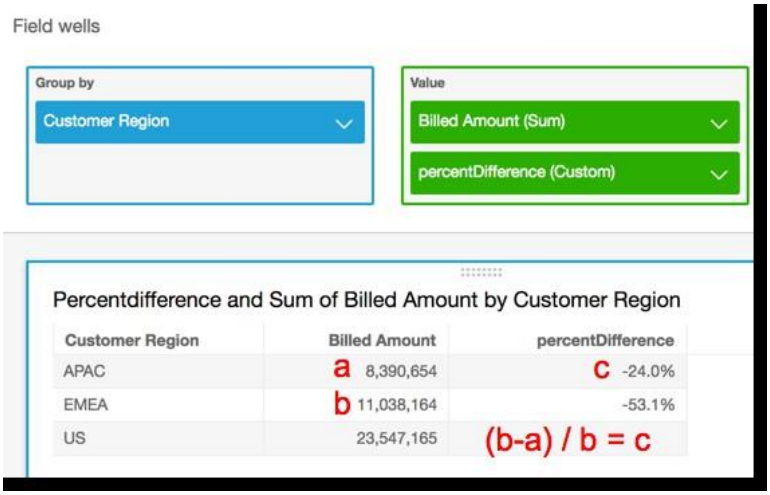
```
procenatRazlika (
    sum(iznos),
    [sum(iznos) ASC],
    -1,
    [Država]
```

```
)
```

Sledeći primer izračunava procenat da je određeni naplaćeni iznos drugog naplaćenog iznosa, sortiran po ([{Customer Region} ASC]). Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
procenatRazlika (
   sum( {naplaćeni iznos} ),
   [{Customer Region} ASC], 1
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera. Crvena slova pokazuju da je ukupan naplaćeni iznos za region klijenta APAC 24 odsto manji od iznosa za EMEA region.



pretraživanje

Funkcija avgOver izračunava prosek mere podeljene listom dimenzija.

Sintaksa

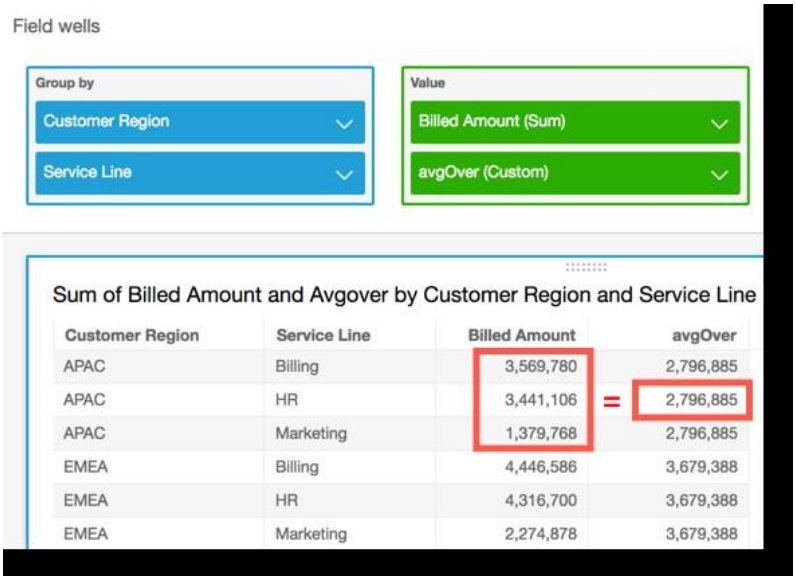
Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
avgOver
(
        Mera
        ,[ partition_field, ... ]
        ,Nivo obračuna
)
```

Sledeći primer prikazuje prosečan naplaćeni iznos u regionu kupca. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
avgOver
(
        sum({naplaćeni iznos}), [{Customer
        Region}]
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera. Sa dodatkom servisne linije, ukupan iznos naplaćen za svaku se prikazuje, a prosek ove tri vrednosti prikazuje se u izračunatom polju.



Argumente

Mera

Mera za koju želite da uradite proračun, na primer sum({Sales Amt}). Koristite agregaciju ako je nivo obračuna podešen na NULL ili POST_AGG_FILTER. Nemojte koristiti agregaciju ako je nivo obračuna podešen na PRE_FILTER ili PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (Podrazumevano) Proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

Sledeći primer dobija prosečnu sumu (Prodaja) podeljenu preko grada i države.

```
avgOver
(
        sum(Prodaja),
        [Grad, država]
)
```

fejssiting

Funkcija countOver izračunava broj dimenzija ili mere podeljene listom dimenzija.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
pretraga (
    Polje mera ili dimenzija
    ,[ partition_field, ... ]
    ,Nivo obračuna
)
```

Argumente

Polje mera ili dimenzija

Mera ili dimenzija za koju želite da uradite proračun, na primer sum({Sales Amt}). Koristite agregaciju ako je nivo obračuna podešen na NULL ili POST_AGG_FILTER. Nemojte koristiti agregaciju ako je nivo obračuna podešen na PRE_FILTER ili PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (Podrazumevano) Proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

Sledeći primer dobija broj prodaje podeljen preko grada i države.

```
pretraga (
    Prodaje
    [Grad, država]
)
```

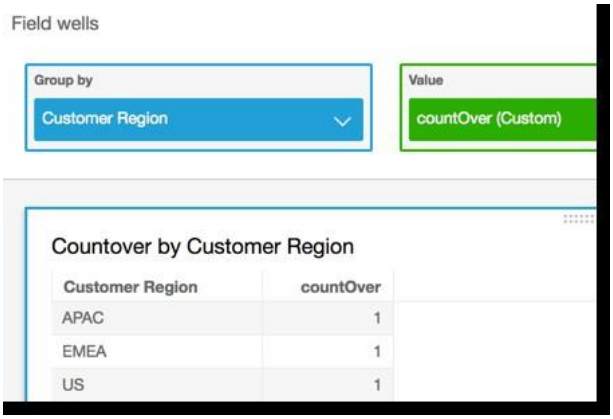
Sledeći primer dobija broj {Counti} podeljen preko grada i države.

```
pretraga (
    {Županija},
    [Grad, država]
)
```

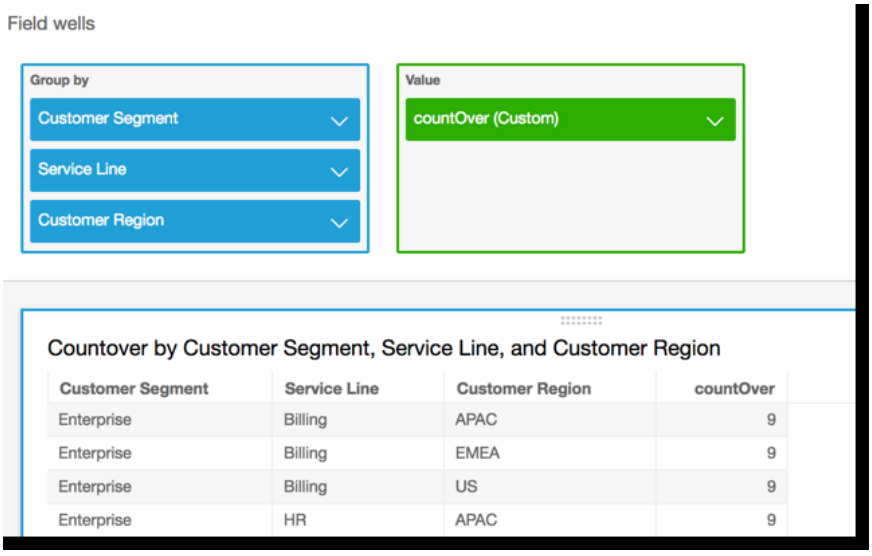
Sledeći primer prikazuje broj naplaćenog iznosa u regionu kupca. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
pretraga (
    sum({naplaćeni iznos}),
    [{Customer Region}]
)
```

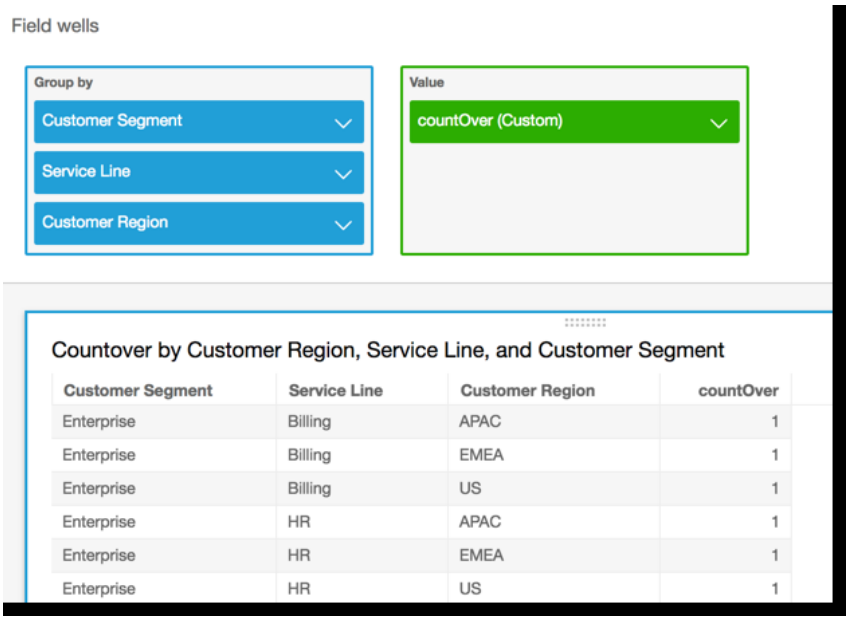
Sledeći ekran prikazuje rezultate primera. Pošto nema drugih polja koja su uključena, broj je jedan za svaki region.



Ako dodate dodatna polja, broj se menja. Na sledećem ekranu dodajemo segment kupaca i servisnu liniju. Svako od tih polja sadrži tri jedinstvene vrednosti. Sa 3 segmenta, 3 servisne linije i 3 regiona, izračunato polje prikazuje 9.



Ako dodate dva dodatna polja u polja za particionisanje u izračunatom polju, countOver(sum({Billed Amount}), [{Customer Region}, {Customer Segment}, {Service Line}], onda je broj ponovo 1 za svaki red.



mazohizam

Funkcija maxOver izračunava maksimum mere ili datuma podeljenog listom dimenzija.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
maxOve
r (
        Mera
        ,[ partition_field, ... ]
        ,Nivo obračuna
)
```

Argumente

Mera

Mera za koju želite da uradite proračun, na primer sum({Sales Amt}). Koristite agregaciju ako je nivo obračuna podešen na NULL ili POST_AGG_FILTER. Nemojte koristiti agregaciju ako je nivo obračuna podešen na PRE_FILTER ili PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (Podrazumevano) Proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

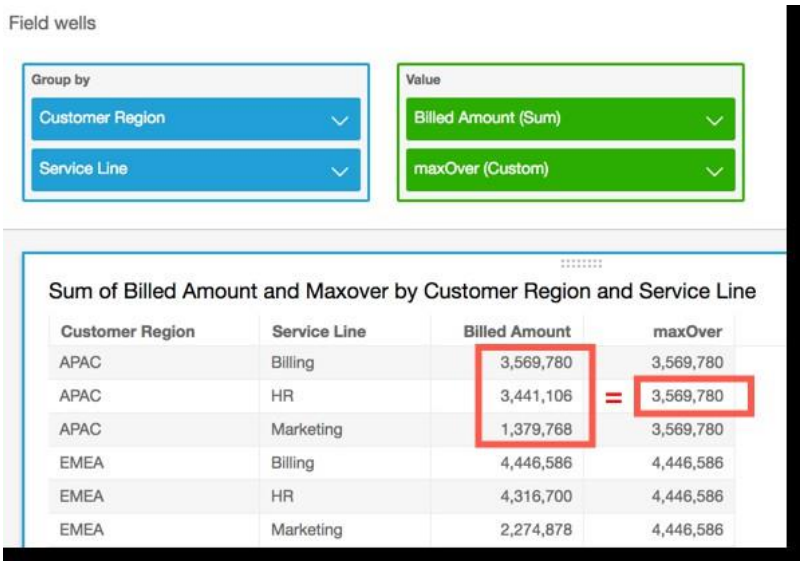
Sledeći primer izračunava maksimalnu sumu (Sales), podeljenu po gradu i državi.

```
maxOve
r (
        sum(Prodaja),
        [Grad, država]
)
```

Sledeći primer prikazuje maksimalni naplaćeni iznos u regionu klijenta. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
maxOve
r (
        sum({naplaćeni iznos}), [{Customer
        Region}]
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera. Sa dodatkom Servisna linija, ukupan iznos naplaćen za svaki se prikazuje, a maksimum od ove tri vrednosti prikazuje se u izračunatom polju.



Pretraživanje

Funkcija minOver izračunava minimum mere ili datuma podeljenog listom dimenzija.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
minOver
(
        Mera
        ,[ partition_field, ... ]
        ,Nivo obračuna
)
```

Argumente

Mera

Mera za koju želite da uradite proračun, na primer sum({Sales Amt}). Koristite agregaciju ako je nivo obračuna podešen na NULL ili POST_AGG_FILTER. Nemojte koristiti agregaciju ako je nivo obračuna podešen na PRE_FILTER ili PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (Podrazumevano) Proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

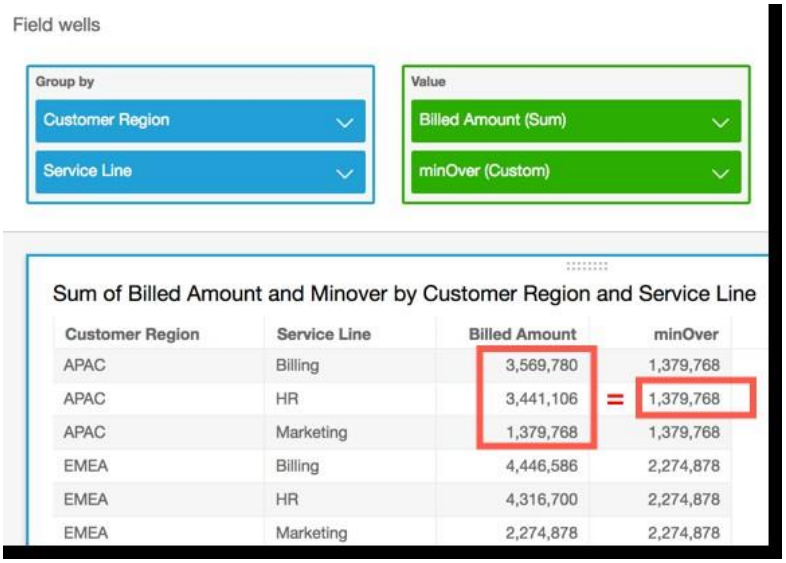
Sledeći primer izračunava min sum(Sales), podeljen po gradu i državi.

```
minOver
(
        sum(Prodaja),
        [Grad, država]
)
```

Sledeći primer prikazuje minimalni naplaćeni iznos u regionu klijenta. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
minOver
(
        sum({naplaćeni iznos}), [{Customer
        Region}]
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera. Sa dodatkom Servisna linija, ukupan iznos naplaćen za svaki se prikazuje, a minimum od ove tri vrednosti prikazuje se u izračunatom polju.



percentilOver

Funkcija percentileOver izračunava n-ti percentil mere podeljene listom dimenzija. Postoje dve varijante percentileOver obračuna dostupne u Insights:

- percentilContOver koristi linearnu interpolaciju za određivanje rezultata.
- percentileDiscOver koristi stvarne vrednosti za određivanje rezultata.

Funkcija percentileOver je pseudonim percentileDiscOver.

Omiljeno

Funkcija percentileContOver izračunava percentil na osnovu stvarnih brojeva u meri. Koristi grupisanje i sortiranje koje se primenjuju u terenskim bunarima. Rezultat je podeljen po navedenoj dimenziji na određenom nivou obračuna.

Koristite ovu funkciju da odgovorite na sledeće pitanje: Koje stvarne tačke podataka su prisutne u ovom percentilu? Da biste vratili najbližu vrednost percentila koja je prisutna u vašem skupu podataka, koristite percentileDiscOver. Da biste vratili tačnu vrednost percentila koja možda nije prisutna u vašem skupu podataka, umesto toga koristite percentileContOver.

Sintaksa

```
percentileDiscOver ( mera
    , percentil-n
    , [podela-po, ...]
    , kalkulacija-nivo
)
```

Argumente

Mera

Specificira numeričku vrednost koja će se koristiti za izračunavanje percentila. Argument mora biti mera ili metrika. Nule se ignorišu u proračunu.

percentil-n

Vrednost percentila može biti bilo koja numerička konstanta 0–100. Percentilna vrednost 50 izračunava srednju vrednost mere.

Particija-od

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima. Svako polje na listi je zatvoreno u { } (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

Određuje gde da izvrši obračun u odnosu na redosled evaluacije. Postoje tri podržana nivoa obračuna:

- PRE_FILTER
- PRE_AGG
- POST_AGG_FILTER (podrazumevano) – Da biste koristili ovaj nivo izračunavanja, navedite agregaciju na meru, na primer sum(measure).

PRE_FILTER i PRE_AGG se primenjuju pre nego što se agregacija dogodi u vizualizaciji. Za ova dva nivoa izračunavanja, ne možete odrediti agregaciju na meri u izrazu izračunatog polja. Da biste saznali više o nivoima izračunavanja i kada se primenjuju, pogledajte Redosled evaluacije u Uvid i Korišćenje kalkulacija svesnih nivoa u Insights.

Daje

Rezultat funkcije je broj.

Primer percentilaContOver-a

Sledeći primer pomaže da se objasni kako percentileContOver

funkcioniše. Primer Upoređivanje nivoa obračuna za medijanu

Sledeći primer prikazuje medijanu za dimenziju (kategoriju) korišćenjem različitih nivoa izračunavanja sa funkcijom percentileContOver. Percentil je 50. Skup podataka se filtrira po polju regiona. Kod za svako izračunato polje je sledeći:

- primer = left(kategorija, 1) (Pojednostavljeni primer.)
- pre_agg = percentilContOver ({Prihod}, 50, [primer], PRE_AGG)
- pre_filter = percentilContOver ({Prihod}, 50, [primer], PRE_FILTER)
- post_agg_filter = percentilContOver (suma ({Prihod}), 50, [primer], POST_AGG_FILTER)

Primer	pre_filter	pre_agg	post_agg_filter
0	106,728	119,667	4,117,579
1	102,898	95,946	2,307,547
2	97,807	93,963	554,570
3	101,043	112,585	2,709,057
4	96,533	99,214	3,598,358
5	106,293	97,296	1,875,648
6	97,118	69,159	1,320,672
7	100,201	90,557	969,807

percentileDiscOver

Funkcija percentileDiscOver izračunava percentil na osnovu stvarnih brojeva u meri. Koristi grupisanje i sortiranje koje se primenjuju u terenskim bunarima. Rezultat je podeljen po navedenoj dimenziji na određenom nivou obračuna. Funkcija percentileOver je pseudonim percentileDiscOver.

Koristite ovu funkciju da odgovorite na sledeće pitanje: Koje stvarne tačke podataka su prisutne u ovom percentilu? Da biste vratili najbližu vrednost percentila koja je prisutna u vašem skupu podataka, koristite percentileDiscOver. Da biste vratili tačnu vrednost percentila koja možda nije prisutna u vašem skupu podataka, umesto toga koristite percentileContOver.

Sintaksa

```
percentileDiscOver ( mera
      , percentil-n
      , [podela-po, ...]
      , kalkulacija-nivo
)
```

Argumente

Mera

Specificira numeričku vrednost koja će se koristiti za izračunavanje percentila. Argument mora biti mera ili metrika. Nule se ignorišu u proračunu.

percentil-n

Vrednost percentila može biti bilo koja numerička konstanta 0–100. Percentilna vrednost 50 izračunava srednju vrednost mere.

Particija-od

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima. Svako polje na listi je zatvoreno u { } (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

Određuje gde da izvrši obračun u odnosu na redosled evaluacije. Postoje tri podržana nivoa obračuna:

- PRE_FILTER
- PRE_AGG
- POST_AGG_FILTER (podrazumevano) – Da biste koristili ovaj nivo izračunavanja, potrebno je da navedete agregaciju na meru, na primer sum(measure).

PRE_FILTER i PRE_AGG se primenjuju pre nego što se agregacija dogodi u vizualizaciji. Za ova dva nivoa izračunavanja, ne možete odrediti agregaciju na meri u izrazu izračunatog polja. Da biste saznali više o nivoima izračunavanja i kada se primenjuju, pogledajte Redosled evaluacije u Uvid i Korišćenje kalkulacija svesnih nivoa u Insights.

Daje

Rezultat funkcije je broj. Primer

percentileDiscOver-a

Sledeći primer pomaže da se objasni kako percentileDiscOver funkcioniše.

Primer Upoređivanje nivoa obračuna za medijanu

Sledeći primer prikazuje medijanu za dimenziju (kategoriju) korišćenjem različitih nivoa obračuna sa percentileDiscOver funkcijom. Percentil je 50. Skup podataka se filtrira po polju regiona. Kod za svako izračunato polje je sledeći:

- primer = left(kategorija, 1) (Pojednostavljeni primer.)
- pre_agg = percentileDiscOver ({Prihod}, 50, [primer], PRE_AGG)
- pre_filter = percentileDiscOver ({Prihod}, 50, [primer], PRE_FILTER)
- post_agg_filter = percentileDiscOver (sum ({Revenue}), 50, [primer], POST_AGG_FILTER)

Primer	pre_filter	pre_agg	post_agg_filter
0	106,728	119,667	4,117,579
1	102,898	95,946	2,307,547
2	97,629	92,046	554,570
3	100,867	112,585	2,709,057
4	96,416	96,649	3,598,358
5	106,293	97,296	1,875,648
6	97,118	64,395	1,320,672
7	99,915	90,557	969,807

Primer Medijana

Sledeći primer izračunava medijan (50. percentil) prodaje podeljene po gradu i državi.

```
percentileDiscOver (
    Prodaj
    a, 50,
    [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava 98. percentil sum({Billed Amount}) podeljen po regionu klijenta. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
percentileDiscOver (
    sum({Naplaćeni iznos}),
    98,
```

1170

```
    [{Region kupca}]
)
```

Sledeći ekran prikazuje kako ova dva primera izgledaju na grafikonu.

Sum of Billed Amount, PercOver50, and PercOver98 by Customer Region

Customer Region	Billed Amount	percOver50	percOver98
APAC	$598,114	$850,406	$1,648,034
EMEA	$850,406	$850,406	$1,648,034
US	$1,648,034	$850,406	$1,648,034

percentOfTotal

Funkcija percentOfTotal izračunava procenat koji mera doprinosi ukupnom iznosu, na osnovu navedenih dimenzija.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
percentOfTotal (
        Mera
        ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera za koju želite da vidite procenat od ukupnog broja. Trenutno, različita agregacija brojeva nije podržana za percentOfTotal.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

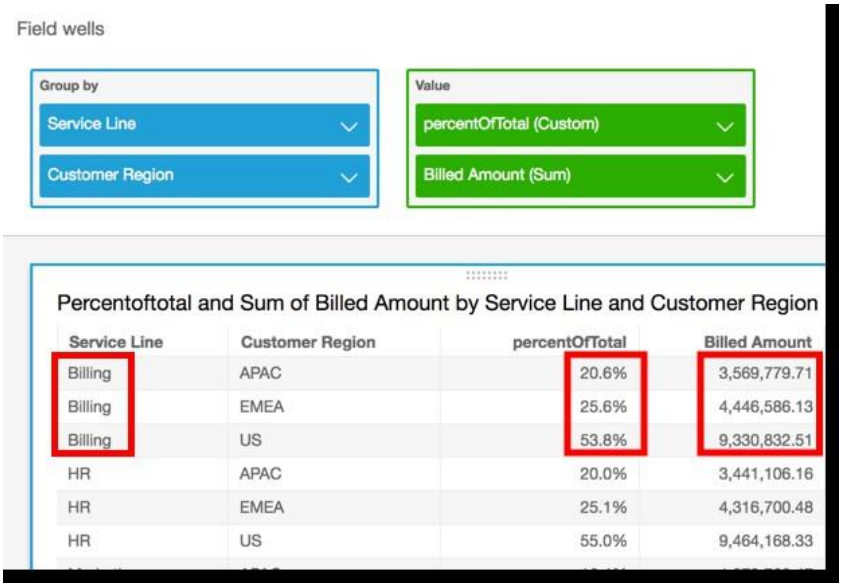
Sledeći primer stvara obračun za procenat ukupne prodaje koju je doprinela svaka država.

```
percentOfTotal (
        sum(Prodaja),
        [Država]
)
```

Sledeći primer izračunava procenat koji je određeni naplaćeni iznos u poređenju sa ukupnim naplaćenim iznosom, podeljenim sa ([{Service Line} ASC]). Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
percentOfTotal (
        sum( {naplaćeni iznos} ), [{servisna
        linija}]
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera. Crveni markeri pokazuju da polje particije sa vrednošću "Obračun" ima tri unosa, po jedan za svaki region. Ukupan naplaćeni iznos za ovu liniju usluga podeljen je u tri procenta, koji ukupno iznose 100 procenata. Procenti su zaokruženi i ne mogu uvek dodati do tačno 100 procenata.



periodOverPeriodRazlika

Funkcija periodOverPeriodDifference izračunava razliku mere u dva različita vremenska perioda kao što je određeno granularnošću perioda i ofsetom. Za razliku od izračunavanja razlike, ova funkcija koristi ofset zasnovan na datumu umesto fiksne veličine ofseta. Ovo osigurava da se upoređuju samo tačni datumi, čak i ako u skupu podataka nedostaju tačke podataka.

Sintaksa

```
periodOverPeriodDifference( mera,
        datum,
        period,
        ofset)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera na kojoj želite da izvršite obračun periodOverPeriod. Datum i vreme

Dimenzija datuma preko koje izračunavamo proračune perioda preko perioda.

menstruacija

(Opciono) Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

Podrazumevana vrednost je granularnost dimenzije

vizuelnog datuma. Pomak

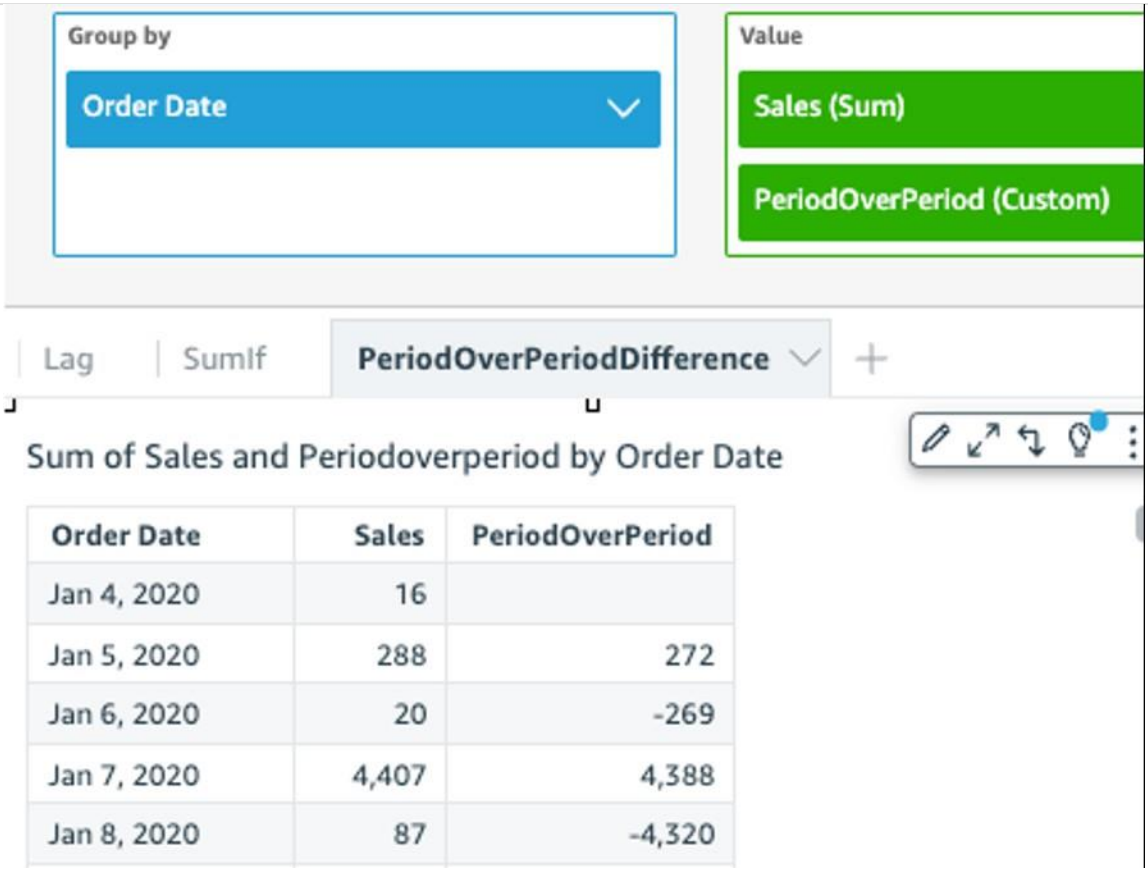
(Opciono) Ofset može biti pozitivan ili negativan ceo broj koji predstavlja prethodni vremenski period (određen periodom) sa kojim želite da uporedite. Na primer, period od kvartala sa ofsetom 1 znači u poređenju sa prethodnim kvartalom.

Podrazumevana vrednost je 1.

Primer

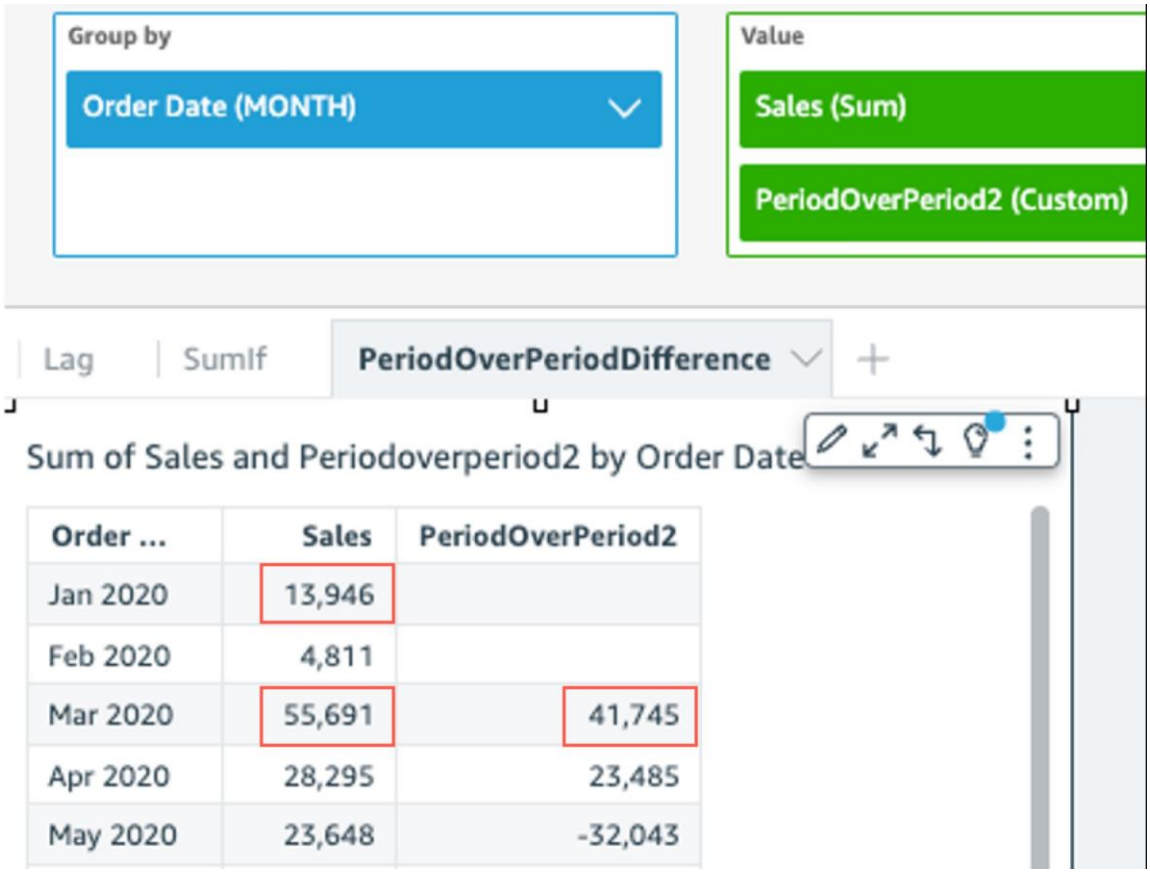
Sledeći primer koristi izračunato polje PeriodOverPeriod da prikaže razliku u iznosu prodaje juče.

```
periodOverPeriodDifference(sum(Prodaja), {Datum porudžbine})
```



Sledeći primer koristi izračunato polje PeriodOverPeriod da prikaže razliku u iznosu prodaje prethodnih 2 meseci. Ispod primera se upoređuje prodaja Mar2020 sa Jan2020.

```
periodOverPeriodDifference(sum(Sales),{Order Date}, MONTH, 1)
```



periodOverPeriodLastValue

Funkcija periodOverPeriodLastValue izračunava poslednju (prethodnu) vrednost mere iz prethodnog vremenskog perioda kao što je određeno granularnošću perioda i ofsetom. Ova funkcija koristi ofset zasnovan na datumu umesto fiksne veličine ofseta. Ovo osigurava da se upoređuju samo tačni datumi, čak i ako u skupu podataka nedostaju tačke podataka.

Sintaksa

```
periodOverPeriodLastValue( mera,
      datum,
      period,
      ofset)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera za koju želite da vidite razliku. Datum

Dimenzija datuma preko koje izračunavate periodOverPeriod proračune.

menstruacija

(Opciono) Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

Ovaj argument podrazumeva granularnost ofseta vizuelne

agregacije

(Opciono) Ofset može biti pozitivan ili negativan ceo broj koji predstavlja prethodni vremenski period (određen po periodu) sa kojim želite da uporedite. Na primer, period od kvartala sa ofsetom 1 znači u poređenju sa prethodnim kvartalom.

Ovaj argument podrazumevana vrednost je 1.

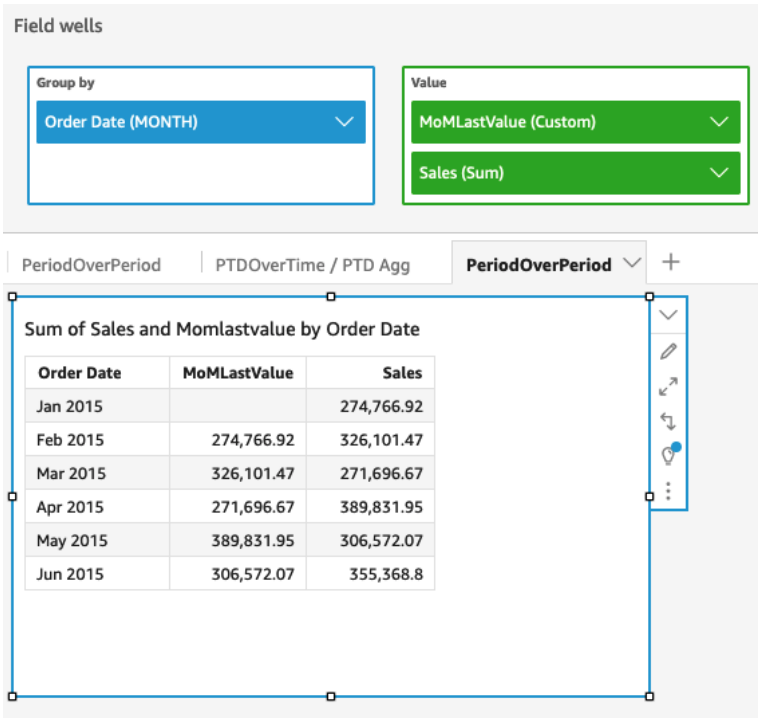
Primer

Sledeći primer izračunava mesečnu vrednost u prodaji sa vizuelnom dimenzijom granularnosti i podrazumevanim ofsetom od 1.

```
periodOverPeriodLastValue(sum(Prodaja), {Datum porudžbine})
```

Sledeći primer izračunava mesečnu vrednost u prodaji sa fiksnom granularnošću MESECA i fiksnim ofsetom od 1.

```
periodOverPeriodLastValue (suma (prodaja), {Datum porudžbine}, MESEC, KSNUMKS)
```



periodPrekoperiodProcenatRazlika

Funkcija periodOverPeriodPercentDifference izračunava procentualnu razliku mere u dva različita vremenska perioda kao što je navedeno granularnošću i ofsetom perioda. Za razliku od percentDifference, ova funkcija koristi ofset zasnovan na datumu umesto fiksne veličine ofseta. Ovo osigurava da se upoređuju samo tačni datumi, čak i ako u skupu podataka nedostaju tačke podataka.

Sintaksa

```
periodOverPeriodPercentDifference( mera,
        datum,
        period,
        ofset)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera za koju želite da vidite razliku. Datum

Dimenzija datuma preko koje izračunavate periodOverPeriod proračune.

menstruacija

(Opciono) Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

Ovaj argument podrazumeva granularnost ofseta vizuelne

agregacije

(Opciono) Ofset može biti pozitivan ili negativan ceo broj koji predstavlja prethodni vremenski period (određen po periodu) sa kojim želite da uporedite. Na primer, period od kvartala sa ofsetom 1 znači u poređenju sa prethodnim kvartalom.

Ovaj argument podrazumevana vrednost je 1.

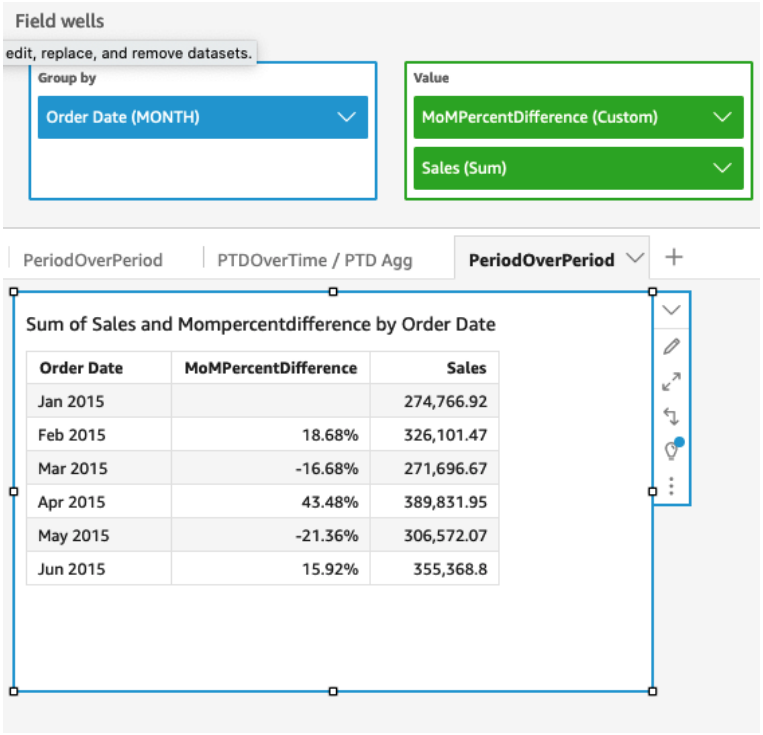
Primer

Sledeći primer izračunava procenat razlike u prodaji iz meseca u mesec sa granularnošću vizuelne dimenzije i podrazumevanim ofsetom od 1.

```
periodOverPeriodPercentDifference(sum(Sales),{Order Date})
```

Sledeći primer izračunava mesečnu procentualnu razliku u prodaji sa fiksnom granularnošću MESECA i fiksnim ofsetom od 1.

```
periodOverPeriodPercentDifference(sum(Sales), {Order Date}, MONTH, 1)
```



periodDatumAvgOverTime

Funkcija periodToDateAvgOverTime izračunava prosek mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.

Sintaksa

```
periodToDateAvgOverTime(
      mera,
      dateTime,
      period)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera koju želite da uradite za izračunavanje

dateTime

Dimenzija datuma preko koje ste računar PeriodOverTime kalkulacije.

menstruacija

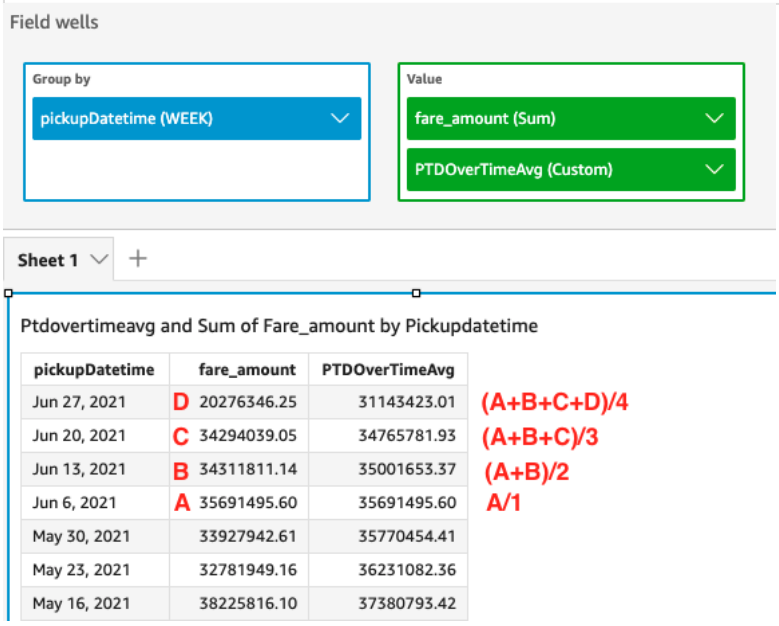
(Opciono) Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

Podrazumevana vrednost je granularnost dimenzije datuma vizuelnog efekta.

Primer

Sledeća funkcija izračunava prosečan iznos tarife iz meseca u mesec.

```
periodToDateAvgOverTime(sum({fare_amount}), pickupDatetime, MONTH)
```



periodToDateCountOverTime

Funkcija periodToDateCountOverTime izračunava broj dimenzije ili mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.

Sintaksa

```
periodToDateCountOverTime(
      mera,
      dateTime,
      period)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera koju želite da uradite za izračunavanje

dateTime

Dimenzija datuma preko koje ste računar PeriodOverTime kalkulacije.

menstruacija

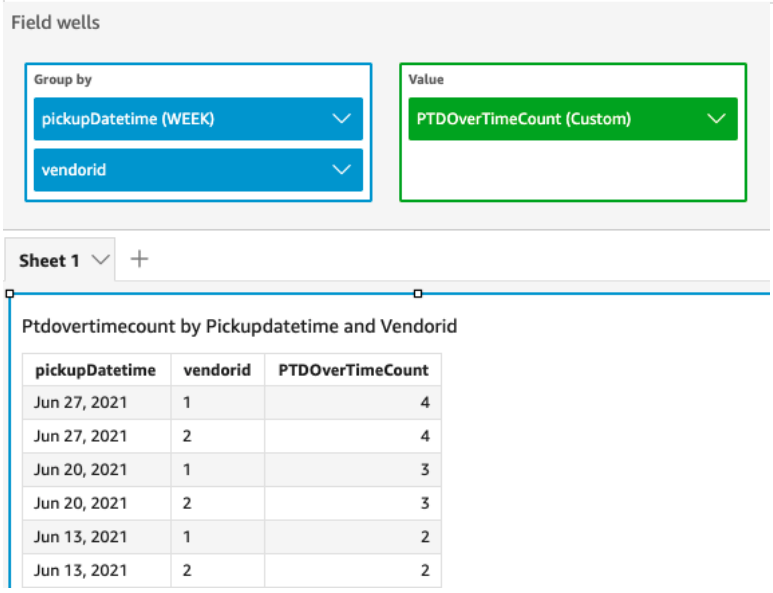
(Opciono) Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

Podrazumevana vrednost je granularnost dimenzije datuma vizuelnog efekta.

Primer

Sledeći primer izračunava broj prodavaca iz meseca u mesec.

```
periodToDateCountOverTime (count (vendorid), pickupDatetime, MONTH)
```



pickupDatetime	vendorid	PTDOverTimeCount
Jun 27, 2021	1	4
Jun 27, 2021	2	4
Jun 20, 2021	1	3
Jun 20, 2021	2	3
Jun 13, 2021	1	2
Jun 13, 2021	2	2

periodToDateMaxOverTime

Funkcija periodToDateMakOverTime izračunava maksimum mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.

Sintaksa

```
periodToDateMakOverTime(
        mera,
        dateTime,
        period)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera koju želite da uradite za izračunavanje

dateTime

Dimenzija datuma preko koje ste računar PeriodOverTime kalkulacije.

menstruacija

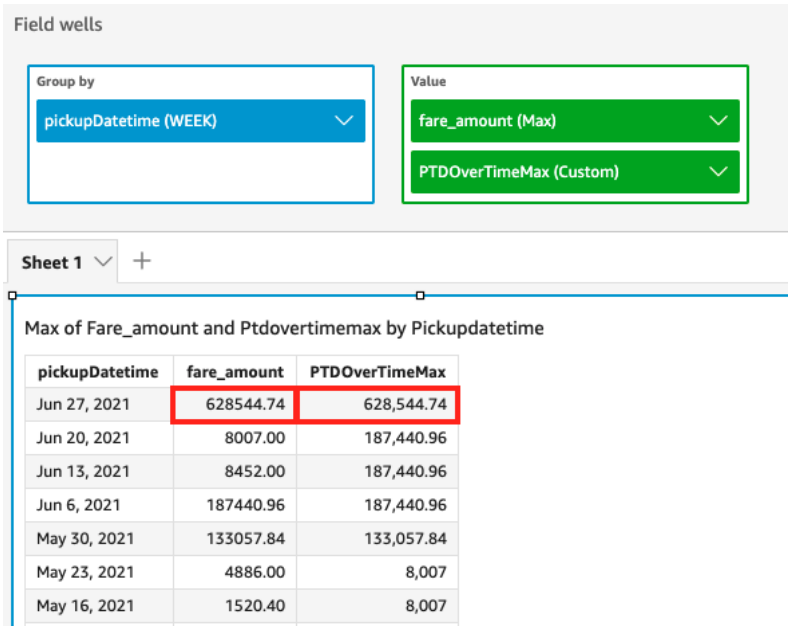
(Opciono) Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

Podrazumevana vrednost je granularnost dimenzije datuma vizuelnog efekta.

Primer

Sledeći primer izračunava maksimalni iznos tarife iz meseca u mesec.

```
periodToDatemakOverTime (mak ({fare_amount}), pickupDatetime, MESEC)
```



pickupDatetime	fare_amount	PTDOverTimeMax
Jun 27, 2021	628544.74	628,544.74
Jun 20, 2021	8007.00	187,440.96
Jun 13, 2021	8452.00	187,440.96
Jun 6, 2021	187440.96	187,440.96
May 30, 2021	133057.84	133,057.84
May 23, 2021	4886.00	8,007
May 16, 2021	1520.40	8,007

periodToDateMinOverTime

Funkcija periodToDateMinOverTime izračunava minimum mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.

Sintaksa

```
periodToDateMinOverTime(
      mera,
      dateTime,
      period)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera koju želite da uradite za izračunavanje

dateTime

Dimenzija datuma preko koje ste računar PeriodOverTime kalkulacije.

menstruacija

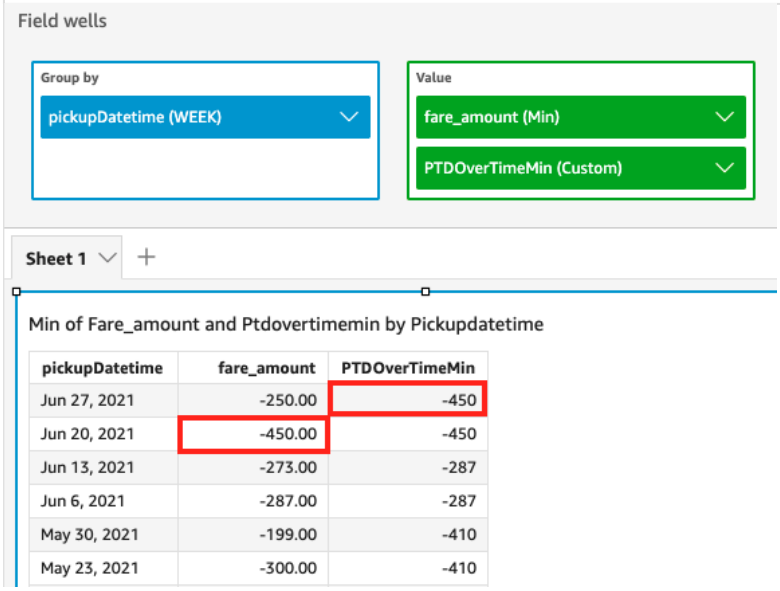
(Opciono) Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

Podrazumevana vrednost je granularnost dimenzije datuma vizuelnog efekta.

Primer

Sledeći primer izračunava minimalni iznos tarife iz meseca u mesec.

```
periodToDateMinOverTime(min({fare_amount}), pickupDatetime, MONTH)
```



pickupDatetime	fare_amount	PTDOverTimeMin
Jun 27, 2021	-250.00	-450
Jun 20, 2021	-450.00	-450
Jun 13, 2021	-273.00	-287
Jun 6, 2021	-287.00	-287
May 30, 2021	-199.00	-410
May 23, 2021	-300.00	-410

periodToDateSumOverTime

Funkcija periodToDateSumOverTime izračunava zbir mere za datu vremensku granularnost (na primer, četvrtinu) do tačke u vremenu.

Sintaksa

```
periodToDateSumOverTime(
      mera,
      dateTime,
      period)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera koju želite da uradite za izračunavanje

dateTime

Dimenzija datuma preko koje ste računar PeriodOverTime kalkulacije.

menstruacija

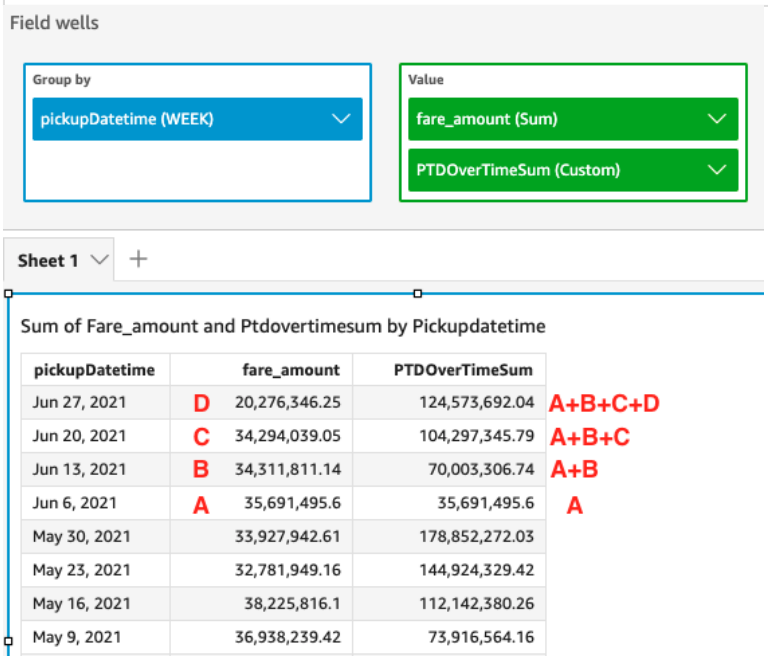
(Opciono) Vremenski period u kojem izračunavate računanje. Granularnost GODINE znači izračunavanje YearToDate, Kvartal znači QuarterToDate, i tako dalje. Važeće granularnosti uključuju GODINU, ČETVRTINU, MESEC, NEDELJU, DAN, SAT, MINUT i SEKUNDE.

Podrazumevana vrednost je granularnost dimenzije datuma vizuelnog efekta.

Primer

Sledeća funkcija vraća ukupan iznos tarife iz meseca u mesec.

```
periodToDateSumOverTime(sum({fare_amount}), pickupDatetime, MONTH)
```



OMILjENO

Funkcija stdevOver izračunava standardnu devijaciju navedene mere, podeljene izabranim atributom ili atributima, na osnovu uzorka.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
stdevOver
(
          Mera
        ,[ partition_field, ... ]
        ,Nivo obračuna
)
```

Argumente

Mera

Mera za koju želite da uradite proračun, na primer sum({Sales Amt}). Koristite agregaciju ako je nivo obračuna podešen na NULL ili POST_AGG_FILTER. Nemojte koristiti agregaciju ako je nivo obračuna podešen na PRE_FILTER ili PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (podrazumevano) proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

Sledeći primer izračunava standardnu devijaciju sum(Sales), podeljenu po gradu i državi, na osnovu uzorka.

```
stdevOver
(
        sum(Prodaja),
        [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava standardnu devijaciju naplaćenog iznosa u odnosu na region kupca, na osnovu uzorka. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
stdevOver
(
        sum({naplaćeni iznos}), [{Customer
        Region}]
)
```

OMILjENO

Funkcija stdevpOver izračunava standardnu devijaciju navedene mere, podeljene izabranim atributom ili atributima, na osnovu pristrasne populacije.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
stdevpOver
(
        Mera
        ,[ partition_field, ... ]
        ,Nivo obračuna
)
```

Argumente

Mera

Mera za koju želite da uradite proračun, na primer sum({Sales Amt}). Koristite agregaciju ako je nivo obračuna podešen na NULL ili POST_AGG_FILTER. Nemojte koristiti agregaciju ako je nivo obračuna podešen na PRE_FILTER ili PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (podrazumevano) proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

Sledeći primer izračunava standardnu devijaciju sum(Sales), podeljenu po gradu i državi, na osnovu pristrasne populacije.

```
stdevpOver
(
        sum(Prodaja),
        [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava standardnu devijaciju naplaćenog iznosa u odnosu na region kupca, na osnovu pristrasne populacije. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
stdevpOver
(
        sum({naplaćeni iznos}), [{Customer
        Region}]
)
```

OMILjENO

Funkcija varOver izračunava varijansu navedene mere, podeljene izabranim atributom ili atributima, na osnovu uzorka.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
varOver
(
        Mera
        ,[ partition_field, ... ]
        ,Nivo obračuna
)
```

Argumente

Mera

Mera za koju želite da uradite proračun, na primer sum({Sales Amt}). Koristite agregaciju ako je nivo obračuna podešen na NULL ili POST_AGG_FILTER. Nemojte koristiti agregaciju ako je nivo obračuna podešen na PRE_FILTER ili PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (Podrazumevano) Proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

Sledeći primer izračunava varijansu sum(Sales), podeljenu po gradu i državi, na osnovu uzorka.

```
varOver
(
        sum(Prodaja),
        [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava varijansu naplaćenog iznosa u odnosu na region kupca, na osnovu uzorka. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
varOver
(
        sum({naplaćeni iznos}), [{Customer
        Region}]
)
```

OMILjENO

Funkcija varpOver izračunava varijansu određene mere, podeljene izabranim atributom ili atributima, na osnovu pristrasne populacije.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
varpOver
(
        Mera
        ,[ partition_field, ... ]
        ,Nivo obračuna
)
```

Argumente

Mera

Mera za koju želite da uradite proračun, na primer sum({Sales Amt}). Koristite agregaciju ako je nivo obračuna podešen na NULL ili POST_AGG_FILTER. Nemojte koristiti agregaciju ako je nivo obračuna podešen na PRE_FILTER ili PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (Podrazumevano) Proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

Sledeći primer izračunava varijansu sum(Sales), podeljenu po gradu i državi, na osnovu pristrasne populacije.

```
varpOver
(
        sum(Prodaja),
        [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava varijansu naplaćenog iznosa u odnosu na region kupca, na osnovu pristrasne populacije. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
varpOver
(
        sum({naplaćeni iznos}), [{Customer
        Region}]
)
```

OMILjENO

Funkcija sumOver izračunava zbir mere podeljene listom dimenzija.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
sumOve
r (
        Mera
        ,[ partition_field, ... ]
        ,Nivo obračuna
)
```

Argumente

Mera

Mera za koju želite da uradite proračun, na primer sum({Sales Amt}). Koristite agregaciju ako je nivo obračuna podešen na NULL ili POST_AGG_FILTER. Nemojte koristiti agregaciju ako je nivo obračuna podešen na PRE_FILTER ili PRE_AGG.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (podrazumevano) proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

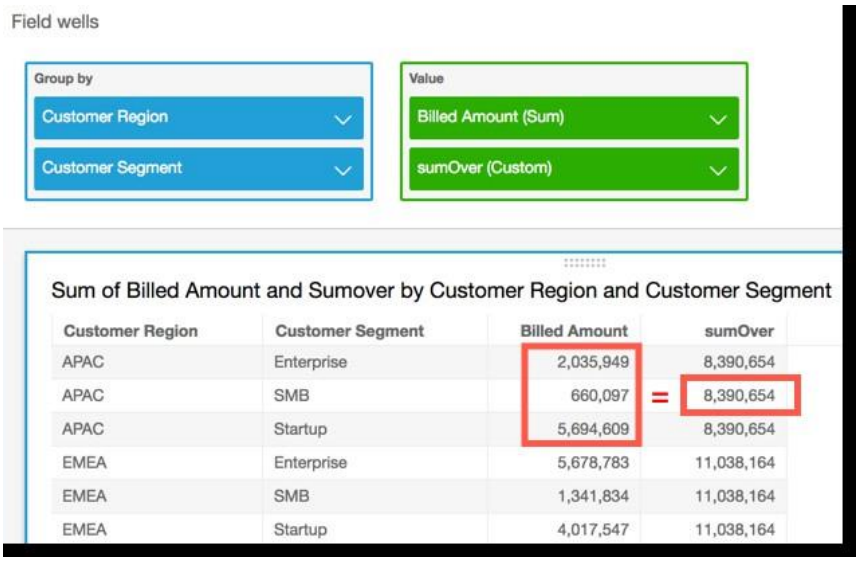
Sledeći primer izračunava sumu sum(Sales), podeljenu po gradu i državi.

```
sumOve
r (
        sum(Prodaja),
        [Grad, država]
)
```

Sledeći primer sumira naplaćeni iznos preko regiona kupca. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
sumOve
r (
        sum({naplaćeni iznos}), [{Customer
        Region}]
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera. Uz dodatak segmenta kupca, ukupan iznos naplaćen za svaki se sumira za region klijenta i prikazuje se u izračunatom polju.



Sortiraj

Funkcija denseRank izračunava rang mere ili dimenzije u poređenju sa navedenim particijama. Broji svaku stavku samo jednom, ignorišući duplikate, i dodeljuje rang "bez rupa", tako da duple vrednosti dele isti rang.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
denseRan
k (
    [ sort_order_field ASC_or_DESC, ... ]
    ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Polje redosleda sortiranja

Jedno ili više agregiranih polja, bilo mere ili dimenzije ili oboje, po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (Podrazumevano) Proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

Sledeći primer gusto rangira mak(Prodaja), na osnovu opadajućeg redosleda sortiranja, po državi i gradu. Svi gradovi sa istim maksimumom (Prodaja) imaju isti rang, a sledeći grad je rangiran uzastopno posle njih. Na primer, ako tri grada dele isti rang, četvrti grad je rangiran kao drugi.

```
denseRan
k (
    [mak (Prodaja) DESC],
    [Država, Grad]
)
```

Sledeći primer gusto rangira mak(Sales), na osnovu opadajućeg redosleda sortiranja, po državi. Svim državama sa istim maksimumom (Prodaja) dodeljen je isti rang, a sledeći je rangiran uzastopno posle njih. Na primer, ako tri države dele isti rang, četvrta država je rangirana kao druga.

```
denseRan
k (
    [mak (Prodaja) DESC],
    [Država]
)
```

Ин

Funkcija rang izračunava rang mere ili dimenzije u poređenju sa navedenim particijama. Broji svaku stavku, čak i duplikate, jednom i dodeljuje čin "sa rupama" kako bi nadoknadio duplirane vrednosti.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
Ran
g (
    [ sort_order_field ASC_or_DESC, ... ]
    ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Polje redosleda sortiranja

Jedna ili više agregiranih mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (Podrazumevano) Proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

Sledeći primer rangira mak (Sales), na osnovu opadajućeg redosleda sortiranja, po državi i gradu, u državi VA. Bilo koji gradovi sa istim mak (Prodaja) imaju isti rang, ali sledeći rang uključuje broj svih prethodno postojećih rangova. Na primer, ako tri grada dele isti rang, četvrti grad je rangiran kao četvrti.

```
Ran
g (
    [mak (Prodaja) DESC],
    [Država, Grad]
)
```

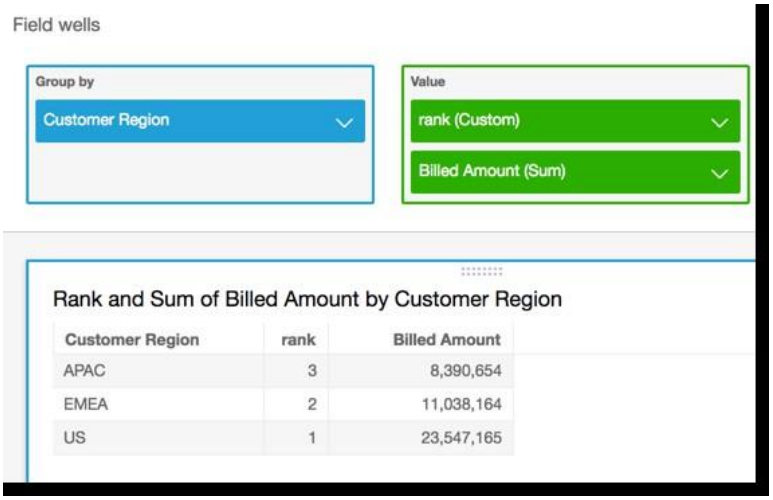
Sledeći primer rangira mak (Sales), na osnovu uzlaznog redosleda sortiranja, po državi. Svim državama sa istim maksimumom (Prodaja) dodeljen je isti rang, ali sledeći rang uključuje broj svih prethodno postojećih rangova. Na primer, ako tri države dele isti rang, četvrta država je rangirana kao četvrta.

```
Ran
g (
    [mak (Prodaja) ASC],
    [Država]
)
```

Sledeći primer rangira region kupca po ukupnom naplaćenom iznosu. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
rang(
   [sum({Naplaćeni iznos}) DESC]
)
```

Sledeći snimak ekrana prikazuje rezultate primera, zajedno sa ukupnim naplaćenim iznosom, tako da možete videti kako se svaki region rangira.



Sortiraj

Funkcija percentileRank izračunava percentilni rang mere ili dimenzije u poređenju sa navedenim participama. Vrednost percentilnog ranga(x) označava da je trenutna stavka iznad x% vrednosti u navedenoj particiji. Vrednost percentilnog ranga kreće se od 0 (zaključno) do 100 (ekskluzivno).

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
percentileRank (
          [ sort_order_field ASC_or_DESC, ... ]
         ,[ {partition_field}, ... ]
)
```

Argumente

Polje redosleda sortiranja

Jedna ili više agregiranih mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Nivo obračuna

(Opciono) Određuje nivo obračuna koji će se koristiti:

- PRE_FILTER – Prefilter proračuni se izračunavaju pre filtera skupa podataka.
- PRE_AGG – Preagregatni proračuni se izračunavaju pre primene agregacija i gornjih i donjih N filtera na vizuelne efekte.
- POST_AGG_FILTER – (Podrazumevano) Proračuni tabele se izračunavaju kada se prikazuju vizuelni prikazi.

Ova vrednost podrazumevano POST_AGG_FILTER kada je prazna. Za više informacija, pogledajte Korišćenje proračuna koji su svesni nivoa u Insights.

Primer

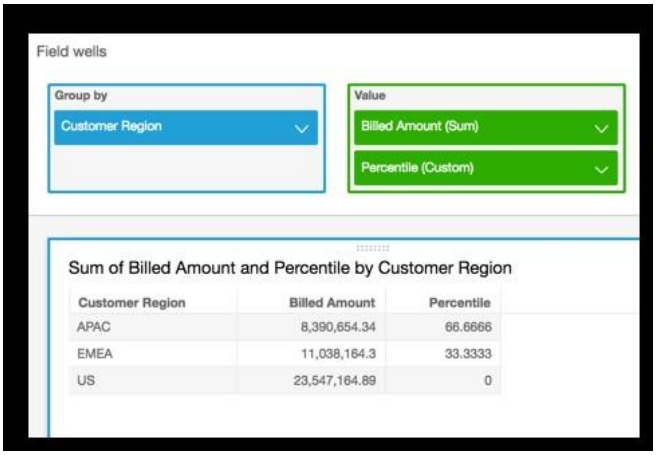
Sledeći primer vrši percentilno rangiranje mak (Sales) u opadajućem redosledu, po državi.

```
percentileRank (
        [mak (Prodaja) DESC],
        [Država]
)
```

Sledeći primer vrši percentilno rangiranje regiona kupca po ukupnom naplaćenom iznosu. Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
percentilRank(
        [sum({naplaćeni iznos}) DESC],
        [{Customer Region}]
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera, zajedno sa ukupnim naplaćenim iznosom, tako da možete videti kako se svaki region upoređuje.



ekshibicionist

Funkcija runningAvg izračunava tekući prosek za meru zasnovanu na navedenim dimenzijama i redosledima sortiranja.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
running Avg
(
   Mera
   ,[ sortorder_field ASC_or_DESC, ... ]
   ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera za koju želite da vidite tekući prosek. Polje

redosleda sortiranja

Jedna ili više mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava tekući prosek sum(Sales), sortiran po prodaji, podeljen po gradu i državi.

```
running Avg
(
   sum(Prodaja),
   [Prodaja ASC],
   [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava tekući prosek naplaćenog iznosa, sortiran po mesecu ([truncDate ("MM", Date) ASC]). Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
running Avg
(
   sum({Naplaćeni iznos}), [truncDate("MM",Date)
   ASC]
)
```

pretraživanje

Funkcija runningCount izračunava broj trčanja za meru ili dimenziju, na osnovu određenih dimenzija i naloga sortiranja.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
runningCount (
   measure_or_dimension
```

```
    ,[ sortorder_field ASC_or_DESC, ... ]
    ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Mera ili dimenzija

Agregirana mera ili dimenzija za koju želite da vidite broj trčanja. Polje redosleda

sortiranja

Jedna ili više mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava tekući broj sum(Sales), sortiran po prodaji, podeljen po gradu i državi.

```
runningCount (
    sum(Prodaja),
    [Prodaja ASC],
    [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava tekući broj naplaćenog iznosa, sortiran po mesecu ([truncDate ("MM",Date) ASC]). Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
runningCount (
```

```
    sum({Naplaćeni iznos}), [truncDate("MM",Date)
    ASC]
)
```

trčanjeMaks

Funkcija runningMak izračunava tekući maksimum za meru na osnovu navedenih dimenzija i redosleda sortiranja.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
runningMax
(
    Mera
    ,[ sortorder_field ASC_or_DESC, ... ]
    ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera za koju želite da vidite maksimum za trčanje. Polje

redosleda sortiranja

Jedna ili više mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava tekući maksimum sum(Sales), sortiran po prodaji, podeljen po gradu i državi.

```
runningMax
(
    sum(Prodaja),
    [Prodaja ASC],
    [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava tekući maksimum naplaćenog iznosa, sortiranog po mesecu ([truncDate ("MM", Date) ASC]). Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
runningMax
(
    sum({Naplaćeni iznos}), [truncDate("MM",Date)
    ASC]
)
```

trčanjeMin

Funkcija runningMin izračunava tekući minimum za meru na osnovu navedenih dimenzija i redosleda sortiranja.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
runningMin
(
    Mera
    ,[ sortorder_field ASC_or_DESC, ... ]
    ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera za koju želite da vidite tekući minimum. Polje redosleda

sortiranja

Jedna ili više mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava tekući minimum sum(Sales), sortiran po prodaji, podeljen po gradu i državi.

```
runningMin
(
   sum(Prodaja),
   [Prodaja ASC],
   [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava tekući minimum naplaćenog iznosa, sortiranog po mesecu ([truncDate ("MM", Date) ASC]). Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
runningMin
(
   sum({Naplaćeni iznos}), [truncDate("MM",Date)
   ASC]
)
```

pretraživanje

Funkcija runningSum izračunava tekuću sumu za meru na osnovu navedenih dimenzija i redosleda sortiranja.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
runningSum
(
    Mera
    ,[ sortorder_field ASC_or_DESC, ... ]
    ,[ partition_field, ... ]
)
```

Argumente

Mera

Agregirana mera za koju želite da vidite tekuću sumu. Polje

redosleda sortiranja

Jedna ili više mera i dimenzija po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti ili uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

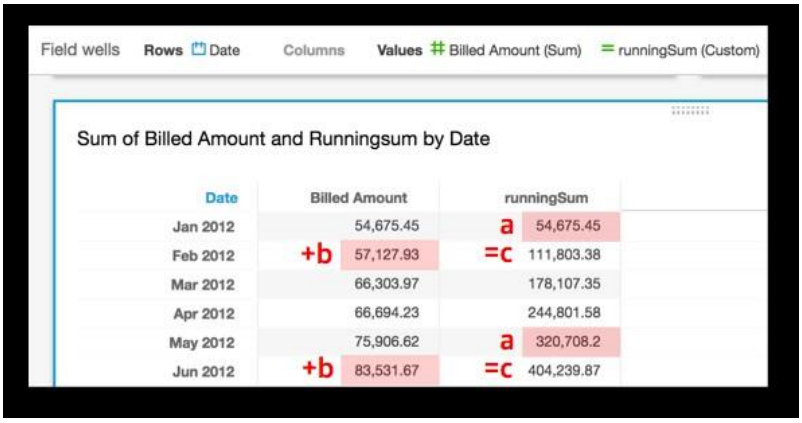
Sledeći primer izračunava tekuću sumu sum(Sales), sortiranu po prodaji, podeljenu po gradu i državi.

```
runningSum
(
    sum(Prodaja),
    [Prodaja ASC],
    [Grad, država]
)
```

Sledeći primer izračunava tekuću sumu naplaćenog iznosa, sortiranog po mesecu ([truncDate ("MM",Date) ASC]). Polja u obračunu tabele su u poljima bunara vizuelnog.

```
runningSum
(
   sum({Naplaćeni iznos}), [truncDate("MM",Date)
   ASC]
)
```

Sledeći ekran prikazuje rezultate primera. Crvene oznake pokazuju kako se svaki iznos dodaje (a + b = c) na sledeći iznos, što rezultira novim ukupnim iznosom.



Prva vrednost

Funkcija firstValue izračunava prvu vrednost agregirane mere ili dimenzije podeljene i sortirane po navedenim atributima.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
prvaVredno
      st (
            agregirana mera ili dimenzija,
            [ sort_attribute ASC_or_DESC, ... ],
            [ partition_by_attribute, ... ]
      )
```

Argumente

Agregirana mera ili dimenzija

Agregirana mera ili dimenzija za koju želite da vidite prvu vrednost. sortiraj

atribut

Jedno ili više agregiranih polja, bilo mere ili dimenzije ili oboje, po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Partiцija po atributu

(Opciono) Jedna ili više mera ili dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava prvi odredišni aerodrom, sortiran po datumu leta, podeljen po datumu leta rastući i aerodromu porekla.

```
prvaVrednost (
        [{Destination Airport}], [{Flight
        Date} ASC],
        [
                {Origin Airport},
                {Datum leta}
        ]
)
```

Sortiraj

Funkcija lastValue izračunava poslednju vrednost agregirane mere ili dimenzije podeljene i sortirane po specificiranim atributima.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
lastValue (
                agregirana mera ili dimenzija,
                [ sort_attribute ASC_or_DESC, ... ],
                [ partition_by_attribute, ... ]
        )
```

Argumente

Agregirana mera ili dimenzija

Agregirana mera ili dimenzija za koju želite da vidite poslednju vrednost.

sortiraj atribut

Jedno ili više agregiranih polja, bilo mere ili dimenzije ili oboje, po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Partiҷija po atributu

(Opciono) Jedna ili više mera ili dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava poslednju vrednost za odredišni aerodrom. Ova kalkulacija je sortirana po vrednosti Flight Date i podeljena po vrednosti Flight Date sortirane u uzlaznom redosledu i Origin Airport vrednosti.

```
lastValue(
    [{Destination Airport}], [{Flight
    Date} ASC],
    [
        {Origin Airport}, truncDate('DAY', {Flight
        Date})
    ]
)
```

ekshibicionist

windowAvg funkcija izračunava prosek agregirane mere u prilagođenom prozoru koji je particioniran i sortiran po određenim atributima. Obično, koristite prilagođene funkcije prozora na vremenskoj seriji, gde vaš vizuelni prikazuje metriku i polje datuma. Na primer, možete koristiti vindovAvg za izračunavanje pokretnog proseka, koji se često koristi za izglađivanje buke u linijskom grafikonu.

Funkcije prozora nisu podržane za MiSKL verzije starije od KSNUMKS i MariaDB verzije ranije od KSNUMKS-a.

Sinta
ksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
windowAv
    g (
        Mera
            , [sort_order_field ASC / DESC, ...]
            , start_index
            , end_index
        ,[ partition_field, ... ]
    )
```

Argumente

Mera

Agregirana metrika za koju želite da dobijete prosek, na primer sum({Revenue}). sortiraj

atribut

Jedno ili više agregiranih polja, bilo mere ili dimenzije ili oboje, po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje na listi je zatvoreno u { } (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Početak indeksa

Početni indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova iznad trenutnog reda. Početni indeks broji dostupne tačke podataka iznad trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Kraj indeksa

Krajnji indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova ispod trenutnog reda. Krajnji indeks broji dostupne tačke podataka ispod trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

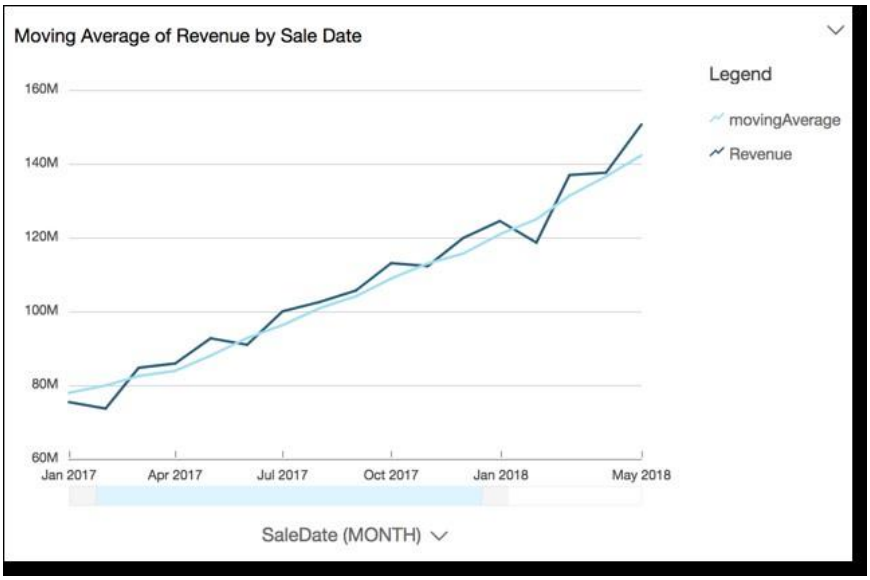
Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava pokretni prosek sum(Prihod), podeljen od SaleDate. Obračun uključuje tri reda iznad i dva reda ispod trenutnog reda.

```
windowAv
    g (
        sum(Prihod),
        [SaleDate ASC],
        3,
            2
    )
```

Sledeći snimak ekrana prikazuje rezultate ovog primera pokretnog proseka. Polje sum(Prihod) se dodaje na grafikon da bi se prikazala razlika između prihoda i pokretnog proseka prihoda.



pretraga

Funkcija windowCount izračunava broj agregirane mere ili dimenzije u prilagođenom prozoru koji je particioniran i sortiran po specificiranim atributima. Obično, koristite prilagođene funkcije prozora na vremenskoj seriji, gde vaš vizuelni prikazuje metriku i polje datuma.

Funkcije prozora nisu podržane za MiSKL verzije starije od KSNUMKS i MariaDB verzije ranije od KSNUMKS-a.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
windowCount
    (
        measure_or_dimension
            , [sort_order_field ASC / DESC, ...]
            , start_index
            , end_index
        ,[ partition_field, ... ]
    )
```

Argumente

Mera ili dimenzija

Agregirana metrika za koju želite da dobijete prosek, na primer sum({Revenue}). sortiraj

atribut

Jedno ili više agregiranih polja, bilo mere ili dimenzije ili oboje, po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Početak indeksa

Početni indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova iznad trenutnog reda. Početni indeks broji dostupne tačke podataka iznad trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Kraj indeksa

Krajnji indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova ispod trenutnog reda. Krajnji indeks broji dostupne tačke podataka ispod trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava pokretni broj sum(Prihod), podeljen od strane SaleDate. Obračun uključuje tri reda iznad i dva reda ispod trenutnog reda.

```
windowCount
	(
		sum(Prihod),
		[SaleDate ASC],
		3,
			2
	)
```

prozorMaks

windowMax funkcija izračunava maksimum agregirane mere u prilagođenom prozoru koji je particionisan i sortiran po specificiranim atributima. Obično, koristite prilagođene funkcije prozora na vremenskoj seriji, gde vaš vizuelni prikazuje metriku i polje datuma. Možete koristiti vindovMax da vam pomogne da identifikujete maksimum metrike u određenom vremenskom periodu.

Funkcije prozora nisu podržane za MiSKL verzije starije od KSNUMKS i MariaDB verzije ranije od KSNUMKS-a.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
prozorMak
	s (
		Mera
		    , [sort_order_field ASC / DESC, ...]
		    , start_index
		    , end_index
		,[ partition_field, ... ]
	)
```

Argumente

Mera

Agregirana metrika za koju želite da dobijete prosek, na primer sum({Revenue}). sortiraj

atribut

Jedno ili više agregiranih polja, bilo mere ili dimenzije ili oboje, po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Početak indeksa

Početni indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova iznad trenutnog reda. Početni indeks broji dostupne tačke podataka iznad trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Kraj indeksa

Krajnji indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova ispod trenutnog reda. Krajnji indeks broji dostupne tačke podataka ispod trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

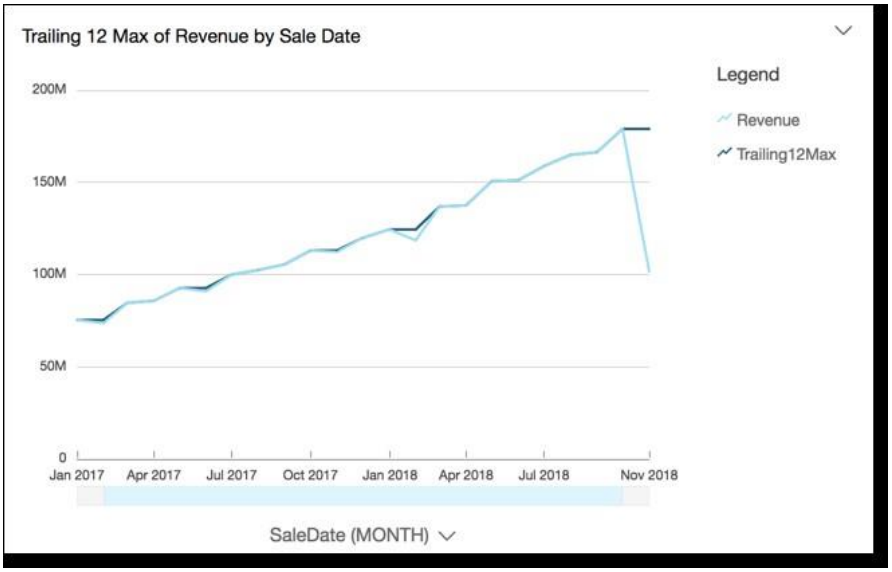
Svako polje u listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava poslednji 12-mesečni maksimum sum(Prihod), podeljen sa SaleDate. Obračun obuhvata 12 redova iznad i 0 redova ispod trenutnog reda.

```
prozorMak
	s (
		sum(Prihod),
		[SaleDate ASC],
		12,
			0
	)
```

Sledeći snimak ekrana prikazuje rezultate ovog završnog KSNUMKS-mesečnog primera. Polje sum(Prihod) se dodaje na grafikon kako bi se prikazala razlika između prihoda i maksimalnog prihoda od 12 meseci.



ekshibicionist

Funkcija windowMin izračunava minimum agregirane mere u prilagođenom prozoru koji je particionisan i sortiran po specificiranim atributima. Obično, koristite prilagođene funkcije prozora na vremenskoj seriji, gde vaš vizuelni prikazuje metriku i polje datuma. Možete koristiti vindovMin da vam pomogne da identifikujete minimum metrike u određenom vremenskom periodu.

Funkcije prozora nisu podržane za MiSKL verzije starije od KSNUMKS i MariaDB verzije ranije od KSNUMKS-a.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
windowsMi
      n (
            Mera
                , [sort_order_field ASC / DESC, ...]
                , start_index
                , end_index
            ,[ partition_field, ... ]
      )
```

Argumente

Mera

Agregirana metrika za koju želite da dobijete prosek, na primer sum({Revenue}).

Sortiraj atribut

Jedno ili više agregiranih polja, bilo mere ili dimenzije ili oboje, po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Početak indeksa

Početni indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova iznad trenutnog reda. Početni indeks broji dostupne tačke podataka iznad trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Kraj indeksa

Krajnji indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova ispod trenutnog reda. Krajnji indeks broji dostupne tačke podataka ispod trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

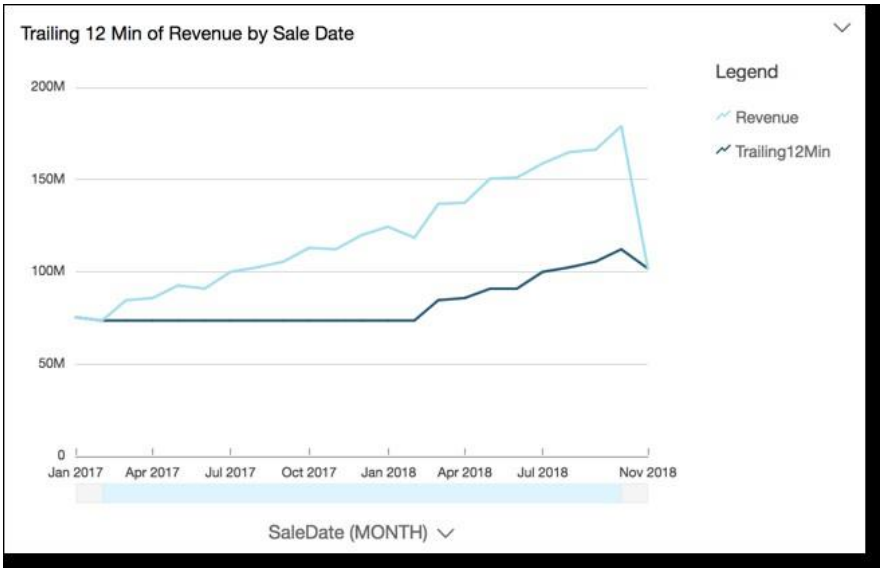
Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

Sledeći primer izračunava poslednji 12-mesečni minimum sum(Prihod), podeljen od strane SaleDate. Obračun obuhvata 12 redova iznad i 0 redova ispod trenutnog reda.

```
windowsMi
    n (
        sum(Prihod),
        [SaleDate ASC],
        12,
            0
    )
```

Sledeći snimak ekrana prikazuje rezultate ovog završnog KSNUMKS-mesečnog primera. Polje sum(Prihod) se dodaje na grafikon da bi se prikazala razlika između prihoda i minimalnog prihoda od 12 meseci.



prozorSuma

Funkcija windowSum izračunava zbir agregirane mere u prilagođenom prozoru koji je particionisan i sortiran po specificiranim atributima. Obično, koristite prilagođene funkcije prozora na vremenskoj seriji, gde vaš vizuelni prikazuje metriku i polje datuma.

Funkcije prozora nisu podržane za MiSKL verzije starije od KSNUMKS i MariaDB verzije ranije od KSNUMKS-a.

Sintaksa

Zagrade su potrebne. Da biste videli koji argumenti su opcioni, pogledajte sledeće opise.

```
windowSu
    m (
        Mera
            , [sort_order_field ASC / DESC, ...]
            , start_index
            , end_index
        ,[ partition_field, ... ]
    )
```

Argumente

Mera

Agregirana metrika za koju želite da dobijete sumu, na primer sum({Revenue}).

Za motore MiSKL, MariaDB i Amazon Aurora sa MiSKL kompatibilnošću, indeks pretraživanja je ograničen na samo KSNUMKS. Funkcije prozora nisu podržane za MiSKL verzije ispod KSNUMKS i MariaDB verzije ranije od KSNUMKS-a.

Sortiraj atribut

Jedno ili više agregiranih polja, bilo mere ili dimenzije ili oboje, po kojima želite da sortirate podatke, razdvojene zarezima. Možete odrediti uzlazni (ASC) ili opadajući (DESC) redosled sortiranja.

Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Početak indeksa

Početni indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova iznad trenutnog reda. Početni indeks broji dostupne tačke podataka iznad trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Kraj indeksa

Krajnji indeks je pozitivan ceo broj, koji označava n redova ispod trenutnog reda. Krajnji indeks broji dostupne tačke podataka ispod trenutnog reda, umesto da broji stvarne vremenske periode. Ako su vaši podaci oskudni (nedostaju meseci ili godine, na primer), prilagodite indekse u skladu s tim.

Polje particije

(Opciono) Jedna ili više dimenzija po kojima želite da podelite zarezima.

Svako polje na listi je zatvoreno u {} (kovrdžava zagrada), ako je više od jedne reči. Cela lista je zatvorena u [ ] (uglate zagrade).

Primer

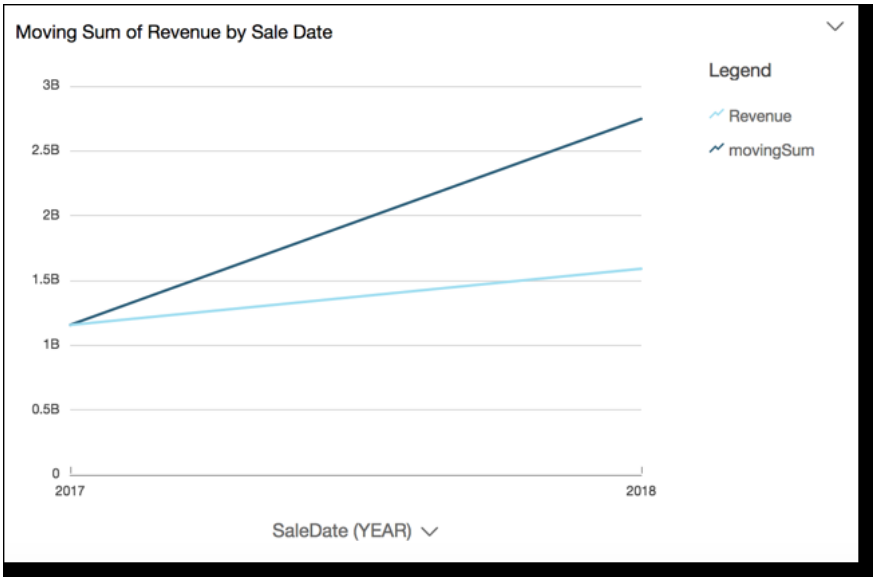
Sledeći primer izračunava pokretnu sumu sum(Prihod), sortiranu po SaleDate. Obračun uključuje dva reda iznad i jedan red ispred trenutnog reda.

```
windowSu
    m (
        sum(Prihod),
        [SaleDate ASC],
        2,
            1
    )
```

Sledeći primer pokazuje završnu sumu od 12 meseci.

```
windowSum(sum(Prihod),[SaleDate ASC],12,0)
```

Sledeći snimak ekrana prikazuje rezultate ovog primera sume od 12 meseci. Polje sum(Prihod) se dodaje na grafikon da bi se prikazala razlika između prihoda i zaostale 12-mesečne sume prihoda.



Filtriraj podatke u Insights

Možete koristiti filtere za preciziranje podataka u analizi.

PRIMER Filtrirate opseg datuma koje želite da uključite u bilo koji vizuelni prikaz u vašoj analizi.

Kada kreirate filter u analizi, taj filter se odnosi samo na tu analizu i sve kontrolne table koje objavljujete iz nje. Ako neko duplira vašu analizu, filter ostaje u novoj analizi. U analizama možete filtrirati opseg na jedan vizuelni, neke vizuelne prikaze, sve vizuelne prikaze koji koriste ovaj skup podataka ili sve primenljive vizuelne prikaze.

Takođe, kada kreirate filtere u analizi, možete dodati kontrolu filtera na kontrolnu tablu. Za više informacija o kontrolama filtera, pogledajte Dodavanje kontrola filtera u listove analize.

Svaki filter koji kreirate primenjuje se samo na jedno polje. Možete da primenite filtere i na redovna i izračunata polja.

Postoji nekoliko tipova filtera koje možete dodati u analize. Za više informacija o tipovima filtera koje možete dodati, i neke od njihovih opcija, pogledajte Tipovi filtera u Insights.

Ako kreirate više filtera, svi filteri najvišeg nivoa primenjuju se zajedno koristeći AND. Ako grupišete filtere dodavanjem unutar filtera najvišeg nivoa, filteri u grupi primenjuju se pomoću OR.

Uvid primenjuje sve omogućene filtere na polje.

PRIMER Postoji jedan filter države = VA i drugi filter prodaje >= 500. Skup podataka ili analiza sadrži samo zapise koji ispunjavaju oba ova kriterijuma. Ako onemogućite jedan od ovih, samo jedan Filter se primenjuje.

NAPOMENA : Vodite računa da se više filtera primenjenih na isto polje međusobno ne isključuje.

Koristite sledeće odeljke da biste saznali kako da pregledate, dodate, uredite i izbrišete filtere.

Teme

- Pogledaj postojeće filtere u analizama
- Dodajte filtere u analizu
- Tipovi filtera u Insights
- Dodajte kontrole filtera u listove analize
- Uređivanje filtera
- Omogućite ili onemogućite filtere
- Izbriši filtere

Pogledaj postojeće filtere u analizama

Kada otvorite analizu, možete da vidite sve postojeće filtere koji su kreirani. Koristite sledeću proceduru da biste saznali kako.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

Pogledaj filter u analizi

- U analizi kliknite na dugme **Filter** (ikona levka u gornjem levom uglu stranice). Otvara se **panel Filteri** koji prikazuje sve filtere koji se primenjuju na analizu.

Pogledajte kako je filter obiman u analizi

1. U analizi kliknite na dugme **Filter** (ikona levka u gornjem levom uglu stranice). Otvara se **panel Filteri** koji prikazuje sve filtere koji se primenjuju na analizu.
2. Kliknite na filter. Otvori **se panel Edit filter** . Primenjeno **na** odeljak na vrhu panela navodi koji vizuelni elementi koriste filter. Za više informacija o filterima za određivanje opsega, pogledajte Dodavanje filtera u analizu .

Srodne teme

- Dodajte filtere u analizu
- Tipovi filtera u Insights
- Dodajte kontrole filtera u listove analize
- Uređivanje filtera
- Omogućite ili onemogućite filtere
- Izbriši filtere

Dodajte filtere u analizu

Možete dodati filtere u analizu u Insights. Koristite sledeću proceduru da biste saznali kako.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

Dodajte filter u analizu

1. Kliknite na dugme **Filter** (ikona levka, gornji levi ugao stranice). Otvori **se okno Filteri** .
2. Kliknite **+ dodajte**.
3. Izaberite polje koje želite da filtrirate. Polje se pojavljuje u listi **filtera** .
4. Kliknite na novi filter u oknu da biste ga konfigurisali. Ili možete kliknuti na tri tačke desno od novog filtera i izaberite **Uredi**. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
5. Izaberite jednu od sledećih opcija iz **Primenjeno na** padajuće liste.
   - Samo ovaj vizuelni – Filter se primenjuje samo na izabranu stavku.
   - Neki vizuelni elementi – Filter se primenjuje na vizuelne elemente sa važećim mapiranjem kolona.
   - Svi vizuelni prikazi ovog skupa podataka – Filter se primenjuje na sve stavke zasnovane na ovom skupu podataka.
   - Svi primenljivi vizuelni elementi – Filter se primenjuje na sve vizuelne elemente koji imaju važeća mapiranja kolona.
6. Konfigurišite ostale opcije filtera po potrebi. Opcije se razlikuju u zavisnosti od tipa podataka za polje. Za više informacija o tipovima filtera koje možete kreirati i njihovim konfiguracijama, pogledajte Tipovi filtera u Insights.
7. Kliknite na dugme **Primeni**.

Srodne teme

- Pogledaj postojeće filtere u analizama
- Tipovi filtera u Insights
- Dodajte kontrole filtera u listove analize
- Uređivanje filtera
- Omogućite ili onemogućite filtere
- Izbriši filtere

Tipovi filtera u Insights

Možete kreirati nekoliko različitih tipova filtera u Insights-u. Tip filtera koji kreirate uglavnom zavisi od tipa podataka polja koje želite da filtrirate.

U analizama možete kreirati sledeće tipove filtera:

- Tekstualni filteri
- Numerički filteri
- Filteri datuma
- Grupni filteri sa i / ili operatorima
- Kaskadni filteri

Koristite sledeće odeljke da biste saznali više o svakoj vrsti filtera koje možete kreirati i neke od njihovih opcija.

Teme

- Dodajte tekstualni filter u analizu
- Dodajte numerički filter u analizu
- Dodajte filter datuma u analizu
- Dodajte uslove filtera (filtere grupa) sa operatorima AND i OR
- Kreirajte kaskadne filtere

Dodajte tekstualni filter u analizu

Možete koristiti tekstualno polje da biste kreirali različite tekstualne filtere.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.
- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

Filtrirajte tekstualno polje uključivanjem i isključivanjem vrednosti

Možete filtrirati tekstualno polje tako što ćete izabrati vrednosti koje ćete uključiti ili isključiti sa liste svih vrednosti u polju.

1. Kreirajte novi filter koristeći tekstualno polje. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodavanje filtera u analizu.
2. U oknu Filteri , kliknite na novi filter. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
3. Izaberite **listu** filtera iz **Tip** filtera padajuće liste.
4. Izaberite **Uključi** ili **Isključi** iz **Uslovi** filtera padajuće liste.
5. Izaberite polje za potvrdu ispred svake vrednosti koju želite da filtrirate.

   Ako postoji previše vrednosti koje možete izabrati, unesite termin za pretragu u polje za **pretragu vrednosti** iznad kontrolne liste. Pojmovi za pretragu ne razlikuju velika i mala slova, a džokeri nisu podržani. Vraća se svaka vrednost polja koja sadrži vaš termin za pretragu. Na primer, traženje **L** vraća **al**, **AL,** **la** i **LA**.

   Vrednosti se prikazuju po abecedi. Ako postoji više od 1.000 vrednosti, polje prikazuje polje za pretragu umesto toga. Svaki put kada tražite vrednost koju želite da koristite, ona započinje novi upit. Ako rezultati sadrže više od 1.000 vrednosti, možete se kretati kroz vrednosti sa paginacijom.
6. Kliknite na dugme **Primeni**.

Filtrirajte vrednosti tekstualnog polja po prilagođenoj listi

Možete odrediti jednu ili više vrednosti polja za filtriranje i da li želite da uključite ili isključite zapise koji sadrže te vrednosti. Vrednosti koje unesete moraju se tačno podudarati sa stvarnim vrednostima polja da bi se filter primenio na datu evidenciju.

1. Kreirajte novi filter koristeći tekstualno polje. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodavanje filtera u analizu.
2. U oknu Filteri , kliknite na novi filter. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
3. Izaberite **Prilagođena lista** filtera od **Tip** filtera padajuće liste.
4. Izaberite **Uključi** ili **Isključi** iz **Uslovi** filtera padajuće liste.
5. Unesite vrednost koju želite da filtrirate u polje Lista . Vrednost koju unesete mora tačno odgovarati postojećoj vrednosti polja.
6. (Opciono) Da biste dodali dodatne vrednosti, unesite ih u **polje Lista** , jedan po liniji.
7. Izaberite **Isključi nulls**, **Uključi nulls**, ili **Nulls samo** iz **Null opcije padajuće** liste.
8. Kliknite na dugme **Primeni**.

Filtrirajte tekstualno polje po jednoj vrednosti

Sa tipom filtera Prilagođeni **filter** , unesete jednu vrednost koju vrednost polja mora da podudara na neki način. Možete odrediti da vrednost polja mora biti jednaka, a ne jednaka, početi sa, završiti sa, sadržati ili ne sadrži vrednost koju odredite. Ako izaberete jednako poređenje, vrednost koju unesete mora se tačno poklapati sa stvarnom vrednošću polja kako bi se filter primenjivao na dati zapis.

1. Kreirajte novi filter koristeći tekstualno polje. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodavanje filtera u analizu.
2. U oknu Filteri , kliknite na novi filter. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
3. Izaberite **Prilagođeni filter** iz **Tip** filtera padajuće liste.
4. Izaberite jedno od sledećih iz **Stanje** filtera padajuće liste:
   - **Jednako** – Vrednosti uključene ili isključene u polju moraju odgovarati vrednosti koju tačno unesete.
   - **Nije jednako** – Vrednosti uključene ili isključene u polju moraju odgovarati vrednosti koju tačno unesete.
   - **Počinje sa** – Vrednosti uključene ili isključene u polju moraju početi sa vrednošću koju unesete.
   - **Završava sa** – Vrednosti uključene ili isključene u polju moraju početi sa vrednošću koju unesete.
   - **Sadrži–** Vrednosti uključene ili isključene u polju moraju da sadrže celu vrednost koju unesete.
   - **Ne sadrži–** Vrednosti uključene ili isključene u polju ne smeju da sadrže bilo koji deo vrednosti koju unesete.

   NAPOMENA : Tipovi poređenja su osjetljivi na velika i mala slova.
5. Izvršite jednu od sledećih radnji:
   - Unesite bukvalnu vrednost u **polje Vrednost** .
   - Izaberite **Koristi parametre** da koristite postojeći parametar, a zatim izaberite parametar iz liste.

Da bi se parametri pojavili na ovoj listi, prvo kreirajte parametre. Obično kreirate parametar, dodate kontrolu za njega, a zatim dodate filter za njega. Za više informacija, pogledajte Parametri u Insights.

Vrednosti se prikazuju po abecednom redu u kontroli. Ako postoji više od 1.000 vrednosti, kontrola umesto toga prikazuje polje za pretragu. Svaki put kada tražite vrednost koju želite da koristite, ona započinje novi upit. Ako rezultati sadrže više od 1.000 vrednosti, možete se kretati kroz vrednosti sa paginacijom.

6. Izaberite **Isključi nulls**, **Uključi nulls**, ili **Nulls samo** iz **Null opcija**s padajuće liste.
7. Kliknite na dugme **Primeni**.

Kreirajte gornji i donji tekstualni filter

Možete koristiti **gornji i donji** filter da biste prikazali gornju ili donju n vrednost jednog polja rangiranog po vrednostima u drugom polju.

PRIMER Prikazujete prvih pet prodavaca na osnovu prihoda.

Takođe možete koristiti parametar kako biste omogućili korisnicima kontrolne table da dinamički izaberu koliko gornjih ili donjih vrednosti rangiranja će se prikazati.

1. Kreirajte novi filter koristeći tekstualno polje. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodavanje filtera u analizu.
2. U oknu Filteri , kliknite na novi filter. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
3. Izaberite **gornji i donji filter** iz **Tip** filtera padajuće liste.
4. Izaberite **Vrh** ili **Dno**.
5. Za **Prikaži vrh(ili** Prikaži dno), uradite jedno od sledećeg:
   - Unesite broj gornjih ili donjih stavki koje će se prikazati u polju **Celog broja** .
   - Da koristite parametar za broj gornjih ili donjih stavki za prikazivanje, izaberite Koristi **parametre**. Zatim izaberite postojeći ceo parametar iz Izaberite **parametar** padajuće liste.

     PRIMER
     Želite da prikažete prva tri prodavca po defaultu. Međutim, želite da pregledač kontrolne table može da izabere da li će prikazati 1-10 vrhunskih prodavaca. U tom slučaju preduzmite sledeće radnje:

- Kreirajte ceo parametar sa podrazumevanom vrednošću.
- Da biste povezali broj prikazanih stavki sa kontrolom parametara, kreirajte kontrolu za ceo parametar. Zatim napravite kontrolu klizačem sa veličinom koraka 1, minimalnom vrednošću 1 i maksimalnom vrednošću 10.
- Da bi kontrola radila, povežite je sa filterom kreiranjem gornjeg i donjeg filtera na prodavcu po ponderisanom prihodu , izaberiteKoristi parametre **i izaberite ceo parametar**.

6. Za **Bi** izaberite polje na koje ćete bazirati rangiranje.

   PRIMER Da biste prikazali prvih pet prodavaca po prihodu, izaberite polje prihoda.

   Takođe možete da izaberete **Agregacija** koju želite da izvršite na terenu.

7. (Opciono) Kliknite **+ Tie breaker** , a zatim izaberite drugo polje da biste dodali jednu ili više agregacija kao tie breakers.

   PRIMER Tie breakers su korisni, u slučaju ovog primera, kada postoji više od pet rezultata vraćenih za prvih pet prodavaca po prihodu. Ova situacija se može desiti ako Više prodavaca ima isti iznos prihoda.

   Da biste uklonili prekidač, kliknite na ikonu kante za smeće.

8. Kliknite na dugme **Primeni**.

Srodne teme

- Dodajte filtere u analizu
- Parametri u Insights
- Dodajte numerički filter u analizu
- Dodajte filter datuma u analizu
- Dodajte uslove filtera (filtere grupa) sa operatorima AND i OR
- Kreirajte kaskadne filtere

Dodajte numerički filter u analizu

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.
- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Polja sa decimalnim ili int tipovima podataka smatraju se numeričkim poljima. Kreirate filtere na numeričkim poljima navodeći tip poređenja, na primer **Veći od** ili **Između**, i vrednost poređenja ili vrednosti koje odgovaraju tipu poređenja. Vrednosti poređenja moraju biti pozitivni celi brojevi i ne mogu da sadrže zareze.

Možete koristiti sledeće tipove poređenja u numeričkim filterima:

- Jednako
- Nije jednako
- Veće od
- Veće od ili jednako
- Manje od
- Manje od ili jednako
- Između

NAPOMENA Da biste koristili gornji i donji filter za numeričke podatke, prvo promenite polje iz mere u dimenziju. Time se podaci pretvaraju u tekst. Zatim možete koristiti tekstualni filter. Za više informacija,

pogledajte Dodavanje tekstualnog filtera u analizu.

Za skupove podataka zasnovane na upitima baze podataka, takođe možete opciono da primenite agregatnu funkciju na vrednost poređenja ili vrednosti, na primer **Sum** ili **Average**.

Možete koristiti sledeće agregatne funkcije u numeričkim filterima:

- Prosečno
- Број
- Broj različit

- Maks
- Medijana
- min
- Percentile
- Standardna devijacija
- Standardna devijacija - stanovništvo
- Zbir
- Varijansu
- Varijansa - stanovništvo

Procedura

Kreirajte filter numeričkog polja

1. Kreirajte novi filter koristeći numeričko polje. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodavanje filtera u analizu.
2. U oknu Filteri , kliknite na novi filter. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
3. (Opciono) Izaberite agregaciju iz Agregacija padajuće liste. Nijedna agregacija se podrazumevano ne primenjuje.
4. Izaberite tip poređenja iz **Filter uslov** padajuće liste.
5. Izvršite jednu od sledećih radnji:

    - Ako ste izabrali tip poređenja koji nije **Između**, unesite vrednost poređenja u polje Unesite **vrednost** .

      Ako ste izabrali **Između**, unesite početak opsega vrednosti u **polje Minimalna vrednost** i kraj opsega vrednosti u polje Maksimalna **vrednost.**

    - Da biste koristili postojeći parametar, izaberite Koristi **parametre**, a zatim izaberite parametar sa liste.

      Da bi se parametri pojavili na ovoj listi, prvo kreirajte parametre. Obično kreirate parametar, dodate kontrolu za njega, a zatim dodate filter za njega. Za više informacija, pogledajte Parametri u Insights. Vrednosti se prikazuju po abecednom redu u kontroli. Ako ih ima više

Od 1.000 vrednosti, kontrola prikazuje polje za pretragu umesto toga. Svaki put kada tražite vrednost koju želite da koristite, ona započinje novi upit. Ako rezultati sadrže više od 1.000 vrednosti, možete se kretati kroz vrednosti sa paginacijom.

6. Izaberite **Isključi nulls**, **Uključi nulls**, ili **Nulls samo** iz **Null opcije padajuće** liste.
7. Kliknite na dugme **Primeni**.

Srodne teme

- Dodajte filtere u analizu
- Dodajte tekstualni filter u analizu
- Dodajte filter datuma u analizu
- Dodajte uslove filtera (filtere grupa) sa operatorima AND i OR
- Kreirajte kaskadne filtere
- Parametri u Insights

Dodajte filter datuma u analizu

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.
- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Kreirate filtere na poljima datuma tako što ćete izabrati uslove filtera i vrednosti datuma koje želite da koristite. Poređenja se primenjuju na određeni datum.

PRIMER Ako primenite filter Pre 2/8/24, vraćeni zapisi uključuju sve redove sa datumskim vrednostima kroz 2/8/24 23:59:59. Ako ne želite da uključite navedeni datum, obrišite opciju **Uključi ovaj datum** . Da biste izostavili vremenski opseg, koristite opciju **Isključi poslednjih N perioda** da odredite broj
I vrstu vremenskih perioda (minuta, dana i tako dalje) za filtriranje.

Takođe možete uključiti ili isključiti nulls, ili isključivo prikazati redove koji sadrže nulls u ovom polju. Ako prođete u nultom datumu parametar (jedan bez podrazumevane vrednosti), on ne filtrira podatke dok ne obezbedite vrednost.

> **NAPOMENA** Ako kolona ili atribut nema informacije o vremenskoj zoni, onda Insights postavlja podrazumevanu interpretaciju tih podataka datuma i vremena. Na primer, pretpostavimo da kolona sadrži vremensku oznaku, umesto
> Od vremenskog pečata, a vi ste u drugoj vremenskoj zoni od porekla podataka. U ovom slučaju, Insights može prikazati vremensku oznaku drugačije nego što očekujete. Uvid i SPICE koriste Universal Coordinated Time (UTC) puta.

Procedure

Kreirajte filter opsega za polje datuma

Filter opsega je niz datuma zasnovanih na vremenskom opsegu i tipu poređenja. Možete filtrirati zapise na osnovu toga da li je vrednost datumskog polja pre ili posle određenog datuma, ili unutar vremenskog opsega. Vrednosti datuma unosite u formatu MM / DD / GGGG. Možete koristiti sledeće tipove poređenja:

- **Između** – Između datuma početka i datuma završetka
- **Posle** – Nakon određenog datuma
- **Pre** – Pre određenog datuma
- **Jednako** – Na određeni datum

Za svaki tip poređenja, možete alternativno izabrati datum u odnosu na period ili vrednost skupa podataka.

1. Kreirajte novi filter koristeći polje datuma. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodavanje filtera u analizu.
2. U oknu Filteri , kliknite na novi filter. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
3. Izaberite **Datum i vremenski opseg** od **Tip** filtera padajuće liste.
4. Izaberite tip poređenja iz **Uslov** padajuće liste: **Između**, **Posle**, **Pre** ili **jednako**.

   Da biste koristili **Između kao poređenje, izaberite Datum početka i Datum** završetka **iz kontrola za izbor datuma koje se pojavljuju** .

   Da biste uključili jedan ili oba datuma početka i završetka u opsegu, izaberite **Uključi datum** početka ili **Uključi datum** završetka.

1230

Da biste koristili **uslov Posle**, **Pre** ili **Jednako** , unesite datum ili kliknite na **polje Datum** da biste otvorili kontrolu birača datuma i umesto toga izabrali datum. **Možete uključiti ovaj datum** (onaj koji ste izabrali), **Isključite** poslednjih N vremenskih perioda i izaberite kako da rukujete nulama.

Da biste podesili datum pokretanja za vaše stanje, kliknite na dugme **Podesite datum pokretanja**. Otvori se **okno Set a rolling date** . Izaberite **Relativni datum** , a zatim izaberite da podesite datum na **Danas**, **Juče**, ili možete da odredite **Filter uslov** (**Početak** ili **Kraj**), **Opseg** (**Ovo**, **Prethodna**, **Sledeća**, **Sledeća N**, ili **Poslednji N**) i **Period** (**Godina**, **Kvartal,** **Mesec**, **Nedelja,**ili **Dan**). Kliknite na dugme **Sačuvaj** da se vratite u **okno Uredi file**.

5. (Opciono) Ako filtrirate koristeći postojeći parametar, umesto određenih datuma, izaberite **Koristi parametre**, a zatim izaberite parametar ili parametre sa liste. Da biste koristili **uslove Posle**, **Pre** ili **Jednako** , izaberite jedan parametar datuma. Ovaj datum možete uključiti u opseg.

   Da biste koristili **između**, unesite i parametre datuma početka i datuma završetka odvojeno. Možete uključiti datum početka, datum završetka ili oboje u opsegu.

   Da biste koristili parametre u filteru, prvo ih kreirajte. Obično kreirate parametar, dodate kontrolu za njega, a zatim dodate filter za njega. Za više informacija, pogledajte Parametri u Insights.

6. Ako je vidljiva **padajuća lista Vremenska granularnost** , izaberite **Dan**, **Sat**, **Minut** ili **Sekunda**.
7. Kliknite na dugme **Primeni**.

Kreirajte relativni filter za polje datuma

Relativni filter je niz elemenata datuma i vremena zasnovanih na trenutnom datumu. Možete filtrirati zapise na osnovu trenutnog datuma i izabrane jedinice mere (UOM). Jedinice filtera datuma uključuju godine, kvartale, mesece, nedelje, dane, sate i minute. Možete isključiti tekući period i dodati podršku za Next N filtere, slično Last N sa dodatnom mogućnošću da dozvolite datum sidra. Možete koristiti sledeće tipove poređenja:

- **Prethodna** – Prethodna UOM—na primer, prethodna godina.
- **Ovo** – Ovaj UOM, koji uključuje sve datume i vremena koja spadaju u odabrani UOM, čak i ako se pojave u budućnosti.
- **Do danas *ili* do sada** – UOM do danas, ili UOM do sada. Fraza zavisi od UOM koji ste izabrali. Međutim, u svim slučajevima ova opcija filtrira podatke koji nisu između početka trenutnog UOM i trenutnog trenutka.
- **Last *n*** – Poslednji određeni broj datog UOM-a, koji uključuje sve ove UOM i sve poslednje $n-1$ UOM.

> **PRIMER** Danas je 8. februar 2024. godine. Koristite *godine* kao svoj UOM i podesite Poslednjih *n* godina na 3. Filtrirani podaci uključuju podatke za celu 2024. godinu, plus celu 2023. i celu 2022. godinu. Ako imate bilo kakve podatke za buduće datume tekuće godine (2024 u ovom primeru), ovi zapisi su uključeni u vaš skup podataka.

1. Kreirajte novi filter koristeći polje datuma. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodavanje filtera u analizu.
2. U oknu Filteri , kliknite na novi filter. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
3. Izaberite **Relativni datumi** iz **Tip** filtera padajuće liste.
4. Izaberite granularnost vremena po kojoj želite da filtrirate padajuću **listu Vremenska granularnost** (**dani**, **sati** ili **minuti**).
5. Izaberite jedinicu vremena sa **padajuće liste Period** (**godine**, **kvartali**, **meseci**, **nedelje** ili **dani**).
6. Izaberite kako želite da se filter odnosi na vremenski okvir iz **Opseg** padajuće liste.

   > **PRIMER** Izabrali **ste Meseci** iz **padajuće liste Period** . Vaše opcije na padajućoj listi opsega su Prethodni mesec **,** Ovaj mesec **,** Mesec do danas **,** Poslednjih N meseci **i Sledećih**N meseci **.**

   Ako izaberete **Poslednji N** ili **Sledeći N**, unesite broj u **Broj** polje.

   > **PRIMER** Poslednje 3 godine, sledećih 5 kvartala, poslednjih 5 dana.

7. (Opciono) Ako filtrirate koristeći postojeći parametar, umesto određenih datuma, izaberite **Koristi parametre**, a zatim izaberite parametar ili parametre sa liste.

   Da biste koristili parametre u filteru, prvo ih kreirajte. Obično kreirate parametar, dodate kontrolu za njega, a zatim dodate filter za njega. Za više informacija, pogledajte Parametri u Insights.

8. Ako je vidljiva **padajuća lista Null opcija** , izaberite **Isključi nule**, **Uključi nule**, ili **Samo nule**.
9. U **Set Dates Relative To** sekcija, izaberite jednu od sledećih opcija:
   - **Trenutni datum i vreme** – Ako izaberete ovu opciju, možete odabrati **Isključi poslednje** , a zatim navedite broj i vrstu vremenskih perioda.
   - **Datum i vreme iz parametra** – Ako izaberete ovu opciju, izaberite postojeći parametar datetime.
10. Kliknite na dugme **Primeni**.

Kreirajte gornji i donji filter za polje datuma

Gornji i donji filter je broj unosa datuma rangiranih po drugom polju. Možete prikazati vrh ili dno *n* za tip datuma ili vremena UOM koji izaberete, na osnovu vrednosti u drugom polju.

PRIMER Možete odabrati da prikažete top 5 prodajnih dana na osnovu prihoda.

1. Kreirajte novi filter koristeći polje datuma. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodavanje filtera u analizu.
2. U oknu Filteri , kliknite na novi filter. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
3. Izaberite **gornji i donji filter** iz **Tip** filtera padajuće liste.
4. Izaberite **Vrh** ili **Dno**.
5. (Opciono) Ako filtrirate koristeći postojeći parametar, umesto određenih datuma, izaberite **Koristi parametre**, a zatim izaberite parametar ili parametre sa liste.

   Da biste koristili parametar za **Vrh i Dno**, izaberite ceo parametar za broj gornjih ili donjih stavki za prikaz.

   Da biste koristili parametre u filteru, prvo ih kreirajte. Obično kreirate parametar, dodate kontrolu za njega, a zatim dodate filter za njega. Za više informacija, pogledajte Parametri u Insights.
6. Unesite broj gornjih ili donjih stavki koje želite da prikažete u polju **Ceo broj** i izaberite jedinicu vremena (**godine**, **kvartale**, meseci **,** **nedelje**, **dani**, **sati** ili **minuta**).
7. U **Odeljku Po** izaberite polje na koje ćete bazirati rangiranje iz **Izaberite polje** padajuće liste.
8. Izaberite agregaciju iz Agregacija padajuće liste.
9. (Opciono) Ako polje za **Bi** ima duplikate, dodajte još jedno polje kao prekidač. Kliknite **+ Tie breaker**, izaberite drugo polje i izaberite **pravac** agregacije **i**sortiranja. Da biste uklonili prekidač, kliknite na ikonu kante za smeće.
10. Kliknite na dugme **Primeni**.

Srodne teme

- Dodajte filtere u analizu
- Dodajte tekstualni filter u analizu
- Dodajte numerički filter u analizu
- Dodajte uslove filtera (filtere grupa) sa operatorima AND i OR

- Kreirajte kaskadne filtere
- Parametri u Insights

Dodajte uslove filtera (filtere grupa) sa operatorima AND i OR

U analizama, kada dodate više filtera u vizuelni, Insights koristi operator AND da ih kombinuje. Takođe možete dodati uslove filtera u jedan filter sa operatorom OR. Ovo se zove složeni filter, ili filter grupa.

Da biste dodali više filtera pomoću operatora OR, kreirajte grupu filtera. Grupisanje filtera je dostupno za sve vrste filtera u analizama.

Kada filtrirate više mera (zelena polja označena sa #), možete primeniti uslove filtera na agregat tog polja. Filteri u grupi mogu da sadrže ili agregovana ili neagregovana polja, ali ne i oboje.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.
- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Kreirajte grupu filtera

1. Kreirajte novi filter u analizi. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodavanje filtera u analizu .
2. U oknu Filteri , kliknite na novi filter. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
3. Kliknite **Dodaj uslov** filtera na dnu, a zatim izaberite polje za filtriranje.
4. Izaberite uslove za filtriranje. Tip podataka polja koje ste izabrali određuje opcije dostupne ovde.

> **PRIMER** Ako ste izabrali numeričko polje, možete odrediti agregaciju, uslov filtera i vrednosti. Ako ste izabrali tekstualno polje, možete odabrati tip filtera, uslov filtera i vrednosti. A ako ste izabrali polje datuma, možete odrediti tip filtera, stanje i vremensku granularnost. Za više informacija o ovim opcijama, pogledajte Tipovi filtera u Insights.

5. (Opciono) Da biste dodali dodatne uslove filtera u grupu filtera, kliknite **ponovo Dodaj uslov** filtera.
6. (Opciono) Da biste uklonili filter iz grupe filtera, kliknite na dugme **Ukloni ovaj filter** (ikona kante za smeće) u blizini imena polja.
7. Kliknite na dugme **Primeni**. Filteri **se pojavljuju kao grupa** u oknu Filteri .

Srodne teme

- Dodajte filtere u analizu
- Tipovi filtera u Insights
- Dodajte tekstualni filter u analizu
- Dodajte numerički filter u analizu
- Dodajte filter datuma u analizu
- Kreirajte kaskadne filtere

Kreirajte kaskadne filtere

Svrha kaskadne akcije, kao što je filter, jeste da konfiguracije na višim nivoima hijerarhije utiču na niže nivoe hijerarhije. Da biste podesili kaskadne filtere, morate imati tačku okidača gde se filter aktivira i ciljne tačke u kojima se filter primenjuje. U Insights-u, okidač i ciljne tačke su uključene u vizuelne prikaze.

Preduslovi

- Imate dozvolu Uvid > kreiranje / uređivanje izveštaja.

Lokacija stranice

Uvidi > analize

Procedure

Da biste kreirali kaskadni filter, podesite akciju umesto filtera jer morate definisati kako se aktivira kaskadni filter, koja polja su uključena, i koji vizuelni elementi se filtriraju kada ga neko aktivira. Za više informacija, uključujući uputstva korak po korak, pogledajte Korišćenje prilagođenih radnji za filtriranje i navigaciju.

Filter koji se aktivira iz vidžeta na kontrolnoj tabli naziva se kontrola lista. Kontrola lista je prilagođeni meni koji možete dodati na vrh analize ili kontrolne table. Najčešća kontrola lista je padajući meni, koji prikazuje listu opcija koje možete izabrati kada ga otvorite. Da biste dodali jedan od ovih u analizu, kreirajte parametar, dodajte kontrolu parametru, a zatim dodajte filter koji koristi parametar. Za više informacija, pogledajte Podešavanje parametara u Insights, Korišćenje kontrole sa parametrom u Insights, i Dodavanje kontrola filtera u listove analize.

Filter koji se uvek primenjuje na više vizuelnih sadržaja je običan filter, osim što ste podesili njegov opseg da se primenjuje na više ili sve vizuelne efekte. Ovaj tip filtera ne kaskada, jer ne postoji tačka okidača. Uvek filtrira sve vizuelne efekte za koje je konfigurisan za filtriranje. Da biste dodali ovu vrstu filtera u analizu, kreirajte ili uredite filter, a zatim izaberite opseg za sve vizuelne, neke vizuelne ili samo ovaj vizuelni. Za više informacija, pogledajte Dodavanje tekstualnog filtera u analizu.

Dodajte kontrole filtera u listove analize

Kada dizajnirate analizu, možete dodati filter na list analize u blizini vizuelnih elemenata koje želite da filtrirate. Filter se pojavljuje u listu kao kontrola koju možete koristiti kada objavite analizu kao kontrolnu tablu. Kontrola koristi postavke teme analize, tako da izgleda kao da je deo lista. Kontrole filtera dele neke postavke sa svojim filterima. Oni se odnose na jedan, neke ili sve objekte na istom listu.

Preduslovi

- Imate dozvolu Uvid > kreiranje / uređivanje izveštaja.

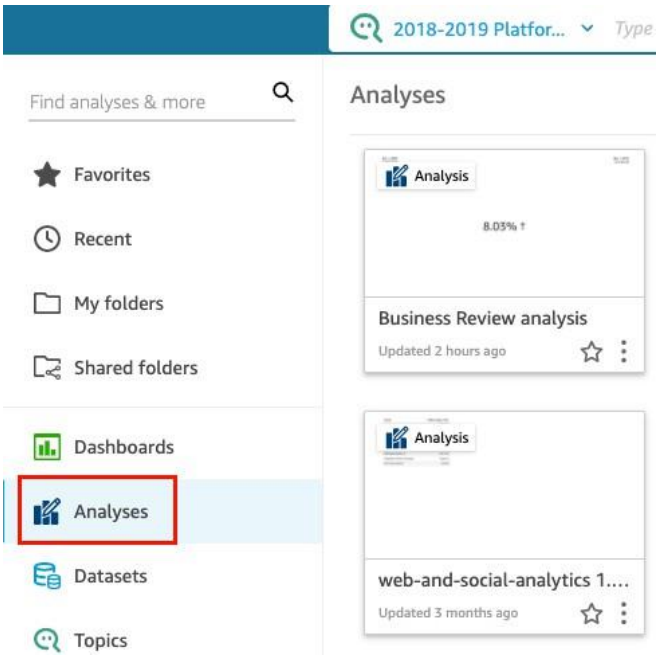
Lokacija stranice

Uvidi > analize

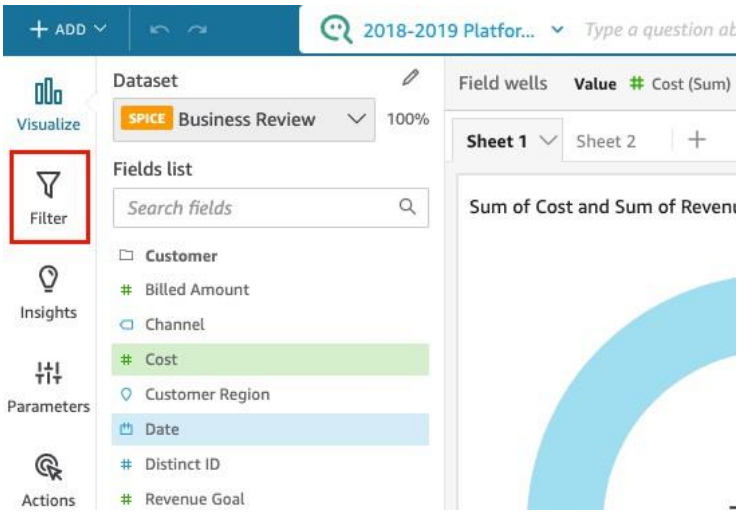
Procedure

Dodajte kontrolu filtera

1. Na **početnoj stranici Uvid** kliknite **na dugme Analize**, a zatim izaberite analizu sa kojom želite da radite.

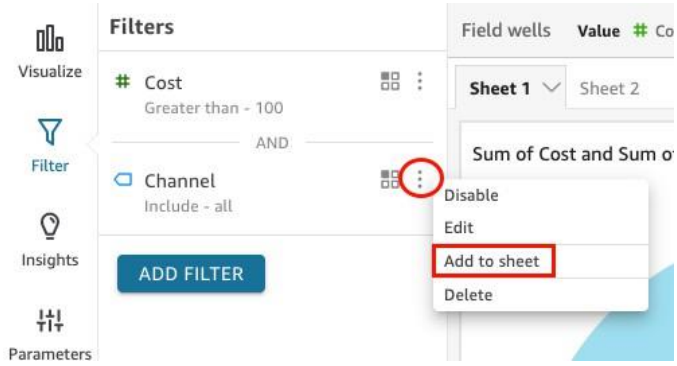


2. U analizi kliknite na dugme **Filter**.



3. Ako nemate filtere, kreirajte novi filter. Za više informacija o kreiranju filtera, pogledajte Dodajte filtere u analizu.

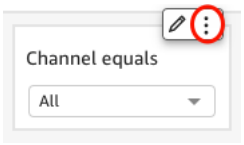
4. U oknu Filteri , kliknite na tri tačke desno od filtera za koji želite da dodate kontrolu i kliknite na dugme **Dodaj u list**.



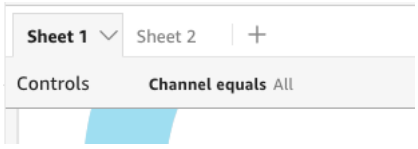
NAPOMENA Možete da promenite veličinu ili prevučete kontrolu filtera na različite pozicije na listu. Takođe možete prilagoditi kako se pojavljuje i kako možete da komunicirate sa njim.

Pin kontrole filtera na vrh lista

1. Za kontrolu filtera koju želite da premestite, kliknite na tri tačke pored ikone olovke i kliknite **Pin na vrh.**

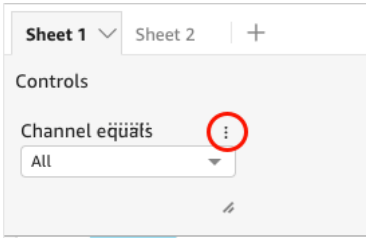


Filter je podrazumevano srušen. Kliknite na filter da biste ga proširili.



2. (Opciono) Da biste otkopčali filter, proširite ga i lebdi iznad njega na vrhu lista dok se ne pojave tri tačke

Pojavljuje. Kliknite na tri tačke, a zatim kliknite na dugme **Premesti na list**.

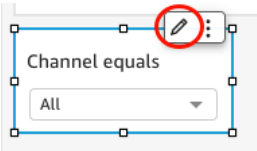


Prilagođavanje kontrola filtera

U zavisnosti od tipa podataka polja i vrste filtera, postoje različita podešavanja za kontrole filtera. Na primer, možete prilagoditi kako se kontrole filtera pojavljuju u listu i kako možete da komunicirate sa njima.

Da biste prilagodili kontrolu filtera

1. Kliknite na kontrolu filtera u listu.
2. Na kontroli filtera, kliknite na ikonu olovke.



Ako je kontrola filtera zakačena na vrh lista, proširite je i pređite kursorom preko nje dok se ne pojave tri tačke. Zatim kliknite na tri tačke i kliknite **na dugme Uredi**.

3. U kontrolnom **oknu Format** koje se otvori, izvršite sledeće korake:
    a. Za **Prikazno ime**, unesite ime za kontrolu filtera.
    b. (Opciono) Da biste sakrili ime prikaza za kontrolu filtera, obrišite Prikaži **naslov** potvrdu boksa.
    c. Za **Veličina** fonta naslova, kliknite na veličinu fonta naslova koju želite da koristite. Opcije se kreću od ekstra malih do ekstra velikih. Podrazumevana postavka je srednja.

Filteri datuma

Da biste prilagodili opcije za filter datuma

1. U kontrolnom **oknu Format,** za **Stil,** izaberite jednu od sledećih opcija:

    - **Date picker** – **range** – Prikazuje skup od dva polja za definisanje vremenskog opsega. Možete da unesete datum ili vreme, ili možete da izaberete datum iz kontrole kalendara. Takođe možete da prilagodite kako želite da se datumi pojave u kontroli unosom datuma token za **format** datuma. Za više informacija, pogledajte Prilagođavanje formata datuma u Insights.

    - **Datum birač –relativno** – Prikazuje postavke kao što su vremenski period, njegov odnos prema trenutnom datumu i vremenu, i opcija za isključivanje vremenskih perioda. Takođe možete da prilagodite kako želite da se datumi pojave u kontroli unosom datuma token za **format** datuma. Za više informacija, pogledajte Prilagođavanje formata datuma u Insights.

    - **Tekstualno polje** – Prikazuje polje u koje možete da unesete gornji ili donji **N datum**.

      Pomoćni tekst je podrazumevano uključen u kontrolu tekstualnog polja, ali možete ga ukloniti tako što ćete obrisati **Pokaži pomoćni tekst u kontroli** polje za potvrdu.

2. Kada završite, kliknite na dugme **primeniti**.

Tekstualni filteri

Ako je vaša kontrola filtera iz tekstualnog filtera, na primer dimenzije, kategorije ili oznake, koristite sledeću proceduru da prilagodite preostale opcije.

Da biste prilagodili opcije za tekstualni filter

1. U kontrolnom **oknu Format,** za **Stil,** izaberite jednu od sledećih opcija:

    - **Padajući–** Prikazuje padajući meni sa dugmadima koje možete koristiti za odabir jedne vrednosti.

      Kada izaberete ovu opciju, možete izabrati sledeće opcije za **vrednosti**:

        - **Filter** – Prikazuje sve vrednosti koje su dostupne u filteru.

        - **Specifične vrednosti** – Omogućava vam da unesete vrednosti za prikaz. Možete dodati jedan unos po liniji

1240

- **Sakrij Izaberi sve** - Uklanja opciju da izaberete ili obrišete izbor svih vrednosti u kontroli filtera.

- **Padajući-višestruki izbor** – Prikazuje padajući meni sa poljima koja možete koristiti za odabir više vrednosti.

  Kada izaberete ovu opciju, možete izabrati sledeće opcije za **vrednosti**:

  - **Filter** – Prikazuje sve vrednosti koje su dostupne u filteru.
  - **Specifične vrednosti** – Omogućava vam da unesete vrednosti za prikaz. Možete dodati jedan unos po liniji.
  - **Sakrij Izaberi sve** - Uklanja opciju da izaberete ili obrišete izbor svih vrednosti u kontroli filtera.

- **Lista** – Prikazuje listu sa dugmadima koje možete koristiti za odabir jedne vrednosti.

  Kada izaberete ovu opciju, možete izabrati sledeće opcije za **vrednosti**:

  - **Filter** – Prikazuje sve vrednosti koje su dostupne u filteru.
  - **Specifične vrednosti** – Omogućava vam da unesete vrednosti za prikaz. Možete dodati jedan unos po liniji.

  Takođe možete da izaberete sledeće:

  - **Sakrij traku za pretragu kada je kontrola na listu** – Skriva traku za pretragu u kontroli filtera, tako da korisnici ne mogu da traže određene vrednosti.
  - **Sakrij Izaberi sve** - Uklanja opciju da izaberete ili obrišete izbor svih vrednosti u kontroli filtera.

- **List-multiselect** – Prikazuje listu sa kutijama koje možete koristiti za odabir više vrednosti.

  Kada izaberete ovu opciju, možete izabrati sledeće opcije za **vrednosti**:

  - **Filter** – Prikazuje sve vrednosti koje su dostupne u filteru.
  - **Specifične vrednosti** – Omogućava vam da unesete vrednosti za prikaz. Možete dodati jedan unos po liniji.

Takođe možete da izaberete sledeće:

- **Sakrij traku za pretragu kada je kontrola na listu** – Skriva traku za pretragu u kontroli filtera, tako da korisnici ne mogu da traže određene vrednosti.
- **Hide Select all** – Uklanja opciju za odabir ili brisanje izbora svih vrednosti u kontroli filtera.

- **Tekstualno polje** – Prikazuje tekstualno polje u koje možete da unesete jedan unos.

  Kada izaberete ovu opciju, možete da izaberete **Prikaži pomoćni tekst u kontroli** polje za potvrdu da biste uklonili pomoćni tekst u tekstualnim poljima.

- **Tekstualno polje-višelinija** – Prikazuje tekstualno polje u koje možete da unesete više unosa.

  Kada izaberete ovu opciju, možete odabrati sledeće opcije:

  - Za **Odvojene vrednosti po,** izaberite kako želite da razdvojite vrednosti koje unesete u kontrolu filtera. Vrednosti možete razdvojiti prelomom linije, zarezom, cevi ili tačkom i zarezom.
  - **Prikaži pomoćni tekst u kontroli** – Uklanja pomoćni tekst iz tekstualnih polja.

2. Kliknite na dugme **Primeni**.

Numerički filteri

Da biste prilagodili opcije za numerički filter

1. U kontrolnom **oknu Format,** za **Stil,** izaberite jednu od sledećih opcija:

   - **Padajući–** Prikazuje listu na kojoj možete odabrati jednu vrednost.

     Kada izaberete ovu opciju, možete izabrati sledeće opcije za **vrednosti**:

     - **Filter** – Prikazuje sve vrednosti koje su dostupne u filteru.
     - **Specifične vrednosti** – Omogućava vam da unesete vrednosti za prikaz. Možete dodati jedan unos po liniji.
     - **Hide Select all** – Uklanja opciju za odabir ili brisanje izbora svih vrednosti u kontroli filtera.

- **Lista** – Prikazuje listu sa dugmadima koja vam omogućavaju da izaberete jednu vrednost.

  Kada izaberete ovu opciju, možete izabrati sledeće opcije za **vrednosti**:

  - **Filter** – Prikazuje sve vrednosti koje su dostupne u filteru.
  - **Specifične vrednosti** – Omogućava vam da unesete vrednosti za prikaz. Možete dodati jedan unos po liniji.

  Takođe možete da izaberete sledeće:

  - **Sakrij traku za pretragu kada je kontrola na listu** – Skriva traku za pretragu u kontroli filtera, tako da korisnici ne mogu da traže određene vrednosti.
  - **Hide Select all** – Uklanja opciju za odabir ili brisanje izbora svih vrednosti u kontroli filtera.

- **Klizač** – Prikazuje horizontalnu traku sa prekidačem koji možete da pomerite da biste promenili vrednost. Ako imate raspon filtera za vrednosti između minimuma i maksimuma, klizač obezbeđuje prekidač za svaki broj. Za klizače, možete odrediti sledeće opcije:

  - **Minimalna vrednost** – Prikazuje manju vrednost na levoj strani klizača.
  - **Maksimalna vrednost** – Prikazuje veću vrednost na desnoj strani klizača.
  - **Veličina** koraka– Omogućava vam da podesite broj koraka na koje je traka podeljena.

- **Tekstualno polje** – Prikazuje okvir u koji možete da unesete vrednost. Kada izaberete ovu opciju, možete izabrati sledeće opcije:

  - **Prikaži pomoćni tekst u kontroli** – Uklanja pomoćni tekst iz tekstualnih polja.

2. (Opciono) Možete ograničiti vrednosti prikazane u kontroli, tako da prikazuju samo vrednosti koje važe za ono što je izabrano u drugim kontrolama. To se zove kaskadna kontrola.

   Kada kreirate kaskadne kontrole, primenjuju se sledeća ograničenja:

   - Kaskadne kontrole moraju biti vezane za kolone skupa podataka iz istog skupa podataka.
   - Kontrola deteta mora biti padajući meni ili kontrola liste.
   - Za kontrole parametara, kontrola deteta mora biti povezana sa kolonom skupa podataka.

- Za kontrole filtera, potomačka kontrola mora biti povezana sa filterom umesto prikazivanja samo specifičnih vrednosti.
- Roditeljska kontrola mora biti jedna od sledećih:
  - String, ceo broj ili numerička kontrola parametara.
  - String kontrola filtera (isključujući filtere odozgo i dna).
  - Neagregirana numerička kontrola filtera.
  - Kontrola filtera datuma (isključujući filtere odozgo i dna).

3. Da biste kreirali kaskadnu kontrolu, popunite sledeće korake:
   a. Kliknite Prikaži **samo** relevantne vrednosti. Ova opcija možda neće biti dostupna za sve tipove kontrole filtera.
   b. U **oknu Prikaži samo** relevantne vrednosti koje se otvori, izaberite jednu ili više kontrola iz dostupne liste.
   c. Izaberite polje sa kojim ćete odgovarati vrednosti.
   d. Kliknite na dugme **Ažuriraj**.
4. Kliknite na dugme **Primeni**.

Uređivanje filtera

Možete uređivati filtere u skupu podataka ili analizi.

> **NAPOMENA** Ne možete promeniti polje na koje se filter odnosi. Da biste primenili filter na drugo polje, morate kreirati novi filter.

Preduslovi

- Imate dozvolu Uvid > kreiranje / uređivanje izveštaja.

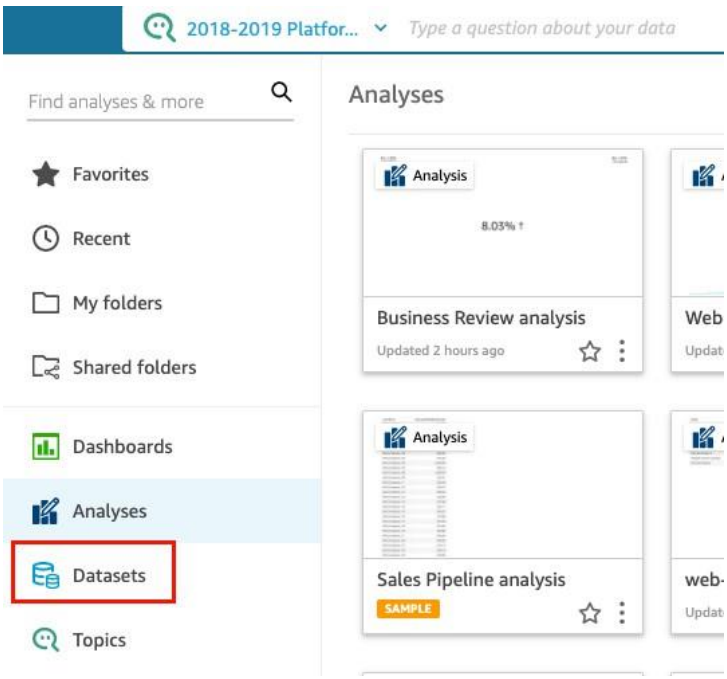
Lokacija stranice

Uvidi > analize

Procedure

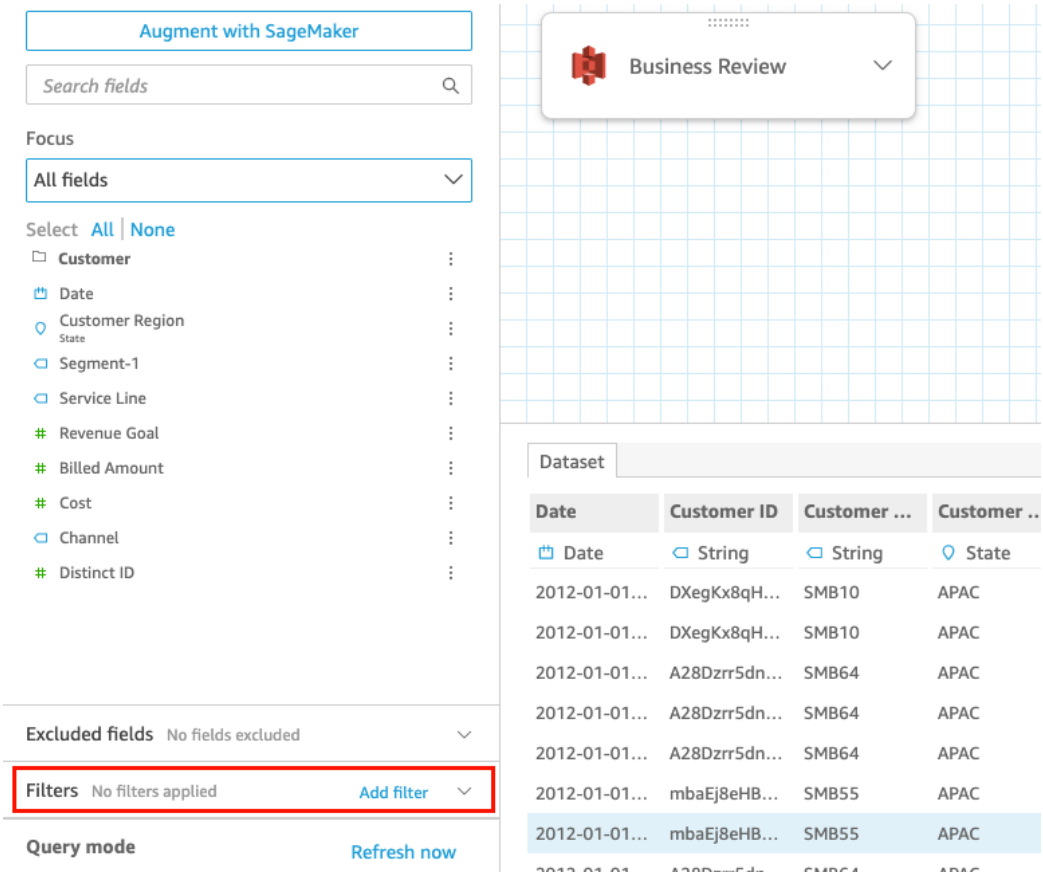
Izmenite filter u skupu podataka

1. Kliknite **na Skupovi** podataka.



2. Izaberite skup podataka, a zatim kliknite na dugme **Izmeni skup podataka**.

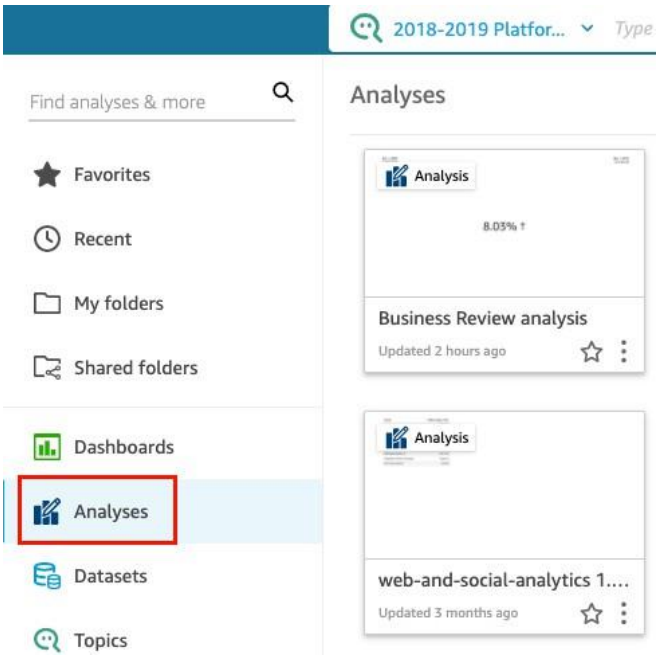
3. Kliknite na **dugme Filteri**.



4. Izaberite filter koji želite da izmenite.
5. Uredite filter i kliknite na dugme **Appli**.

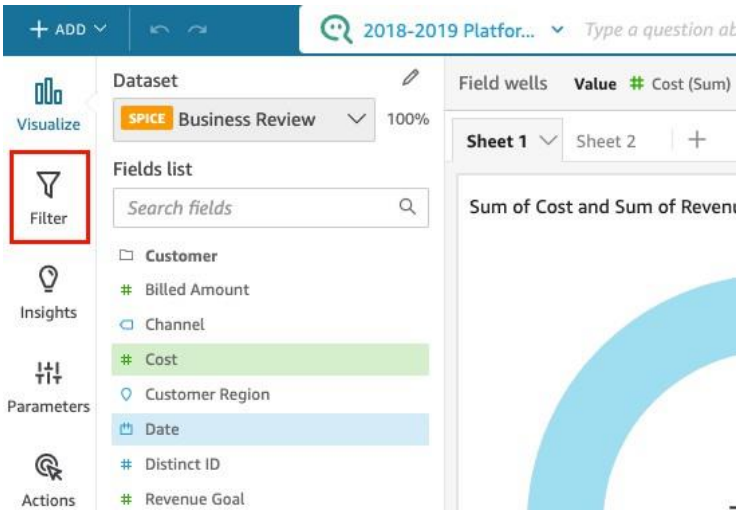
Izmenite filter u analizi

1. **Kliknite na Analize**.



2. Izaberite analizu.

3. Kliknite na dugme **Filter**.



4. Izaberite filter koji želite da izmenite.

5. Kliknite na dugme **Primeni**.

Omogućite ili onemogućite filtere

Možete koristiti meni filtera da biste omogućili ili onemogućili filter u skupu podataka ili analizi. Kada kreirate filter, on je podrazumevano omogućen. Onemogućavanje filtera uklanja filter iz polja, ali ne briše filter iz skupa podataka ili analize. Onemogućeni filteri su sivi u oknu filtera. Ako želite da ponovo primenite filter na polje, možete ga jednostavno omogućiti.

Koristite sledeće procedure da biste saznali kako da omogućite ili onemogućite filtere.

Preduslovi

- Imate dozvolu Uvid > kreiranje / uređivanje izveštaja.

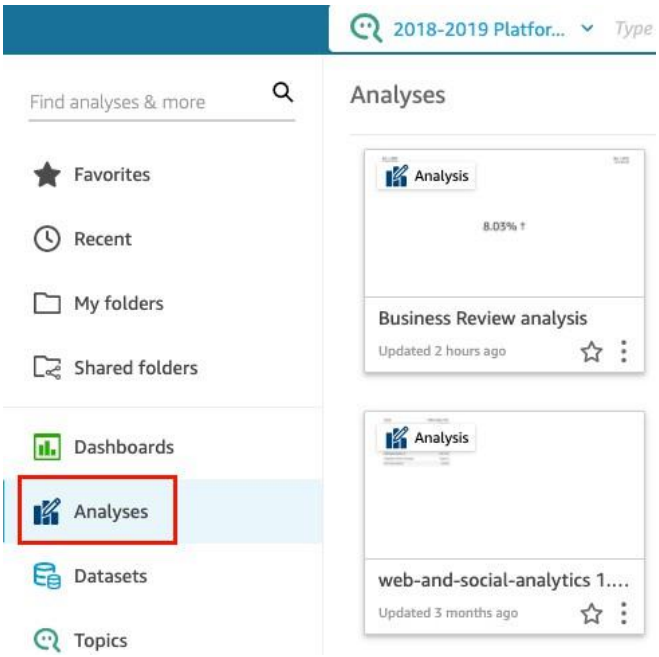
Lokacija stranice

Uvidi > analize

Procedure

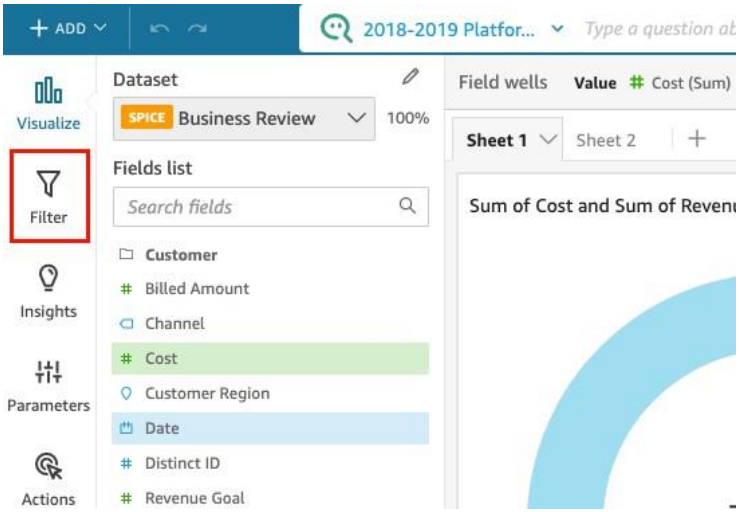
Onemogućite filter u analizi

1. **Kliknite na Analize**.



2. Izaberite analizu sa kojom želite da radite.

3. Kliknite na dugme **Filter**.



4. U prozoru **Filteri** , kliknite na tri tačke desno od filtera koji želite da onemogućite, a zatim kliknite na dugme **Onemogući.** Da biste omogućili onemogućen filter, kliknite na dugme **Omogući.**

Izbriši filtere

Možete izbrisati filtere u skupu podataka ili analizi.

Preduslovi

- Imate dozvolu Uvid > kreiranje / uređivanje izveštaja.

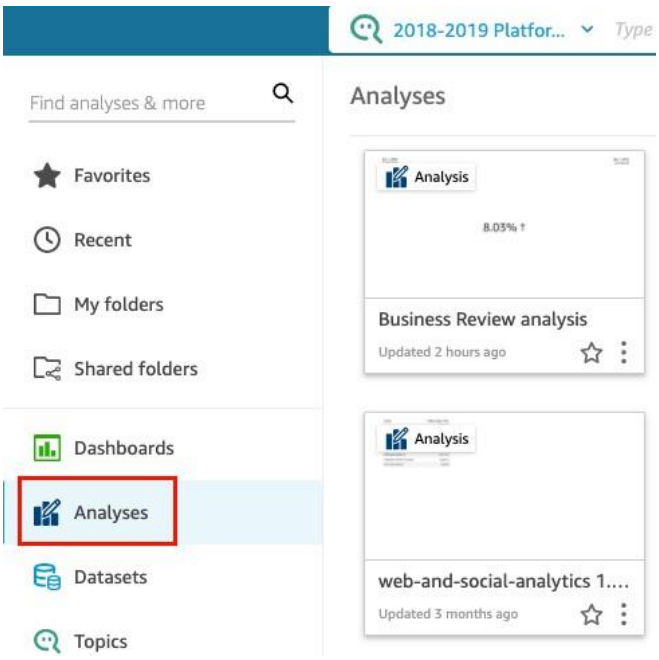
Lokacija stranice

Uvidi > analize

Procedure

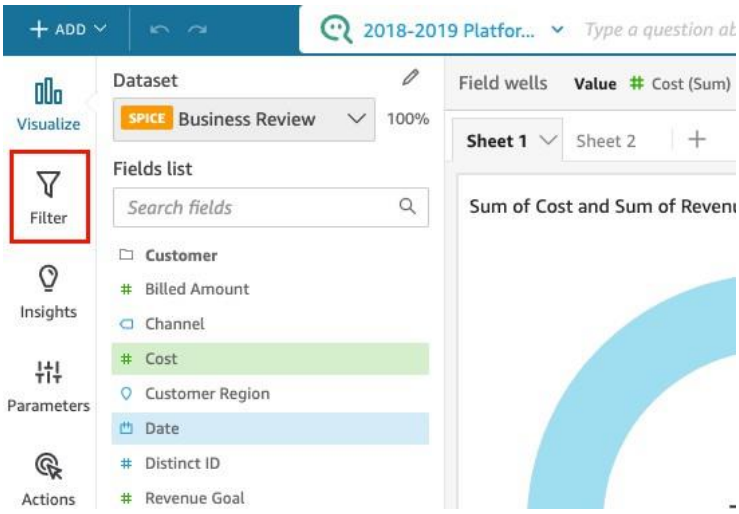
Izbrišite filter u analizi

1. **Kliknite na Analize**.



2. Izaberite analizu sa kojom želite da radite.

3. Kliknite na dugme **Filter**.



4. Izaberite filter koji želite da izbrišete i kliknite na dugme **Obriši filter**.

Vizuelizujte podatke u Insights

Nakon toga možete pronaći opise kako kreirati i prilagoditi grafikone uvida, rasporediti grafikone na kontrolnoj tabli i još mnogo toga.

Povezane teme

- Radite sa analizom u Insights
- Dodavanje listova
- Rad sa interaktivnim listovima u Insights
- Rad sa stavkama na listovima u analizama uvida
- Korišćenje tema u Insights
- Pristup Uvidu pomoću prečica na tastaturi

Radite sa analizom u Insights

U Insights-u, analiza je ista stvar kao i kontrolna tabla, osim što joj mogu pristupiti samo autori koje izaberete. Možete ga zadržati privatnim i učiniti ga robusnim i detaljnim koliko želite. Kada i ako odlučite da ga objavite, zajednička verzija se zove kontrolna tabla.

Koristite sledeće odeljke da biste saznali kako da komunicirate sa analizom uvida.

Povezane teme

- Započnite analizu u Insights
- Dodajte naslov i opis analizi
- Preimenujte analizu uvida
- Dupliranje analiza
- Pregled detalja analize
- Prilagodite vrednosti datuma i vremena analize
- Meni analize
- Čuvanje promena u analizi
- Izvoz podataka iz analize uvida
- Brisanje analize

Započnite analizu u Insights

U Insights-u analizirate i vizualizujete svoje podatke u analizama. Kada završite, možete objaviti svoju analizu kao kontrolnu tablu koju ćete podeliti sa drugima u vašoj organizaciji.

Koristite sledeću proceduru da biste kreirali novu analizu.

Kreirajte novu analizu

1. Kliknite na dugme **Analize**, a zatim kliknite na dugme **Nova analiza**.
2. Izaberite skup podataka koji želite da uključite u novu analizu, a zatim izaberite **KORISTI U ANALIZI** u gornjem desnom uglu.
3. U pop-prozoru Novi **list** koji se pojavi, izaberite tip lista koji želite. Za više informacija o listovima, pogledajte Dodavanje listova.
4. (Opciono) Ako izaberete Interaktivni list, sledite ove korake:
    - (Opciono): Izaberite tip rasporeda koji želite za vaš interaktivni list. Možete izabrati jednu od sledećih opcija:

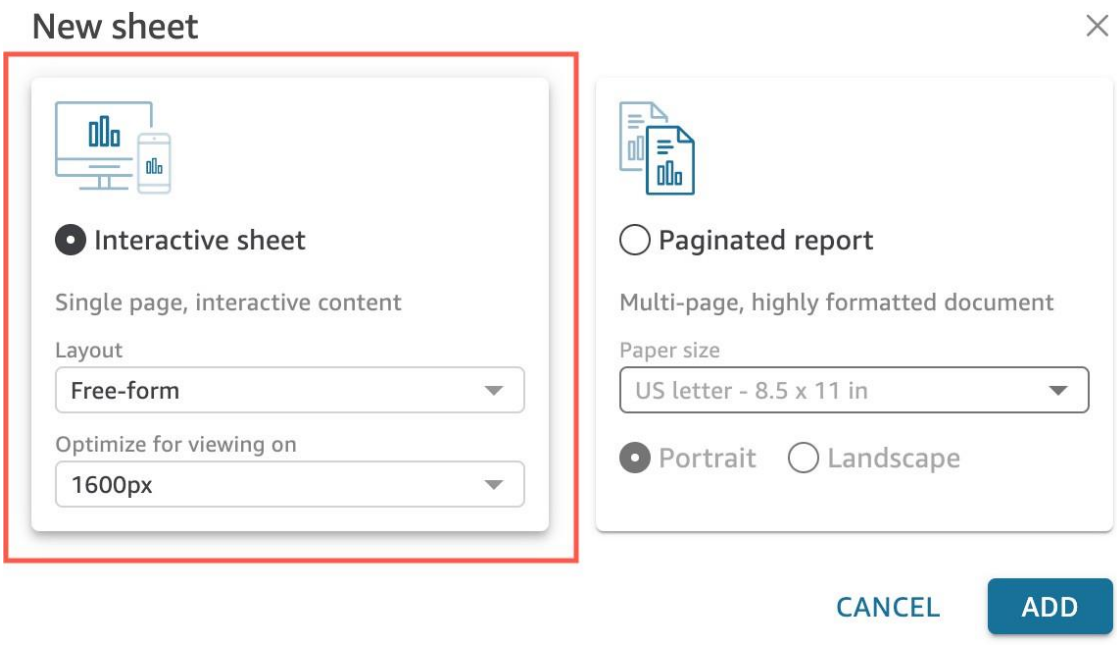
- Slobodna forma
- Zbočena

Podrazumevana opcija je slobodna forma.

Za više informacija o interaktivnim rasporedima listova, pogledajte Vrste rasporeda.

- Izaberite veličinu platna za koju želite da je vaš list optimizovan. Možete izabrati jednu od sledećih opcija:
  - 1024px
  - 1280px
  - 1366px
  - 1600px
  - 1920px

Za više informacija o formatiranju interaktivnih listova, pogledajte Rad sa interaktivnim listovima u Insights.



5. Kliknite na dugme **Dodaj**.

6. Kreirajte vizuelni. Za više informacija o kreiranju vizuelnih sadržaja, pogledajte Dodavanje vizuelnih elemenata u analize uvida.

Nakon što završite sa kreiranjem analize, možete je ponoviti modifikacijom vizuelnog prikaza, dodavanjem više vizuelnih prikaza, dodavanjem scena u podrazumevanu priču ili dodavanjem više priča.

Dodajte naslov i opis analizi

Pored imena analize, možete dodati naslov i opis analize. Koristan naslov i opis pružaju kontekst o informacijama u analizi.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Naslovi i opisi mogu sadržavati do 1.024 znakova.

Dodajte naslov i opis analizi

1. Izaberite **Dodaj naslov** od Listovi padajuće liste u gornjem levom uglu stranice. Za **naslov** lista unesite naslov i pritisnite Enter.
2. Da biste izbrisali naslov, kliknite na dugme **Listovi** na traci aplikacije, a zatim kliknite na dugme **Obriši naslov**. Ili, da biste izbrisali naslov, možete kliknuti na naslov, a zatim kliknite na ikonu za brisanje u obliku slova X.

   Da biste kreirali naslov dinamičkog lista, možete dodati postojeće parametre u naslov lista. Za više informacija, pogledajte Korišćenje parametara u naslovima i opisima u Insights.
3. Kliknite **Listovi** na traci aplikacije, a zatim kliknite na dugme **Dodaj opis**. Za opis, unesite opis u **Opis bok** i pritisnite Enter.
4. Da biste izbrisali opis, kliknite na dugme **Listovi** na traci aplikacije, a zatim kliknite na dugme **Obriši opis**. Ili, da biste izbrisali opis, možete kliknuti na opis, a zatim kliknuti na ikonu za brisanje u obliku slova X.

Srodne teme

- Preimenujte analizu uvida
- Duplikujte analizu uvida
- Pogledajte detalje analize uvida

Preimenujte analizu uvida

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate dozvolu za prikaz sadržaja.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Pogledaj analitičke podatke
    - Pogledaj klasične WFM podatke
    - Pogledaj QM podatke
    - Pogledaj WFM podatke
- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Preimenovanje analize

- Unesite novo ime u polje imena u gornjem levom uglu stranice.

Srodne teme

- Duplikat vizuelnih uvida
- Pogledaj vizuelne podatke u Insights

- Izvoz podataka iz vizuelnih sadržaja
- Osvežite vizuelne efekte u Insights
- Izbrišite vizuelne efekte uvida
- Dodavanje naslova i opisa analizi

Dupliranje analiza

Možete duplirati analize u Insights.

Duplikujte analizu

1. Na **početnoj stranici Uvid** kliknite na dugme **Analize**, a zatim otvorite analizu koju želite da duplirate.
2. U analizi kliknite na dugme **Sačuvaj**.
3. Na stranici Sačuvaj **kopiju** koja se otvori, unesite ime analize, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**. Otvara se nova analiza. Originalnu analizu možete pronaći tako što ćete se vratiti na **početnu stranicu Insights** i kliknuti na **Analize**.

Pregled detalja analize

Pogledaj analizu

1. Na **kartici Sve analize** na **početnoj stranici Uvid** pronađite analizu.
2. Kliknite na analizu.

Prilagodite vrednosti datuma i vremena analize

U Insights-u, autori mogu postaviti prilagođene vremenske zone i dane početka nedelje analize. Kada podesite prilagođeni početak nedelje ili vremensku zonu, svi vizuelni elementi u analizi koji koriste podatke o datumu i vremenu su formatirani tako da odražavaju vremensku zonu ili početak nedelje koji analiza koristi. Možete koristiti prilagođene vremenske zone kako biste pomogli u upravljanju podacima u više geografskih regiona. Kada podesite prilagođenu vremensku zonu, sve vidljive dimenzije, mere, izračunata polja,

I filteri se pretvaraju u izabranu vremensku zonu u vremenu izvođenja upita. Letnje računanje vremena (DST) prilagođavanja se automatski primenjuju kako bi se eliminisala potreba za dugotrajnim zaobilaznicama koje ne obrađuju tačno istorijske datume.

Prilagođene vremenske zone odnose se na upotrebu skraćenica IANA vremenskih zona koje predstavljaju određene geografske regione širom sveta. Svaka vremenska zona je definisana kao ofset od koordiniranog univerzalnog vremena (UTC). Vremenske zone se razlikuju od jednostavnih ofseta jer uključuju DST. Podrazumevana vremenska zona za sve analize je UTC.

Sledeća pravila važe za vremenske zone.

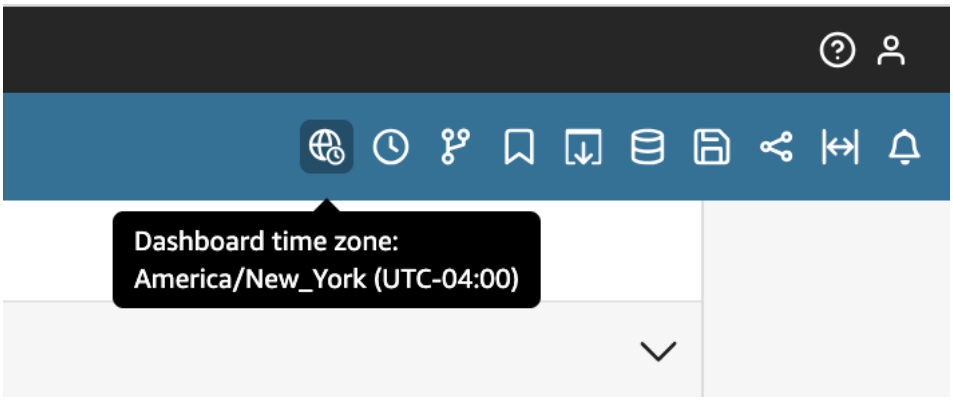
- Datetime prikazuje sa granularnošću koja je manja od sata se pretvaraju u izabranu vremensku zonu. Na primer, ako podesite vremensku zonu analize na Amerika/New_York (UTC-04:00), vrednost datuma i vremena Dec.1, 2020 12:00am u UTC+00:00 se konvertuje i prikazuje kao Nov.30, 2020 7:00pm. Letnje računanje vremena (DST) je ugrađeno u konverziju datuma i vremena.
- Datetime literali, koji se dodaju u proračune ili izabrani u filterima, poštuju izabranu vremensku zonu analize. Na primer, ako ručno unesete literal u izračunato polje kao što je 01-01-2022 7:00pm, ili izaberete fiksno vreme filtera, Insights primenjuje izabranu vremensku zonu na bukvalnu vrednost.
- Mere koje su agregirane iznad granularnosti sata / minuta se agregiraju na osnovu vremenske zone na koju je analiza postavljena. Kada Insights obrađuje skup podataka, sve vremenske oznake se u početku pretvaraju na najnižem nivou granularnosti. Vrednosti se zatim agregiraju na osnovu granice izabrane vremenske zone za analizu. Na primer, zbir prihoda po satu na nivou dana sa vremenskom zonom UTC + 00:00 agregira sve prihode po satu od 12am-11pm za vremensku zonu UTC. Kada konvertujete UTC+00:00 u New_York (UTC-04:00), svi podaci o prihodima se agregiraju od 8:00pm-7:00pm (+1day) u UTC da odgovaraju sa početkom i krajem dana u New_York (UTC-04:00).
- Funkcija sada (), filter datuma i parametri se pretvaraju u izabranu vremensku zonu. Filteri relativnog datuma, filteri datuma i parametri relativnog datuma koji koriste funkciju now() takođe poštuju izabranu vremensku zonu kada se primenjuju na vizuelni. Na primer, kada izaberete relativni filter, kao što je prošla nedelja ili filter datuma, kao što je početak meseca, izabrana vremenska zona se automatski primenjuje na filter da prikaže vrednosti za prošlu nedelju za New_York vremensku zonu i početak meseca za New_York vremensku zonu, respektivno.

Podesite prilagođenu vremensku zonu analize

1. Iz analize koju želite da promenite, idite na gornji meni i kliknite na dugme **Uredi**.
2. Kliknite na dugme **Podešavanja** analize, a zatim kliknite na dugme **Datum i vreme**.

3. Uključite klizač **Pretvori vremensku zonu** i izaberite vremensku zonu koju želite.
4. Kliknite na dugme **Primeni**.

Kada se analizi dodeli vremenska zona, na vrhu analize pojavljuje se ikona koja pokazuje koju vremensku zonu analiza koristi. Ova ikona se takođe pojavljuje na bilo kojoj kontrolnoj tabli koja je objavljena iz analize.



Sledeća razmatranja se odnose na prilagođene vremenske zone.

- Da biste koristili prilagođene vremenske zone, sve kolone datuma u skupu podataka moraju biti normalizovane na UTC. Ako vaše datumske kolone nisu normalizovane u vašem izvoru podataka, potrebno je da konvertujete kolone u izvoru podataka pre nego što možete da koristite ovu funkciju.
- Za analize kojima nije dodeljena prilagođena vremenska zona, iskustva autora i čitaoca nisu pogođena.
- Kada se vremenska zona doda u analizu, vremenska zona se primenjuje na sve vizuelne elemente i listove u analizi.
- Autori uvida mogu da izaberu samo jednu vremensku zonu za analizu. Sve kontrolne table koje su objavljene iz analize koriste vremensku zonu koju koristi analiza. Da biste kreirali kontrolnu tablu koja koristi drugačiju vremensku zonu od one koju koristi analiza, promenite vremensku zonu analize i ponovo objavite kontrolnu tablu.
- Čitaoci uvida ne mogu da promene vremensku zonu kontrolne table.
- Ako podesite vremensku zonu analize koja koristi skup podataka koji se čuva u direktnom upitu i doživite sporo vreme učitavanja, razmislite o čuvanju skupa podataka u SPICE. SPICE je dizajniran da se bavi konverzijama vremenskih zona na performantan način.
- Prilagođene vremenske zone ne podržavaju sledeće motore baze podataka:

- Vremenski tok
- Servis za pretragu
- Teradata
- SklServer

Takođe možete definisati dan početka nedelje analize kako biste uskladili svoje podatke sa rasporedom koji vaša kompanija ili industrija prati. Kada podesite prilagođeni dan početka nedelje, sve dimenzije, izračunata polja i filteri koji su agregirani na nivou nedelje izračunavaju se da se usklade sa novim danom početka nedelje. Podrazumevani dan početka nedelje je nedelja.

Podesite prilagođeni dan početka nedelje analize

1. Iz analize koju želite da promenite, idite na gornji meni i kliknite na dugme **Uredi**.
2. Kliknite na dugme **Podešavanja** analize, a zatim kliknite na dugme **Datum i vreme**.
3. Za **Prilagođeni početni dan**, izaberite početni dan koji želite.
4. Kliknite na dugme **Primeni**.

Sledeća razmatranja se odnose na prilagođene dane početka nedelje.

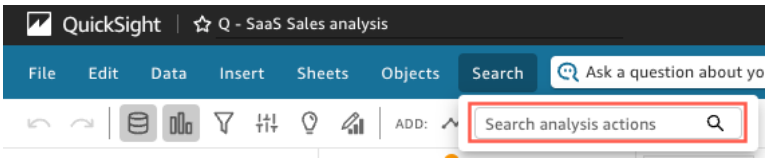
- Datetime polja se konvertuju u vreme izvođenja. Kada radite sa izračunatim poljima koja koriste datetime vrednosti, definišite polja na nivou analize umesto na nivou skupa podataka.
- Kada izaberete novi dan početka nedelje, promena se primenjuje na sve vizuelne elemente i listove u analizi.
- Autori uvida mogu da izaberu samo nedelju dana početka analize. Sve kontrolne table koje su objavljene iz analize koriste dan početka nedelje koji se koristi u analizi. Da biste kreirali kontrolnu tablu koja koristi drugačiji dan početka nedelje od onog koji koristi analiza, promenite dan početka nedelje analize i ponovo objavite kontrolnu tablu.
- Čitaoci Insights ne mogu da promene dan početka nedelje na kontrolnoj tabli.

Meni analize

Dok radite na analizi, Insights pruža opcije menija koje možete koristiti za efikasno obavljanje zadataka bez potrebe za ručnim kretanjem kroz analizu da biste pronašli sredstva koja želite da promenite.

Ove opcije možete koristiti za obavljanje sledećih zadataka.

- Datoteka – Obavljanje zadataka upravljanja analizom, uključujući kreiranje, deljenje i objavljivanje. Autori mogu koristiti ovu opciju da izvrše promene u svim listovima ili vizuelnim prikazima u analizi.
- Edit – Krećite se između izmena koje ste napravili u analizi. Možete poništiti ili ponoviti izmene koje ste napravili.
- Podaci – Upravljajte skupovima podataka, poljima podataka i parametrima. Ove promene se primenjuju na sve listove u analizi.
- Ubaci – Koristite ulaznu tačku gde možete da dodate vizuelne efekte, tekstualne okvire, uvide, objekte izveštavanja, filtere i parametre u analizu. Sadržaj koji ubacite mogu biti podaci ili objekti.
- Listovi – Upravljajte podešavanjima lista analize, uključujući podešavanja rasporeda, akcije za dodavanje ili uklanjanje sredstava iz lista i svojstva lista.
- Objekti – Upravljajte objektima i njihovim karakteristikama, uključujući stil, postavljanje platna, veličinu, pozadinu kartice i granice. Takođe možete upravljati ovim objektima koristeći **Format** vizuelni panel kada radite na vizuelnom objektu.
- Pretraga – Pristupite traci za brzu pretragu. Brza pretraga je traka za pretragu koja će početi da prikazuje rezultate za sredstvo koje tražite dok kucate. Predloženi rezultati nastavljaju da se menjaju dok kucate, sve dok ne vidite rezultat koji tražite.



Da biste koristili brzu pretragu, otvorite meni Pretraga i u polje Akcije analize pretrage unesite ime ili frazu povezanu sa sredstvom koje želite da pronađete.

Čuvanje promena u analizi

Kada radite na analizi, možete podesiti **automatsko čuvanje** ili uključeno (podrazumevano) ili isključeno. Kada **je Autosave** uključen, vaše promene se automatski čuvaju svakog minuta ili tako. Kada **je automatsko čuvanje** isključeno, vaše izmene se ne čuvaju automatski, što znači da možete da pravite izmene i pratite različite linije istrage bez trajnog menjanja analize. Ako odlučite da želite da sačuvate rezultate, ponovo omogućite **Autosave**.
Vaše izmene do tog trenutka se zatim čuvaju.

U bilo kom **režimu automatskog čuvanja** , možete poništiti ili ponoviti do 200 promena koje ste napravili tako što ćete izabrati **Rasplesti** ili

Ponovite na traci aplikacija.

Promenite režim automatskog čuvanja za analizu

1. Kliknite na dugme **Autosave**.
2. Kliknite na Autosave **ON** ili **Autosave**

OFF. Može se desiti jedan od sledećih scenarija:

- **Autosave** je uključen i drugi korisnik pravi konfliktnu promenu u analizi.
- **Autosave** je uključen i postoji neuspeh usluge, tako da ne možete da sačuvate svoje najnovije promene.
- **Autosave** je isključen, vi ga uključite, i jedna od zaostalih izmena koje se čuvaju na serveru je u konfliktu sa izmenama drugog korisnika.

U ovom slučaju, Insights vam daje mogućnost da uradite jednu od dve stvari. Možete dozvoliti Insight-u da isključi **Autosave** i nastavi da radi u nesačuvanom režimu, ili ponovo učitati analizu sa servera, a zatim ponoviti najnovije promene.

Ako vaša autentifikacija klijenta istekne dok uređujete analizu, upućeni ste da se ponovo prijavite. Nakon uspešnog prijavljivanja, usmereni ste nazad na analizu gde možete nastaviti da radite normalno.

Ako su vaše dozvole za analizu ukinute dok je uređujete, ne možete da uradite nikakve dalje izmene.

Izvoz podataka iz analize uvida

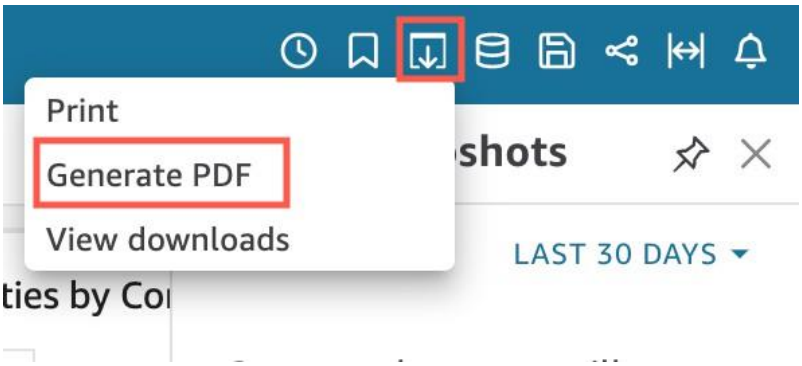
Možete izvoziti podatke iz analize u CSV ili PDF datoteku.

> **NAPOMENA** : Izvoz datoteka može direktno vratiti informacije iz uvoza skupa podataka. Ovo čini datoteke ranjivim na CSV ubrizgavanje ako uvezeni podaci sadrže formule ili komande. Iz tog razloga, Izvoz fajlova može da podstakne bezbednosna upozorenja. Da biste izbegli zlonamerne aktivnosti, isključite veze i makroe prilikom čitanja izvezenih datoteka.

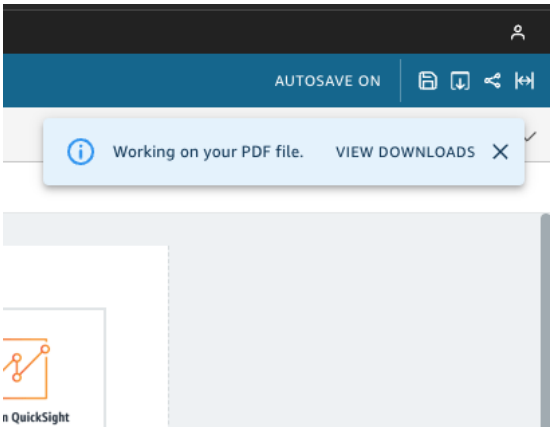
Izvoz podataka iz analize u PDF datoteku

Možete da izvezete sadržaj sa kontrolne table u datoteku Portable Document Format (PDF). Slično štampanju, ovaj format pruža snimak trenutnog lista kako se pojavljuje na ekranu u trenutku preuzimanja.

1. Iz analize koju želite da izvezete, kliknite na izvoz ikonu.
2. Kliknite na dugme **Generiši PDF**.

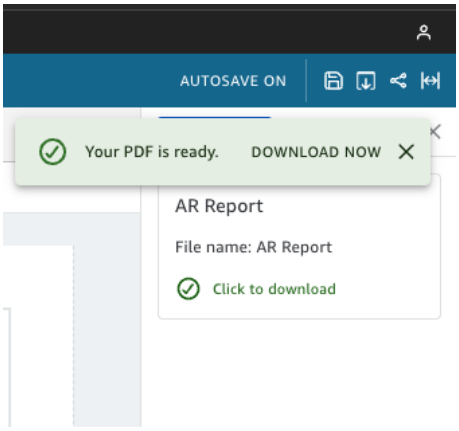


3. Nakon što kliknete **na Generate PDF**, Insights počinje da priprema analizu za preuzimanje. U pop-up prozoru, kliknite na Pogledaj **preuzimanja** da biste otvorili **okno Preuzimanja** .

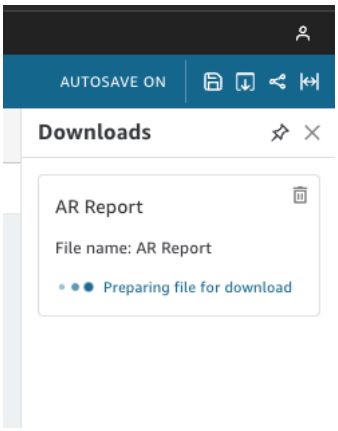


4. Postoje dva načina da preuzmete analizu:

   - Kliknite na dugme **Preuzmi odmah**.



- Kliknite na ikonu **izvoz** , a zatim kliknite na dugme **Pogledaj preuzimanja** da biste videli i preuzeli svaku analizu ili izveštaj koji je spreman za preuzimanje.



Proces izvoza u PDF funkcioniše na isti način i na kontrolnim tablama i u analizama.

Brisanje analize

Izbrišite analizu

1. Na početnoj stranici Uvid kliknite na **karticu Sve analize** . Ako izbrišete analizu, to ne utiče na kontrolne table koje se zasnivaju na toj analizi.

Uklonite analizu

1. Kliknite na ikonu **Detalji** (tri tačke) na analizi, a zatim kliknite na dugme **Izbrisati**.
2. Da biste potvrdili svoj izbor, kliknite ponovo na dugme **Izbriši** .

> **NAPOMENA** Ovu radnju ne možete poništiti.

Dodavanje listova

List je skup vizuelnih elemenata koji se gledaju zajedno na jednoj stranici. Kada kreirate analizu, postavite vizuelne elemente u radni prostor na listu. Ovo možete zamisliti kao list iz novina, osim što je ispunjen vizualizacijama podataka. Možete dodati još listova i učiniti da rade odvojeno ili zajedno u vašoj analizi.

Gornji list, koji se naziva i podrazumevani list, je onaj na krajnjoj levoj strani. Ovaj list se prikazuje na vrhu u analizi ili kontrolnoj tabli. Svaka analiza može da sadrži do 20 listova.

Možete deliti analize i objavljivati kontrolne table sa više listova. Takođe možete zakazati izveštaje e-pošte za bilo koju kombinaciju listova u analizi.

Interaktivni list je zbirka podataka izraženih u vizuelnim prikazima sa kojima korisnici mogu da komuniciraju kada se list objavi na kontrolnoj tabli. Možete dodati različite kontrole i filtere na interaktivne listove. Možete ih koristiti da biste dobili detaljne informacije iz objavljenih podataka na kontrolnoj tabli. Za više informacija o interaktivnim listovima, pogledajte Uređenje vizuelnih sadržaja u interaktivnoj kontrolnoj tabli.

Koristite sledeću listu akcija za rad sa listovima:

- Da biste dodali novi list, kliknite na znak plus desno od kartica lista, kliknite na vrstu lista koji želite, a zatim kliknite na dugme **Dodaj**.
- Da biste preimenovali list, izaberite ime lista i počnite da kucate. Postoji i opcija preimenovanja u meniju lista (ikona zagrada).
- Da biste duplirali list, izaberite ime lista i kliknite na dugme **Dupliraj** u meniju lista (ikona zagrada). Možete duplirati list samo ako **je uključen Autosave** .
- Da biste izbrisali list, izaberite ime lista i kliknite na dugme **Izbriši** iz menija lista u meniju lista (ikona zagrada). Ne možete obrisati list ako je to jedini list u analizi.
- Da biste promenili redosled listova, kliknite na ime lista i prevucite ga na novu poziciju.
- Da biste kopirali vizuelni prikaz na novi list, kliknite na dugme **Duplikuj vizuelni** prikaz u vizuelnom meniju i izaberite ciljni list. Filteri postoje samo na listu na kojem ih kreirate. Da biste duplirali filtere, ponovo ih kreirajte na ciljnom listu.

Možete koristiti kontrole parametara na gornjem listu da biste kontrolisali više listova. Da biste to uradili, otvorite svaki list koji želitez rad sa parametrom. Zatim dodajte filter koji koristi isti parametar koji se koristi u kontroli na gornjem listu. Ili, ako želite da novi list radi nezavisno, možete mu dodati parametre i kontrole parametara koji su odvojeni od onih na gornjem listu.

Rad sa interaktivnim listovima u Insights

Interaktivni list je zbirka podataka izraženih u vizuelnim prikazima sa kojima komunicirate kada se list objavi na kontrolnoj tabli. Možete dodati različite kontrole i filtere u interaktivne listove koje gledaoci kontrolne table koriste da dobiju detaljne informacije iz objavljenih podataka. Po defaultu, svaki list u analizi je interaktivni list.

Za više informacija o kreiranju interaktivnog lista, pogledajte Započnite analizu u Insights.

1264

Srodne teme

- Uređenje vizuelnih efekata na interaktivnoj kontrolnoj tabli

Uređenje vizuelnih efekata na interaktivnoj kontrolnoj tabli

Možete da prilagodite vrstu rasporeda koji želite za vizuelne efekte na vašim interaktivnim kontrolnim tablama. Takođe možete kreirati parametre i prilagođene akcije da biste dodali interaktivnost na kontrolne table.

Srodne teme

- Prilagođavanje rasporeda kontrolne table u Insights
- Dodavanje interaktivnosti na kontrolne table u Insights

Prilagođavanje rasporeda kontrolne table u Insights

Možete prilagoditi izgled kontrolne table da biste organizovali svoje podatke tako da odgovaraju vašim poslovnim zahtevima. Možete birati između tri rasporeda kontrolne table. Takođe možete da promenite veličinu, boju pozadine, boju obruba i interakcije vizuelnog da biste kreirali potpuno prilagođenu kontrolnu tablu.

Srodne teme

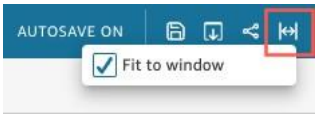
- Vrste rasporeda
- Izbor rasporeda
- Prilagođavanje vizuelnih efekata u slobodnom obliku rasporeda
- Uslovna pravila

Vrste rasporeda

Postoje popločani, slobodni oblik, i klasični dizajn rasporeda kontrolne table.

Raspored pločica

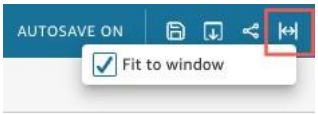
Vizuelni prikazi u popločanom rasporedu snap na mrežu sa standardnim razmakom i poravnanjem. Možete kreirati vizuelne prikaze bilo koje veličine i postaviti ih gde god želite na kontrolnoj tabli. Međutim, vizuelni efekti se ne mogu preklapati. Kontrolne table se prikazuju kako su dizajnirane, sa opcijama koje se uklapaju u ekran ili prikaz u stvarnoj veličini. Takođe možete da uklopite celu kontrolnu tablu u prozor tako što ćete kliknuti **na Pogledaj** i izabrati **Fit to Vindov**.



NAPOMENA - Na mobilnim uređajima, popločane kontrolne table rasporeda pojavljuju se kao jedna kolona u portretnom režimu ili tačno onako kako je dizajnirano u pejzažnom režimu.

Raspored slobodnog oblika

U slobodnom obliku rasporeda, možete koristiti precizne koordinate za postavljanje vizuelnih sadržaja bilo gde na kontrolnoj tabli. Možete da prevučete vizuelni na tačno mesto na koje želite da se pojavi ili možete da unesete koordinate lokacije vizuelnog efekta. Kontrolne table se prikazuju kako su dizajnirane, sa opcijama da se uklope u ekran ili da vide u stvarnoj veličini. Možete optimizirati rasporede slobodnog oblika za gledanje u određenim rezolucijama. Podrazumevana rezolucija je 1.600 piksela. Takođe možete da uklopite celu kontrolnu tablu u prozor tako što ćete kliknuti **na Pogledaj** i izabrati **Fit to Vindov**.



NOTA

Kontrolne table sa optimizovanim rezolucijama mogu se pojaviti veće ili manje na računaru ako rezolucija vašeg računara nije jednaka podešenoj rezoluciji kontrolne table. Ako se prebacite sa slobodnog oblika rasporeda na drugi izgled, to može dovesti do pomeranja nekih vizuelnih elemenata. Na mobilnim uređajima, kontrolne table slobodnog oblika pojavljuju se kao objavljene bez ikakvih promena u izgledu.

Klasičan raspored

Vizuelni prikazi u klasičnom rasporedu snap na mrežu sa standardnim razmakom i poravnanjem. Kontrolne table skrivaju podatke ili menjaju formatiranje kako bi odgovarale manjim veličinama ekrana. Na primer, ako promenite vizuelni prikaz da biste ga znatno smanjili, vizuelni meni i urednici su skriveni tako da elementi grafikona imaju više prostora za prikaz. Vizuelni grafikoni traka takođe mogu prikazati manje tačaka podataka.

Ako smanjite veličinu prozora pretraživača, Insights menja veličinu, a ako je potrebno, menja naredbe, vizuelne efekte za optimalan prikaz. Na primer, manji vizuelni prikazi koji su bili jedan pored drugog mogu biti prikazani sekvencijalno. Originalni raspored se vraća kada se ponovo poveća veličina prozora pretraživača.

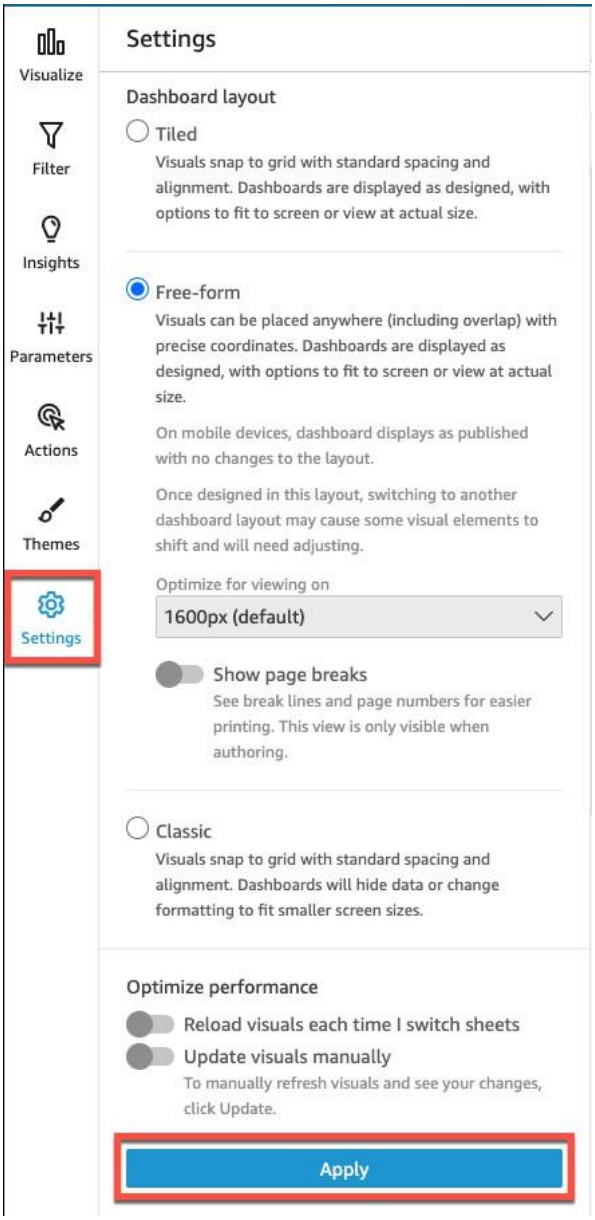
NAPOMENA - Na mobilnim uređajima, klasične kontrolne table izgleda kao jedna kolona ili tačno onako kako je dizajnirano u pejzažnom režimu.

Izbor rasporeda

Promenite raspored kontrolne table

1. Kliknite na **dugme Analize** , a zatim izaberite analizu koju želite da promenite.

2. Na stranici analize kliknite na dugme **Podešavanja**.



3. U **oknu Podešavanja** , pod **Rasporedi** kontrolne table, izaberite izgled koji želite.

4. Kliknite na dugme **Primeni**.

Prilagođavanje vizuelnih efekata u slobodnom obliku rasporeda

Možete koristiti raspored slobodnog oblika da biste u potpunosti prilagodili boju, veličinu, lokaciju i vidljivost svakog vizuelnog na kontrolnoj tabli.

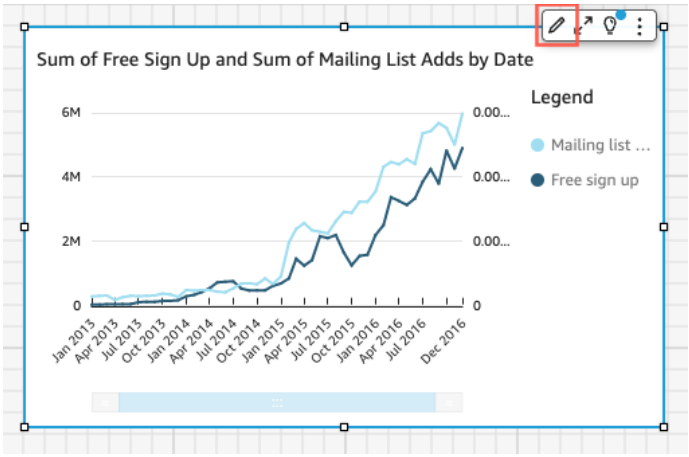
Organizovanje vizuelnih efekata

Kao i povlačenje vizuelnog na željenu lokaciju unutar kontrolne table, postoji mnogo različitih načina za premeštanje vizuelnog na tačnu lokaciju.

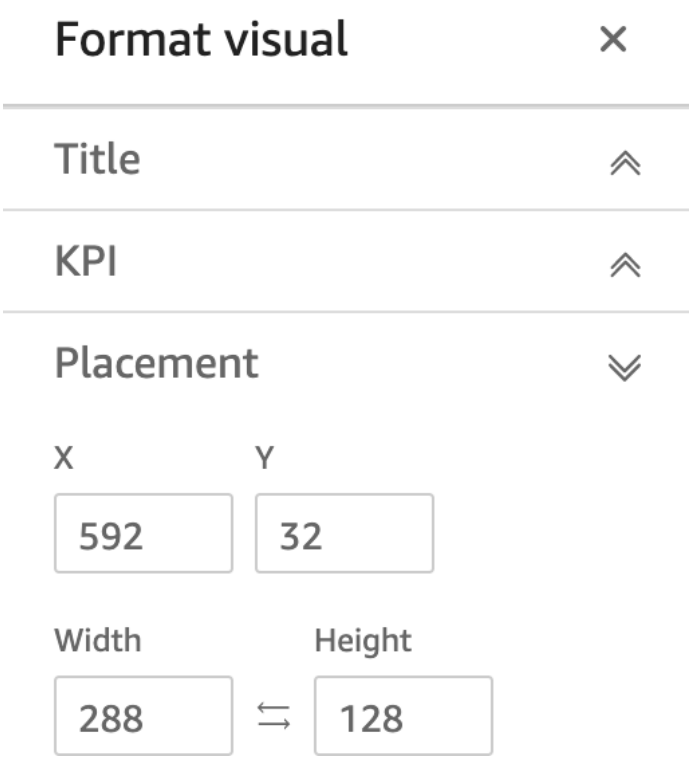
Unesite koordinate lokacije vizuelnog

1. Izaberite vizual koji želite.

2. U gornjem desnom uglu kliknite na ikonu **formata** .



3. U **oknu Format** kliknite na dugme **Plasman**.

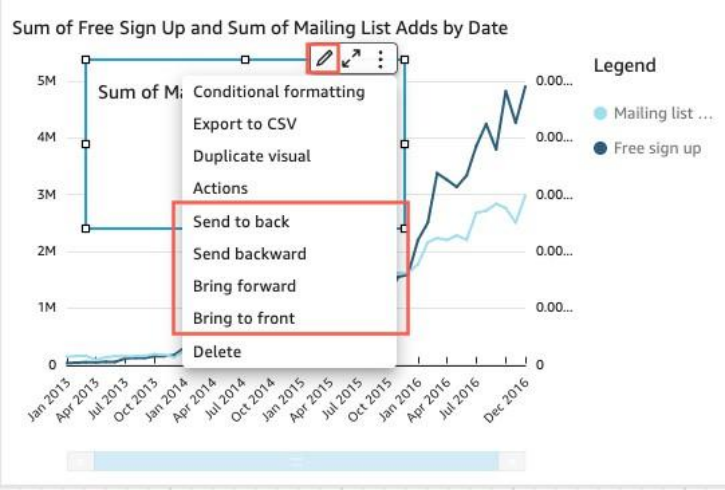


4. Unesite Ks i I koordinate potrebne lokacije. Takođe možete podesiti veličinu vizuelnog unosa vrednosti širine i visine. Takođe možete da pomerate izabrane vizuelne piksel po piksel pomoću tastera sa strelicama na tastaturi. Pored toga, možete prekriti vizuelne efekte jedan na drugi da biste kreirali višeslojne vizuelne efekte koji prikazuju podatke ili možete organizovati vizuelne efekte u više slojeva koje možete ručno premestiti na prednju i zadnju stranu.

Premestite preklopljene vizuelne efekte na prednju i zadnju stranu

1. Izaberite vizual koji želite.
2. U gornjem desnom uglu kliknite na ikonu **Opcije** menija, a zatim izaberite jedno od sledećeg:
   - **Pošalji nazad**: Šalje vizuelni na zadnju stranu.
   - **Pošalji unazad**: Šalje vizuelni jedan sloj nazad.
   - **Iznesite**: Donosi vizuelni jedan sloj napred.

- **Dovedi na front:** Donosi vizuelni na prednjoj strani.



Promena boje pozadine vizuelnog

Možete prilagoditi boje pozadine i obruba **vizuelnog u oknu Stil** u meniju **Format.**

Promenite boju vizuelne pozadine

1. Izaberite vizuelni prikaz koji želite da promenite.
2. U gornjem desnom uglu kliknite na ikonu **formata** .
3. U **oknu Format,** kliknite na dugme **Stil.**
4. Ispod **Prekidač boje** pozadine kliknite na polje boja i kliknite na dugme **Prilagođena boja**.
5. Izaberite boju koju želite. Takođe možete da unesete heksadecimalni kod boje ili promenite neprozirnost boje.
6. Kliknite na dugme **Primeni**.

NAPOMENA Takođe možete resetovati prilagođenu pozadinu vizuelnog efekta nazad na podrazumevani izgled.

Resetujte izgled vizuelnog

1. Izaberite vizuelni prikaz koji želite da promenite.
2. U gornjem desnom uglu kliknite na ikonu **formata** .
3. U oknu Format, kliknite na dugme **Stil,** a zatim kliknite na dugme **Reset.**

Promena boje vizuelnih granica

Možete da prilagodite boju granice vizuelnog efekta.

Promenite boju granice vizuelnog

1. Izaberite vizuelni prikaz koji želite da promenite.
2. U gornjem desnom uglu kliknite na ikonu **formata** .
3. U **oknu Format,** kliknite na dugme **Stil.**
4. Ispod **prekidač boje granice** , kliknite na polje boja i kliknite na dugme **Prilagođena boja**.
5. Izaberite boju koju želite. Takođe možete da unesete heksadecimalni kod boje ili promenite neprozirnost boje.
6. Kliknite na dugme **Primeni**.

Promena boje selekcije vizuelnog

Možete da prilagodite boju koja se pojavljuje oko vizuelnog efekta kada je izabrana.

Promenite boju granice selekcije vizuelnog

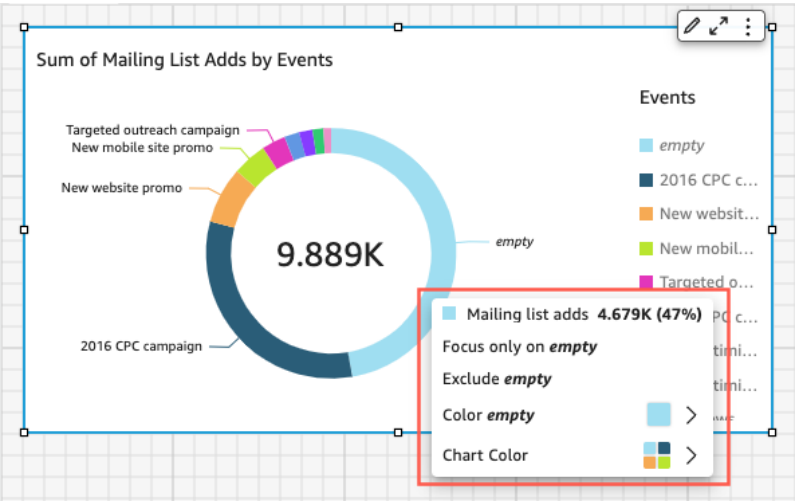
1. Izaberite vizuelni prikaz koji želite da promenite.
2. U gornjem desnom uglu kliknite na ikonu **formata** .
3. U **oknu Format,** kliknite na dugme **Stil.**
4. Ispod **Prekidač boje selekcije** , kliknite na polje boja i kliknite na dugme **Prilagođena boja**.
5. Izaberite boju koju želite. Takođe možete da unesete heksadecimalni kod boje ili promenite neprozirnost boje.
6. Kliknite na dugme **Primeni**.

Skrivanje vizuelne pozadine, granice i boje selekcije

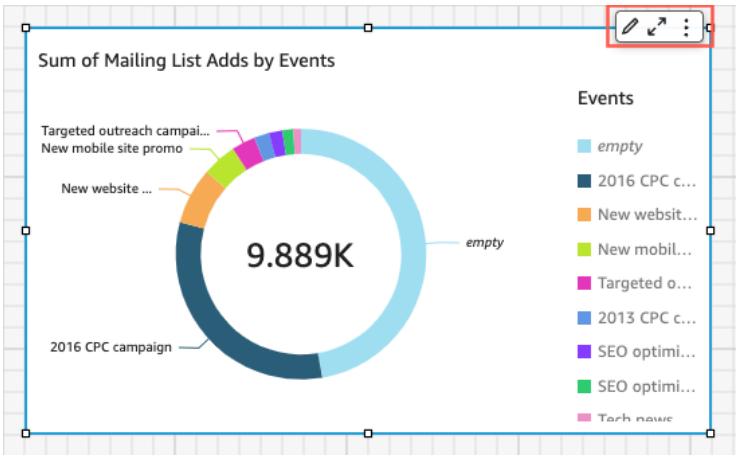
Možete da izaberete da ne prikažete pozadinsku granicu ili boju izbora vizuelnog. Ove opcije su korisne kada želite da preklapate više vizuelnih sadržaja. Možete sakriti pozadinu, granicu i selekciju boje vizuelnog tako što ćete obrisati **prekidače Prikaži granicu**, **Prikaži pozadinu** i **Izbor boja** . Takođe možete ukloniti animaciju učitavanja vizuelnog efekta tako što ćete obrisati prekidač Prikaži **animaciju** učitavanja.

Onemogućavanje vizuelnih menija

Korišćenjem Interakcije panel u meniju **Format,** možete isključiti **Kontekst** meni i **Vizuelni** meni od pojavljivanja na izabranim vizuelnim efektima. Takođe možete onemogućiti sekundarne vizuelne menije da bi vizuelni manje gužve ili da bi vizuelni akt kao prekrivač. Kontekstni meni se otvara na klikovima na tačke podataka. Uobičajene akcije u kontekstnom **meniju** uključuju **Fokus**, **Isključi** i **Bušenje**.

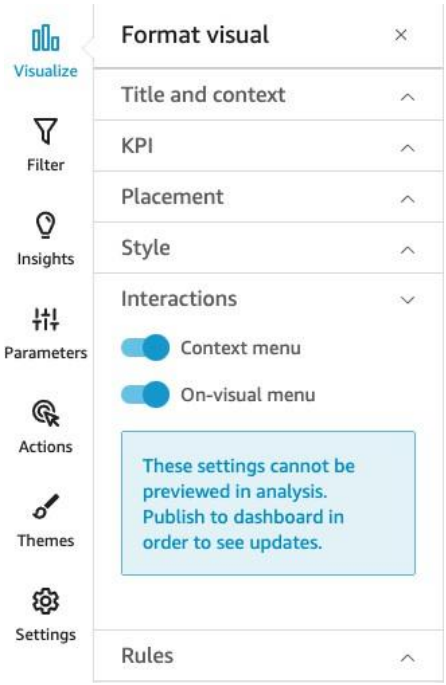


Vizuelni meni se pojavljuje na gornjoj desnoj strani vizuelnog prikaza. Možete da koristite meni za pristup formatu ikona, maksimizirajte vizuelni i pristupite **panelu Opcije** menija.



Možete isključiti sekundarne vizuelne menije tako što ćete obrisati **opcije Kontekst** meni i **On-vizuelni meni** .

NAPOMENA Ne možete pregledati izmene na panelu Interakcije u **Analizama**. Objavite kontrolnu tablu da biste videli svoje promene.

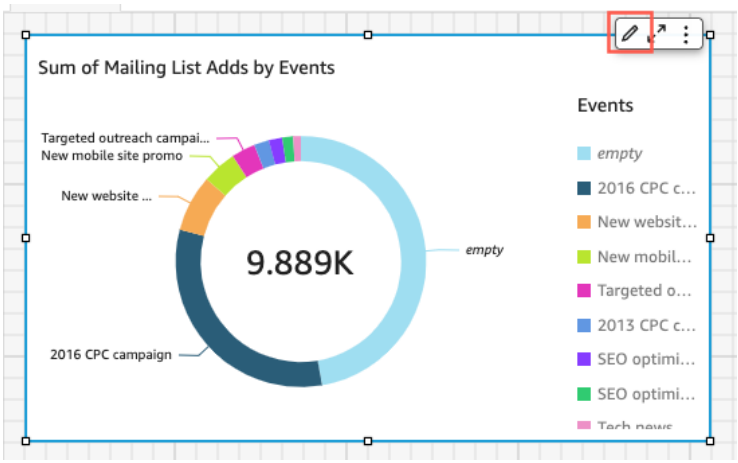


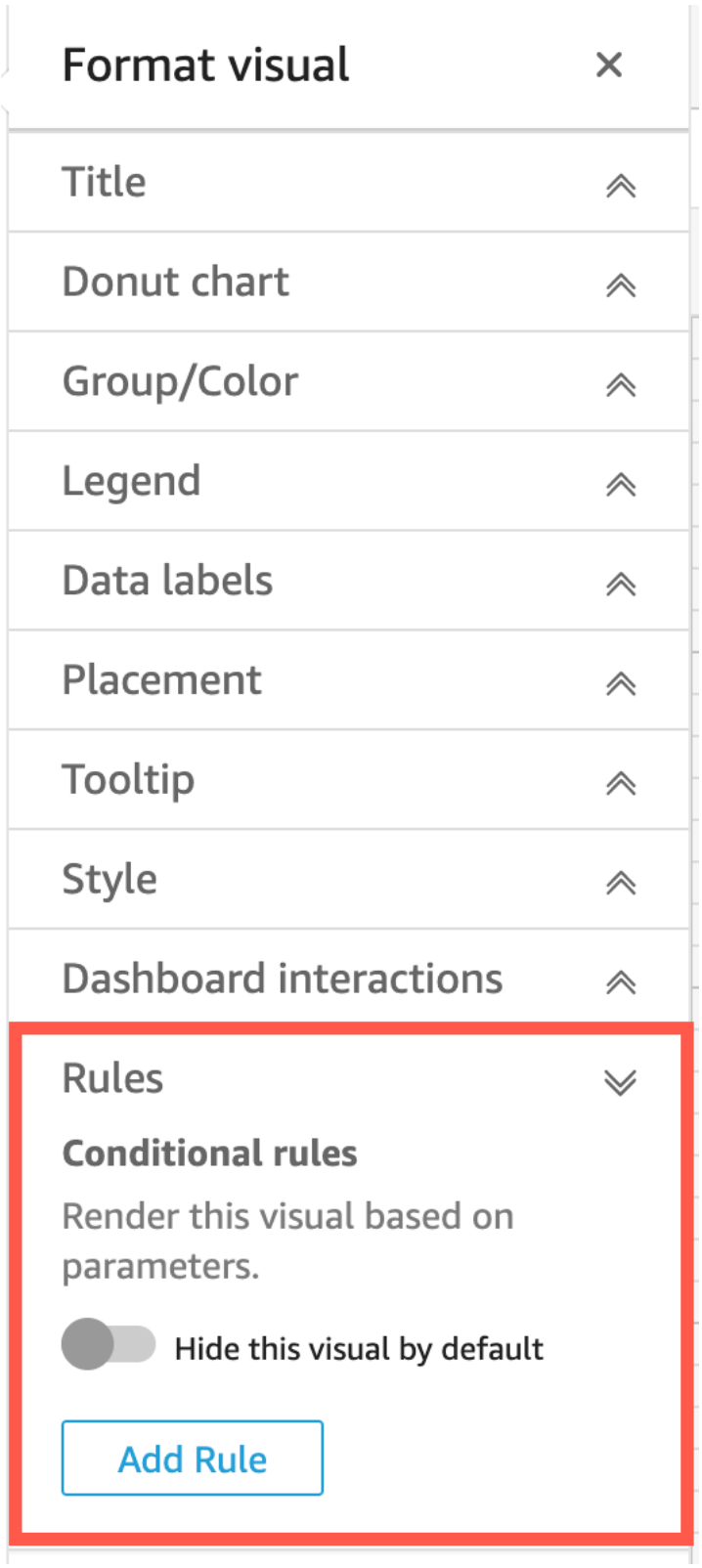
Uslovna pravila

Ova funkcija je trenutno dostupna sa slobodnim oblikom rasporeda. Možete koristiti uslovna pravila da prikažete ili sakrijete vizuelne efekte kada su ispunjeni specifični uslovi. Ovo je korisno kada imate više verzija istog vizuelnog preklapanja jedna sa drugom i želite da pregledač kontrolne table vidi verziju koja najbolje predstavlja vrednost parametra koju izaberu.

Uslovna pravila koriste parametre i kontrole parametara da prikažu ili sakriju vizuelne efekte. Parametri su nazvane promenljive koje mogu da prenesu vrednost za upotrebu od strane akcije ili objekta. Ova funkcija podržava string i brojeve parametre. Da bi parametri dostupni pregledač kontrolne table, dodate kontrolu parametara. Kontrola parametara omogućava korisnicima da izaberu vrednost koja će se koristiti u unapred definisanom filteru ili URL akciji. Za više informacija o parametrima i kontrolama parametara, pogledajte Parametri u Insights.

U **odeljku Pravila** menija **Format** , možete izabrati da sakrijete vizuelni prikaz po defaultu. Ovo je korisno ako želite da gledalac vidi samo vizuelne efekte zasnovane na određenim uslovima.


Sum of Mailing List Adds by Events
Events
empty
2016 CPC c...
New websit...
New mobil...
Targeted o...
2013 CPC c...
SEO optimi...
SEO optimi...
Tech news
Targeted outreach campai...
New mobile site promo
New website ...
9.889K
empty
2016 CPC campaign


Format visual
Title
Donut chart
Group/Color
Legend
Data labels
Placement
Tooltip
Style
Dashboard interactions
Rules
Conditional rules
Render this visual based on parameters.
Hide this visual by default
Add Rule

Sakrij vizuelni podrazumevani

1. Na početnoj stranici QuickStart, kliknite na dugme **Analize**, a zatim izaberite analizu koju želite da prilagodite.
2. Izaberite vizual u koji želite da dodate pravilo.
3. U meniju u gornjem desnom uglu kliknite na ikonu **Format** .
4. U meniju **Format** kliknite na dugme **Pravila**.
5. U **oknu Pravila** , izaberite **Sakrij ovaj vizuelni po defaultu**.

Skriveni vizuelni prikazi se pojavljuju potpuno skriveni na kontrolnoj tabli za gledanje. U **oknu Analize** , skriveni vizuelni efekti su vidljivi sa porukom **Skriveno na osnovu pravila**. Pomoću ovog ekrana možete videti gde se nalaze svi vizuelni prikazi kontrolne table.

> **NAPOMENA** Ne možete kreirati uslovna pravila koja skrivaju vizuelne elemente koji su već podrazumevano skriveni ili koji prikazuju vizuelne efekte koji se već podrazumevano pojavljuju. Ako promenite podrazumevani izgled vizuelnog sadržaja,
> Postojeća pravila koja su u suprotnosti sa novim podrazumevanim izgledom su onemogućena.

Kada podesite uslovno pravilo, kreirate uslovnu izjavu koja prikazuje ili skriva vizuelni kada je ispunjen određeni uslov. Ako želite da kreirate uslovno pravilo koje čini skriveni vizuelni pojavljivanje, izaberite **Sakrij ovaj vizuelni podrazumevano** u **oknu Pravila** menija Format.

> **NAPOMENA** Pre nego što počnete, morate napraviti parametar i odgovarajuću kontrolu parametara na kojoj ćete bazirati svoje novo uslovno pravilo. Podržani parametri su string parametri i broj
> Parametre. Za više informacija o parametrima i kontrolama parametara, pogledajte Parametri u Insights.

Podesite uslovno pravilo

1. Kliknite **na dugme Analize** , a zatim izaberite analizu koju želite da prilagodite.
2. Izaberite vizual u koji želite da dodate pravilo.
3. U meniju u gornjem desnom uglu kliknite na dugme **Format**.
4. U oknu Format, kliknite na dugme **Pravila**.
5. Kliknite na dugme **Dodaj**.
6. U prvom meniju u **oknu Dodaj pravilo** , izaberite željeni parametar.

7. U drugom meniju u oknu Dodaj **pravilo** , izaberite uslov koji želite. Za string parametre, podržani uslovi su **jednaki**, **počinje sa**, **sadrži,** i **nije jednak.** Za brojčane parametre, podržani uslovi su **jednaki**, **počinje sa**, **sadrži** i **nije jednak.**
8. Unesite vrednost koju želite da uslovno pravilo ispuni.

   NAPOMENA Vrednosti su osjetljive na velika i mala slova.
9. Kliknite na dugme **Dodaj pravilo** da biste primenili novo uslovno pravilo na vizuelni prikaz. Da biste otkazali pravilo, kliknite na dugme **Odustani.** Uslovna pravila se takođe mogu uređivati i brisati.

Izmena uslovnog pravila

1. U meniju u gornjem desnom uglu kliknite na dugme **Format**.
2. U oknu Format, kliknite na dugme **Pravila**.
3. Kliknite na ikonu menija na desnoj strani pravila koje želite da izmenite i kliknite na dugme **Uredi**.
4. Napravite promene koje želite i kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Obriši uslovno pravilo

1. U meniju u gornjem desnom uglu kliknite na dugme **Format**.
2. U **Format**, kliknite na dugme **Pravila**.
3. Kliknite na ikonu menija na desnoj strani pravila koje želite da izmenite i kliknite na dugme **Izbriši**.

Nakon što podesite uslovno pravilo koje je povezano sa parametrom i kontrolom parametara, možete koristiti kontrolu parametara da omogućite ili onemogućite uslovna pravila koja ste podesili.

Omogućite uslovno pravilo

1. Na početnoj stranici QuickStart, kliknite na dugme **Analize** , a zatim izaberite analizu koju želite da prilagodite.
2. Na **traci Kontrole** na vrhu radnog prostora izaberite ikonu padajućeg menija.
3. Izaberite kontrolu parametara koja je povezana sa uslovnim pravilom koje ste kreirali.
4. Izaberite vrednost povezanu sa uslovnim pravilom koje ste kreirali iz menija parametra. Takođe možete da unesete vrednost koju želite u polje za **pretragu vrednosti** . Vrednosti su osjetljive na velika i mala slova.

Kada izaberete tačnu vrednost, to uzrokuje da se vizuelni prikaz pojavi ili nestane u zavisnosti od pravila koje ste postavili. Takođe možete doneti kontrolu parametara na list na kojem je vaš vizuelni prikaz. Ovo je korisno kada želite da kontrola parametara bude pored vizuelnog sa kojim je povezana ili kada želite da dodate uslovno pravilo kontroli tako da se pojavljuje samo kada su ispunjeni specifični uslovi.

Donesite kontrolu parametara na list

1. Na početnoj stranici QuickStart, kliknite na dugme **Analize** , a zatim izaberite analizu koju želite da prilagodite.
2. Na **traci Kontrole** na vrhu radnog prostora izaberite kontrolu koju želite da premestite.
3. U gornjem desnom uglu kontrole, otvorite **meni opcije** menija.
4. Kliknite na dugme **Premesti na list**.

Premestite kontrolu parametara nazad na traku Kontrole

1. Na kontrolnoj tabli izaberite kontrolu parametara koju želite da premestite.
2. U gornjem desnom uglu kontrole, otvorite **meni Menu options** .
3. Kliknite na dugme **Pin to top**.

Dodavanje interaktivnosti na kontrolne table u Insights

Da biste dodali interaktivnost na kontrolne table, možete kreirati prilagođene akcije i parametre. Pogledajte sledeće teme za više informacija.

Teme

- Parametri u Insights
- Korišćenje prilagođenih akcija za filtriranje i navigaciju

Parametri u Insights

Parametri su nazvane promenljive koje mogu da prenesu vrednost za upotrebu od strane akcije ili objekta. Korišćenjem parametara, možete kreirati lakši način za korisnika kontrolne table da komunicira sa funkcijama kontrolne table na manje tehnički način. Parametri takođe mogu povezati jednu kontrolnu tablu sa drugom, omogućavajući korisniku kontrolne table da se spusti u podatke koji su u drugoj analizi.

Na primer, korisnik kontrolne table može da koristi listu da izabere vrednost. Ta vrednost postavlja parametar koji zauzvrat postavlja filter, izračunavanje ili URL akciju na izabranu vrednost. Zatim vizuelni prikazi na kontrolnoj tabli reaguju na izbore korisnika.

Da bi parametri dostupni pregledač kontrolne table, dodate kontrolu parametara. Možete podesiti kaskadne kontrole, tako da izbor u jednoj kontroli filtrira opcije koje se prikazuju u drugoj kontroli. Kontrola se može pojaviti kao lista opcija, klizač ili oblast za unos teksta. Ako ne kreirate kontrolu, i dalje možete da prenesete vrednost parametru u URL-u kontrolne table.

Da bi parametar funkcionisao, on mora biti povezan sa nečim u vašoj analizi, bez obzira na to da li ima povezanu kontrolu. Parametre možete uputiti na sledeće:

- Izračunata polja (osim parametara sa više vrednosti)
- Filteri
- URL adrese kontrolne table i analize
- Radnje
- Naslovi i opisi tokom analize Neki načini na koje

možete koristiti parametre su sledeći:

- Koristeći proračun, možete transformisati podatke koji su prikazani u analizi.
- Ako dodate kontrolu sa filterom u analizu koju objavljujete, korisnici kontrolne table mogu filtrirati podatke bez kreiranja sopstvenih filtera.
- Koristeći kontrole i prilagođene akcije, možete dozvoliti korisnicima kontrolne table da postavljaju vrednosti za URL akcije

Teme

- Podešavanje parametara u Insights
- Korišćenje kontrole sa parametrom u Insights
- Kreiranje podrazumevanih parametara u Insights
- Povezivanje sa parametrima u Insights

Podešavanje parametara u Insights

Koristite sledeću proceduru da kreirate ili izmenite osnovni parametar.

Da biste kreirali ili uredili osnovni parametar

1. Izaberite analizu sa kojom ćete raditi, a zatim odlučite koje polje želite da parametrizirate.
2. Izaberite okno Parametri sa leve strane ekrana.

3. Dodajte novi parametar izborom znaka plus (+) blizu vrha panela.

   Uredite postojeći parametar tako što ćete prvo izabrati ikonu u obliku slova V blizu imena parametra i zatim izabrati Izmeni parametar.

4. Za Ime, unesite alfanumeričku vrednost za parametar.

5. Za tip podataka izaberite String, Number, Integer ili Datetime, a zatim dovršite sledeće korake.

   - Ako izaberete String, Number ili Integer, uradite sledeće:

- Za Vrednosti, izaberite Pojedinačna vrednost ili Višestruke vrednosti.

  Izaberite opciju pojedinačne vrednosti za parametre koji mogu da sadrže samo jednu vrednost. Izaberite više vrednosti za parametre koji mogu da sadrže jednu ili više vrednosti. Parametri sa više vrednosti ne mogu biti tipovi podataka datetime. Oni takođe ne podržavaju dinamičke podrazumevane vrednosti.

  Da biste prebacili postojeći parametar između jedne i više vrednosti, izbrišite i ponovo kreirajte parametar.

  - (Opciono) Za Statička podrazumevana vrednost ili Statička višestruka podrazumevana vrednost, unesite jednu ili više vrednosti.

    Ova vrsta statičke vrednosti se koristi tokom prvog učitavanja stranice ako nije obezbeđena dinamička podrazumevana vrednost ili URL parametar.

  - (Opciono) Izaberite Prikaži kao prazno po defaultu.

    Izaberite ovu opciju da prikažete podrazumevanu vrednost za liste sa više vrednosti kao praznu. Ova opcija se odnosi samo na parametre sa više vrednosti.

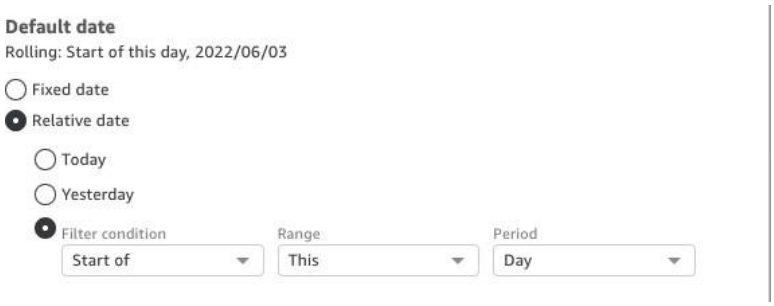
- Ako izaberete Datetime, uradite sledeće:

  - Za vremensku granularnost izaberite Dan, Sat, Minut ili Sekundu.

  - Za podrazumevani datum, izaberite ili Fiksni datum ili Relativni datum, a zatim uradite sledeće:

    - Ako izaberete Fiksni datum, unesite datum i vreme pomoću birača datuma i vremena.

- Ako izaberete Relativni datum, izaberite datum pokretanja. Možete da izaberete Danas, Juče, ili možete da odredite Filter uslov (početak ili kraj), Opseg (ovaj, prethodni, ili sledeći), i Period (godina, kvartal, mesec, nedelja, ili dan).



6. (Opciono) Izaberite Podesite dinamički podrazumevani da kreirate podrazumevani koji je specifičan za korisnika.

   Dinamička podrazumevana vrednost je podrazumevana vrednost po korisniku za prvo učitavanje stranice kontrolne table. Koristite dinamički podrazumevani da biste kreirali personalizovani prikaz za svakog korisnika.

   Izračunata polja se ne mogu koristiti kao dinamičke podrazumevane vrednosti.

   Dinamičke podrazumevane vrednosti ne sprečavaju korisnika da izabere drugu vrednost. Ako želite da obezbedite podatke, možete dodati zaključavanje na nivou reda. Za više informacija, pogledajte Korišćenje bezbednosti na nivou reda (RLS) sa pravilima zasnovanim na korisniku da biste ograničili pristup skupu podataka.

   Ova opcija se pojavljuje samo ako izaberete parametar jedne vrednosti. Parametri sa više vrednosti ne mogu imati dinamičke podrazumevane vrednosti.

   > **NAPOMENA** Ako izaberete parametar sa više vrednosti, ekran se menja da bi se uklonile podrazumevane opcije. Umesto toga, vidite okvir sa tekstom Unesite vrednosti koje želite da koristite za ovu kontrolu. Vi
   > Može da unese više vrednosti u ovom polju, svaki na jednoj liniji. Ove vrednosti se koriste kao podrazumevane izabrane vrednosti u kontroli parametara. Vrednosti ovde su ujedinjene sa onim što ste izabrali da unesete za kontrolu parametara. Za više informacija o kontrolama parametara, pogledajte Kontrole parametara.

7. (Opciono) Podesite rezervisanu vrednost da biste odredili vrednost Izaberi sve vrednosti. Rezervisana vrednost parametra je vrednost koja je dodeljena parametru kada izaberete Izaberi sve kao njegovu vrednost. Kada podesite određenu rezervisanu vrednost za vaš parametar, ta vrednost se više ne smatra važećom vrednošću parametra u vašem skupu podataka. Rezervisana vrednost se ne može koristiti ni u jednom potrošaču parametara, kao što su filteri, kontrole i izračunata polja i prilagođene akcije. Takođe, ne pojavljuje se na listi kontrole parametara. Možete izabrati Preporučena vrednost, Null i Prilagođena vrednost. Preporučene

Vrednost je podrazumevana. Ako izaberete Preporučena vrednost, rezervisana vrednost je postavljena na sledeće vrednosti na osnovu tipa vrednosti:

- Žice: "ALL_VALUES"
- Brojevi: "Long.MIN_VALUE"-9,223,372,036,854,775,808
- "Celi brojevi: Int.MIN_VALUE"-2147483648

Da biste podesili rezervisanu vrednost u novom parametru, izaberite Napredna podešavanja padajuće liste u bilo Kreiraj novi parametar strana ili Izmeni parametar strana i izaberite vrednost koju želite.

8. Izaberite Create or Update da biste dovršili kreiranje ili ažuriranje parametra.

Nakon što kreirate parametar, možete ga koristiti na različite načine. Možete kreirati kontrolu (kao što je dugme) tako da možete da izaberete vrednost za vaš parametar. Za više informacija, pogledajte sledeće odeljke.

Korišćenje kontrole sa parametrom u Insights

Na kontrolnim tablama, kontrole parametara se pojavljuju na vrhu lista sa podacima, koji sadrži skup vizuelnih prikaza. Obezbeđivanje kontrole omogućava korisnicima da izaberu vrednost koju će koristiti u unapred definisanom filteru ili URL akciji. Korisnici kontrolne table mogu da koriste kontrole za primenu filtriranja preko svih vizuelnih skupova podataka na kontrolnoj tabli, bez potrebe da sami kreiraju filtere.

Primenjuju se sledeća pravila:

- Da kreirate ili izmenite kontrolu za parametar, uverite se da parametar postoji.
- Kontrole liste višestrukog izbora su kompatibilne sa URL-ovima analize, URL-ovima kontrolne table, prilagođenim akcijama i prilagođenim filterima. Filter mora biti jednak ili nije jednak datim vrednostima. Nijedna druga poređenja nisu podržana.
- Liste prikazuju do 1.000 vrednosti. Ako postoji više od 1.000 različitih vrednosti, polje za pretragu se pojavljuje tako da možete filtrirati listu. Kada filtrirana lista sadrži manje od 1.001 vrednosti, sadržaj liste se pojavljuje kao linijske stavke.
- Opcija Stil prikazuje samo tipove stilova koji su pogodni za tip podataka parametra i podešavanje sa jednom ili više vrednosti. Ako stil koji želite da koristite nije na listi, ponovo kreirajte parametar sa odgovarajućim podešavanjima i pokušajte ponovo.
- Ako se vaš parametar povezuje sa poljem skupa podataka, to mora biti stvarno polje. Izračunata polja nisu podržana.
- Vrednosti se prikazuju po abecednom redu u kontroli, osim ako ne postoji više od 1.000 različitih vrednosti. Zatim kontrola umesto toga prikazuje polje za pretragu. Svaki put kada tražite vrednost koju želite da koristite, ona pokreće novi upit. Ako rezultati sadrže više od 1.000 vrednosti, možete se kretati kroz vrednosti

Sa paginacijom. Džoker pretraga je podržana. Da biste saznali više o pretraživanju džokerima, pogledajte Korišćenje pretrage džokerima.

Koristite sledeću proceduru da kreirate ili izmenite kontrolu za postojeći parametar.

Kreiranje ili uređivanje kontrole za postojeći parametar

1. Izaberite kontekst meni postojećeg parametra, ikonu v blizu imena parametra, i izaberite Dodaj kontrolu.
2. Unesite ime da biste novoj kontroli dali oznaku. Ova oznaka se pojavljuje na vrhu radnog prostora, a kasnije i na vrhu lista na kojem se prikazuje kontrolna tabla.
3. Izaberite stil za kontrolu iz sledećeg:
   - Tekstualno polje

     Tekstualno polje vam omogućava da unesete sopstvenu vrednost. Tekstualno polje radi sa brojevima i tekstom (nizovima).

   - Polje za tekst - više linija

     Višelinijsko tekstualno polje vam omogućava da unesete sopstvene vrednosti. Sa ovom opcijom, možete izabrati da razdvojite vrednosti koje unesete u kontrolu parametara prelomom linije, zarezom, cevi (|), ili tačkom i zarezom. Tekstualno polje radi sa brojevima i tekstom (nizovima).

   - Padajuće menije

     Kontrola padajuće liste koju možete koristiti za odabir jedne vrednosti. Kontrola liste radi sa brojevima i tekstom (stringovima).

   - Padajući izbor više izbora

     Kontrola liste koju možete koristiti za odabir više vrednosti. Kontrola liste radi sa brojevima i tekstom (stringovima).

   - Lista

     Kontrola liste koju možete koristiti da biste izabrali jednu vrednost. Kontrola liste radi sa brojevima i tekstom (stringovima).

   - Lista - višestruki izbor

     Kontrola liste koju možete koristiti za odabir više vrednosti. Kontrola liste radi sa brojevima i tekstom (stringovima).

- Klizač

  Klizač vam omogućava da izaberete numeričku vrednost pomeranjem kontrole sa jednog kraja trake na drugi. Klizač radi sa brojevima.

- Datum birač

  Koristeći birač datuma, možete odabrati datum iz kontrole kalendara. Kada izaberete da dodate kontrolu za odabir datuma, možete prilagoditi kako formatirati datume u kontroli. Da biste to uradili, za Format datuma, unesite format datuma koji želite koristeći tokene opisane u Prilagođavanje formata datuma u Insights.

4. (Opciono) Ako izaberete padajuću kontrolu, ekran se proširuje tako da možete da izaberete vrednosti za prikaz. Možete ili odrediti listu vrednosti, ili koristiti polje u skupu podataka. Izaberite jednu od sledećih opcija:

   - Specifične vrednosti

     Da biste kreirali listu određenih vrednosti, upišite jednu po liniji, bez razdvajanja razmaka ili zareza, kao što je prikazano na sledećem ekranu.

     U kontroli, vrednosti se prikazuju po abecedi, a ne redosledom kojim ste ih otkucali.

   - Povežite se sa poljem skupa podataka

     Da biste se povezali sa poljem, izaberite skup podataka koji sadrži vaše polje, a zatim izaberite polje sa liste.

     Ako promenite osnovne vrednosti u parametru, izaberite Resetuj na kontroli da prikažete nove vrednosti.

Vrednosti koje izaberete ovde su ujedinjene sa statičkim podrazumevanim vrednostima u podešavanju parametara.

5. (Opciono) Omogućite opciju Sakrij [SVE] opciju iz kontrole ako parametar ima podrazumevano konfigurisan. To prikazuje samo vrednosti podataka i uklanja opciju da izaberete sve stavke u kontroli. Ako ne konfigurišete statički podrazumevani parametar, ova opcija ne radi. Možete dodati podrazumevani posle dodavanja kontrole tako što ćete izabrati parametar, i izabrati Izmeni parametar.

6. (Opciono) Možete ograničiti vrednosti prikazane u kontrolama, tako da prikazuju samo vrednosti koje važe za ono što je izabrano u drugim kontrolama. To se zove kaskadna kontrola.

Da biste ga kreirali, izaberite Prikaži samo relevantne vrednosti. Izaberite jednu ili više kontrola koje mogu da promene ono što se prikazuje u ovoj kontroli.

Prilikom kreiranja kaskadnih kontrola, primenjuju se sledeća ograničenja.

- Kaskadne kontrole moraju biti vezane za kolone skupa podataka iz istog skupa podataka.
- Kontrola deteta mora biti padajući meni ili kontrola liste.
- Za kontrole parametara, kontrola deteta mora biti povezana sa kolonom skupa podataka.
- Za kontrole filtera, potomačka kontrola mora biti povezana sa filterom (umesto prikazivanja samo specifičnih vrednosti).
- Roditeljska kontrola mora biti jedna od sledećih.
    - String, ceo broj ili numerička kontrola parametara.
    - String filter kontrola (ISKLJUČUJUĆI Top-Bottom filtera).
    - Neagregirana numerička kontrola filtera.
    - Kontrola filtera datuma (ISKLJUČUJUĆI filtere Top-Bottom).

7. Kada završite sa izborom opcija za kontrolu, izaberite Dodaj.

Gotova kontrola se pojavljuje na vrhu radnog prostora. Kontekstni meni, u obliku v, nudi četiri opcije:

- Resetovanje vraća izbor korisnika u podrazumevano stanje.
- Lista osvežavanja se odnosi samo na padajuće menije koji su povezani sa poljem u skupu podataka. Izbor Osveži listu upita podatke za proveru promena. Podaci koji se koriste u kontroli se keširaju.
- Edit ponovo otvara ekran za kreiranje kontrole, tako da možete da promenite podešavanja.
- Kada imate otvoreno okno za uređivanje kontrole, možete kliknuti na različite vizuelne efekte i kontrole da biste videli podatke o formatiranju za određeni vizuelni ili kontrolni element. Za više informacija o formatiranju vizuelnog efekta, pogledajte Formatiranje vizuelnog efekta u Insights.
- Delete uklanja kontrolu. Možete ga ponovo kreirati izborom kontekst menija parametara.

U radnom prostoru možete takođe promeniti veličinu i preurediti kontrole. Korisnici kontrolne table ih vide kao i vi, osim bez mogućnosti da ih uređuju ili brišu.

Kreiranje podrazumevanih parametara u Insights

Koristite ovaj odeljak da biste saznali više o tipovima podrazumevanih parametara koji su dostupni, i kako da podesite svaki od njih.

Svako polje može imati parametar i kontrolu povezanu sa njim. Kada neko pregleda kontrolnu tablu ili izveštaj e-pošte, svaka kontrola lista koja ima konfigurisanu statičku podrazumevanu vrednost koristi statički podrazumevani. Podrazumevana vrednost može da promeni način na koji se podaci filtriraju, kako se prilagođene akcije ponašaju i koji tekst se prikazuje u naslovu dinamičkog lista. Izveštaji e-pošte takođe podržavaju dinamičke podrazumevane vrednosti.

Najjednostavniji podrazumevani je statički (nepromenljivi) podrazumevani, koji pokazuje istu vrednost svima. Kao dizajner kontrolne table, izaberete podrazumevanu vrednost. To ne može da promeni osoba koja koristi kontrolnu tablu. Međutim, ta osoba može da izabere bilo koju vrednost iz kontrola. Postavljanje podrazumevane vrednosti to ne menja. Da biste ograničili vrednosti koje osoba može da izabere, razmislite o korišćenju bezbednosti na nivou redova. Za više informacija, pogledajte Korišćenje bezbednosti na nivou redova (RLS) sa pravilima zasnovanim na korisniku da biste ograničili pristup skupu podataka.

Kreiranje ili uređivanje statičke podrazumevane vrednosti koja se odnosi na prikaz kontrolne table svih

1. Izaberite kontekst meni (v) po parametru koji želite da uredite, ili kreirajte novi parametar prateći korake u Podešavanje parametara u Insights.
2. Unesite vrednost za Statička podrazumevana vrednost da podesite statički podrazumevani.

Da biste prikazali različitu podrazumevanu vrednost u zavisnosti od toga ko gleda kontrolnu tablu, kreirate dinamički podrazumevani parametar (DDP). Korišćenje dinamičkih podrazumevanih vrednosti podrazumeva neke pripreme za mapiranje ljudi na njihove dodeljene podrazumevane vrednosti. Prvo, potrebno je da kreirate upit baze podataka ili datoteku sa podacima koja sadrži informacije o ljudima, poljima i podrazumevanim vrednostima za prikaz. Dodate ovo u skup podataka, a zatim dodajte skup podataka u svoju analizu. Sledeće, možete pronaći procedure koje možete koristiti za prikupljanje informacija, kreiranje skupa podataka i dodavanje dinamičkog podrazumevanog parametra.

Koristite sledeće smernice prilikom kreiranja skupa podataka za dinamičke podrazumevane vrednosti:

- Preporučujemo da koristite jedan skup podataka koji sadrži sve dinamičke podrazumevane definicije za logičko grupisanje korisnika ili grupa. Ako možete, održavajte ih u jednoj tabeli ili datoteci.
- Takođe preporučujemo da polja u vašem skupu podataka imaju imena koja blisko odgovaraju imenima polja u analizi. Nisu sva polja skupa podataka moraju biti deo analize, na primer ako koristite isti skup podataka za podrazumevane vrednosti u više kontrolnih tabli. Polja mogu biti u bilo kom redosledu.
- Ne preporučujemo da kombinujete i korisnička i grupna imena u istoj koloni ili čak u istom skupu podataka. Ova vrsta konfiguracije je više posla za održavanje i rešavanje problema.

1286

- Ako koristite datoteku razdvojenu zarezom da biste kreirali svoj skup podataka, obavezno uklonite razmak između vrednosti u datoteci. Sledeći primer prikazuje ispravan format vrednosti razdvojene zarezom (CSV). Zatvorite tekst (stringove) koji sadrže nealfanumeričke znakove - kao što su razmake, apostrofi i tako dalje - u jednostrukim ili dvostrukim navodnicima. Možete zatvoriti polja koja su datumi ili vremena u navodnicima, ali to nije obavezno. Numerička polja možete zatvoriti u navodnike, na primer ako brojevi sadrže specijalne znakove, kao što je prikazano u nastavku.

  ```
  "Vrednost uključuje razmake","Polje sadrži ' druge
  znakove",12345.6789,"20200808"
  ValueVithoutSpaces,"1000,67","Vrednost 3",2020-AUG-08
  ```

- Nakon što kreirate skup podataka, uverite se da dvaput proverite tipove podataka koje Insights bira za polja.

Pre nego što počnete, potrebna vam je lista korisničkih ili grupnih imena za ljude koji će imati dinamičke podrazumevane vrednosti.

Da biste identifikovali ljude za dinamički podrazumevani parametar (DDP)

- Navedite ili pojedinačna korisnička imena ili imena grupa:

  - Da biste naveli pojedinačna korisnička imena, uključite kolonu koja identifikuje ljude za vaš DDP. Ova kolona treba da sadrži sistemsko korisničko ime svake osobe koje koriste za povezivanje sa vašeg provajdera identiteta na Insights. Ovo korisničko ime je često isto kao i pseudonim e-pošte osobe pre znaka @, ali ne uvek.

  - Da biste naveli imena grupa, uključite kolonu koja identifikuje grupe koje sadrže korisnička imena za vaš DDP. Ova kolona treba da sadrži imena sistemskih grupa koje se koriste za povezivanje sa vašeg provajdera identiteta na Insights.

    Ili možete zamoliti administratora mreže da upita svog provajdera identiteta da biste dobili ove informacije.

Koristite sledeću proceduru da dodate dinamički podrazumevani parametar u analizu. Pre nego što počnete, uverite se da imate skup podataka koji sadrži dinamičke podrazumevane vrednosti za svako korisničko ime ili ime grupe. Takođe se uverite da vaša analiza koristi ovaj skup podataka. Za pomoć u vezi sa ovim zahtevima, pogledajte prethodne procedure.

Da biste dodali DDP u analizu

1. U konzoli Insights otvorite meni Parametri sa leve strane i izaberite postojeći parametar. Izaberite Izmeni parametar iz menija parametra. Da dodate novi parametar, izaberite znak plus (+) pored parametra.
2. Izaberite Podesi dinamičku podrazumevanu vrednost.
3. Konfigurišite sledeće opcije sa podešavanjima:
    - Skup podataka sa podrazumevanim vrednostima i korisničkim informacijama – Izaberite skup podataka koji ste kreirali i dodali u analizu.
    - Kolona korisničkog imena – Da biste kreirali podrazumevane vrednosti koje su zasnovane na korisničkim imenima, izaberite kolonu u skupu podataka koja sadrži korisnička imena.
    - Kolona imena grupe – Da biste kreirali podrazumevane vrednosti koje su zasnovane na imenima grupa, izaberite kolonu u skupu podataka koja sadrži imena grupa.
    - Kolona za podrazumevanu vrednost – Izaberite kolonu koja sadrži podrazumevane vrednosti za ovaj parametar.
4. Izaberite Primeni da sačuvate promene podešavanja, a zatim izaberite Ažuriraj da sačuvate promene parametara. Da biste izašli bez čuvanja izmena, izaberite Odustani umesto toga.
5. Dodajte filter za svako polje koje sadrži dinamičke podrazumevane vrednosti da bi podrazumevane vrednosti radile. Da biste saznali više o korišćenju filtera sa parametrima, pogledajte Korišćenje filtera sa parametrima u Insights.

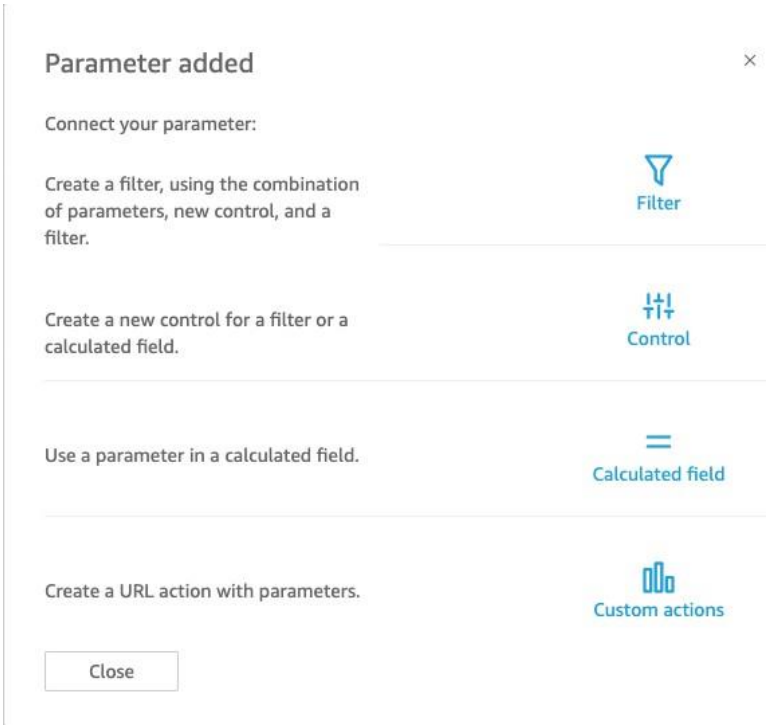
   Uvid koristi statičku podrazumevanu vrednost za svakoga čije korisničko ime ne postoji u skupu podataka, nema dodeljenu podrazumevanu vrednost ili nema jedinstvenu podrazumevanu vrednost. Svaka osoba može imati samo jedan skup podrazumevanih postavki. Ako ne želite da koristite dinamičke podrazumevane vrednosti, možete podesiti statički podrazumevani umesto toga.

Povezivanje sa parametrima u Insights

Koristite ovaj odeljak nakon što imate parametar podešen, da ga povežete i učinite da radi.

Nakon što kreirate parametar, možete kreirati potrošače parametara. Potrošači parametara su komponente koje troše vrednost parametra, kao što su filteri, kontrole, izračunata polja ili prilagođene akcije.

Sledeći korak možete izabrati iz prečica na ovom ekranu.



Možete da se krećete do svake od ovih opcija na drugi način, na sledeći način:

- Da biste kreirali filter, izaberite Filter levo od ekrana. Ukratko, kreirate prilagođeni filter i omogućite Koristite parametre. Lista prikazuje samo prihvatljive parametre.
- Da dodate novu kontrolu za parametar, izaberite Parametri sa leve strane. Ukratko, izaberite parametar, a zatim Dodaj kontrolu.
- Da biste koristili parametar u izračunatom polju, ili uredite postojeće izračunato polje, ili dodajte novo izborom Dodaj u gornjem levom uglu. Lista parametara se pojavljuje ispod liste polja.

  NAPOMENA Ne možete koristiti parametre sa više vrednosti sa izračunatim poljima.
- Da biste kreirali URL akciju, izaberite meni u obliku slova V na vizuelnom, a zatim izaberite URL akcije.

Za više informacija o svakoj od ovih tema, pogledajte sledeće odeljke.

Teme

- Korišćenje filtera sa parametrima
- Korišćenje izračunatih polja sa parametrima
- Korišćenje prilagođenih akcija sa parametrima

- Parametri u URL adresama
- Parametri u naslovima i opisima

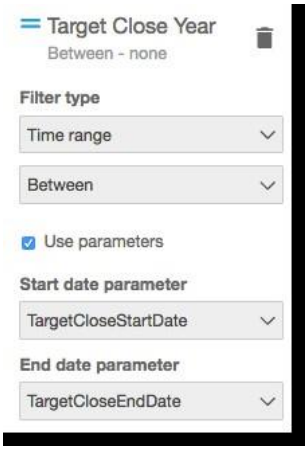
Korišćenje filtera sa parametrima u Insights

Koristite ovaj odeljak da biste filtrirali podatke u analizi ili kontrolnoj tabli pomoću vrednosti parametra sa jednom vrednošću. Da biste koristili viševredni parametar—onaj sa višestrukim izborom padajuće kontrole—kreirajte prilagođeni filter koji je jednak (ili nije jednak) vrednostima.

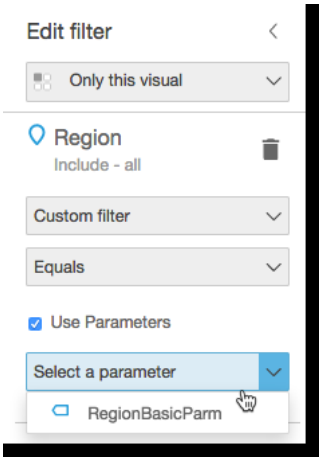
Pre upotrebe filtera sa parametrom, već treba da znate kako da radite sa filterima.

1. Proverite da li vaša analiza ima parametar već kreiran. Izaberite Izmeni iz parametra ili kontrolnog menija da biste saznali koja podešavanja su u upotrebi.
2. Izaberite Filter okno sa leve strane ekrana. Ako već postoji filter za polje koje želite da koristite, izaberite ga da biste otvorili njegova podešavanja. U suprotnom, kreirajte filter za polje koje želite da filtrirate po parametru.
3. Izaberite Koristi parametre.
4. Izaberite parametre sa liste ili liste ispod Koristite parametre. Za tekstualna (string) polja, prvo izaberite Prilagođeni filter, a zatim omogućite Koristi parametre.

   Za datumska polja izaberite Datum početka i Parametri datuma završetka, kao što je prikazano na sledećem ekranu.



   Za polja sa drugim tipovima podataka, izaberite Izaberite parametar, a zatim izaberite parametar sa liste.



> **NAPOMENA** : Parametri koji mogu da drže više vrednosti moraju da koriste jednake ili nejednake kao tip poređenja.

5. Izaberite Primeni da biste sačuvali promene.

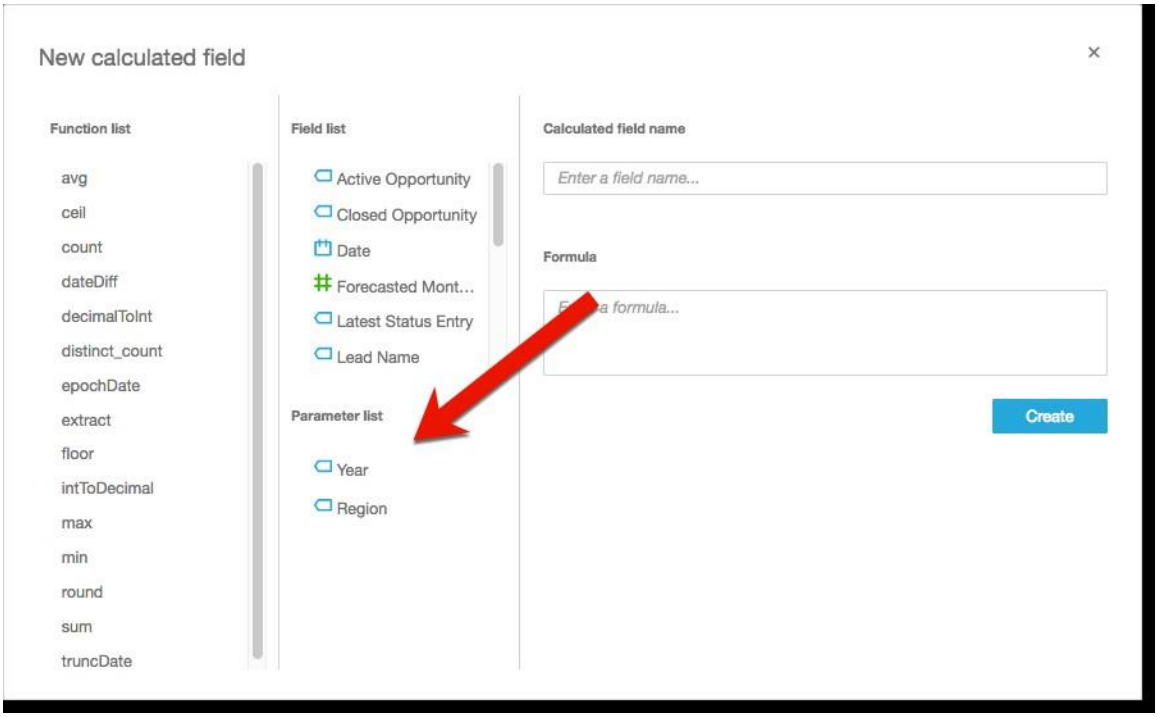
Testirajte svoj novi filter odabirom kontrole pri vrhu analize. U ovom primeru koristimo osnovni parametar koji nema podrazumevane vrednosti i dinamičku kontrolu koja je povezana sa poljem Region u uzorku skupa podataka pod nazivom Prodajni cevovod. Kontrola upita podatke, vraćajući sve vrednosti.

Ako obrišete ili ponovo kreirate parametar koji koristite u filteru, možete ažurirati filter sa novim parametrom. Da biste to uradili, otvorite filter, izaberite novi parametar koji želite da koristite, a zatim izaberite Primeni.

Ako preimenujete parametar, ne morate da ažurirate filter ili bilo koje druge potrošače.

Korišćenje izračunatih polja sa parametrima u Insights

Možete preneti vrednost parametra u izračunato polje u analizi. Kada kreirate obračun, možete izabrati postojeće parametre sa liste parametara pod Lista parametara. Ne možete da kreirate izračunato polje koje sadrži parametar sa više vrednosti - one sa kontrolom padajućeg menija sa višestrukim izborom.



Za formulu možete koristiti bilo koju od dostupnih funkcija. Možete preneti izbor gledaoca iz kontrole parametara, na ifElse funkciju. Zauzvrat, dobijate metriku. U nastavku je prikazan primer.

```
ako(
${KPIMetric} = 'Prodaja',sum({Ponderisani prihod}),
${KPIMetric} = 'Prognoza',sum({Predviđeni mesečni prihod}),
${KPIMetric} = '# Active', distinct_count(ActiveItem), NULL
)
```

Prethodni primer stvara metriku (decimalu) koju možete koristiti u polju dobro. Zatim, kada korisnik izabere vrednost iz kontrole parametara, vizuelni se ažurira kako bi odražavao njihov izbor.

Korišćenje prilagođenih akcija sa parametrima u Insights

Prilagođena akcija vam omogućava da pokrenete URL-ove ili filtrirate vizuelne efekte tako što ćete izabrati tačku podataka u vizuelnom prikazu ili izabrati ime akcije iz kontekstnog menija. Kada koristite URL akciju sa parametrom, možete dinamički preneti ili poslati parametre na URL. Da bi ovo funkcionisalo, podesite parametar, a zatim ga koristite u URL-u kada kreirate prilagođenu akciju sa tipom akcije URL akcije. Parametri na kraju za slanje i na prijemnom kraju moraju se podudarati u nazivu i tipu podataka. Svi parametri su kompatibilni sa URL akcijama.

Za detalje o kreiranju URL akcije, pogledajte Kreiranje i uređivanje prilagođenih akcija u Insights. Ako samo želite da koristite parametar u linku bez kreiranja URL akcije, pogledajte Korišćenje parametara u URL-u.

Korišćenje parametara u URL-u

Možete koristiti ime parametra i vrednost u URL-u u Uvidu da biste postavili podrazumevanu vrednost za taj parametar na kontrolnoj tabli ili analizi.

Sledeći primer prikazuje URL kontrolne table koja postavlja parametar za drugu kontrolnu tablu.

https://us-east-2.quicksight.aws.amazon.com/sn/dashboards/abc123-abc1-abc2-abc3-abcdefef1234#p.myParameter=12345

U prethodnom primeru, prvi deo je veza sa ciljnom kontrolnom tablom: https://us-east-2.quicksight.aws.amazon.com/sn/dashboards/abc123-abc1-abc2-abc3-abcdefef1234. Znak heša (#) prati prvi deo da bi se uveli fragmenti koji sadrže vrednosti koje želite da podesite.

Vrednosti u fragmentima nisu primljene ili prijavljene od strane Cisco servera. Ova funkcionalnost održava vaše vrednosti podataka sigurnijima.

Fragment posle # sledi sledeća pravila:

- Parametri imaju prefiks sa p. Imena su ime parametra, a ne ime kontrole. Možete da vidite ime parametra otvaranjem analize i izborom parametar na levoj bočnoj traci.
- Vrednost se postavlja pomoću jednakih (=). Primenjuju se sledeća pravila:
    - Bukvalne vrednosti ne koriste navodnike.
    - Razmaci unutar vrednosti su automatski kodirani od strane pretraživača, tako da ne morate da koristite znakove bekstva kada ručno kreirate URL.
    - Da biste vratili sve vrednosti, podesite parametar jednak "[ALL]".
    - U prilagođenim akcijama, imena ciljnih parametara počinju sa $, na primer: <<$passThroughParameter>>
    - U prilagođenim akcijama, vrednosti parametara se prikazuju sa ugaonim zagradama << >>, na primer <<dashboardParameter1>>). Korisnik kontrolne table vidi vrednost pretrage, a ne promenljivu.
- Za prilagođenu URL akciju, parametri sa više vrednosti trebaju samo jednu instancu istog parametra u fragmentu, na primer: p.city=<<$city>>
- Za direktan URL, više vrednosti za jedan parametar imaju dve instance istog parametra u

fragment. Za primer, pogledajte sledeće.

- Ampersandi (i) odvojeni višestruki parametri. Za primer, pogledajte sledeće.

Server pretvara datum u UTC i šalje ga u backend kao niz bez vremenske zone. Da biste koristili datume univerzalnog koordiniranog vremena (UTC), isključite vremensku zonu. Slede neki primeri formata datuma koji rade:

- 2017-05-29T00%3A00%3A00
- 2018-04-04 14:51 -08:00
- Sre Jan 04 2018 22:51 GMT+0000

https://us-east-2.quicksight.aws.amazon.com/sn/dashboards/abc123-abc1-abc2-abc3-abcdefef1234#p.shipdate=2018-09-30 08:01&p.city=New York&p.city=Seattle&p.teamMember=12&p.percentageRank=2.3

U pretraživaču, ovaj kod postaje sledeći.

https://us-east-2.quicksight.aws.amazon.com/sn/dashboards/abc123-abc1-abc2-abc3-abcdefef1234#p.shipdate=2018-09-30%2008:01&p.city=New%20York&p.city=Seattle&p.teamMember=12&p.percentageRank= 2.3

Prethodni primer postavlja četiri parametra:

- shipDate je parametar datuma: 30. septembar 2018.
- grad je višestruki string parametar: Njujork i Sijetl
- teamMember je ceo parametar: 12.
- percentageRank je decimalni parametar: 2.3.

Sledeći primer pokazuje kako da podesite vrednosti za parametar koji prihvata više vrednosti.

https://us-east-2.quicksight.aws.amazon.com/sn/dashboards/abc123-abc1-abc2-abc3-abcdefef1234#p.MultiParam=WA&p.MultiParam=OR&p.MultiParam=CA

Da biste preneli vrednosti sa jedne kontrolne table (ili analize) na drugu kontrolnu tablu na osnovu korisnikovog izbora tačke podataka, koristite prilagođene URL akcije. Ako izaberete, možete i ručno generisati ove URL-ove i koristiti ih za deljenje određenog prikaza podataka.

Za informacije o kreiranju prilagođenih akcija, pogledajte Korišćenje prilagođenih akcija za filtriranje i navigaciju.

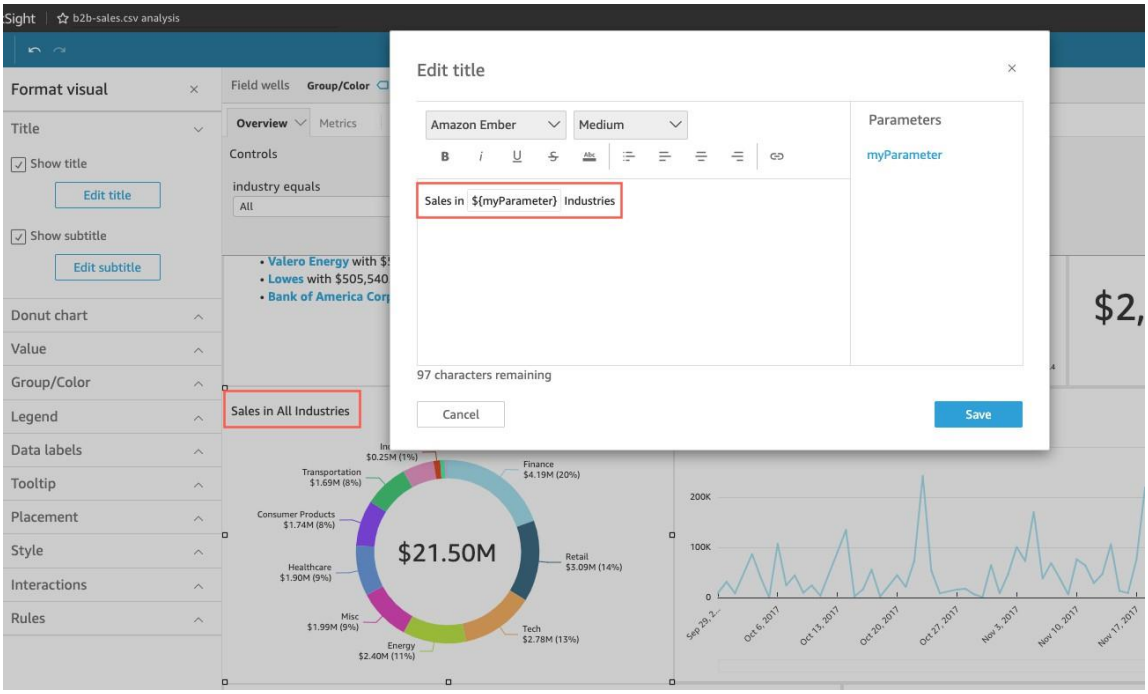
Korišćenje parametara u naslovima i opisima u Insights

Kada kreirate parametre u Insights-u, možete ih koristiti u naslovima i opisima kroz grafikone i analize kako biste dinamički prikazali vrednosti parametara.

Možete koristiti parametre u sledećim oblastima vaše analize:

- Naslovi i titlovi grafikona
- Axis naslovi
- Naslovi legendi
- Naslovi kontrole parametara
- Naslovi i opisi listova

Sledeća slika prikazuje naslov grafikona koji koristi parametar.



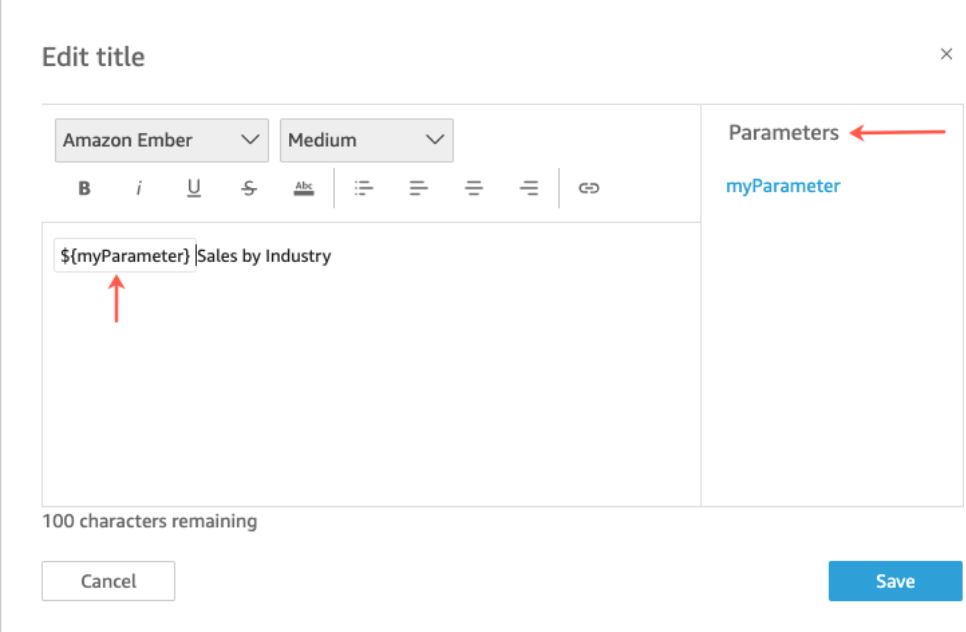
Koristite sledeće procedure da biste saznali kako da dodate parametre oblastima tokom analize. Za više informacija o parametrima i kako ih kreirati, pogledajte Parametri.

Dodavanje parametara za naslove i titlove grafikona

Koristite sledeću proceduru da biste saznali kako da dodate parametre u naslove grafikona i titlove.

Da biste dodali parametar u naslov grafikona ili podnaslov

1. Otvorite okno Format vizuelnog za vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. U Format vizuelni okno, izaberite Naslov tab.
3. Izaberite Prikaži naslov ili Prikaži titl. Ove opcije su možda već izabrane.
4. Izaberite tri tačke desno od Uredi naslov ili Uredi titl, i zatim izaberite parametar iz liste.



Parametar se dodaje u naslov u Formatiraj vizuelni panel. U grafikonu, vrednost parametra je prikazana u naslovu.

Za više informacija o uređivanju naslova i titlova u vizuelnim prikazima, pogledajte Naslovi i titlovi na tipovima vizuelnih u Insights.

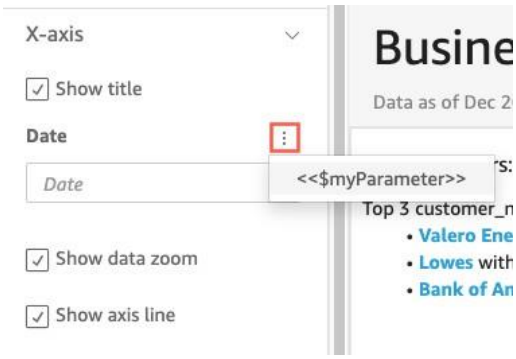
Dodavanje parametara u naslove osa

Koristite sledeću proceduru da biste saznali kako da dodate parametre naslovima osi.

Da biste dodali parametar u naslov ose

1. Otvorite okno Format vizuelnog za vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. U Format vizuelni okno, izaberite osu koju želite da formatirate.

3. Izaberite Prikaži naslov.
4. Izaberite tri tačke na desnoj strani naslova podrazumevane ose, a zatim izaberite parametar iz liste.



Parametar se dodaje u naslov ose u vizuelnom oknu Format. Na grafikonu, vrednost parametra je prikazana u naslovu ose.

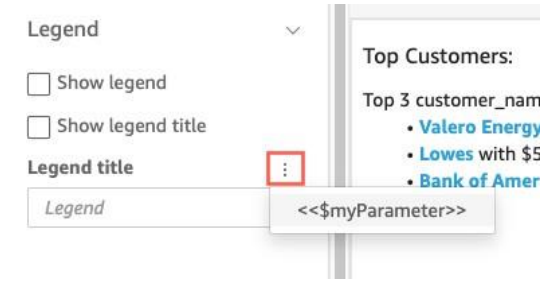
Za više informacija o uređivanju naslova ose, pogledajte Ose i linije mreže.

Dodavanje parametara u naslove legende

Koristite sledeću proceduru da biste saznali kako da dodate parametre za naslove legendi.

Da biste dodali parametar u naslov legende

1. Otvorite okno Format vizuelnog za vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. U oknu Format vizuelnog izaberite, izaberite Legenda.
3. Izaberite Prikaži naslov legende.
4. Izaberite tri tačke desno od Legend naslova, a zatim izaberite parametar sa liste.



Parametar se dodaje u naslov legende u vizuelnom oknu Format. Na grafikonu, vrednost parametra

Je prikazan u naslovu legende.

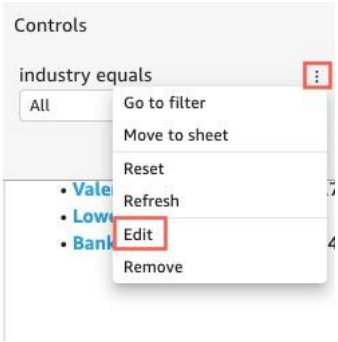
Za više informacija o formatiranju legendi, pogledajte Legende o tipovima vizuelnih u Insights.

Dodavanje parametara za kontrolu naslova

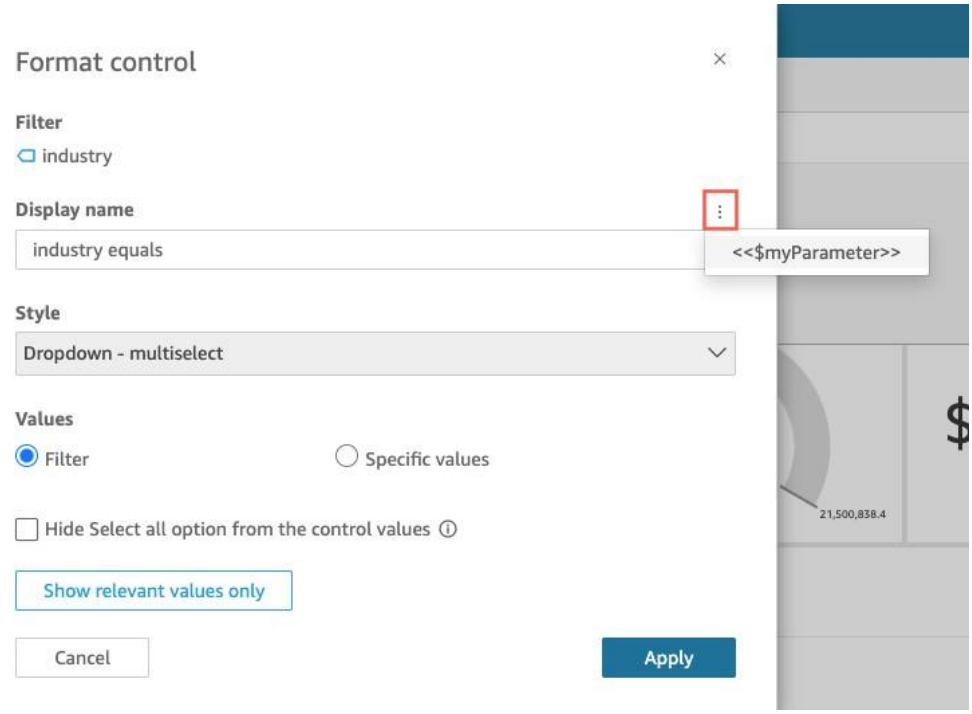
Koristite sledeću proceduru da biste saznali kako da dodate parametre u naslove kontrole parametara.

Da biste dodali parametar u naslov kontrole parametara

1. Izaberite kontrolu parametara koju želite da uredite, izaberite tri tačke na desnoj strani naslova kontrole parametara, a zatim izaberite Uredi.



2. Na stranici Edit Control koja se otvori, izaberite Prikaži naslov.
3. Izaberite tri tačke sa desne strane Ime prikaza, a zatim izaberite parametar sa liste.



Parametar se dodaje u naslov kontrole parametara.

Za više informacija o korišćenju parametarskih kontrola, pogledajte Kontrole parametara.

Dodavanje parametara na naslove i opise listova

Koristite sledeću proceduru da biste saznali kako da dodate parametre naslovima i opisima listova u vašoj analizi.

Da biste dodali parametar u naslov ili opis lista

1. Na stranici analize, izaberite Dodaj u traci aplikacije, a zatim izaberite Dodaj naslov or Dodaj opis.

   Naslov ili opis lista se pojavljuje na listu.

2. Za naslov lista ili za Opis, izaberite tri tačke sa desne strane, a zatim izaberite parametar sa liste.

   Parametar se dodaje u naslov ili opis lista, a vrednost parametra se pojavljuje u tekstu kada zatvorite polje za tekst.

   Za više informacija o dodavanju naslova i opisa listova, pogledajte Dodavanje naslova i opisa u analizu.

Korišćenje prilagođenih akcija za filtriranje i navigaciju

Da biste dodali interaktivne opcije za pretplatnike kontrolne table (čitaoci uvida), kreirate prilagođene akcije na jednom ili više vizuelnih prikaza u vašoj analizi. Poboljšanje kontrolnih tabli sa prilagođenim akcijama pomaže ljudima da istražuju podatke dodavanjem više konteksta iz skupa podataka. To može olakšati bušenje detalja i pronalaženje novih uvida u istoj kontrolnoj tabli, drugoj kontrolnoj tabli ili drugoj aplikaciji.

Pre nego što počnete, korisno je da uradite neko planiranje. Na primer, identifikujte polja koja su dobri kandidati za filtriranje, za otvaranje drugog lista, za otvaranje URL-a ili za slanje e-pošte. Za svaki list identifikujte vidžete koji prikazuju ova polja. Zatim odlučite koji vidžeti će sadržati akcije. Takođe je dobra ideja da napravite šemu imenovanja tako da su imena akcija konzistentna tokom cele analize. Konzistentna imena olakšavaju osobi koja koristi vašu analizu da shvati šta će akcija učiniti, plus olakšavaju vam održavanje akcija koje možda duplirate tokom analize.

Akcije postoje samo na vidžetu kontrolne table gde ih kreirate i rade u kontekstu nadređenog lista i dečačkih polja tog vidžeta koja se prikazuju. Možete kreirati akcije samo na određenim vrstama vidžeta: vizuelne i uvide. Ne možete ih dodati u druge vidžete, na primer kontrole filtera ili liste. Prilagođene akcije mogu se aktivirati samo iz vidžeta gde ste ih kreirali.

Da biste aktivirali akciju, osoba koja koristi analizu može kliknuti levim tasterom miša (odabrati) ili desnim tasterom miša (koristiti kontekstni meni) na tačku podataka. Tačka podataka je stavka u skupu podataka, na primer tačka na linijskom grafikonu, ćelija u pivot tabeli, komad na tortnom grafikonu, i tako dalje. Ako osoba klikne na vizuelni element, aktivira se akcija odabira. Ovo je akcija koja je trenutno član kategorije Na odabranoj kategoriji Akcije u analizi. Ako osoba umesto toga klikne desnim tasterom miša na vizuelni element, može da izabere sa liste akcija menija. Svaka navedena akcija je trenutno član kategorije opcija menija Akcije u analizi. Kategorija Na izboru može da sadrži jednu i samo jednu radnju člana.

Po defaultu, prva akcija koju kreirate postaje akcija odabira – ona koja se aktivira levim klikom. Da biste uklonili akciju iz kategorije Na izboru, promenite postavku aktivacije akcije na opciju Meni. Nakon što sačuvate tu promenu, možete podesiti postavku aktivacije druge akcije na Select.

Možete izabrati između tri tipa akcije kada konfigurišete akciju:

- Akcija filtriranja – Filtrirajte podatke uključene u vizuelni ili ceo list. Podrazumevano, filteri su dostupni za sva polja u nadređenom vizuelnom efektu. Kaskadni filteri su podrazumevano omogućeni. Akcije filtriranja rade u više skupova podataka koristeći automatski generisana mapiranja polja.

  Ako analiza koristi više od jednog skupa podataka, možete da vidite automatski generisana mapiranja polja za polja koja postoje u više skupova podataka. Da biste to uradili, izaberite Pogledaj mapiranje polja na kraju podešavanja akcije, dok uređujete akciju. Ako pregledate listu akcija, izaberite polje Pogledaj

1300

Mapiranje iz menija za svaku akciju. Mapiranja polja se pojavljuju na novom ekranu koji prikazuje mapiranje između početnog skupa podataka i svih ostalih skupova podataka u vizuelnom prikazu. Ako nijedno polje nije automatski mapirano, poruka se prikazuje sa vezom za mapiranje i spajanje polja.

- Navigation actions – Omogućite navigaciju između različitih listova u istoj analizi.
- URL akcije – Otvorite vezu ka drugoj veb stranici. Ako želite da otvorite drugu kontrolnu tablu, koristite URL akciju. Možete koristiti URL akciju za slanje tačaka podataka i parametara na druge URL adrese. Možete uključiti bilo koje dostupno polje ili parametar.

  Ako URL koristi mailto šemu, pokretanje akcije otvara podrazumevani uređivač e-pošte.

Teme

- Dodavanje interaktivnih filtera jednim klikom
- Kreiranje i uređivanje prilagođenih akcija u Insights
- Popravka prilagođenih radnji
- Kako mapiranje polja za prilagođene akcije funkcioniše u Insights

Dodavanje interaktivnih filtera jednim klikom

Interaktivno filtriranje jednim klikom obezbeđuje filtriranje tačke i klika koje se kaskadno preliva od vizuelnog efekta koji se može kliknuti na sve ostale vizuelne efekte i uvide na listu. Dodajte ovo u svoju analizu da biste započeli sa rezimeima i probili metrike, sve u okviru istog lista kontrolne table.

Nakon što podesite ovo, kada kliknete na tačku podataka (na primer, tačku u linijskom grafikonu), odmah filtrirate koristeći sva mapirana polja na svim ostalim vizuelnim elementima na tom listu. Ako imate više skupova podataka, sva ciljna polja moraju biti mapirana da bi ovo funkcionisalo. Takođe, možete imati samo jednu akciju koja radi klikom na tačku podataka; Sve ostale radnje rade iz kontekst menija.

Koristite sledeću proceduru da kreirate filter jednim klikom u analizi.

Da biste kreirali filter sa jednim klikom na vizuelnom ili uvidu

1. U svojoj analizi, izaberite vizuelni ili uvid koji želite da dodate interaktivno filtriranje.
2. Izaberite Akcije na levoj strani.
3. Izaberite Filtriraj vizuelne elemente istog lista. To odmah dodaje filtriranje jednim klikom.
4. Ponovite ovaj postupak za svaki vizuelni koji želite da učinite interaktivnim.

Kreiranje i uređivanje prilagođenih akcija u Insights

Kreirate jednu akciju za svaki zadatak koji želite da dodate u vizuelni prikaz. Akcije koje kreirate postaju deo funkcionalnosti svakog vizuelnog ili uvida.

Sledeća tabela definiše kada se koristi svaka vrsta akcije.

Akcija za izvođenje	Vrsta akcije
Dodajte ili prilagodite interaktivnu akciju filtera, uključujući filtere jednim klikom	Filter akcija
Otvorite drugi list na istoj kontrolnoj tabli	Akcija navigacije
Otvorite list na drugoj kontrolnoj tabli na istom Webex VFO nalogu	URL akcija
Otvorite URL (https, http)	URL akcija
Pošalji e-mail (mailto)	URL akcija

Možete podesiti sledeće atribute i opcije za prilagođenu akciju:

- Naziv akcije – Ovo je opisni naziv koji ste izabrali za akciju. Po defaultu, akcije se zovu Akcija 1, Akcija 2, i tako dalje. Ako je vaša prilagođena akcija aktivirana iz kontekst menija, ovo ime se prikazuje u meniju kada kliknete desnim tasterom miša na tačku podataka.
- Da bi ime akcije bilo dinamično, možete ga parametrizovati. Koristite zaglavlje blizu imena akcije da prikažete listu dostupnih promenljivih. Varijable su zatvorene u ugaonim zagradama << >. Parametri imaju prefiks sa $, na primer <<$parameterName>. Imena polja nemaju prefiks, na primer
  <<fieldName>.
- Aktivacija – Dostupne opcije su Select ili Menu opcija. Da biste koristili akciju, možete odabrati tačku podataka (levi klik) ili se kretati do opcije menija u kontekstnom meniju (desni klik). Navigation actions and URL actions listed in middle of the context menu, just above Color options. Akcije koje se aktiviraju menijem su takođe dostupne iz legende na vizuelnom prikazu.
- Tip akcije – Vrsta akcije koju želite. Podešavanja koja su specifična za tip akcije prikazuju se tek nakon što izaberete tip akcije.

- Podešavanja akcije filtera uključuju sledeće:
    - Obim filtra – Polja za filtriranje. Da biste filtrirali sva polja, izaberite Sva polja. U suprotnom, izaberite Izaberi polja, a zatim isključite stavke koje ne želite da ciljate.

      Podrazumevano je Sva polja.
    - Target visuals – Vidžeti na kontrolnoj tabli za ciljanje. Da biste primenili filter na sve njih, izaberite Svi vizuelni. U suprotnom, izaberite Izaberi vizuelne efekte, a zatim isključite stavke koje ne želite da ciljate. Kada primenite radnju filtera na druge vizuelne efekte, efekat se naziva kaskadni filteri.

      Podrazumevano je Svi vizuelni elementi.

      Kaskadni filter primenjuje sve vizuelne elemente koji su podešeni u odeljku Ciljni vizuelni elementi određene akcije filtera. Insights u početku procenjuje vaše vizuelne efekte i unapred konfiguriše postavke za vas. Ali možete da promenite podrazumevane vrednosti ako želite da to uradite. Možete podesiti više kaskadnih filtera na više vizuelnih sadržaja u istom listu ili analizi. Kada koristite analizu ili kontrolnu tablu, možete koristiti više kaskadnih filtera u isto vreme, iako aktivirate svaki od njih jedan po jedan.

      Akcija filtera zahteva najmanje jedan ciljni vizuelni, jer akcija filtera zahteva izvor i cilj. Da biste filtrirali samo trenutni vizuelni, kreirajte redovni filter umesto izbora Filter na levoj strani.
- Podešavanja akcije navigacije uključuju sledeće:
    - Ciljni list – List za ciljanje.
    - Parametri – Parametri za slanje na ciljni list. Izaberite da dodate postojeći parametar.
- Podešavanja akcije URL-a uključuju sledeće:
    - URL – URL za otvaranje. URL akcije mogu biti duboke veze u drugu aplikaciju. Važeće URL šeme uključuju https, http i mailto.
    - (Vrednosti) – (Opciono) Parametri za slanje na ciljni URL. Imena parametara počinju sa $. Parametri na kraju za slanje i na prijemnom kraju moraju se podudarati u nazivu i tipu podataka.

- Otvori u – Gde otvoriti URL. Možete da izaberete Nova kartica pretraživača, Ista kartica pretraživača ili Novi prozor pretraživača.

Neke vrste akcija omogućavaju vam da uključite vrednosti iz parametara ili polja koja su dostupna u vizuelnom ili uvidu. Možete ih ukucati ručno ili izabrati da izaberete sa liste. Da bi prilagođena akcija radila, svako polje i parametar na koji se upućuje mora biti aktivno u upotrebi u roditeljskom vidžetu.

Koristite sledeću proceduru da kreirate, pregledate ili izmenite prilagođenu akciju u analizi.

Da biste kreirali, pregledali ili uredili prilagođenu akciju

1. Kada je analiza otvorena, izaberite Akcije sa leve strane.

   Postojeće akcije, ako ih ima, prikazuju se po tipu aktivacije. Da uključite ili isključite postojeću akciju, koristite okvir desno od imena akcije.

2. (Opciono) Da biste uredili ili pogledali postojeću akciju, izaberite ikonu menija ( ) pored imena akcije.

   Da izmenite radnju, izaberite

   Uredi. Da biste ga izbrisali,

   izaberite Izbriši.

3. Da kreirate novu akciju, izaberite jedno od sledećeg:

   - Ikona dodavanja ( ) u blizini naslova Akcije
   - Dugme Definisanje prilagođene akcije

4. Za ime akcije, definišite ime akcije. Da bi ime akcije bilo dinamično, koristite za dodavanje parametara ili vrednosti polja.

5. Za aktivaciju, izaberite kako će se akcija pokrenuti.

6. Za tip akcije, izaberite tip akcije koji želite da koristite.

7. Za akciju Filter, uradite sledeće:

   a. Za Obim filtera, izaberite obim filtera.

   b. Za Target vizuelne, izaberite koliko su filter kaskade

8. Za akciju Navigacija, uradite sledeće:

a. Za ciljni list izaberite ciljni list.

b. Za Parametri, izaberite blizu naslova Parametri, izaberite parametar, a zatim izaberite vrednost parametra. Možete odabrati sve vrednosti, uneti prilagođene vrednosti ili odabrati određena polja.

9. Za URL akciju, uradite sledeće:

   a. Za URL unesite hipervezu.

   b. Izaberite blizu naslova URL-a. Zatim dodajte varijable sa liste.

   c. Za Otvori u, izaberite kako da otvorite URL.

10. Nakon što završite sa akcijom, izaberite jedno od sledećeg na dnu panela Akcije (možda ćete morati da se pomerite nadole):

    - Sačuvaj – Sačuvajte svoje selekcije i kreirajte prilagođenu akciju.
    - Zatvori – Zatvorite ovu prilagođenu akciju i odbacite izmene.
    - Delete – Izbriši ovu akciju.

Popravka prilagođenih radnji

Da bi prilagođena akcija radila, svako polje i parametar na koji se odnosi mora biti aktivan u nadređenom vidžetu. Ako polje nedostaje iz vidžeta izvora, ili ako parametar nedostaje u analizi, akcija za to polje ili parametar postaje nedostupna. Akcije menija više nisu uključene u kontekst meniju. Izaberite akcije više ne reaguju na pokušaje interakcije. Međutim, na sve druge načine, vidžet nastavlja da funkcioniše. Nema greške prikazuje se vašim korisnicima. Možete popraviti slomljene akcije filtera i URL akcije dodavanjem nedostajućih polja nazad u slomljen vizuelni ili uvid.

Sledeća procedura objašnjava kako popraviti akciju koja je prekinuta jer je neko uklonio polje ili parametar bez ažuriranja akcije. Ovi koraci pružaju osnovne smernice kako da rešite ovaj problem. Međutim, koristite sopstvenu procenu o tome kako ili ako treba da napravite izmene u analizi. Ako niste sigurni, bolje je da pitate administratora Insights za pomoć pre nego što bilo šta promenite. Na primer, možda postoji način da se vrati prethodnu verziju analize, što bi moglo biti sigurnije ako niste sigurni šta se desilo sa njom.

Da biste uklonili polje iz prekinute akcije

1. Na početnoj stranici, izaberite Analize. Zatim izaberite analizu koju ćete popraviti.
2. Izaberite vizuelni ili uvid gde radnja više ne radi. Uverite se da je istaknut na listu.
3. Izaberite Akcije.

4. Pronađite radnju koju želite da popravite i izaberite, Uredi.
5. Ako je tip akcije Akcija filtriranja, i vidite grešku koja kaže da je polje korišćeno u ovoj akciji uklonjeno, proverite podešavanja za Obim filtra. Izabrana polja mogu prikazati samo polja koja su u vizuelnom prikazu. Da biste onemogućili izabrana polja koja su uklonjena, izaberite jedno od sledećeg:
    - Promenite postavku Obim filtera na Sva polja. To omogućava vidžet da filtrira na svakom polju.
    - Ako želite da koristite listu izabranih polja, potvrdite listu polja. Ako želite da uključite još jedno polje, prvo ga morate dodati u vizuelno.
6. Ako je tip akcije Akcija navigacije, pratite uputstva na poruci o grešci, koja odražava tip izmene koja je izazvala grešku.
7. Ako je tip akcije URL akcija, proverite URL podešavanje za promenljive označene dvostrukim ugaonim zagradama (<<FIELD-OR-$PARAMETER>). Otvorite listu dostupnih varijabli izborom. Uklonite sva polja ili parametre koji nisu na listi. Budite sigurni da ste takođe uklonili odgovarajući URL parametar i njegov separator (? za prvi URL parametar, ili & za naredne parametre). Sledeći primeri pokazuju (podebljano) koji deo je uklonjen ako ste uklonili polje pod nazivom Proizvod iz vizuelnog prikaza.

    https://www.example.com/examplefunction?q=<<Product>

    https://www.example.com/examplefunction?q=<<Product>&uact=<<$CSN>

    https://www.example.com/examplefunction?pass=yes&q=<<Product>+<<City>&oq=<<Proizvod>+<<Grad>&uact=<<$CSN>

    Obavezno testirajte novi URL.
8. (Opciono) Da biste izbrisali akciju, pomerite se do kraja i izaberite Izbriši.
9. Kada završite, potvrdite izmene u akciji. Dođite do dna okna Akcija i izaberite Sačuvaj.

    Ako greška postoji i na pridruženoj kontrolnoj tabli, podelite i ponovo objavite kontrolnu tablu da biste propagirali ispravku.

Kako mapiranje polja za prilagođene akcije funkcioniše u Insights

Automatizovano mapiranje polja zasniva se na identičnim poljima. Polja sa istim imenom i tipom podataka automatski se mapiraju preko skupova podataka. Njihova imena polja i tipovi podataka moraju biti tačna podudaranja. Ovo funkcioniše slično spajanju, osim što se automatski generiše na osnovu imena i tipova podataka za svako podudaranje polja. Ako vam nedostaju polja, možete ih kreirati pomoću izračunatih polja u skupu podataka koji nedostaje polje.

Važno je da se uverite da su sva ciljna polja mapirana ako su omogućena za upotrebu sa akcijom filtera (u opsegu filtera). To omogućava filtriranje da se automatski primenjuje. Ako neka ciljna polja nisu mapirana, automatsko filtriranje ne radi.

Mapiranje se generiše samo kada kreirate ili sačuvate prilagođenu akciju. Dakle, nakon svake promene koja utiče na mapiranje, obavezno se vratite na njega i sačuvajte ga ponovo. Kada kreirate akciju, mapiranje se zasniva na poljima koja postoje u tom trenutku. Kada sačuvate akciju, sva mapirana polja koja ste preimenovali od kada ste kreirali prilagođenu akciju ostaju mapirana. Međutim, ako promenite tip podataka mapiranog polja, mapiranje se uklanja.

Ako vašem mapiranju nedostaju neka polja, možete uraditi jedno od sledećeg da biste to popravili:

- Ciljajte samo mapirana polja, uklanjanjem nemapiranih polja iz **obima filtera**.
- Uklonite vizuelni prikaz u pitanju iz ciljnih vizuelnih prikaza.
- Kreirajte izračunata polja da biste dostavili nedostajuća polja za mapiranje, a zatim sačuvajte prilagođenu akciju.

NAPOMENA : Informacije koje se prikazuju na ekranu za mapiranje prikazuju konfiguraciju od poslednjeg trenutka kada ste je sačuvali. Da biste osvežili ili ažurirali prikaz, sačuvajte akciju ponovo.

Ako uklonite parametrizovano polje ili bilo koje drugo ciljano polje iz izvornog vizuelnog sadržaja, akcija koja ga koristi se prekida. Akcija za polje koje nedostaje ili ne radi kada izaberete tačku podataka, ili je skrivena iz kontekst menija.

Srodne teme

- Dodavanje interaktivnih filtera jednim klikom
- Kreiranje i uređivanje prilagođenih akcija u Insights
- Popravka prilagođenih radnji

Rad sa stavkama na listovima u analizama uvida

Koristite ovaj odeljak da biste saznali kako da radite sa vizuelnim i drugim stavkama dok pišete listove u Insights-u.

Teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights

- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Dodajte vizuelne efekte u analize uvida

Vizuelni je grafički prikaz vaših podataka. Možete kreirati širok spektar vizuelnih prikaza u analizi, koristeći različite skupove podataka i vizuelne tipove.

Insights podržava do pedeset skupova podataka u jednoj analizi, do trideset vizuelnih u jednom listu i do dvadeset listova po analizi. Dva vizuelna elementa se uklapaju u svaki red.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.
- Imate licencu Insights Author.
- Znate konkretno pitanje na koje pokušavate da odgovorite vizuelnim.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Vrste polja podataka

Svaka vrsta podataka u Uvidu je ili dimenzija ili mera. U **oknu podataka** , polja dimenzija imaju plave ikone, a polja mera imaju narandžaste ikone. Dimenzije su tekstualna ili datumska polja, kao što su imena grupa. Ili mogu biti atributi koji se odnose na mere i mogu se koristiti za njihovu podelu, kao što je vreme početka kontakta. Mera su numeričke vrednosti koje koristite za merenje, poređenje i agregaciju. Obično koristite kombinaciju dimenzija i mera polja da biste proizveli vizuelni, na primer broj kontakata (mera) po datumu procene (dimenzija). Za više informacija o tipovima polja koja očekuju različiti tipovi vizuelnih, pogledajte specifične teme vizuelnih tipova u Vizuelni tipovi u uvidu sekcija.

Ograničenja polja

Možete koristiti samo jedno polje datuma po vizuelnom. Ovo ograničenje se odnosi na sve vrste vizuelnih.

Ne možete koristiti isto polje za više od jednog dimenzijskog polja ili ispustiti metu na vizuelnom. Za više informacija o tome kako je očekivani tip polja označen od strane bunara polja i ciljeva ispuštanja, pogledajte Korišćenje kontrola vizuelnog polja.

Procedure

(Opciono) Dodajte skup podataka u analizu

Pratite ove korake ako želite da kreirate vizuelni na osnovu skupa podataka koji nije deo analize.

1. Izaberite **Dodaj novi skup podataka** iz **Skup podataka** padajuće liste u Podaci panel na levoj strani. Priključak **Izaberite skup podataka da biste dodali** otvaranje prozora.
2. Izaberite skup podataka.

   NAJBOLJA PRAKSA - Koristite najmanji skup podataka koji može odgovoriti na vaše pitanje. To vam pomaže da kreirate jednostavnije vizuelne prikaze koje je lakše analizirati.

3. Kliknite na dugme **Izaberi**. Izaberite **skup podataka da dodate** promene prozora u **skupovima podataka u ovoj analizi**

   Prozor.

4. Kliknite na dugme **Zatvori**.

Pretraga polja podataka

- Unesite termin za pretragu u polje **za** pretragu. Pojavljuje se svako polje čije ime sadrži termin za pretragu. Pretraga ne razlikuje velika i mala slova, a džokeri nisu podržani.
- Kliknite na ikonu za otkaži (**Ks**) desno od polja za pretragu da biste se vratili na pregled svih polja.

Kreirajte novi vizuelni

1. Kliknite na dugme **Dodaj** u **Vizuelni panel.** Kreira se novi, prazan vizuelni prikaz i dobija fokus.
2. Prevucite dimenziju ili meru iz panela **podataka** u **Dobro dodajte dimenziju ili meru** polje. Uvid kreira vizuelni, koristeći vizuelni tip za koji određuje da je najkompatibilniji sa podacima koje ste izabrali. Za više informacija o Autograph-u, pogledajte Upotreba Autograph-a. Okno Dodaj **podatke** se ažurira na osnovu stavke koju ste dodali.
3. Nastavite sa povlačenjem mera i dimenzija u bušotine na terenu. Tipično, želite da koristite dimenzija ili mera polja kao što je naznačeno bojom ciljnog polja dobro. Ako odlučite da koristite polje dimenzija da biste dobro popunili polje vrednosti, Insights automatski primenjuje agregatnu funkciju Count na njega da bi kreirao numeričku vrednost.

Nakon što ste kreirali vizuelni, možete ga modifikovati na različite načine kako biste ga prilagodili svojim potrebama. Moguća prilagođavanja uključuju promenu polja koja se mapiraju na vizuelne elemente, promenu vizuelnog tipa, sortiranje vizuelnih podataka ili primenu filtera.

Promenite veličinu vizuelnog

1. Kliknite na vizuelni prikaz tako da se oko njega pojavi tamna linija.
2. Kliknite i povucite jedan od belih kvadrata u konturi da biste vizuelno povećali ili smanjili.

Preuredite vizuelne efekte

1. Kliknite na vizuelni prikaz tako da se oko njega pojavi tamna linija.
2. Postavite miša preko obrisa tako da se pretvori u četvorokraku strelicu.
3. Kliknite i prevucite vizuelni na drugo mesto u analizi.

Srodne teme

- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Duplikat vizuelnih uvida

Možete duplirati vizuelni da biste napravili novu kopiju na istom listu ili na drugom listu.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.
- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

Duplikujte vizuelni

1. Pređite mišem preko vizuelnog i kliknite na dugme **Više opcija** (tri tačke).
2. Izaberite **Duplikat vizuelnog za ...** sa padajuće liste.
3. Izaberite list na kojem želite da se vizuelni prikazuje. Pojavljuje se duplirani vizuelni prikaz.

Primijenite filtere iz dupliranog vizuelnog prikaza na druge vizuelne prikaze na novom listu

Duplicirani vizuelni prikazi zadržavaju sve iste filtere i postavke kao i izvorni vizuelni. Međutim, ako duplirate vizuelni prikaz na drugom listu, podrazumevano se svi kopirani filteri primenjuju samo na duplikat.

1. Pređite mišem preko vizuelnog i kliknite na dugme **Primenjeni filteri** (ikona filtera).
2. Izaberite **Pogledaj filtere** kontrolne table sa padajuće liste. **Otvara se panel Filteri** .
3. Kliknite **Otvori meni** (tri tačke) pored imena filtera.
4. Izaberite **Uredi**. Otvori **se okno Uređivanje filtera** .
5. Izaberite vizuelne elemente na koje želite da primenite filter iz Primenjeno **na** padajuće liste.
6. Kliknite na dugme **Primeni**.

Učinite da kontrole parametara rade sa vizuelnim sadržajem koji duplirate na drugi list

Parametri i kontrole važe za sve listove.

1. Dodajte filtere na ciljnom listu.
2. U oknu Filteri , izaberite **Uredi**.
3. Izaberite **Prilagođeni filter** iz **Tip** filtera padajuće liste.

Srodne teme

- Preimenujte vizuelne efekte uvida
- Pogledaj vizuelne podatke u Insights
- Izvoz podataka iz vizuelnih sadržaja
- Osvežite vizuelne efekte u Insights
- Izbrišite vizuelne efekte uvida

Preimenujte vizuelne efekte uvida

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Preimenujte vizuelni

1. Dvaput kliknite na ime vizuelnog u gornjem levom uglu vizuelnog prikaza. Otvori se **prozor Izmeni naslov** .
2. Unesite novo ime u tekstualno polje.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Duplikat vizuelnih uvida
- Pogledaj vizuelne podatke u Insights
- Izvoz podataka iz vizuelnih sadržaja
- Osvežite vizuelne efekte u Insights
- Izbrišite vizuelne efekte uvida

Pogledaj vizuelne podatke u Insights

Uvid nudi različite načine da vidite detalje podataka koji se prikazuju u vizuelnom prikazu. Osi ili redovi i kolone vizuelnog (u zavisnosti od tipa vizuelnog) imaju oznake. Lebdenjem preko bilo kog grafičkog elementa u vizuelnom prikazuju se podaci povezani sa tim elementom. Neki vizuelni tipovi koriste vizuelne znakove kako bi naglasili element koji lebdite iznad i olakšali razlikovanje.

PRIMER Vizuelni tip može da promeni boju elementa ili ga istakne.

Koristite sledeće odeljke da biste saznali više o pregledu podataka u vizuelnim prikazima.

Teme

- Pogledaj vizuelne detalje
- Kretanje kroz vizuelne podatke
- Fokusirajte se na vizuelne elemente
- Isključite vizuelne elemente
- Potražite određene vrednosti u svojim podacima u Insights

Pogledaj vizuelne detalje

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

Lokacija stranice

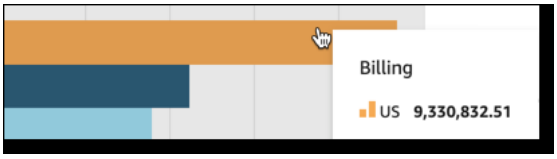
Uvid > kontrolne table ili analize > Kliknite na kontrolnu tablu ili analizu

Procedure

Pogledaj detalje o podacima u vizuelnom

- Pređite kursorom preko bilo kog grafičkog elementa da biste dobili detalje o tom elementu.

  PRIMER Kada pređete mišem preko jedne trake na bar grafikonu, informacije o toj specifičnoj traci prikazuju se u alatu.



  PRIMER: Prelaskom kursora preko jedne tačke podataka na parceli rasipanja prikazuju se informacije o toj specifičnoj tački podataka.

Možete prilagoditi informacije koje se pojavljuju kada pređete kursorom preko podataka u grafikonu. Za više informacija, pogledajte Tooltips o vizuelnim tipovima u Insights.

Srodne teme

- Kretanje kroz vizuelne podatke
- Fokusirajte se na vizuelne elemente
- Isključite vizuelne elemente
- Potražite određene vrednosti u svojim podacima u Insights
- Saveti za vizuelne tipove u Insights

Kretanje kroz vizuelne podatke

Za bar grafikone, linijske grafikone i pivot tabele, sadržaj vizuelnog može biti veći od veličine koju želite da vizuelni bude.

U ovim slučajevima, trake za čišćenje se pojavljuju tako da možete ili smanjiti podatke koji se prikazuju ili pročistiti kroz njih. Ovaj proces je sličan načinu na koji možete da pročistite video.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Reader.

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table ili analize > Kliknite na kontrolnu tablu ili analizu

Procedure

Pomerajte se kroz podatke

- Kliknite i držite traku za čišćenje i gurnite je prema kraju koji želite da vidite.

Promenite dužinu šipke za ribanje

1. Pređite mišem preko jednog kraja trake za čišćenje dok kursor ne promeni oblik
2. Prevucite vidžet da bi traka za ribanje veća ili manja.

Srodne teme

- Pogledaj vizuelne detalje
- Fokusirajte se na vizuelne elemente
- Isključite vizuelne elemente
- Potražite određene vrednosti u svojim podacima u Insights

Fokusirajte se na vizuelne elemente

Kada pregledate vizuelne efekte, možete odabrati podatke na koje želite da se fokusirate ili isključite.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

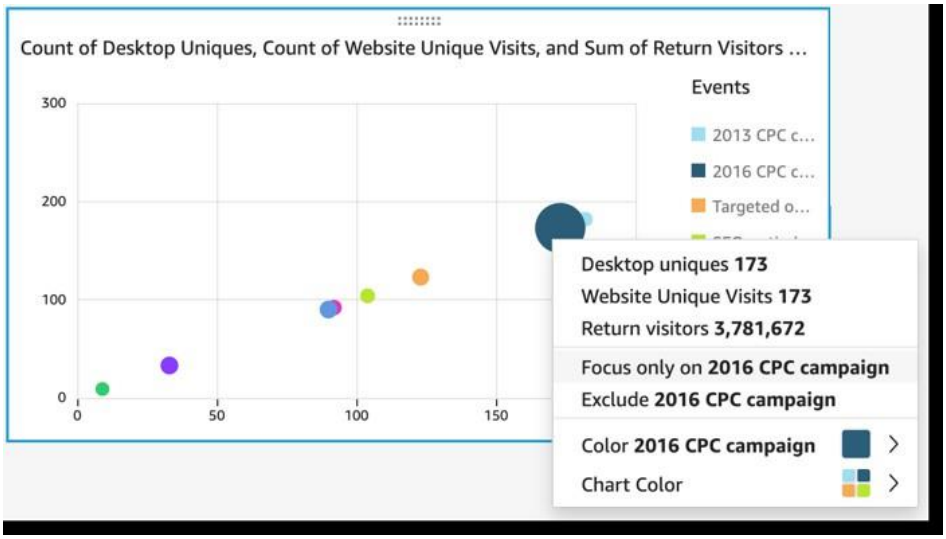
Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

Fokusirajte se na jedan element podataka

1. Kliknite na element (na primer, zaglavlje trake ili kolone).
2. Izaberite **Fokusiraj se samo na** sa padajuće liste. Vizuelno ažuriranje i Insights stvara filter koji

Uključuje samo podatke koje ste izabrali.



Uklonite filter

- U panelu Filteri, kliknite na tri tačke pored imena filtera i izaberite **Onemogući** ili **Obriši** sa padajuće liste.
- Ako je dodavanje filtera bila poslednja radnja koju ste uradili, možete takođe kliknuti **na dugme Rasplesti** da biste uklonili filter.

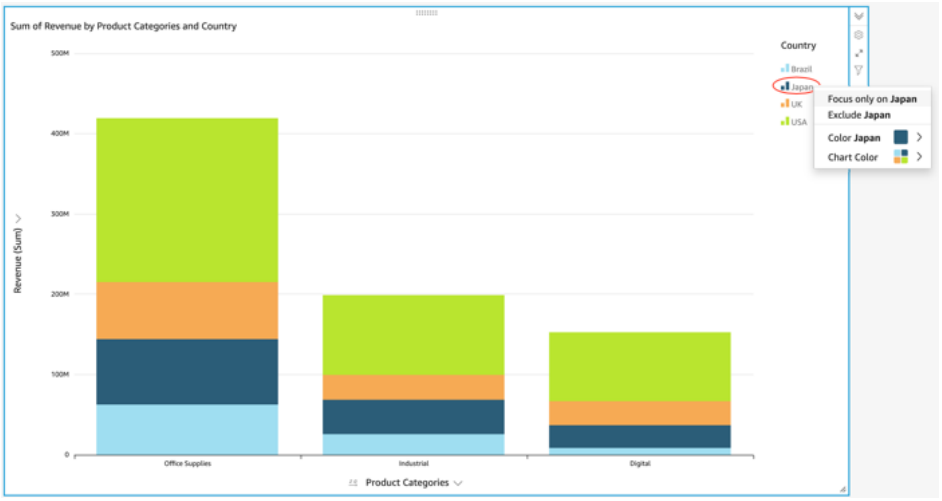
Promenite boju vizuelnog elementa

1. Kliknite na element (na primer, traka ili kriška u grafikonu).
2. Izaberite **Boja** sa padajuće liste i izaberite boju.

Ako vizuelni prikaz ima legendu koja prikazuje kategorije (dimenzije), takođe možete da kliknete na stavku u legendi da biste izvršili različite akcije, uključujući sledeće:

- Fokusiranje ili isključivanje vizuelnih elemenata
- Promena boja vizuelnih elemenata
- Bušenje u hijerarhiji
- Prilagođene akcije aktivirane iz menija, uključujući filtriranje ili URL akcije

Sledeći snimak ekrana pokazuje kako koristiti legendu za fokusiranje ili isključivanje dimenzije.



Srodne teme

- Pogledaj vizuelne detalje
- Kretanje kroz vizuelne podatke
- Isključite vizuelne elemente
- Potražite određene vrednosti u svojim podacima u Insights

Isključite vizuelne elemente

Kada pregledate vizuelne efekte, možete da kliknete na element na vizuelnom prikazu, a zatim izaberete da uklonite element. Elementi na koje se treba fokusirati mogu uključivati, na primer, traku ili balon, ili zaglavlje reda ili kolone u slučaju pivot tabele. Možete isključiti više elemenata iz jednog grafikona.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Element koji želite da isključite nije mapiran u polje datuma.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

Isključite element podataka iz vizuelnog

1. Kliknite na element (na primer, zaglavlje trake ili kolone).
2. Izaberite **Isključi** sa padajuće liste. Vizuelno ažuriranje i Insights kreira filter koji uklanja samo podatke koje ste izabrali.

Uklonite filter

- U panelu Filteri, kliknite na tri tačke pored imena filtera i izaberite **Onemogući** ili **Obriši** sa padajuće liste.
- Ako je dodavanje filtera bila poslednja radnja koju ste uradili, možete takođe kliknuti **na dugme Rasplesti** da biste uklonili filter.

Srodne teme

- Filtrirajte podatke u Insights.
- Pogledaj vizuelne detalje
- Kretanje kroz vizuelne podatke
- Fokusirajte se na vizuelne elemente
- Potražite određene vrednosti u svojim podacima u Insights

Potražite određene vrednosti u svojim podacima u Insights

Kada filtrirate vizuelne podatke ili koristite liste ili padajuće kontrole na kontrolnoj tabli, možete brzo pretraživati vrednosti koje vas zanimaju.

Možete tražiti određene vrednosti ili sve vrednosti koje sadrže određeni upit za pretragu. Na primer, traženje *al* na listi američkih država vraća **Al**abama, **Al**aska i C**al**ifornia.

Takođe možete koristiti džokere za traženje svih vrednosti koje odgovaraju određenom obrascu karaktera. Na primer, možete pretraživati sve američke države koje se završavaju slovima *ia* i suziti rezultate na Kaliforniju, Džordžiju, Pensilvaniju, Virdžiniju i Zapadnu Virdžiniju.

Preduslovi

- Imate dozvolu Insights Reader ili Insights Author.

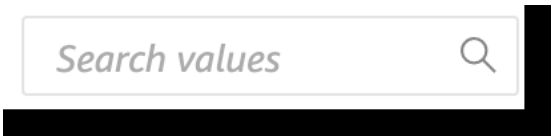
Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table ili analize > Kliknite na kontrolnu tablu ili analizu

Procedure

Potražite vrednosti u filteru ili kontroli

- Unesite upit za pretragu u traci za pretragu.



Koristite pretragu džokera

U upitu koji unesete u traku za pretragu, možete koristiti sledeće džoker znakove da biste pronašli vrednosti u filterima Insights i kontrolama za liste i padajuće liste.

- ***** - Koristite simbol zvezdice za traženje vrednosti koje odgovaraju nula na više znakova na određenom položaju.
- **?** - Koristite upitnik da biste odgovarali jednom znaku na određenoj poziciji.
- \ - Koristite obrnutu kosu crtu da biste izbegli *****,? , ili \ džoker znakove i potražite ih u upitu.

  PRIMER Možete tražiti fraze koje se završavaju sa upitnikom.

Slede primeri kako se podržani džoker znakovi mogu koristiti u upitu za pretragu uvida.

- al - Ovaj upit traži sve vrednosti sa al i vraća Alabama, Aljaska i Kalifornija.
- al * - Ovaj upit traži sve vrednosti koje počinju sa al i završavaju sa nula do više znakova. Vraća Alabamu i Aljasku na listi američkih država.
- *ia - Ovaj upit traži sve vrednosti koje počinju sa nulom do više znakova i završavaju se slovima ia. Vraća Kaliforniju, Džordžiju, Pensilvaniju, Virdžiniju i Zapadnu Virdžiniju.
- * al * - Ovaj upit traži sve vrednosti sa nula do više znakova pre i posle slova al. Vraća Alabamu, Aljasku i Kaliforniju.
- a?a?a?a - Ovaj upit traži sve vrednosti sa jednim znakom u tačnim pozicijama između slova. Vraća Alabamu.
- a?a*a - Ovaj upit traži sve vrednosti sa jednim znakom između prva dva slova i više znakova između druga dva slova. Vraća Alabamu i Aljasku.
- Kako*\? - Ovaj upit traži vrednosti koje počinju sa Kako, zatim nula do više znakova, i završavaju sa upitnikom. Obrnuta kosa crta (\) u ovom upitu govori Insights da traži upitnike u svakoj vrednosti, umesto da koristi simbol upitnika kao džoker karakter. Ovaj upit vraća pitanja, Kako si? i, Kako je to moguće?
- ** - Ovaj upit traži vrednosti koje počinju zvezdicom i praćene su nulom do više znakova. Obrnuta kosa crta (\) u ovom upitu govori Insights da traži stvarnu zvezdicu u vrednostima, umesto da koristi simbol zvezdice kao džoker karakter. Ovaj upit vraća vrednosti kao što su * sve, *iznad, i *ispod.
- * - Ovaj upit traži vrednosti sa obrnutom kosom crtom, nakon čega sledi nula do više znakova. Prva obrnuta kosa crta (\) u ovom upitu govori Insights da traži drugu obrnutu kosu crtu (\) u svakoj vrednosti, umesto da koristi simbol obrnute kose crte kao džoker karakter. Ovaj upit vraća rezultate kao što su \Кижі.
- ??? - Ovaj upit traži vrednosti koje sadrže tri znaka. Vraća vrednosti kao što su mrav, buba i auto.

Srodne teme

- Pogledaj vizuelne detalje
- Kretanje kroz vizuelne podatke
- Fokusirajte se na vizuelne elemente
- Isključite vizuelne elemente

Izvoz podataka iz vizuelnih sadržaja

Možete izvoziti podatke iz bilo koje vrste grafikona ili grafikona u Insights. Izvoz sadrži samo podatke u poljima koja su trenutno vidljiva u vizuelnom prikazu. Svi podaci koji su filtrirani su isključeni iz izvozne datoteke. Podatke možete izvoziti u sledećim formatima:

- Tekstualna datoteka koja sadrži vrednosti razdvojene zarezima (CSV), dostupna za sve vrste vizuelnih sadržaja.
- Datoteka Microsoft Ekcel radne sveske (.ksslk), dostupna samo za pivot tabele i tabelarne grafikone.

Preduslovi

- Imate dozvolu čitača uvida ili autora uvida

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table ili analize > Kliknite na kontrolnu tablu ili analizu

Procedura

Izvoz podataka iz vizuelizacije

1. Kliknite **Opcije** menija (tri tačke) u gornjem desnom uglu na vizuelnom prikazu koji želite da izvezete.
2. Izaberite jednu od sledećih opcija:
    - Da biste izvozili u CSV, izaberite **Izvozi u CSV**.
    - Da biste izvozili u KSSLKS, izaberite **Izvozi u Ekcel.** Ova opcija je dostupna samo za pivot tabele i tabelarne grafikone.
3. U zavisnosti od podešavanja pregledača, dešava se jedno od sledećeg:
    - Datoteka automatski ide na podrazumevanu lokaciju za preuzimanje.
    - Pojavljuje se dijalog boks tako da možete izabrati ime datoteke i lokaciju.
    - Dijalog boks se pojavljuje tako da možete da izaberete da otvorite fajl sa podrazumevanim softverom ili da sačuvate u.

NAPOMENA : Izvoz datoteka može direktno vratiti informacije iz skupa podataka. Ovo čini datoteke ranjivim na CSV ubrizgavanje ako uvezeni podaci sadrže formule ili komande. Iz tog razloga, izvoz fajlova
Može da podstakne bezbednosna upozorenja. Da biste izbegli zlonamerne aktivnosti, isključite veze i makroe prilikom čitanja izvezenih datoteka.

Primenjuju se sledeća pravila:

- Izvezeni fajlovi se preuzimaju u podrazumevani direktorijum za preuzimanje konfigurisan u pretraživaču koji trenutno koristite.
- Preuzeta datoteka je nazvana po vizuelizaciji iz koje ste ga izvezli. Da bi ime datoteke bilo jedinstveno, ono ima sekvencijalnu vremensku oznaku (tip podataka iz Uniksove epohe).
- Za tabelarne grafikone, Insights podržava izvoz do 1 miliona redova ili 500 MB podataka, u zavisnosti od toga koja je granica dostignuta prvo.
- Za sve ostale vizuelne efekte, uključujući i pivot tabele, ograničenja koja se primenjuju na izvoz su ista ograničenja koja se primenjuju na tip vizuelnog efekta.
- Ne možete izvoziti podatke iz uvida jer uvidi konzumiraju podatke, ali ne sadrže podatke.
- Uvid ne podržava izvoz podataka iz više od jedne vizualizacije istovremeno. Da biste izvezli podatke iz dodatnih vizuelnih sadržaja u istoj analizi ili kontrolnoj tabli, ponovite ovaj postupak za svaki vizuelni prikaz. Da biste izvezli sve podatke sa kontrolne table ili analize, potrebno je da se povežete sa originalnim izvorom podataka koristeći važeće akreditive i alat koji možete koristiti za izdvajanje podataka.

Srodne teme

- Duplikat vizuelnih uvida
- Preimenujte vizuelne efekte uvida
- Pogledaj vizuelne podatke u Insights
- Osvežite vizuelne efekte u Insights
- Izbrišite vizuelne efekte uvida

Osvežite vizuelne efekte u Insights

Kada radite u analizi uvida ili kontrolnoj tabli, vizuelni efekti se osvežavaju i ponovo učitavaju kada promenite nešto što utiče na njih, kao što je ažuriranje parametra ili kontrole filtera. Ako se prebacite na novi list nakon promene parametra ili filtera, samo vizuelni elementi na koje utiče promena osvežavaju se na novom listu. U suprotnom, vizuelni prikazi se ažuriraju svakih 30 minuta kada promenite listove. Ovo je podrazumevano ponašanje za sve analize i kontrolne table.

Ako želite da osvežite sve vizuelne efekte kada prebacite listove, bez obzira na promenu, to možete učiniti za svaku analizu koju kreirate.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Osvežite sve vizuelne efekte svaki put kada prebacite listove u analizi

1. U analizi kliknite na dugme **Listovi** u gornjem meniju i izaberite **Podešavanja** rasporeda. Otvori **se okno Podešavanja** .
2. Proširite odeljak **Podešavanja** analize.
3. Uključite Ponovo **učitajte vizuelne slike svaki put kada prebacim listove**.
4. Kliknite na dugme **Primeni**.

Srodne teme

- Duplikat vizuelnih uvida
- Preimenujte vizuelne efekte uvida
- Pogledaj vizuelne podatke u Insights
- Izvoz podataka iz vizuelnih sadržaja
- Izbrišite vizuelne efekte uvida

Izbrišite vizuelne efekte uvida

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

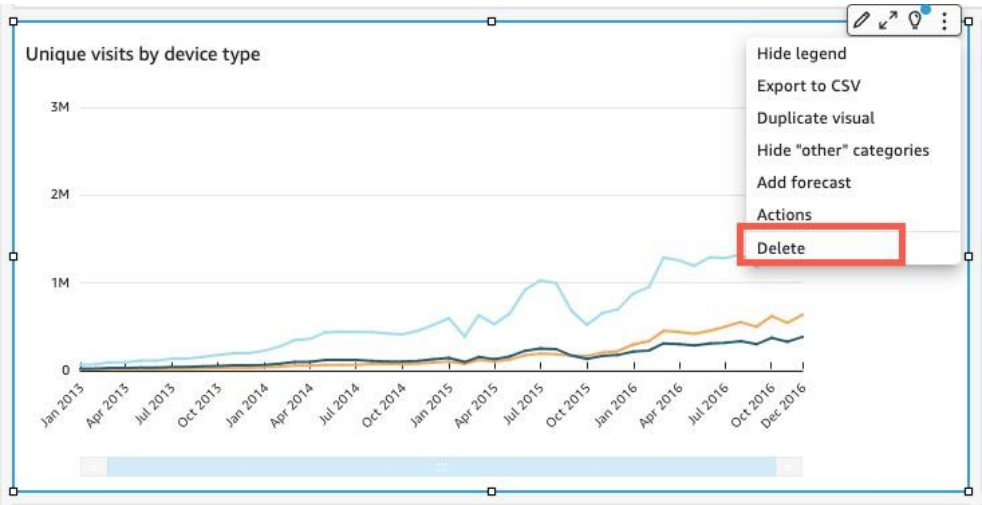
Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Izbrišite vizuelni

1. Kliknite **Opcije** menija (tri tačke) na vizuelnom prikazu koji želite da izbrišete.
2. Izaberite **Izbriši**.



Srodne teme

- Duplikat vizuelnih uvida
- Preimenujte vizuelne efekte uvida
- Pogledaj vizuelne podatke u Insights
- Izvoz podataka iz vizuelnih sadržaja
- Osvežite vizuelne efekte u Insights

Vizuelni tipovi u Insights

Uvid nudi niz vizuelnih tipova koje možete koristiti za prikaz podataka. Koristite linkove u odeljku Povezane teme da biste saznali više o mogućnostima svakog tipa vizuelnog efekta.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Mere i dimenzije

Termin *mera* koristimo da se odnosi na numeričke vrednosti koje koristite za merenje, poređenje i agregaciju u vizuelnim prikazima. Mera može biti ili numeričko polje, kao što je trošak proizvoda, ili numerički agregat na polju bilo kog tipa podataka, kao što je broj ID-ova transakcija.

Mi koristimo termin *dimenzija* ili *kategorija* da se odnosi na tekstualna ili datumska polja koja mogu biti stavke, kao što su proizvodi, ili atributi koji se odnose na mere i mogu se koristiti za njihovu podelu. Primeri su datum prodaje za podatke o prodaji ili proizvođač proizvoda za brojeve zadovoljstva kupaca. Uvid automatski identifikuje polje kao meru ili dimenziju na osnovu tipa podataka.

Numerička polja mogu da deluju kao dimenzije, na primer poštanski brojevi i većina ID brojeva.

Umesto toga, možete da promenite da li je polje prikazano kao dimenzija ili mera na osnovu analize po analizi. Za više informacija pogledajte odeljak "Polja kao dimenzije i mere" u Dodavanje vizuelnih elemenata u analize uvida.

Granice prikaza

Svi vizuelni tipovi ograničavaju broj tačaka podataka koje prikazuju, tako da su vizuelni elementi (kao što su linije, trake ili mehurići) i dalje lako pregledati i analizirati. Vizuelni bira prvih *n* redova za prikaz do ograničenja za taj tip vizuelnog efekta. Selekcija je ili prema redosledu sortiranja, ako je primenjena, ili u podrazumevanom redosledu u suprotnom.

Broj podržanih tačaka podataka varira u zavisnosti od vizuelnog tipa. Da biste saznali više o ograničenjima prikaza za određeni tip vizuelnog prikaza, pogledajte temu za taj tip Srodne teme sekcija.

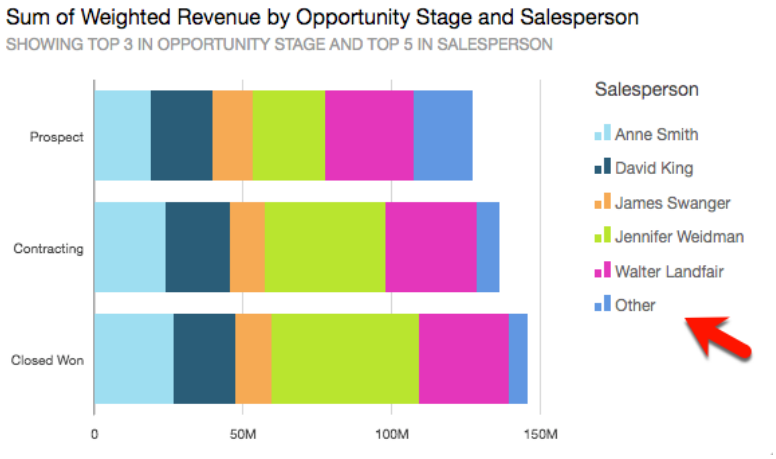
Vizuelni naslov identifikuje broj prikazanih tačaka podataka ako ste dostigli ograničenje prikaza za taj tip vizuelnog prikaza. Ako imate veliki skup podataka i želite da izbegnete pokretanje granice vizuelnog prikaza, koristite jedan ili više filtera da biste smanjili količinu prikazanih podataka. Za više informacija o korišćenju filtera sa vizuelnim sadržajima, pogledajte Filtriranje podataka u Insights.

Za kontrolne table i analize, Insights podržava sledeće:

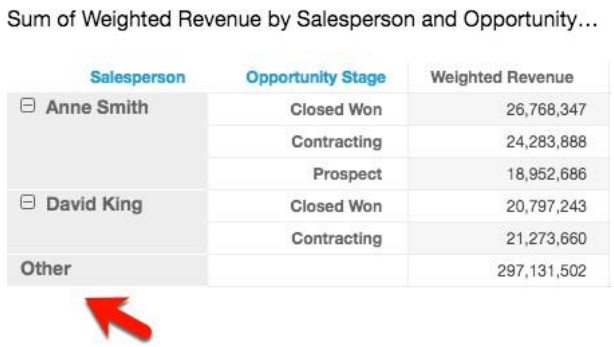
- 50 skupova podataka po kontrolnoj tabli
- 20 listova po kontrolnoj tabli
- 30 objekata vizuelizacije po listu

Takođe možete da izaberete da ograničite koliko tačaka podataka želite da prikažete u vašem vizuelnom pre nego što se dodaju u **drugu** kategoriju. Ova kategorija sadrži agregirane podatke za sve podatke izvan granice preseka za tip vizuelnog efekta koji koristite - ili onaj koji nametnete ili onaj koji se zasniva na ograničenjima prikaza. Možete koristiti vizuelni meni da izaberete da li želite da prikažete drugu **kategoriju** . Druga kategorija se ne pojavljuje na parcelama rasipanja, toplotnim mapama, mapama, tabelama (tabelarni izveštaji) ili ključnim indikatorima učinka (KPI). Takođe ne prikazuje online grafikone kada je k-osa datum. Bušenje u **drugu** kategoriju nije podržano.

Sledeća slika prikazuje drugu **kategoriju** na bar grafikonu.



Sledeća slika prikazuje drugu **kategoriju** na pivot tabeli.



Procedure

Sakrijte ili prikažite kategoriju "ostalo"

1. Kliknite na dugme **Opcije** menija (tri tačke u gornjem desnom uglu vizuelnog).
2. Izaberite **Sakrij "ostale" kategorije** ili **Prikaži "druge" kategorije**.

Prilagodite broj tačaka podataka za prikaz

Možete odabrati broj tačaka podataka za prikaz na glavnoj osi nekih vizuelnih prikaza. Nakon što se ovaj broj prikaže na grafikonu, sve dodatne tačke podataka su uključene u kategoriju "ostalo". Na primer, ako odlučite da uključite 10 tačaka podataka od 200, 10 prikaz u grafikonu i 190 postaju deo kategorije "ostalo".

1. Kliknite na dugme **Format visual** (ikona grafikona u gornjem desnom uglu vizuelnog). **Otvara se panel Properties** .
2. Koristite sledeću tabelu da biste odredili koje polje dobro sadrži postavku tačke podataka i koji broj tačaka podataka vizuelni tip prikazuje podrazumevano.

Vizuelni tip	Gde pronaći postavku tačke podataka	Podrazumevani broj Tačke podataka
Bar grafikon, horizontalni	Y-osa – Broj prikazanih tačaka podataka	2,500
Bar grafikon, vertikala	X-osa – Broj prikazanih tačaka podataka	2,500
Kombinovani grafikon	X-osa – Broj prikazanih tačaka podataka	2,500
Toplotna mapa	Redovi – Broj prikazanih redova Kolone – Broj prikazanih kolona	100
Linijski grafikon	X-osa – Broj prikazanih tačaka podataka	10,000
Torta grafikon	Grupa/Boja – Broj prikazanih kriški	20
Mapa drveta	Grupiraj po – Broj prikazanih kvadrata	100

Srodne teme

- Koristite AutoGraph
- Koristite bar grafikone
- Koristite kutije parcele
- Koristite kombinovane grafikone
- Koristite prilagođeni vizuelni sadržaj
- Koristite krofne grafikone

- Koristite grafikone toka
- Koristite merne karte
- Koristite toplotne mape
- Koristite histograme
- Koristite KPI
- Koristite linijske grafikone
- Kreirajte mape u Insights
- Koristite male višestruke
- Koristite tortne grafikone
- Koristite pivot tabele
- Koristite radarske grafikone
- Koristite Sankei dijagrame
- Koristite rasipanje parcele
- Koristite tabele kao vizuelne efekte
- Koristite tekstualne kutije
- Koristite mape drveća
- Koristite grafikone vodopada
- Koristite oblake reči
- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite AutoGraph

AutoGraph nije sam vizuelni tip, već vam omogućava da kažete Insights da izaberete vizuelni tip za vas. Kada kreirate vizuelni odabir AutoGraph, a zatim odabirom polja, Insights koristi najprikladniji tip vizuelnog efekta za broj i tipove podataka polja koja izaberete.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Kreirajte vizuelni koristeći AutoGraph

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **Autograph** .

4. Prevucite podatke koje želite da uključite u vizuelni iz **Podaci panel u** Dodajte polje podataka **bunara** .

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite bar grafikone

Preduslovi

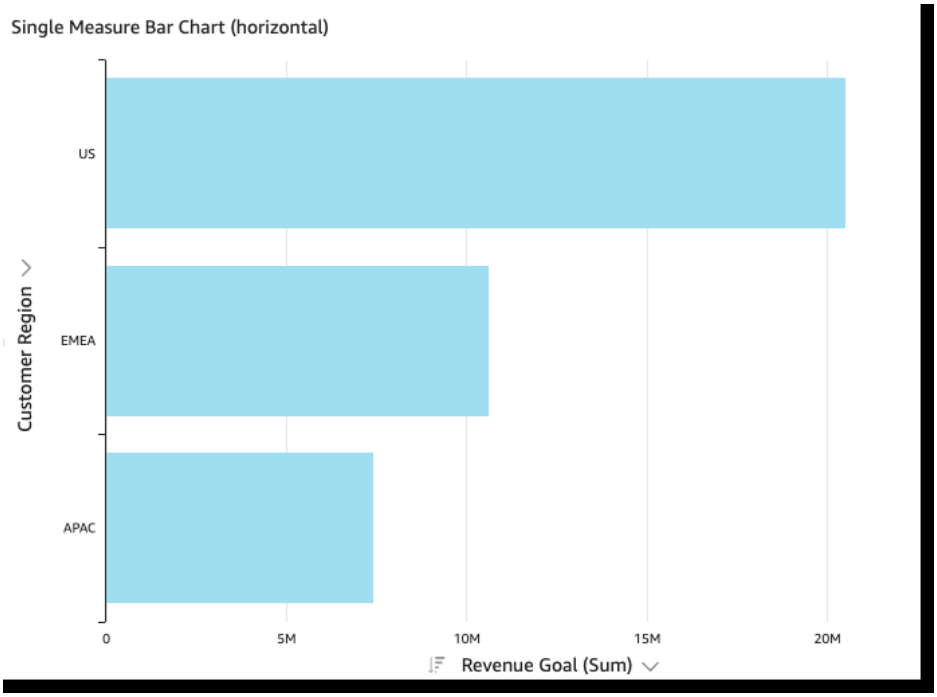
- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

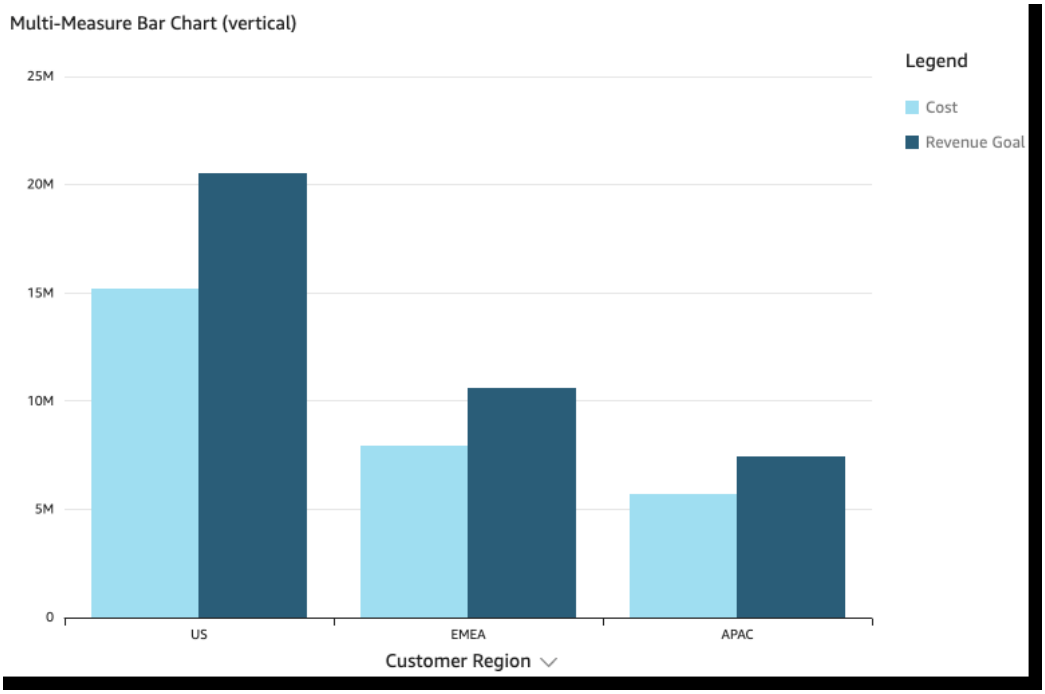
Uvid > analize > Kliknite na analizu

Uvid podržava sledeće tipove bar grafikona, sa horizontalnom ili vertikalnom orijentacijom:

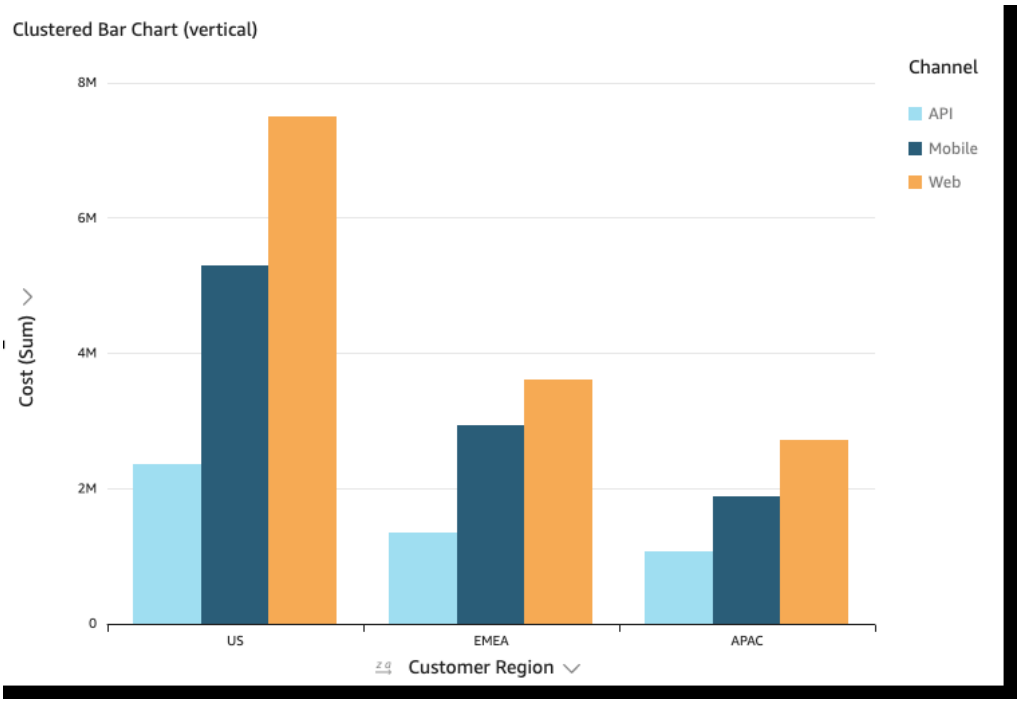
- Single-measure – Trakasti grafikon sa jednom merom prikazuje vrednosti za jednu meru za dimenziju. Na primer, cilj prihoda po regionu, kao što je prikazano na sledećoj slici.



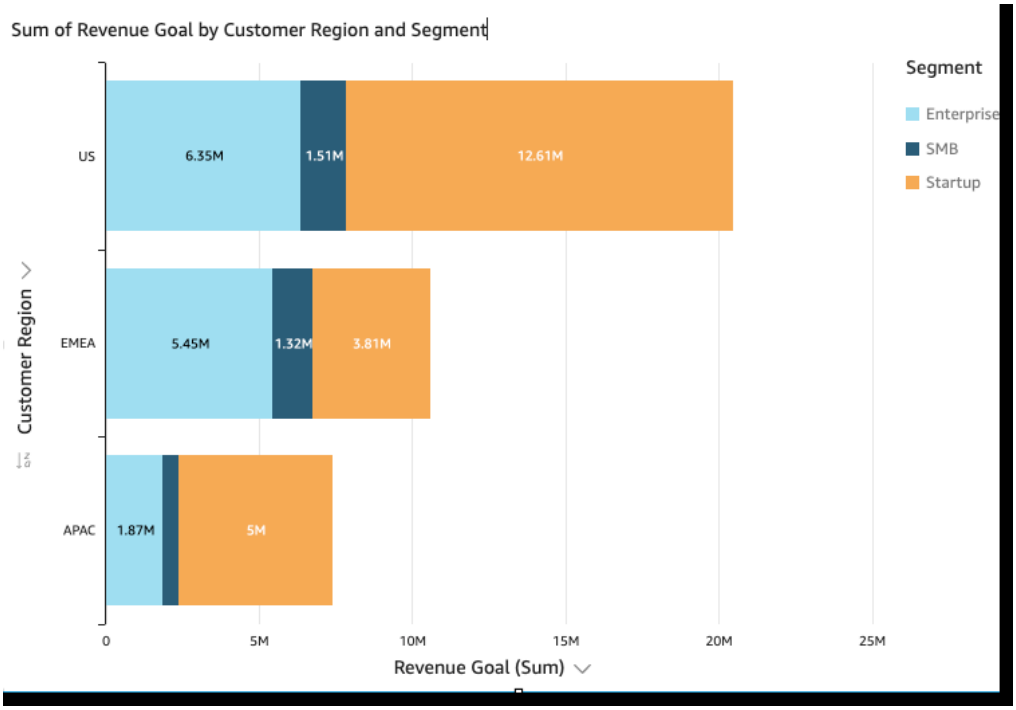
- Multi-measure – Trakasti grafikon sa više mera prikazuje vrednosti za višestruku meru za dimenziju. Na primer, cilj prihoda i cena po regionu, kao što je prikazano na sledećoj slici.



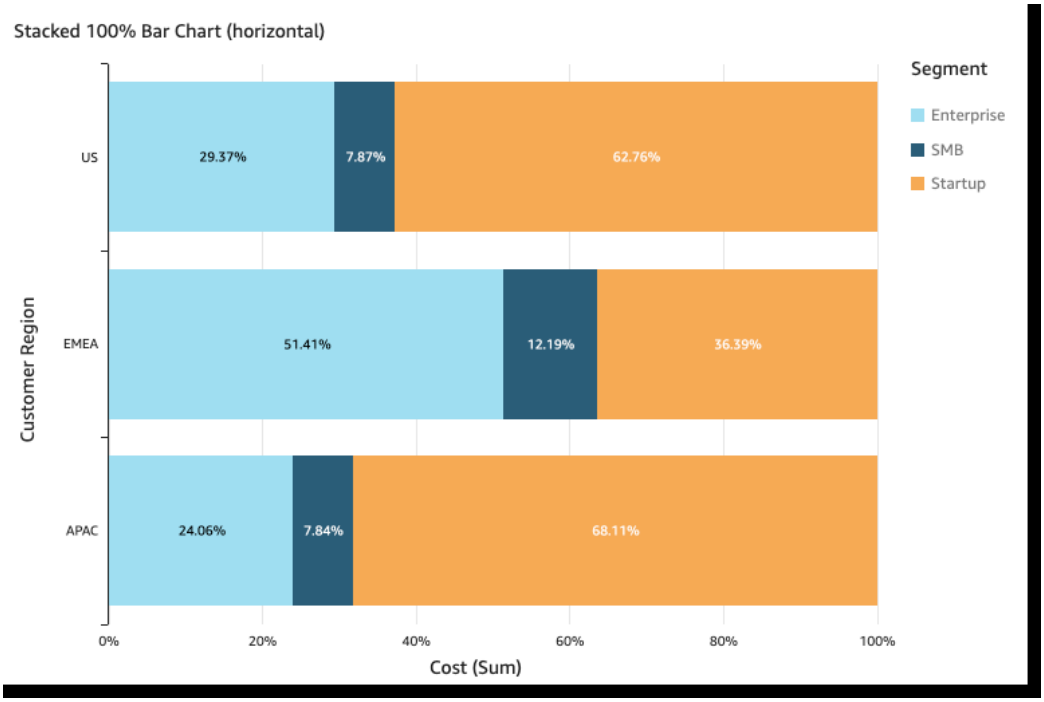
- Grupisani – Grupisani bar grafikon prikazuje vrednosti za jednu meru za dimenziju, grupisane po drugoj dimenziji. Na primer, troškovi za svaki kanal u regionu, kao što je prikazano na sledećoj slici.



- Naslagani – Naslagani bar grafikon je sličan grupisanom bar grafikonu po tome što prikazuje meru za dve dimenzije. Međutim, umesto grupisanja traka za svaku zavisnu dimenziju po nadređenoj dimenziji, ona prikazuje jednu traku po nadređenoj dimenziji. Koristi blokove boja unutar traka da prikaže relativne vrednosti svake stavke u dimenziji deteta. Blokovi boja odražavaju vrednost svake stavke u dimenziji deteta u odnosu na ukupan iznos za meru. Naslagani grafikon koristi skalu zasnovanu na maksimalnoj vrednosti za izabranu meru. Na primer, cilj prihoda za svaki segment po regionima, kao što je prikazano na sledećoj slici.



- Naslagani 100 posto – Naslagani 100 posto bar grafikon je sličan naslaganom bar grafikonu. Međutim, u naslaganom 100 posto bar grafikona, blokovi boja odražavaju procenat svake stavke u dimenziji deteta, od 100 procenata. Na primer, procenat troškova svakog segmenta po regionu, kao što je prikazano na sledećoj slici.



Trakasti grafikoni prikazuju do 2.500 tačaka podataka na osi za vizuelne elemente koji ne koriste grupu ili boju. Za vizuelne efekte koji koriste grupu ili boju, oni prikazuju do 50 tačaka podataka na osi i do 50 tačaka podataka za grupu ili boju. Za više informacija o tome kako Insights obrađuje podatke koji spadaju izvan granica prikaza, pogledajte odeljak "Ograničenja prikaza" u Visual tipovima u Insights-u.

Procedure

Kreirajte trakasti grafikon sa jednom merom

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na Horizontalna **bar grafikon** or **Vertikalna bar grafikon** ikona.

4. Povucite dimenziju sa panela **podataka** u **polje Ks osa** ili **I osa** dobro.
5. Prevucite meru iz panela **podataka** u **polje Vrednost** dobro.

Kreirajte trakasti grafikon sa više mera

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na Horizontalna **bar grafikon** or **Vertikalna bar grafikon** ikona.

4. Povucite dimenziju sa panela **podataka** u **polje Ks osa** ili **I osa** dobro.
5. Prevucite najmanje dve mere iz panela **podataka** u **polje Vrednost** dobro.

Kreirajte grupisani bar grafikon

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na Horizontalna **bar grafikon** or **Vertikalna bar grafikon** ikona.

4. Povucite dimenziju sa panela **podataka** u **polje Ks osa** ili **I osa** dobro.
5. Prevucite meru iz panela **podataka** u **polje Vrednost** dobro.
6. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Grupa / Boja** dobro.

Kreirajte složeni bar grafikon

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na Horizontalni **složeni bar grafikon** or **Vertikalni naslagani bar grafikon** ikona.

4. Povucite dimenziju sa panela **podataka** u **polje Ks osa** ili **I osa** dobro.
5. Prevucite meru iz panela **podataka** u **polje Vrednost** dobro.
6. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Grupa / Boja** dobro.
7. (Opciono) Dodajte oznake podataka i prikažite ukupne iznose:

a. Kliknite **Format visual** (ikona grafikona u gornjem desnom uglu vizuelnog). Nekretnine Panel se otvara.

b. Toggle on **Oznake podataka**. Oznake za svaku vrednost mere se pojavljuju u grafikonu.

c. Izaberite **Prikaži ukupne iznose**. Ukupni iznosi se pojavljuju za svaku traku na grafikonu.

Kreirajte složeni 100 posto bar grafikon

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na **Horizontalni naslagani 100% bar grafikon** ili **Vertikalni naslagani 100% bar grafikon** ikonu.

4. Povucite dimenziju sa panela **podataka** u **polje Ks osa** ili **I osa** dobro.
5. Prevucite najmanje dve mere iz panela **podataka** u **polje Vrednost** dobro.

Funkcije bar grafikona

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa bar grafikonima.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite Legenda displej	Da, sa Izuzetaka	Multi-mera i grupisani bar grafikoni prikazuju legendu. Horizontalni grafikoni sa jednom merom ne.	Legende o vizuelnim tipovima u Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite osu Opseg	Da		Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Pokažite ili sakrijte osu linije, mrežne linije, oznake ose, i Ikone za sortiranje osa	Da		Formatirajte ose i mrežne linije o vizuelnim tipovima u Insights
Promenite vizuelni	Da		Boje u vizuelnim tipovima u

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Boje			Uvid
Fokusirajte se na ili isključite elemente	Da, sa izuzecima	Možete se fokusirati ili isključiti bilo koju traku na grafikonu, osim kada koristite polje datuma kao dimenziju za osu. U tom slučaju, možete se fokusirati samo na traku, a ne isključiti je.	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Da	Možete sortirati na poljima koja ste izabrali za osu i vrednosti.	Sortiranje vizuelnih podataka u Insights
Izvršite agregaciju polja	Da	Morate da primenite agregaciju na polje ili polja koja izaberete za vrednost. Ne možete primeniti agregaciju na polja koja izaberete za osu ili grupu/boju.	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Da	Možete dodati nivoe bušenja na Osa i grupa / boja polje bunara.	
Prikaži oznake podataka			Da Oznake podataka o vizuelnim tipovima u Insights
Pokaži složene ukupne iznose bar grafikona	Da	Prikazivanje ukupnih iznosa u naslaganom grafikonu je dostupno samo kada izaberete da prikažete oznake podataka.	Kreirajte složeni bar grafikon

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite kutije parcele

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

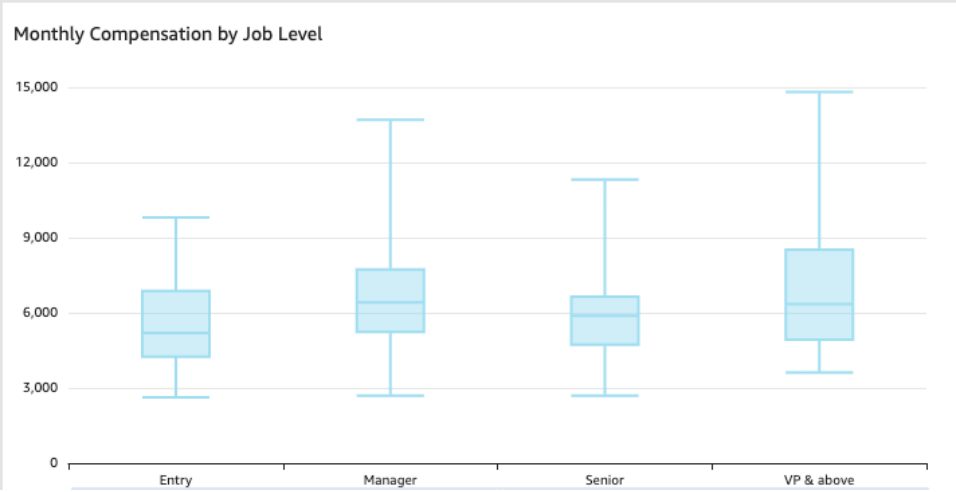
Bok parcele, takođe poznate kao bok i brkovi, prikazuju podatke objedinjene iz više izvora u jedan vizuelni, pomažući vam da donosite odluke zasnovane na podacima. Koristite kutiju da biste vizualizovali kako se podaci distribuiraju preko ose ili tokom vremena, na primer letovi odloženi tokom sedmodnevnog vremenskog perioda. Tipično, kutija parcela detaljno informacije u četvrtinama:

- **Minimum** – Najniža tačka podataka isključujući outliers.
- **Maksimum** – Najviša tačka podataka isključujući outliers.
- **Medijan** – Srednja vrednost skupa podataka.
- **Prvi kvartil** – Srednja vrednost između najmanjeg broja i medijana skupa podataka. Prvi kvartil ne uključuje minimum ili medijan.
- **Treći kvartil** – Srednja vrednost između najvećeg broja i medijana skupa podataka. Treći kvartil ne uključuje maksimum ili medijan.

Outliers su ekstremne tačke podataka koje nisu uključene u izračunavanje ključnih vrednosti kutije. Pošto se outliers izračunavaju odvojeno, njihove tačke podataka se ne pojavljuju odmah nakon kreiranja bok parcele. Bok parcele prikazuju do 10.000 tačaka podataka. Ako skup podataka sadrži više od 10.000 tačaka podataka, u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza pojavljuje se upozorenje.

Bok parcele podržavaju neka izračunata polja, ali ne sve. Svako izračunato polje koje koristi funkciju prozora, na primer avgOver, rezultira SQL greškom.

Sledeći snimak ekrana prikazuje kutiju.



Procedura

Kreirajte osnovni okvir parcele vizuelni

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **Bok plot**.

4. Prevucite bar jednu meru iz panela **Podaci** u **polje Vrednost** dobro.
5. (Opciono) Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Grupiraj po** dobro. Bok parcele podržavaju do pet metrika i jednu grupu, ali ne prikazuju ako se isporučuju duple metrike.
6. (Opciono) Da biste dodali slojeve bušenja, prevucite bar još jednu dimenziju iz panela **podataka** u **bunare Grupiraj po** polju. Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Srodne teme

- Opcije formatiranja dostupne za svaki tip vizuelnog efekta u Insights—Saznajte više o funkcijama dostupnim sa bok parcelama
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights—Saznajte kako da prilagodite svoju kutiju

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite kombinovane grafikone

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Koristeći kombinovani grafikon, možete kreirati jednu vizualizaciju koja prikazuje dve različite vrste podataka, na primer trendove i kategorije. Kombinovani grafikoni su takođe poznati kao linijski i kolonski (bar) grafikoni jer kombinuju linijski grafikon sa bar grafikonom. Bar grafikoni su korisni za upoređivanje kategorija. I bar grafikoni i linijski grafikoni su korisni za prikazivanje promena tokom vremena, ali bar grafikoni treba da pokažu veću razliku između promena.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Koristite kombinovani grafikon samo ako želite da pokažete odnos između traka i linija. Ako želite da objasnite kako se dva tipa grafikona odnose, verovatno bi trebalo da koristite dva odvojena
> Grafikone umesto toga.

Uvid podržava sledeće tipove kombinovanih grafikona:

- **Grupisani bar kombinovani grafikoni** – prikazuju skupove jednobojnih traka gde svaki skup predstavlja nadređenu dimenziju i svaka traka predstavlja podređenu dimenziju. Koristite ovaj grafikon da biste olakšali određivanje vrednosti za svaku traku.
- **Složeni bar kombinovani grafikoni** – prikaz višebojnih traka gde svaka traka predstavlja nadređenu dimenziju, a svaka boja predstavlja dimenziju deteta. Koristite ovaj grafikon da biste olakšali uvid u odnose između dimenzija deteta unutar nadređene dimenzije. Ovaj grafikon prikazuje ukupnu vrednost za nadređenu dimenziju i kako svako dete dodaje ukupnoj vrednosti. Da biste odredili vrednost za svaku dimenziju potomaka, uporedite veličinu odeljka boja sa oznakama podataka za tu osu.

Trake i linije prikazuju do 2.500 tačaka podataka na osi za vizuelne elemente koji ne koriste grupu ili boju. Za vizuelne efekte koji koriste grupu ili boju, trake prikazuju do 50 tačaka podataka na osi i do 50 tačaka podataka za grupu ili boju, a linije prikazuju 200 tačaka podataka na osi i do 25 tačaka podataka za grupu ili boju. Za više informacija o tome kako Insights obrađuje podatke koji spadaju izvan granica prikaza, pogledajte odeljak "Ograničenja prikaza" u Visual tipovima u Insights-u.

Pošto svaki grafikon funkcioniše drugačije, može biti korisno razumeti sledeće tačke pre nego što počnete:

- Tačke podataka u svakoj seriji se prikazuju na različitim skalama. Kombinovani grafikoni koriste skalu zasnovanu na maksimalnoj vrednosti za izabranu meru.
- Rastojanje između brojeva na osi neće odgovarati između linija i traka, čak i ako izaberete istu skalu za svaki tip grafikona.
- Radi jasnoće, pokušajte da koristite različite jedinice za meru u svakoj seriji podataka.

Procedura

Kreirajte kombinovani grafikon

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na **Grupirani bar kombinovani grafikon** ili **Složeni bar kombinovani grafikon** ikonu.

4. Prevucite dimenziju sa panela **podataka** u **polje Ks Osa** . Ova dimenzija je obično tekstualno polje koje je na neki način povezano sa merom i može se koristiti za segmentiranje da biste videli detaljnije informacije.
5. Prevucite bar jednu meru u **polje Bars** dobro. Svaka traka u grafikonu predstavlja mernu vrednost za stavku u dimenziji koju ste izabrali.
6. Prevucite bar jednu meru u **polje Linije** dobro.

   NAJBOLJA PRAKSA Kombinovani grafikon je kao da istovremeno koristite dva različita tipa vizualizacije. Uverite se da se podaci u trakama (ili kolonama) direktno odnose na podatke u
   Linija ili linije. Uvid ne sprovodi ovaj odnos, tako da je od suštinskog značaja da sami odredite ovaj odnos. Bez neke veze između linija i šipki, vizuelno gubi značenje.

7. (Opciono) Prevucite meru u dobro polje **Grupa/Boja za šipke** . Ako dobro koristite ovo polje, možete imati samo jednu meru u polju **Šipke** .
8. (Opciono) Da biste dodali slojeve bušenja, prevucite bar još jednu dimenziju u **Ks osa** ili **Grupa / Boja za Bars** polja bunara. Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Karakteristike kombinovanog grafikona

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa kombinovanim grafikonima.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite Legenda displej	Da, sa Izuzetaka	Kombinovani grafikoni sa više mera prikazuju legenda, a kombinovane karte sa jednom merom nemaju.	Legende o vizuelnim tipovima u Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite osu Opseg	Da	Možete podesiti opseg za osu.	Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Pokažite ili sakrijte osu linije, mrežne linije, oznake ose, i Ikone za sortiranje osa	Da		Formatirajte ose i mrežne linije o vizuelnim tipovima u Insights
Promenite vizuelni Boje	Da		Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključiti elemente	Da, sa Izuzetaka	Možete se fokusirati ili isključiti bilo koju traku na grafikonu, osim kada ste koristeći polje datuma kao dimenziju za osu. U tom slučaju, možete se fokusirati samo na traku, a ne isključiti je.	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Da	Možete sortirati na poljima koja ste izabrali za osu i vrednosti.	Sortiranje vizuelnih podataka u Insights
Izvršite agregaciju polja	Da	Morate da primenite agregaciju na polje ili polja koja izaberete za vrednost. Ne možete da primenite agregaciju na polja koja izaberete za osu ili grupu/boju.	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Da	Možete dodati nivoe bušenja na	Dodavanje bušenja u

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
		osa i grupa / boja polje bunara.	vizuelni podaci u Insights
Sinhronizujte y- osu	Da	Sinhronizujte i-ose za obe šipke i linije u jednu osu.	Opseg i skala na vizuelnim tipovima u Insights

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite prilagođeni vizuelni sadržaj

Možete ugraditi slike, online obrasce, veb stranice i online video zapise u svoje kontrolne table Insights koristeći prilagođeni tip grafikona vizuelnog sadržaja.

> **PRIMER** Možete ugraditi sliku logotipa vaše kompanije u kontrolne table. Takođe možete ugraditi online video sa najnovije konferencije vaše organizacije ili ugraditi online obrazac koji traži čitaoci kontrolne table ako je kontrolna tabla korisna.

Nakon što kreirate prilagođeni vizuelni sadržaj, možete koristiti akcije navigacije za navigaciju unutar njih. Takođe možete koristiti parametre za kontrolu onoga što se pojavljuje u njima.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Veb sadržaj koji želite da ugradite je iz izvora koji podržava pregled ili otvaranje sadržaja u IFrame-u. Ako izvor veb sadržaja ne podržava gledanje ili otvaranje u IFrame-u, sadržaj se ne pojavljuje u Insights-u, čak i ako je URL tačan.
- Omogućili ste sve kolačiće u pretraživaču koje će ljudi koristiti za pregled sadržaja. Blokiranje kolačića treće strane rezultira slikama koje se ne učitavaju u Insights.

Sledeća ograničenja važe za prilagođeni vizuelni sadržaj:

1342

- Podržane su samo https URL šeme.
- Prilagođeni vizuelni sadržaj nije podržan u izveštajima e-pošte.
- Slike i veb stranice koje koriste zaštitu od hotlinka neće se učitati u prilagođenim vizuelnim prikazima.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

NAJBOLJA PRAKSA

- Kada je to moguće, koristite ugrađene URL-ove, posebno za video zapise, online obrasce, tabele i dokumente. Ugrađeni URL-ovi stvaraju bolje iskustvo za čitaoce vaše kontrolne table i olakšavaju interakciju sa sadržajem. Obično možete pronaći URL koji se može ugraditi za sadržaj kada odlučite da delite sadržaj sa izvorne veb stranice.
- Da biste ugradili interne URL adrese ili URL-ove koje posedujete, možda ćete morati da ih podesite da budu otvoreni u IFrame.

Procedure

Ugradite sliku na kontrolnu tablu

Možete ugraditi online sliku u kontrolnu tablu koristeći URL slike.

Ugrađene slike se ne pojavljuju u pretraživaču koji ima blokirane kolačiće treće strane. Da biste videli ugrađene slike na kontrolnoj tabli, omogućite kolačiće nezavisnih proizvođača u podešavanjima pretraživača.

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na Prilagođeni **vizuelni sadržaj**ikona.

4. U **Properties** panel na desnoj strani stranice, proširite **Prilagođeni sadržaj**.
5. Unesite URL vizuala u **polje URL** .
6. Kliknite na dugme **Primeni**.
7. Toggle **Prikaži kao sliku** na. Slika se pojavljuje u vizuelnom prikazu.

Ova poruka se pojavljuje ako URL adresa nije slika, kao što je URL za projekciju slajdova, galeriju ili veb stranicu : Ovaj URL ne izgleda kao slika. Ažurirajte URL na sliku. Da biste to učinili, otvorite sliku koju želite da ugradite u posebnu karticu pretraživača ili izaberite URL koji se može ugraditi za sliku (obično se nalazi kada odlučite da delite sliku).

8. (Opciono) Da biste promenili veličinu slike, izaberite jednu od sledećih opcija iz Opcije veličine slike padajuće liste:

   - **Prilagodi širini** – Ova opcija odgovara slici širini vizuelnog.
   - **Prilagodi visini** – Ova opcija odgovara slici na visinu vizuelnog.
   - **Scale to visual** – Ova opcija skalira sliku na širinu i visinu vizuelnog. Ova opcija može iskriviti sliku.
   - **Ne skalirajte** – Ova opcija zadržava sliku u prvobitnoj skali i ne uklapa sliku u dimenzije vizuelnog. Sa ovom opcijom, slika je centrirana u vizuelnom prikazu, a pojavljuju se delovi slike koji se nalaze u širini i visini vizuelnog. Neki delovi slike se možda neće pojaviti ako je vizuelni prikaz manji od slike. Međutim, ako je vizuelno veće od slike, slika je usredsređena u vizuelnom i okružena je belim prostorom.

Ugradite online obrazac na kontrolnu tablu

Možete ugraditi online obrazac u kontrolnu tablu koristeći URL koji se može ugraditi.

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na Prilagođeni **vizuelni sadržaj**ikona.

4. U **Properties** panel na desnoj strani stranice, proširite **Prilagođeni sadržaj**.
5. Unesite URL obrasca u **polje URL** .

   NAJBOLJA PRAKSA Ako je moguće, koristite URL koji se može ugraditi za obrazac. Korišćenje ugrađenog URL-a stvara bolje iskustvo za čitaoce vaše kontrolne table koji bi možda želeli da komuniciraju
   Sa formom. Često možete pronaći URL koji se može ugraditi kada odlučite da delite obrazac na sajtu na kojem ga kreirate.

6. Kliknite na dugme **Primeni**. Obrazac se pojavljuje u vizuelnom obliku.

Ugradite veb stranicu na kontrolnu tablu

Možete ugraditi veb stranicu u kontrolnu tablu koristeći URL adresu.

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na Prilagođeni **vizuelni sadržaj**ikona.

4. U **Properties** panel na desnoj strani stranice, proširite **Prilagođeni sadržaj**.
5. Unesite URL veb stranice u **polje URL** .
6. Kliknite na dugme **Primeni**. Veb stranica se pojavljuje u vizuelnom prikazu.

Ugradite online video na kontrolnoj tabli

Možete ugraditi online video u kontrolnu tablu koristeći URL video zapisa koji se može ugraditi.

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na Prilagođeni **vizuelni sadržaj**ikona.

4. U **Properties** panel na desnoj strani stranice, proširite **Prilagođeni sadržaj**.
5. Unesite URL koji se može ugraditi u polje URL-a .

   Da biste pronašli URL koji se može ugraditi za video, podelite video i kopirajte URL za ugradnju iz IFrame koda.

   > **PRIMER** Sledi primer ugrađivanja URL-a za YouTube video: https://www.youtube.com/embed/*uniqueid*. Za Vimeo video, sledi primer ugrađenog URL-a: https://player.vimeo.com/video/*uniqueid*.

6. Kliknite na dugme **Primeni**. Video se pojavljuje u vizuelnom prikazu.

Srodne teme

- Dodavanje vizuelnih elemenata u analize uvida – Više informacija o dodavanju vizuelnih elemenata na kontrolnu tablu
- Vizuelni tipovi u Insights

- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite krofne grafikone

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Koristite krofne grafikone da biste uporedili vrednosti za stavke u dimenziji. Najbolja upotreba za ovu vrstu grafikona je da se prikaže procenat od ukupnog iznosa.

Svaki klin u krofni grafikonu predstavlja jednu vrednost u dimenziji. Veličina klina predstavlja proporciju vrednosti za izabranu meru koju stavka predstavlja u odnosu na celinu za dimenziju. Grafikoni krofni su najbolji kada preciznost nije važna i ima nekoliko stavki u dimenziji.

Donut grafikoni prikazuju do 20 tačaka podataka za grupu ili boju. Za više informacija o tome kako Insights obrađuje podatke koji spadaju izvan granica prikaza, pogledajte odeljak "Ograničenja prikaza" u Visual tipovima u Insights-u.

Procedura

Kreirajte grafikon krofne

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **Donut grafikona** .

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Grupa / Boja** dobro.
5. (Opciono) Da biste prikazali podelu vrednosti dimenzija po metričkoj vrednosti, prevucite meru u **Vrednost** polje dobro.

1346

6. (Opciono) Da biste dodali slojeve bušenja, prevucite najmanje još jedno polje iz panela **Podaci** u **bunare polja Grupa/Boja** . Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Karakteristike krofne grafikona

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa krofne grafikonima.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite legendu Prikazivanje	Da		Legende o vizuelnim tipovima u Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite osu Opseg	Ne može da se primeni		Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Promenite vizuelni Boje	Da		Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključite elemente	Da, sa izuzecima	Možete se fokusirati ili isključiti klin u krofni grafikonu, osim ako ne koristite Polje datuma kao dimenzija. U tom slučaju, možete se fokusirati samo na klin, a ne isključiti ga.	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Da	Možete sortirati na polju koje ste izabrali za vrednost ili grupu ili boju.	Sortiraj pivot tabele u Insights
Izvršite agregaciju polja	Da	Morate da primenite agregaciju na polje koje ste izabrali za vrednost. Ne možete da primenite agregaciju na polje koje ste izabrali za grupu ili boju.	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Da	Možete dodati nivoe bušenja na	Dodavanje bušenja u

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
		Grupa / Boja polje dobro.	vizuelni podaci u Insights
Izaberite veličinu	Da	Možete odabrati koliko je debela krofna grafikon: mala, srednja ili velika.	Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
Prikaži ukupne iznose	Da	Možete da izaberete da prikažete ili sakrijete agregat polja vrednosti. Od strane podrazumevano, ovo prikazuje ukupan broj polja Grupa / Boja ili ukupno zbir polja Vrednost.	Formatirajte vizuelni prikaz u Insights

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite grafikone toka

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Koristite grafikon toka da biste vizualizovali podatke koji se kreću kroz više faza u linearnom procesu. U grafikonu lijevka, svaka faza procesa je predstavljena u blokovima različitih oblika i boja. Prva faza, poznata kao glava, je najveći blok i slede manje faze, poznate kao vrat, u obliku levka. Veličina bloka koji predstavlja svaku fazu u grafikonu je procenat od ukupnog broja i proporcionalna je njegovoj vrednosti. Što je veća veličina bloka, to je veća njegova vrednost.

1348

Levak grafikoni su često korisni u poslovnom kontekstu, jer možete da vidite trendove ili potencijalne problematične oblasti u svakoj fazi, kao što su uska grla. Na primer, oni vam mogu pomoći da vizualizujete iznos potencijalnog prihoda u svakoj fazi prodaje, od prvog kontakta do konačne prodaje i dalje kroz održavanje.

Procedura

Kreirajte osnovni levak grafikon vizuelni

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na **levak grafikon** ikonu.

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Grupiraj po** dobro.
5. (Opciono) Da biste dodali slojeve bušenja, prevucite bar još jedno polje iz panela **podataka** u **polje Grupiraj po** bunaru. Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

   Da biste razumeli funkcije koje podržavaju levkasti grafikoni, pogledajte Opcije oblikovanja dostupne za svaki tip vizuelnog efekta u Insights-u. Za opcije prilagođavanja, pogledajte Formatiranje vizuelnog u Insights.

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite merne karte

Koristite merne grafikone da biste uporedili vrednosti za stavke u meri. Možete ih uporediti sa drugom merom ili sa prilagođenim iznosom.

Merač grafikon je sličan nedigitalnom meraču, na primer merač gasa u automobilu. Prikazuje koliko ima stvari koju merite. U mernom grafikonu, ovo merenje može postojati samostalno ili u odnosu na drugo merenje. Svaki odeljak boja u mernom grafikonu predstavlja jednu vrednost.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Kreirajte merni grafikon

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **mernog grafikona** .

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje vrednosti** dobro.
5. (Opciono) Da biste uporedili dve mere, prevucite drugu meru u **polje Ciljna vrednost** dobro. Ako želite da uporedite jednu meru sa ciljnom vrednošću koja nije u vašem skupu podataka, možete koristiti izračunato polje koje sadrži fiksnu vrednost.
6. (Opciono) Da biste prilagodili kako izgleda merni grafikon, proširite **Opcije** merača u **panelu Properties** (leva strana stranice). Dostupne su sledeće opcije:
    - **Prikazana** vrednost—Sakrij vrednost, prikaži stvarnu vrednost ili prikaži poređenje dve vrednosti
    - **Metod** upoređivanja—Uporedite vrednosti kao procenat, stvarnu razliku između vrednosti ili razliku kao procenat
    - **Stil** osovine—
        - **Opseg**—Numerički minimalni i maksimalni opseg za prikaz u tabeli merača
        - **Rezervna podloga** (%)—Dodato na vrh opsega (ciljna, stvarna vrednost ili maks)
    - **Stil** luka—Stepeni luka prikazuje (180° do 360°)
    - **Debljina**—Debljina luka (mala, srednja ili velika)

- **Veličina** fonta primarne vrednosti – Automatski izabrana od strane Insights, ili veličine od ekstra male do ekstra velike

Karakteristike mernog grafikona

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa mernim grafikonima.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite legendu Prikazivanje	Da		Legende o vizuelnim tipovima u Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Format merač	Da	Možete da prilagodite vrednost prikazan, metod poređenja, stil osovine, stil luka, i debljina merača.	
Promenite osu Opseg	Ne		
Promenite vizuelni Boje	Da	Boja u prvom planu ispunjena površina; ona predstavlja vrednost. Priključak boja pozadine nepopunjena površina; To je predstavlja ciljnu vrednost ako je jedan Izabrali.	Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključiti elemente	Ne		
Sortiranje	Ne		Sortiranje vizuelnih podataka u Uvid
Polje za izvođenje Agregacija	Da		Promena polja Agregacija
Dodajte drill-dovns	Ne		

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite toplotne mape

Preduslovi

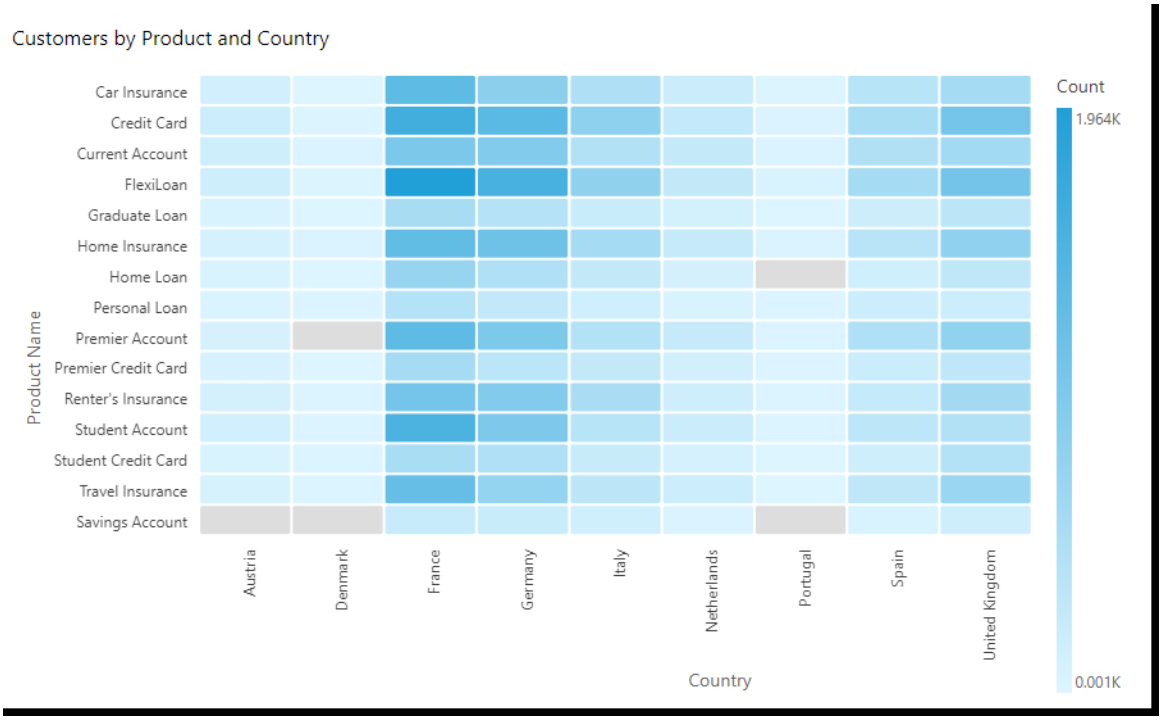
- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Koristite toplotne mape da biste prikazali meru za preseku dve dimenzije, sa kodiranjem boja kako biste lako razlikovali gde vrednosti spadaju u opseg. Toplotne mape se takođe mogu koristiti za prikaz broja vrednosti za presek dve dimenzije.

Na primer, sledeća toplotna mapa pokazuje koji proizvodi se najviše koriste od strane kupaca u ovim zemljama, mereno jednostavnim brojanjem.



Svaki pravougaonik na toplotnoj mapi predstavlja vrednost za određenu meru za presek izabranih dimenzija. Boja pravougaonika predstavlja gde vrednost spada u opseg za meru, sa tamnijim bojama koje ukazuju na veće vrednosti i svetlije boje koje ukazuju na niže.

Toplotne mape prikazuju do 50 tačaka podataka za redove i do 50 tačaka podataka za kolone. Za više informacija o tome kako Insights obrađuje podatke koji spadaju izvan granica prikaza, pogledajte odeljak "Ograničenja prikaza" u Visual tipovima u Insights-u.

NAJBOLJA PRAKSA Toplotne mape su slične pivot tabelama. Koristite toplotnu mapu ako želite da identifikujete trendove i izuzetke, jer upotreba boje olakšava njihovo uočavanje. Koristite pivot tabelu ako želite

Da biste dalje analizirali podatke o vizuelnom prikazu, na primer promenom redosleda sortiranja kolona ili primenom agregatnih funkcija preko redova ili kolona.

Procedura

Napravite toplotnu mapu

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu Heat mapa .

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u polje Rovs dobro.
5. Povucite dimenziju u **polje Kolone** dobro.
6. Prevucite meru u **polje Vrednosti** dobro.
7. (Opciono) Da biste dodali slojeve za bušenje, prevucite najmanje još jedno polje iz panela **podataka** u **bunare polja Redovi** ili **Kolone** . Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Karakteristike toplotne mape

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa toplotnim mapama.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite legendu Prikazivanje	Da		Legende o vizuelnim tipovima u Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite osu Opseg	Ne može da se primeni		Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Promenite vizuelni Boje	Ne		Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključite elemente	Da, sa izuzecima	Možete se fokusirati ili isključiti pravougaonik u toplotnoj mapi, osim kada Koristite polje datuma kao dimenziju ROVS. U tom slučaju, možete se fokusirati samo na pravougaonik, a ne isključiti ga.	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Da	Možete sortirati po poljima koja ste izabrali za kolone i vrednosti.	Sortiranje vizuelnih podataka u Insights

1354

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Izvršite agregaciju polja	Da	Morate da primenite agregaciju na polja koja izaberete za vrednost. Ne možete da primenite agregaciju na polja koja izaberete za redove ili kolone.	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Da	Možete dodati nivoe bušenja na Redovi i kolone polja bunara.	Dodavanje bušenja vizuelnim podacima u Insights
Uslovno oblikovanje	Ne		Uslovno oblikovanje na vizuelni tipovi u Insights

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite histograme

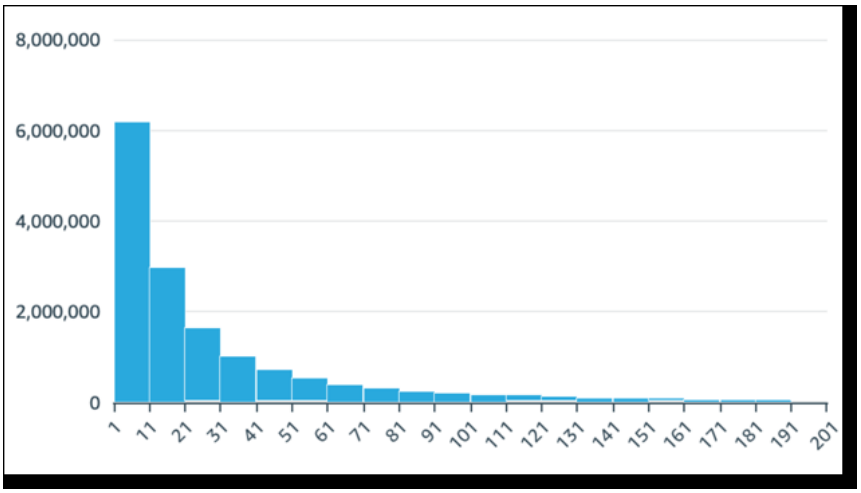
Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Koristite grafikon histograma u Uvidu da biste prikazali distribuciju kontinuiranih numeričkih vrednosti u vašim podacima. Uvid koristi nenormalizovane histograme, koji koriste apsolutni broj tačaka podataka ili događaja u svakom korbi.



NAJBOLJA PRAKSA Obavezno podesite postavke formata tako da imate jasno prepoznatljiv oblik. Ako vaši podaci sadrže outliers, ovo postaje jasno ako uočite jednu ili više vrednosti isključeno Sa strane Ks-ose. Za informacije o tome kako Insights obrađuje podatke koji spadaju izvan granica prikaza, pogledajte odeljak "Ograničenja prikaza" u Visual tipovima u Insights-u.

Procedure

Kreirajte histogram

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **histograma** .

4. Prevucite meru iz panela **podataka** u **polje Grupiraj po** dobro. Dobijeni histogram pokazuje sledeće:
    - Ks-osa podrazumevano prikazuje 10 kanti, koje predstavljaju intervale u meri koju izaberete. Da biste prilagodili kante, pogledajte Formatiranje histograma.
    - I-osa prikazuje apsolutni broj pojedinačnih vrednosti u svakoj kanti.

Formatiranje histograma

1. Pređite mišem preko grafikona histograma sa kojim želite da radite i kliknite na dugme **Format visual** (ikona grafikona u gornjem desnom uglu vizuelnog). **Otvara se panel Properties** .
2. Podesite sledeće opcije da biste kontrolisali prikaz histograma:
   - Proširi **Histogram**. Izaberite *jednu od* sledećih postavki. Možete formatirati kante ili po broju ili širini, a ne oba zajedno.
     - **Broj** kanti za smeće: Broj kanti koje se prikazuju na Ks-osi.
     - **Širina** kante: Širina (ili dužina) svakog intervala. Ova postavka kontroliše broj stavki ili događaja koje treba uključiti u svaku kantu.

       PRIMER Ako su vaši podaci u minutama, možete podesiti ovo na 10 da biste prikazali intervale od 10 minuta.
   - Sa sledećim podešavanjima, možete istražiti najbolji način za formatiranje histograma za vaš skup podataka.

     PRIMER - U nekim slučajevima, možda imate visok vrh u jednoj kanti dok većina drugih kanti izgleda retko. Ovo nije koristan pogled.

     Sledeća podešavanja možete koristiti pojedinačno ili zajedno:
     - Uvid podrazumevano prikazuje do KSNUMKS kanti (kante). Ako želite da prikažete više (do 1.000), promenite postavku **X-ose** za **Broj tačaka podataka za prikaz.**
     - Omogućite **logaritamsku skalu** u **podešavanjima I-ose** .

       Ponekad vaši podaci ne odgovaraju obliku koji želite, a ova neusklađenost može dati pogrešne rezultate.

       PRIMER Ako je oblik iskrivljen toliko udesno da ne možete da ga pročitate kako treba, možete da primenite dnevnik skalu na njega. To ne normalizuje vaš Podaci, ali to ne smanjuje iskrivljenje.
     - Prikaz **oznaka** podataka.

       Možete omogućiti prikaz oznaka podataka da biste videli apsolutne brojeve na grafikonu. Čak i ako ne želite da ih prikažete u većini slučajeva, možete ih omogućiti dok razvijate analizu. Oznake vam mogu pomoći da odlučite o formatiranju i filtriranju

Opcije jer otkrivaju brojeve u kantama koje su premale da bi se izdvojile.

Da biste videli sve oznake podataka, čak i ako se preklapaju, omogućite **Dozvoli oznake da se preklapaju**

3. (Opciono) Promenite druge vizuelne postavke. Za više informacija, pogledajte Formatiranje vizuelnog efekta u Insights.

Karakteristike histograma

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa histogramima.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite Legenda displej	Ne		Legende o vizuelnim tipovima in Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite opseg osa	Ne	Međutim, možete promeniti broj intervala ili širinu intervala intervala (opseg distribucije).	
Prikažite ili sakrijte Linije osovine, mrežne linije, oznake osa i ikone sortiranja osa	Da		Formatirajte ose i mrežu linije na vizuelnim tipovima u Insights
Promena vizuelnih boja	Da		Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili ma elemenata za isključivanje	Ne		
Sortiranje	Ne		
Izvršite agregaciju polja	Ne	Histogrami koriste samo agregaciju brojanja.	
Dodajte drill-dovns	Ne		

1358

Kako funkcionišu histogrami

Iako histogrami izgledaju slično bar grafikonima, oni su veoma različiti. U stvari, jedina sličnost je njihov izgled jer koriste šipke. Na histogramu, svaka traka se naziva kanta ili kanta .

Svaka kanta sadrži niz vrednosti koje se nazivaju interval. Kada zastanete na jednoj od kanti, detalji o intervalu se pojavljuju u opisu koji prikazuje dva broja zatvorena u glifovima. Tip glifova koji okružuju označava da li su brojevi unutar njih deo intervala koji je unutar izabrane kante, na sledeći način:

- Uglata zagrada pored broja znači da je broj uključen.
- Zagrada pored broja znači da je broj isključen.

PRIMER

Prva traka u histogramu prikazuje sledeću notaciju.

[1, 10)

Uglata zagrada znači da je broj 1 uključen u prvi interval. Zagrada znači da je broj 10 isključen.

U istom histogramu, druga traka prikazuje sledeću notaciju.

[10, 20)

U ovom slučaju, 10 je uključeno u drugi interval, a 20 je isključeno. Broj 10 ne može postojati u oba intervala, tako da nam notacija pokazuje koji ga uključuje.

NOTA

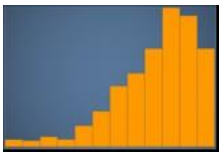
Obrazac koji se koristi za označavanje intervala u histogramu dolazi iz standardne matematičke notacije. Sledeći primeri pokazuju moguće obrasce, koristeći skup brojeva koji uključuje 10, 20 i svaki broj između.

- [10, 20] – Ovaj skup je zatvoren. Ima čvrste granice na oba kraja.
- [10, 21) – Ovaj set je napola otvoren. Ima tvrdu granicu sa leve strane i meku granicu sa desne strane.
- (9, 20] – Ovaj set je napola otvoren. Ima meku granicu sa leve strane i tvrdu granicu sa desne strane.
- (9, 21) – Ovaj set je otvoren. Ima meke granice na oba kraja.

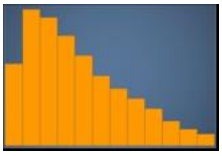
Budući da histogram koristi kvantitativne podatke (brojeve), a ne kvalitativne podatke, postoji logičan redosled distribucije podataka. To se zove *oblik*. Kante koje sadrže veći broj vrednosti formiraju vrh . Kante koje sadrže manji broj vrednosti formiraju *rep* na ivici grafikona i dolinu između vrhova.
Većina histograma spada u jedan od sledećih oblika:

- Asimetrične ili *iskrivljene* distribucije imaju vrednosti koje se grupišu blizu leve ili desne strane - donji ili gornji kraj X-ose. Smer iskrivljenosti je definisan gde je duži rep podataka, a ne gde je vrh. To je definisano na ovaj način jer ovaj pravac takođe opisuje lokaciju srednje vrednosti (prosek). U iskrivljenim distribucijama, srednja i srednja vrijednost su dva različita broja. Različite vrste iskrivljene distribucije su sledeće:

    - *Negativno* iskrivljeno ili *levo* iskrivljeno – Grafikon koji ima sredinu levo od vrha. Ima duži rep sa leve strane i vrh sa desne strane, ponekad praćen kraćim repom. Sledeći histogram prikazuje levo-iskrivljenu distribuciju.

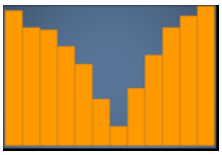
    - *Pozitivno* iskrivljen ili *desno* iskrivljen – Grafikon koji ima srednju vrednost desno od vrha. Ima duži rep sa desne strane i vrh sa leve strane, ponekad prethodi kraći rep. Sledeći histogram prikazuje desno-iskrivljenu distribuciju.

- Simetrične ili *normalne* distribucije imaju oblik koji se ogleda na svakoj strani središnje tačke (na primer, kriva zvona). U normalnoj distribuciji, srednja vrednost i medijan su iste vrednosti. Različiti tipovi normalne distribucije su sledeći:

    - Normalna distribucija, ili *unimodalna* – Grafikon koji ima jedan centralni vrh koji predstavlja najčešću vrednost. Ovo se obično naziva zvonasta kriva ili Gaussova distribucija. Sledeći histogram prikazuje normalnu distribuciju.

    - Bimodalni – Grafikon koji ima dva vrha koji predstavljaju najčešće vrednosti. Sledeći histogram prikazuje bimodalnu distribuciju.



- Multimodalni – Grafikon koji ima tri ili više vrhova koji predstavljaju najčešće vrednosti. Sledeći histogram prikazuje multimodalnu distribuciju.

- Uniforma – Grafikon koji nema vrhova ili dolina, sa relativno jednakom raspodelom podataka. Sledeći histogram prikazuje ravnomernu distribuciju.

Sledeća tabela prikazuje kako se histogram razlikuje od bar grafikona.

Histogram	Grafikon trake
Histogram prikazuje distribuciju vrednosti u jednom polju.	Bar grafikon upoređuje vrednosti u jednom polju, grupisane po dimenzijama.
Histogram sortira vrednosti u kante koje predstavljaju niz vrednosti. **PRIMER** 1–10, 10–20, i tako dalje.	Trakasti grafikon prikazuje vrednosti koje su grupisane u kategorije.
Zbir svih kanti jednak je tačno 100% vrednosti u filtriranim podacima.	Trakasti grafikon nije potreban za prikaz svih dostupnih podataka. Možete da promenite postavke prikaza na vizuelnom nivou. Na primer, trakasti grafikon može prikazati samo prvih 10 kategorija podataka.
Preuređivanje šipki umanjuje značenje grafikona u celini.	Šipke mogu biti u bilo kom redosledu bez promene značenja grafikona u celini.
Ne postoje razmaci između šipki, da predstavljaju	Postoje razmaci između šipki, da predstavljaju

Histogram	Grafikon trake
činjenica da je ovo kontinuirani podaci.	činjenica da je ovo kategorički podatak.
Ako je linija uključena u histogram, ona predstavlja opšti oblik podataka.	Ako je linija uključena u bar grafikon, to se zove kombinovani grafikon, a linija predstavlja drugačiju meru od traka.

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite KPI

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Koristite ključni indikator učinka (KPI) da biste vizualizovali poređenje između ključne vrednosti i njene ciljne vrednosti.

KPI prikazuje poređenje vrednosti, dve vrednosti koje se upoređuju i vizuelni prikaz koji pruža kontekst podacima koji se prikazuju. Možete birati između skupa unapred dizajniranih rasporeda koji odgovaraju vašim poslovnim potrebama. Sledeća slika prikazuje primer KPI vizuala koji koristi sparkline.

Procedure

Kreirajte KPI

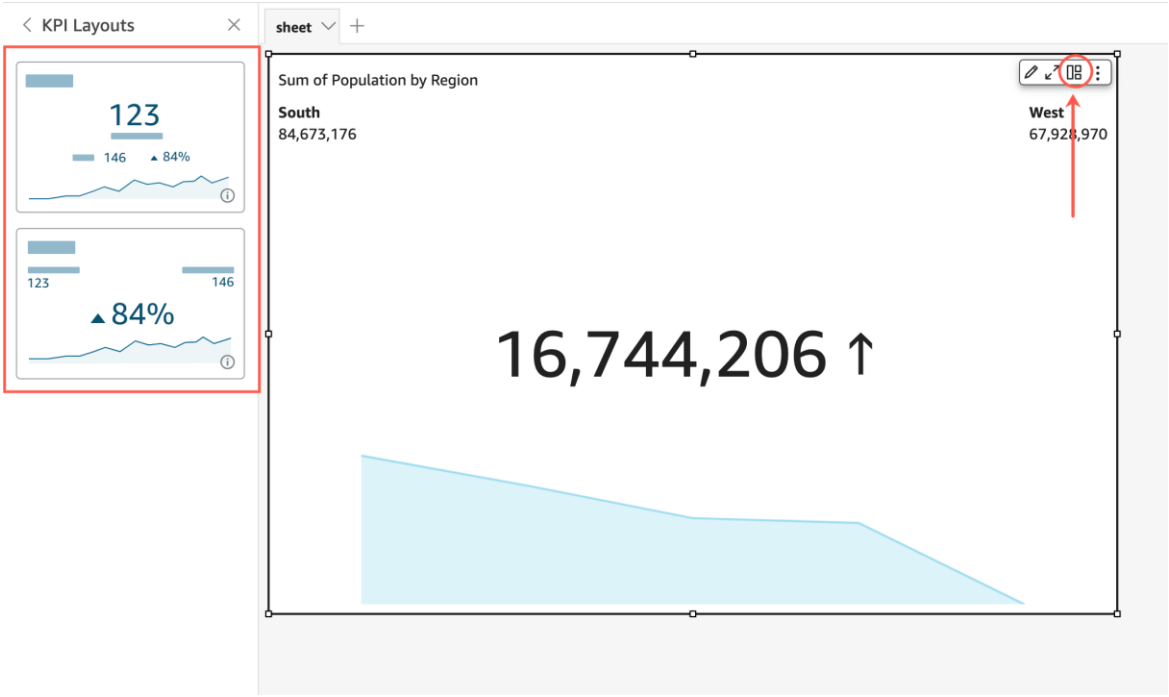
1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu ključnog indikatora **performansi (KPI).**

4. Prevucite meru iz panela **podataka** u **polje Vrednost** dobro.
5. Prevucite drugu meru u **polje Ciljna vrednost** dobro.
6. (Opciono) Da biste formatirali KPI grafikon, kliknite na dugme **Format visual** (ikona grafikona u gornjem desnom uglu vizuelnog), a zatim koristite postavke u **Properties** panel da prilagodite grafikon. Za više informacija o opcijama KPI formatiranja, pogledajte KPI opcije.

Promenite raspored KPI-a

1. Pređite mišem preko vizuelnog i kliknite **na KPI rasporede**. Otvara se **panel KPI rasporeda** .
2. Kliknite na KPI raspored koji želite da koristite.

Sledeća **slika prikazuje meni KPI rasporeda** .



KPI karakteristike

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa KPI-jevima.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite prikaz naslova	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Uklonite naslov	Da	Možete da izaberete da ne prikažete naslov.	

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promeni Poređenja Metod	Da	Podrazumevano, Uvid automatski bira metodu. Podešavanja su auto, razlika, procenat i razlika u procentima.	
Promenite Primarna vrednost Prikazana	Da	Možete izabrati poređenje (podrazumevano) ili stvarno.	
Prikaz ili Uklonite traka napretka	Da	Vizuelni možete formatirati na bilo koji prikaz (podrazumevano) ili ne prikazuje traka napretka.	

Srodne teme

- KPI opcije
- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite linijske grafikone

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Koristite linijske grafikone da biste uporedili promene u mernim vrednostima tokom vremenskog perioda za sledeće scenarije:

- Jedna mera u određenom vremenskom periodu

  PRIMER Bruto prodaja po mesecima

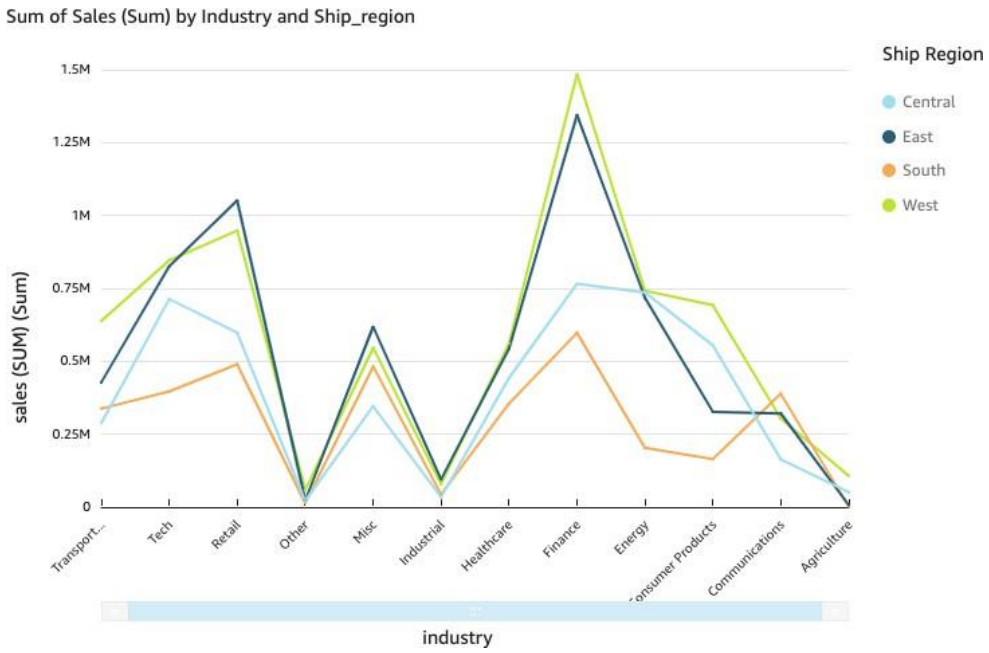
- Višestruke mere u određenom vremenskom periodu

  PRIMER Bruto prodaja i neto prodaja po mesecima

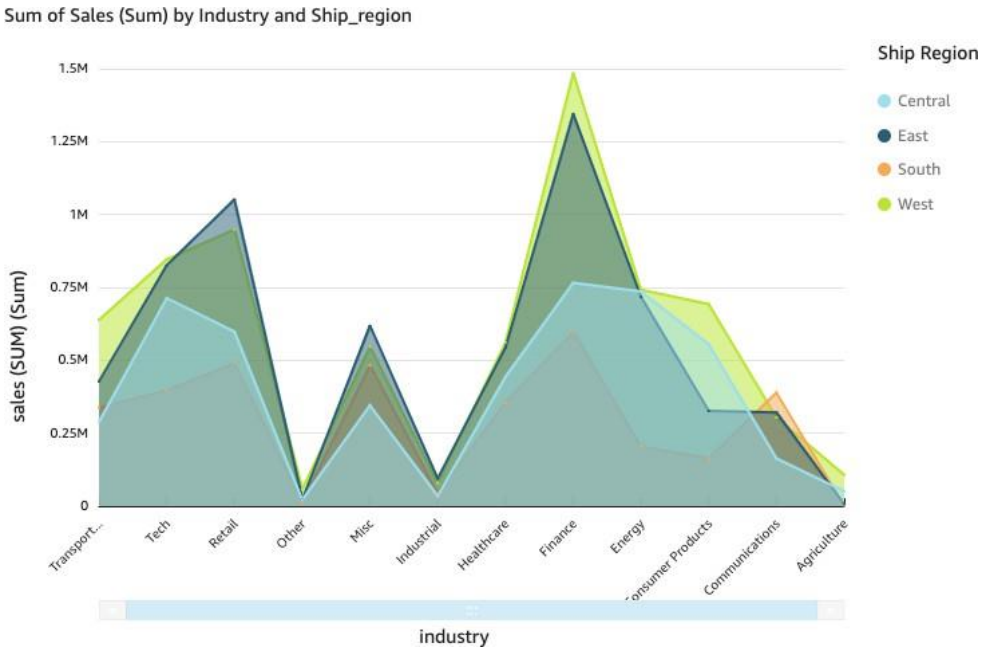
- Jedna mera za dimenziju u određenom vremenskom periodu

  PRIMER Broj kašnjenja letova po danu od strane avio-kompanije

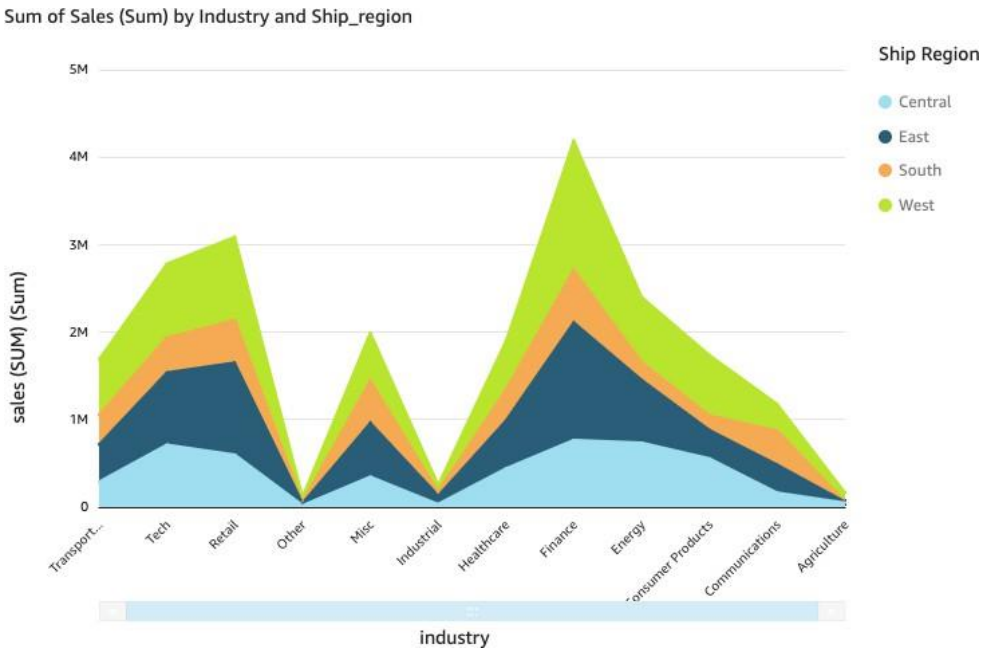
Linijski grafikoni prikazuju pojedinačne vrednosti skupa mera ili dimenzija u odnosu na opseg prikazan od strane Y ose. Sledeći ekran prikazuje linijski grafikon.



Linijski grafikoni se razlikuju od redovnih linijskih grafikona po tome što je svaka vrednost predstavljena obojenom površinom grafikona umesto samo linijom kako bi se olakšalo procenjivanje vrednosti stavki u odnosu jedna na drugu. Sledeći ekran prikazuje grafikon linije. U ovoj verziji linijskog grafikona, područje između linije i k-ose je ispunjeno bojom.



Sledeći ekran prikazuje složeni linijski grafikon. Koristite naslagane linijske grafikone da biste uporedili promene u vrednostima za jednu ili više grupa mera ili dimenzija tokom određenog vremenskog perioda. U ovoj verziji linijskog grafikona, područje između linije i Ks ose je ispunjeno bojom. Takođe, pojedinačne linije su slojevito prikazane kako bi jasnije pokazale odnose između njih. Vrednosti na y-osi pokazuju skalu razlika između tačaka podataka.



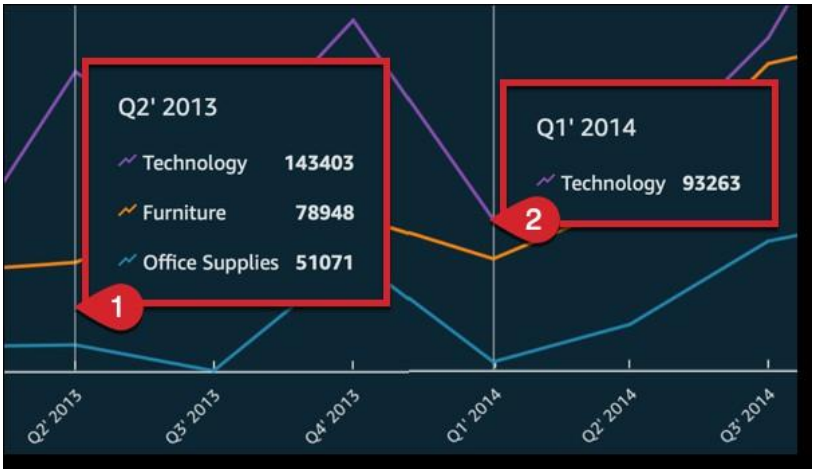
Linijski grafikoni prikazuju do 10.000 tačaka podataka na k-osi kada nije izabrano polje u boji. Kada je boja popunjena, linijski grafikoni prikazuju do 400 tačaka podataka na k-osi i do 25 tačaka podataka za boju. Za više informacija o podacima koji spadaju izvan ograničenja prikaza za ovaj tip vizuelnog prikaza, pogledajte odeljak "Ograničenja prikaza" u Vizuelnim tipovima u Insights.

Procedure

Pogledaj vrednosti na linijskom grafikonu

Svaka linija na grafikonu predstavlja mernu vrednost u određenom vremenskom periodu.

- Pređite mišem preko bilo koje linije (KSNUMKS na ekranu) da biste videli pop-up legendu koja prikazuje vrednosti za svaku liniju na Ks osi.
- Ako pređete preko tačke podataka (2), možete videti vrednost za tu određenu tačku na X osi.



Kreirajte linijski grafikon

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na Linijski **grafikon,Linijski grafikon** površine ili **Naslagani linijski grafikon** ikona.

4. Prevucite dimenziju sa panela **podataka** u **polje Ks Osa** .

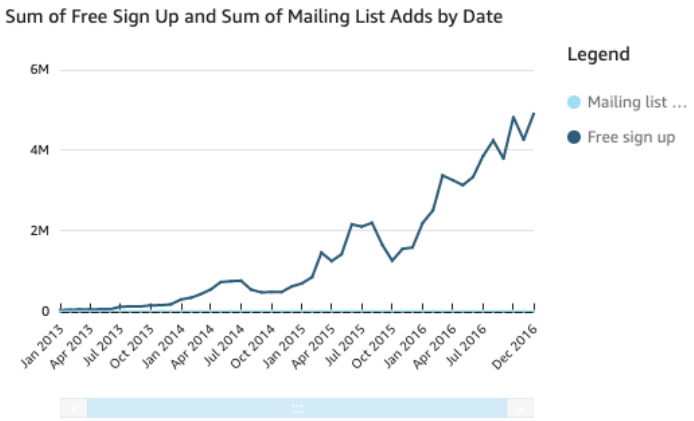
5. Prevucite meru u **polje Vrednost** dobro. Sa koracima 4 i 5, kreirate linijski grafikon sa jednom merom.
   - (Opciono) Da biste kreirali linijski grafikon sa više mera, prevucite bar još jednu meru u **Vrednost** polje dobro.
   - (Opciono) Da biste kreirali višedimenzionalni linijski grafikon, prevucite dimenziju u **polje Boja** dobro.
6. (Opciono) Da biste dodali drill-dovn slojeve, bar još jedno polje u **Ks osu** ili **Color** polje bunara. Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Kreirajte linijski grafikon sa dve ose

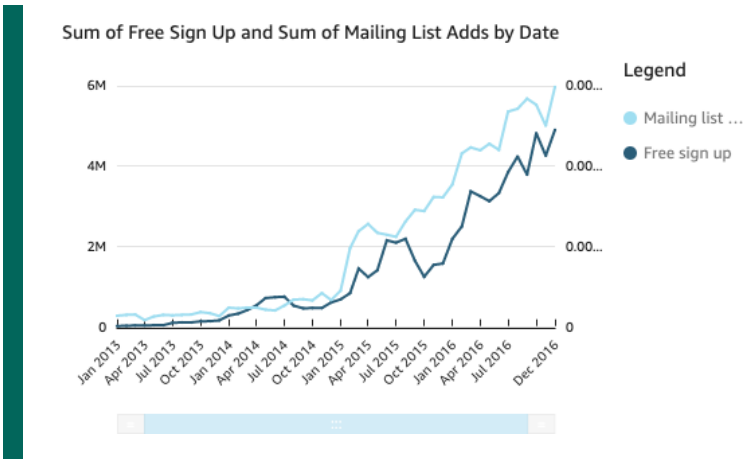
Ako imate dve ili više metrika koje želite da prikažete u istom linijskom grafikonu, možete kreirati linijski grafikon sa dve ose. Grafikon sa dve ose je grafikon sa dve I-ose (jedna osa sa leve strane grafikona i jedna osa desno od grafikona).

PRIMER

Kreirate linijski grafikon koji prikazuje broj posetilaca koji su se prijavili za mailing listu i za besplatnu uslugu u određenom vremenskom periodu. Ako skala između te dve mere varira tokom vremena, vaš grafikon može izgledati kao sledeći linijski grafikon. Jer skala između mera varira u velikoj meri, mera sa manjom skalom izgleda skoro ravna na nuli.



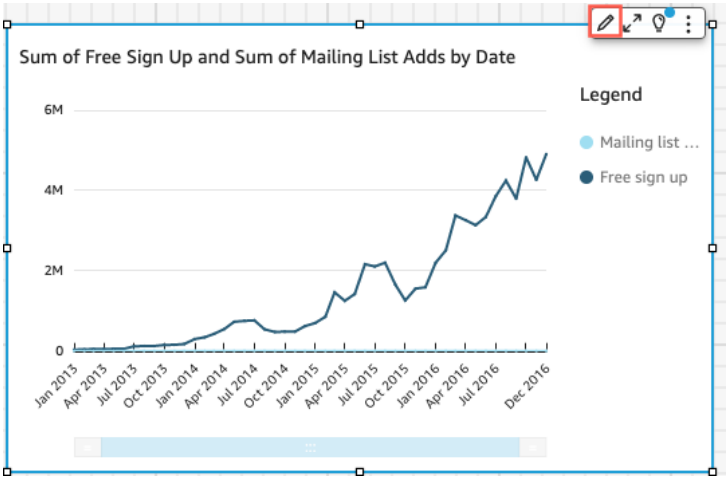
Da biste prikazali ove mere u istom grafikonu, kreirate linijski grafikon sa dve ose. Sledi primer istog linijskog grafikona sa dve I-ose. Obe linije su sada vidljive.



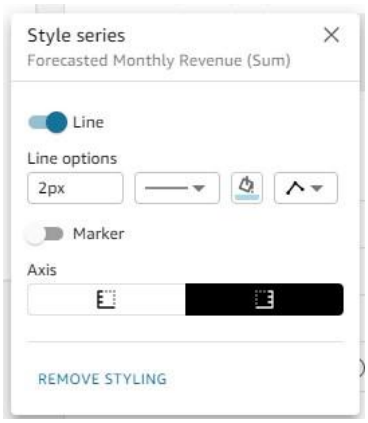
1. U svojoj analizi kreirajte linijski grafikon. Za uputstva, pogledajte Kreiranje linijskog grafikona.
2. U polju **Vrednost** dobro, kliknite na tri vertikalne tačke i izaberite **Prikaži na: Desna I-osa**.

Takođe možete kreirati linijski grafikon sa dve ose koristeći **okno Properties** :

1. U meniju u gornjem desnom uglu linijskog grafikona kliknite na dugme **Format visual**. **Otvara se panel Properties** .



2. Proširite **seriju** podataka.
3. Kliknite na vrednost koju želite da postavite na posebnu osu. Kliknite na dugme **Izaberi seriju za stil** da biste brzo pronašli vrednost ako je potrebno. Otvara **se prozor serije** Stil.
4. Kliknite na ikonu Osovina .



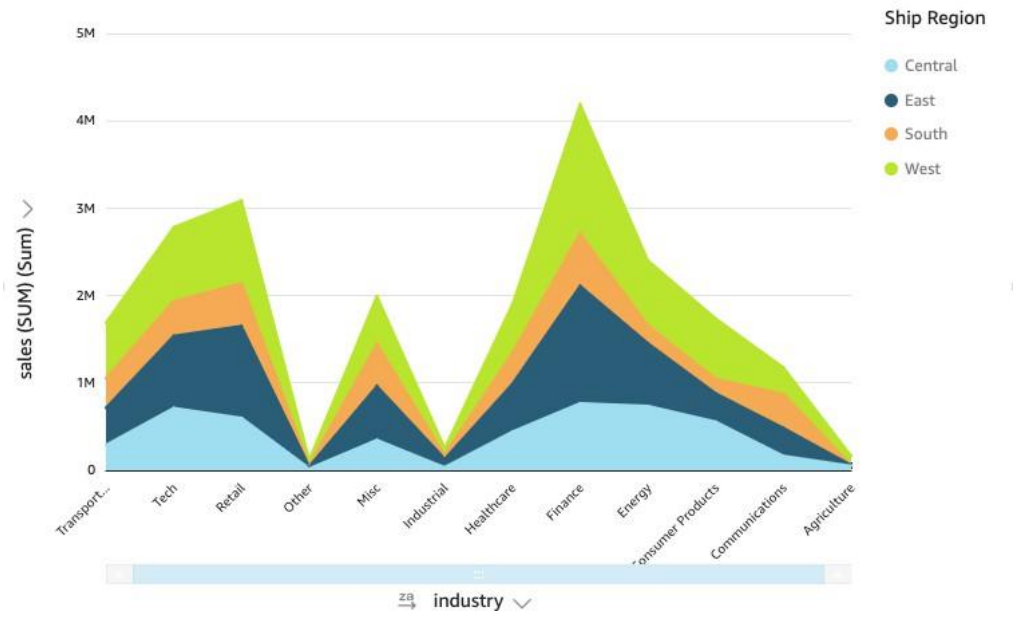
Grafikon se ažurira sa dve ose.

Za više informacija o oblikovanju linija ose, pogledajte Formatiranje osa i linija mreže na vizuelnim tipovima u Insights. Za više informacija o podešavanju opsega i skale ose, pogledajte Opseg i skala na vizuelnim tipovima u Insights.

Pojednostavite složeni linijski grafikon

Budući da složeni linijski grafikon radi drugačije od ostalih linijskih grafikona, pojednostavite ga ako možete. Tada publika neće pokušati da protumači brojeve. Umesto toga, oni mogu da se fokusiraju na odnose svakog skupa vrednosti u celini. Jedan od načina da se pojednostavi je da se uklone brojevi dole na levoj strani ekrana smanjenjem veličine koraka za osu.

1. Pređite mišem preko linijskog grafikona i kliknite na dugme **Format visual. Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **I-osu**.
3. Izaberite **veličinu** koraka.
4. Unesite **2**. Sledeći snimak ekrana prikazuje rezultat.



Funkcije linijskog grafikona

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa linijskim grafikonima.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite Legenda displej	Da		Legende o vizuelnim tipovima u Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite osu Opseg	Da	Možete podesiti opseg za I osu.	Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Pokažite ili sakrijte osu linije, mrežne linije, oznake ose, i Ikone za sortiranje osa	Da		Formatirajte ose i mrežne linije o vizuelnim tipovima u Insights
Dodajte drugi I- Ose	Da		Kreirajte liniju sa dve ose Grafikon

1372

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite vizuelne boje	Da	u	Boje u vizuelnim tipovima Uvid
Fokusirajte se na ili isključite elemente	Da, sa izuzecima	Možete se fokusirati ili isključiti bilo koju liniju na grafikonu, osim u sledećim slučajevima: ▪ Kreirate višedimenzionalni linijski grafikon i koristite polje datuma kao dimenziju za boju linije. ▪ Kreirate meru ili linijski grafikon sa više mera i koristite polje datuma kao dimenziju za Ks osu. U ovim slučajevima, možete se fokusirati samo na liniju, a ne isključiti je.	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Da, sa Izuzetaka	Možete sortirati podatke za numeričke mere u **Ks osi** i **Vrednost** polje bunara. Ostali podaci se automatski sortiraju uzlaznim redosledom.	Sortiranje vizuelnih podataka u Insights
Izvršite agregaciju polja	Da	Morate da primenite agregaciju na polje koje ste izabrali za vrednost. Ne možete primeniti agregaciju na polja koja izaberete za Ks osu i boju.	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Da	Možete dodati nivoe bušenja na **Ks osa** i **Boja** polje bunara.	Dodavanje bušenja vizuelnim podacima u Insights

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Kreirajte mape u Insights

Možete kreirati dve vrste mapa u Insights: tačkaste mape i popunjene mape. *Tačkaste mape* pokazuju razliku između vrednosti podataka za svaku lokaciju po veličini. *Popunjene mape* pokazuju razliku između vrednosti podataka za svaku lokaciju različitim nijansama boja.

Pre nego što počnete da kreirate mape, uverite se da skup podataka koji koristite sadrži podatke o lokaciji. *Podaci* o lokaciji su podaci koji odgovaraju geografskoj širini i uzdužnim vrednostima. Podaci o lokaciji mogu uključivati kolonu za geografsku širinu i kolonu za geografsku dužinu u vašem skupu podataka. Takođe može da sadrži kolonu sa imenima gradova. Uvidi mogu da prikazuju koordinate geografske širine i dužine. Takođe prepoznaje geografske komponente kao što su zemlja, država ili region, okrug ili okrug, grad i poštanski broj ili poštanski broj.

Da biste saznali više o kreiranju mapa u Insights-u, pogledajte sledeće stranice.

Teme u ovom odeljku

- Kreirajte mape tačaka
- Kreirajte popunjene mape
- Interakcija sa mapama

Kreirajte mape tačaka

Možete kreirati mape tačaka u Uvidu da biste pokazali razliku između vrednosti podataka za svaku lokaciju po veličini. Svaka tačka na ovoj vrsti mape odgovara geografskoj lokaciji u vašim podacima, kao što su zemlja, država ili pokrajina ili grad. Veličina tačaka na mapi predstavlja veličinu polja u polju **Veličina** , u odnosu na druge vrednosti u istom polju. Boja tačaka predstavlja vrednosti u polju **Boja** dobro. Vrednosti polja u polju **Boja** dobro se prikazuju u legendi ako izaberete polje za boju.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Vaš skup podataka obuhvata sledeće vrste podataka:
    - Jedno geoprostorno polje (kao što je država, država ili region, okrug ili okrug, grad ili poštanski broj ili poštanski broj). Ili možete koristiti jedno polje geografske širine i jedno polje geografske dužine
    - Jedno numeričko polje (mera) za veličinu
    - (Opciono) Kategoričko polje (dimenzija) za boju

Lokacija stranice

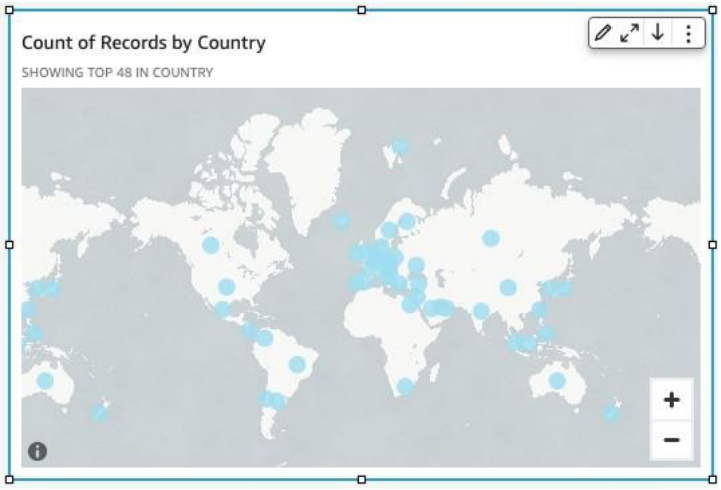
Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Kreirajte mapu tačaka

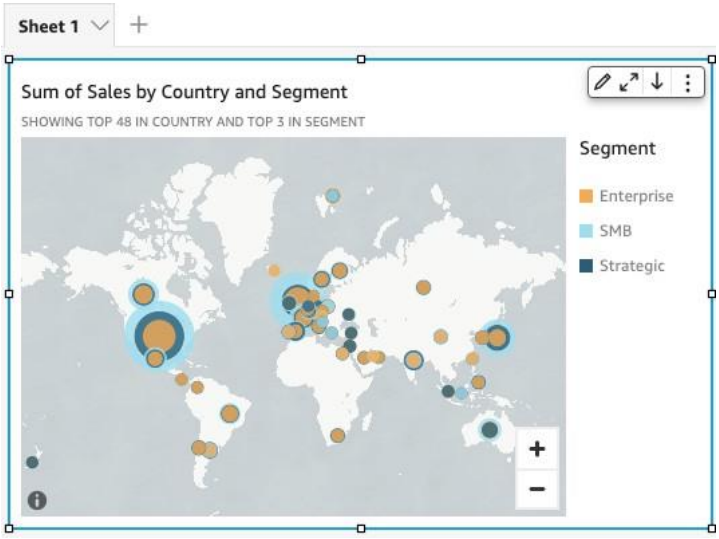
1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **Tačke na mapi** .

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u dobro Geoprostorno polje. Mapa tačaka se pojavljuje sa tačkom za svaku lokaciju u vašim podacima. Ako je polje deo geografske hijerarhije, hijerarhija se prikazuje u polju dobro.



5. Prevucite meru u **polje Veličina** dobro. Tačke na mapi se ažuriraju kako bi prikazale veličinu vrednosti za svaku lokaciju.

6. (Opciono) Prevucite dimenziju u polje Boja dobro. Svaka tačka se ažurira da bi prikazala tačku za svaku kategoričku vrednost u dimenziji.



Srodne teme

- Prilagodite mape u Insights
- Kreirajte popunjene mape
- Interakcija sa mapama
- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Kreirajte popunjene mape

Možete kreirati popunjene mape u Insights da biste prikazali razliku između vrednosti podataka za svaku lokaciju različitim nijansama boje.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

- Koristite skup podataka koji ima sledeće:
  - Jedno geoprostorno polje (kao što je država, država ili region, okrug ili okrug, ili poštanski broj ili poštanski broj)
  - (Opciono) Numeričko polje (mera) za boju

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Kreirajte ispunjenu mapu

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu Popunjena mapa .

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Lokacija** dobro. Popunjena mapa se pojavljuje sa svakom lokacijom u vašim podacima popunjenim brojem puta se pojavljuju u vašem skupu podataka (broj). Ako je polje deo geografske hijerarhije, hijerarhija se prikazuje u polju dobro.

5. (Opciono) Prevucite meru u **polje Boja** dobro. Svaka lokacija se ažurira kako bi prikazala zbir mere.

Srodne teme

- Prilagodite mape u Insights
- Kreirajte mape tačaka
- Interakcija sa mapama
- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Interakcija sa mapama

Kada pogledate vizual mape u analizi uvida ili objavljenoj kontrolnoj tabli, možete komunicirati sa njim da biste istražili svoje podatke. Po defaultu, vizuelni prikazi mape su uvek uvećani na osnovu osnovnih podataka.

Preduslovi

- Imate dozvolu Insights Reader ili Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table ili analize > Kliknite na kontrolnu tablu ili analizu

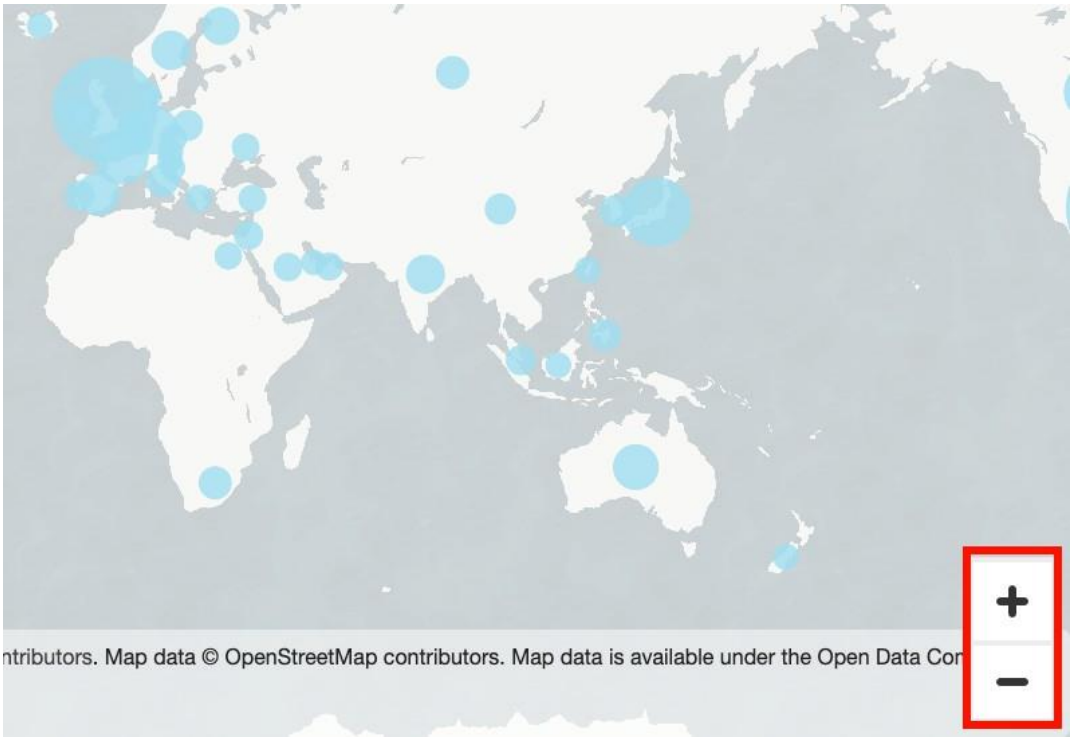
Procedure

Pan u vizuelnoj mapi

- Kliknite bilo gde na vizuelnom prikazu mape i prevucite kursor u pravcu u kojem želite da pomerite mapu.

Uvećajte ili smanjite vizual mape

- Kliknite **na dugme Uvećanje** (ikona plusa) ili **Uvećanje** (ikona minusa) u donjem desnom uglu mape. Ili možete dvaput kliknuti na mapu da biste uvećali i shift-dvaput kliknite da biste smanjili.


ntributors. Map data © OpenStreetMap contributors. Map data is available under the Open Data Cor

Zumirajte nazad na sve podatke

- Kliknite na ikonu **Zumiranje podataka** . Ova ikona se pojavljuje kada pomerate ili uvećate mapu.

Srodne teme

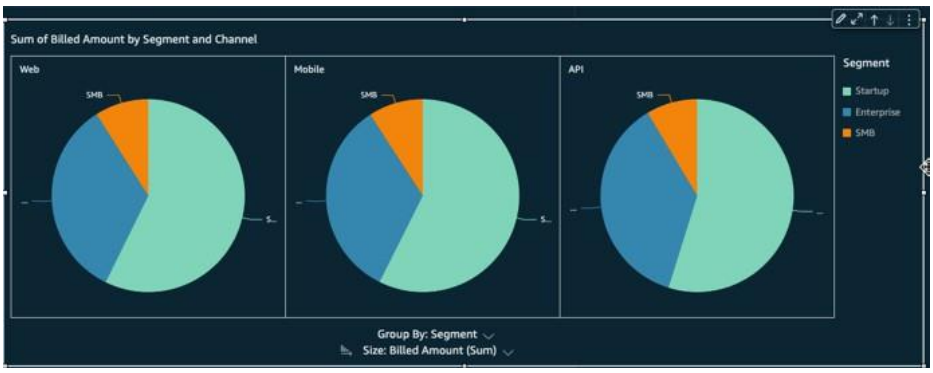
- Kreirajte mape tačaka
- Kreirajte popunjene mape
- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

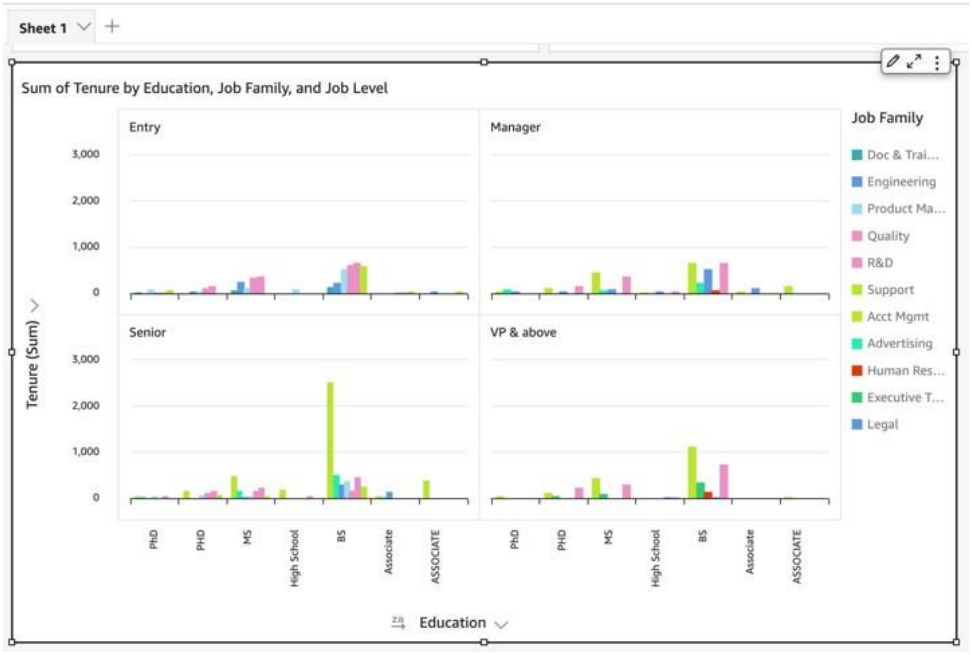
Koristite male višestruke

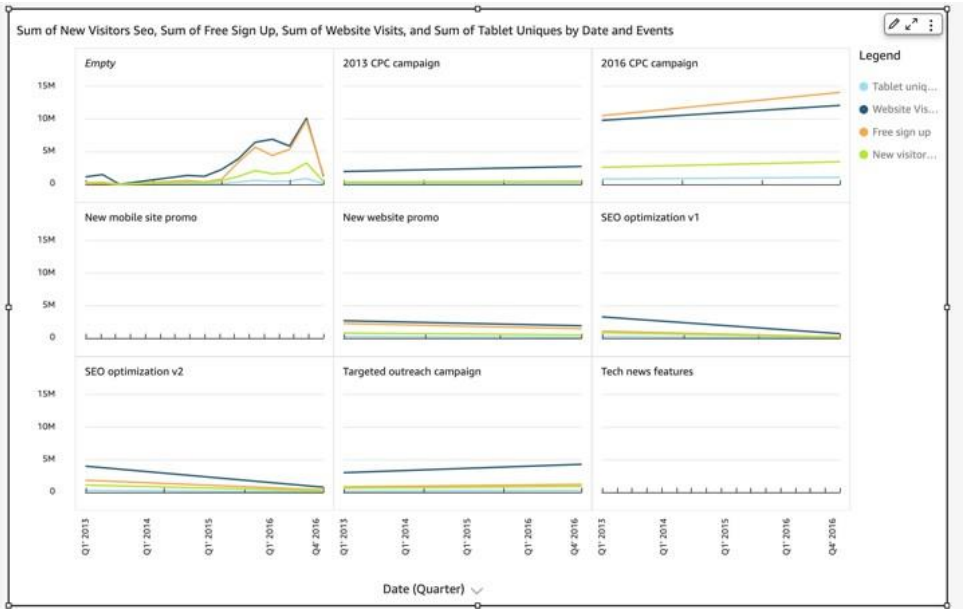
Mali višekratnici su kopije istog grafikona, od kojih svaki prikazuje drugačiji pogled na iste podatke. Kada aktivirate funkciju malih višestrukih, Insights stvara kontejner ili policu malih vizuelnih prikaza, predstavljenih jedan pored drugog. Korišćenje malih višestrukih je način da dobijete holistički pogled na vaše poslovanje u efikasnom i interaktivnom

Način.

Sledeći ekrani prikazuju primere malih višekratnika.







Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste linijski, trakasti ili tortni grafikon koji želite da pomnožite (za uputstva pogledajte Koristite linijske grafikone, Koristite bar grafikone ili Koristite tortne grafikone)

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Dodajte male vizuelne efekte u svoju analizu

1. Kliknite na grafikon koji želite da podelite na više grafikona.
2. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Mali višekratnici** . Vizuelni se deli na mnogo manjih vizuelnih prikaza.
3. Uvećajte kontejner koji drži male višestruke tako da možete videti sve njih odjednom.
4. (Opciono) Da biste formatirali skup malih višekratnika, kliknite na dugme **Format visual** (ikona olovke u gornjem desnom uglu vizuelnog). **Otvara se panel Properties** . Proširi **Multiples Opcije** da podesite sledeće postavke:

- **Raspored**
  - **Vidljivi redovi**
  - **Vidljive kolone**
  - Broj panela
- **Opcije naslova**
  - **Naslov** panela (prekidač)
  - Veličina i boja fonta
  - Težina fonta
  - Poravnanje teksta
- **Opcije granice**
  - **Panel granica (toggle)**
  - Debljina linije, stil i boja
  - **Panel oluk** (toggle), sa opcijom za **razmak**
  - **Panel pozadina** (toggle), sa opcijom za **boju pozadine**

Srodne teme

- Koristite linijske grafikone
- Koristite bar grafikone
- Koristite tortne grafikone
- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite tortne grafikone

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Koristite tortne grafikone da biste uporedili vrednosti za stavke u dimenziji. Najbolja upotreba za ovu vrstu grafikona je da se prikaže procenat od ukupnog iznosa.

Svaki klin u tortnom grafikonu predstavlja jednu stavku u dimenziji. Veličina klina predstavlja proporciju vrednosti za izabranu meru koju stavka predstavlja u poređenju sa celom dimenzijom. Tortni grafikoni su najbolji kada preciznost nije važna i ima nekoliko stavki u dimenziji.

Tortni grafikoni prikazuju do 20 tačaka podataka za grupu ili boju. Za više informacija o tome kako Insights obrađuje podatke koji spadaju izvan granica prikaza, pogledajte odeljak "Ograničenja prikaza" u Visual tipovima u Insights-u.

Procedura

Kreirajte tortni grafikon

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu tortnog grafikona .

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Grupa / Boja** dobro. Grafikon prikazuje podelu vrednosti po broju redova.
5. (Opciono) Da biste prikazali podelu vrednosti dimenzija po metričkoj vrednosti, prevucite meru u **Vrednost** polje dobro.
6. Prevucite drugu meru u **polje Ciljna vrednost** dobro.
7. (Opciono) Da biste dodali slojeve za bušenje, prevucite bar još jednu dimenziju u polje Grupa **/Boja** . Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Karakteristike tortnog grafikona

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa tortnim grafikonima.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite prikaz legende	Da	u	Legende o vizuelnim tipovima u Uvid
Promenite prikaz naslova	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite opseg osa	Ne može da se primeni		Opseg i skala na vizuelnim tipovima u Insights
Prikažite ili sakrijte oznake osa	Da		Formatirajte ose i mrežne linije o vizuelnim tipovima u Insights
Promenite vizuelne boje	Da		Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključite elemente	Da, sa izuzecima	Možete se fokusirati ili isključiti klin u tortnom grafikonu, osim kada koristite polje datuma kao dimenziju. U tom slučaju, možete se fokusirati samo na klin, a ne isključiti ga.	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Da	Možete sortirati na polju koje ste izabrali za vrednost ili grupu ili boju.	Sortiranje vizuelnih podataka u Insights
Izvršite agregaciju polja	Da	Morate da primenite agregaciju na polje koje ste izabrali za vrednost. Ne možete da primenite agregaciju na polje koje ste izabrali za grupu ili boju.	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Da	Možete dodati nivoe bušenja na **Grupa / Boja** polje dobro.	Dodavanje bušenja vizuelnim podacima u Insights

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite pivot tabele

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Koristite pivot tabele da biste prikazali vrednosti mere za presek dve dimenzije.

Pivot tabele su slične toplotnim mapama. Koristite pivot tabelu ako želite da analizirate podatke o vizuelnom. Koristite toplotnu mapu ako želite da identifikujete trendove i izuzetke, jer upotreba boje olakšava njihovo uočavanje.

Da biste kreirali pivot tabelu, izaberite najmanje jedno polje bilo kog tipa podataka i izaberite ikonu okretne tabele. Uvid kreira tabelu i popunjava vrednosti ćelije sa brojem vrednosti kolone za vrednost reda koji se ukršta. Tipično, birate meru i dve dimenzije koje se mere tom merom.

Pivot tabele podržavaju pomeranje nadole i desno. Možete dodati do KSNUMKS polja kao redove i KSNUMKS polja kao kolone. Podržano je do 500.000 zapisa.

Koristeći pivot tabelu, možete uraditi sledeće:

- Navedite više mera za popunjavanje vrednosti ćelija tabele tako da možete videti niz podataka
- Klaster kolona i redova pivot tabele za prikaz vrednosti za podkategorije grupisane po srodnim dimenzijama
- Sortiraj vrednosti u redovima ili kolonama pivot tabele
- Primenite statističke funkcije
- Dodajte ukupne i podtotale u redove i kolone
- Koristite beskonačno pomeranje
- Prenesite polja koja koriste redovi i kolone
- Kreirajte prilagođene ukupne agregacije

Kao i kod svih vizuelnih tipova, možete dodavati i uklanjati polja. Takođe možete da promenite polje povezano sa vizuelnim elementom, promenite agregaciju polja i promenite granularnost polja datuma. Pored toga, možete se fokusirati ili isključiti redove ili kolone. Za više informacija o tome kako napraviti ove izmene u pivot tabeli, pogledajte Promena polja koja koristi vizuelni u Insights.

Za informacije o formatiranju pivot tabela, pogledajte Formatiranje vizuelnog u Insights.

Za informacije o prilagođenim ukupnim agregacijama za pivot tabele, pogledajte Prilagodite kako se izračunavaju ukupni iznosi u tabelama.

Teme u ovom odeljku

- Kreirajte pivot tabelu
- Orijentišite vrednosti pivot tabele
- Proširite i srušite klastere pivot tabele
- Prikažite i sakrijte kolone pivot tabele u Insights
- Sortiraj pivot tabele u Insights
- Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama
- Ograničenja okretne tabele
- Najbolje prakse okretne tabele

Funkcije stožerne tabele

Stožerne tabele ne prikazuju legendu.

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa pivot tabelama.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite prikaz legende	Ne	u	Legende o vizuelnim tipovima Uvid
Promenite prikaz naslova	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite osu Opseg	Ne može da se primeni		Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Promenite vizuelni Boje	Ne		Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključite elemente	Da, sa izuzecima	Možete se fokusirati ili isključiti bilo koju kolonu ili red, osim kada ste koristeći polje datuma kao jednu od dimenzija. U tom slučaju, možete se fokusirati samo na kolonu ili red koji koristi dimenziju datuma, a ne isključiti ga.	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Da	Možete sortirati polja u **polju Redovi** ili **Kolone** bunara po abecednom redu ili po metrici u rastućem ili opadajućem redosledu.	Sortiranje vizuelnih podataka u Insights Sortiraj pivot tabele u Insights
Izvršite agregaciju polja	Da	Morate da primenite agregaciju na polje ili polja koja izaberete za vrednost. Ne možete da primenite agregaciju na polja koja ste izabrali za redove ili kolone. Ako kreirate pivot tabelu sa više mera, možete primeniti različite tipove agregacije na različite mere. Na primer, možete prikazati zbir iznosa prodaje i maksimalni iznos popusta.	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Ne		Dodavanje bušenja u vizuelni podaci u Insights

1390

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Prikažite i sakrijte ukupne i podtotale	Da	Možete prikazati ili sakriti ukupne i podtotale za redove i kolone. Metrike se automatski prebacuju da bi prikazale podtotale kada srušite red ili kolonu. Ako koristite izračunavanje tabele, koristite agregate da biste prikazali roll-up.	
Izvoz ili kopiranje podataka	Da	Možete izvoziti sve podatke u CSV datoteku. Možete odabrati i kopirati sadržaj ćelija.	Izvoz podataka iz vizuelnih sadržaja
Uslovno oblikovanje	Da	Možete dodati uslovno oblikovanje za vrednosti, podsumeve i ukupne iznose.	Uslovno oblikovanje na vizuelnim tipovima u Insights

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Kreirajte pivot tabelu

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Kreirajte pivot tabelu

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **Pivot tabela**.

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u polje Rovs dobro.
5. Povucite dimenziju u **polje Kolone** dobro.
6. Prevucite meru u **polje Vrednosti** dobro. Sa koracima 4–6, kreirate pivot tabelu sa jednom merom.
7. (Opciono) Da biste kreirali pivot tabelu sa više mera, prevucite još najmanje jednu meru u vrednosti Polje dobro.
8. (Opciono) Da biste kreirali grupisanu pivot tabelu, prevucite najmanje još jednu dimenziju u **polje Rovs** dobro i najmanje još jednu dimenziju u **polje Kolone** .

   Takođe možete da izaberete više polja za sve bunare polja pivot table ako želite. Ovo kombinuje pristupe sa više mera i grupisanim pivot tabelama.

NAPOMENA Da biste videli roll-up za izračunata polja, proverite da li koristite agregate. Na primer, izračunato polje sa poljem-1 / polje-2 ne prikazuje rezime kada se smota. Međutim, suma (polje-1) / suma (polje-2) prikazuje sažetak roll-up-a.

Izaberite raspored

Možete dodatno prilagoditi način na koji su vaši podaci predstavljeni sa tabelarnim i hijerarhijskim opcijama rasporeda. Za pivot tabele koje koriste tabelarni raspored, svako polje reda se prikazuje u sopstvenoj koloni. Za pivot tabele koje koriste raspored hijerarhije, sva polja redova su prikazana u jednoj koloni. Uvlačenje se koristi za razlikovanje zaglavlja redova različitih polja.

1. Kliknite **Format visual** (ikona olovke u gornjem desnom uglu vizuelnog). **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **Pivot opcije**.
3. Izaberite opciju rasporeda. Dostupne opcije formatiranja variraju u zavisnosti od rasporeda koji ste izabrali za vizuelni prikaz pivot tabele. Za više informacija o razlikama u formatiranju između tabelarnih i hijerarhijskih pivot tabela, pogledajte Formatiranje tabela i pivot tabela u Insights.

Srodne teme

- Orijentišite vrednosti pivot tabele
- Proširite i srušite klastere pivot tabele
- Prikažite i sakrijte kolone pivot tabele u Insights
- Sortiraj pivot tabele u Insights
- Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama
- Ograničenja okretne tabele
- Najbolje prakse okretne tabele
- Formatirajte tabele i pivot tabele u Insights

Orijentišite vrednosti pivot tabele

Možete izabrati da prikažete pivot tabelu u kolonom ili redovnom formatu. Columnar je podrazumevano.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

Promenite format pivot tabele

1. Kliknite na vizual okretne tabele koji želite da uredite.
2. Kliknite **Format visual** (ikona grafikona u gornjem desnom uglu vizuelnog). **Otvara se panel Properties** .
3. Proširi **Pivot opcije**.
4. U **Vrednosti pozicija** sekcija, izaberite jednu od sledećih opcija:

- Za kolonaste formate, izaberite **Kolone**.
- Za format reda, izaberite **Redovi**. Kolona sa imenom vrednosti se dodaje desno od kolone zaglavlja reda.

> **NAPOMENA** Ako koristite samo jednu metriku, možete eliminisati ponovljeno zaglavlje tako što ćete izabrati
> **Sakrij jednu metriku**. Za više informacija, pogledajte Font i stil na vizuelnim tipovima u Insights.

Prenesite polja koja koriste redovi i kolone

- Kliknite **Zamenite redove i kolone** ( ) u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza.

Pogledajte opcije za prikazivanje i skrivanje ukupnih i podtotala ili izvoz podataka u CSV datoteku

- Kliknite na dugme **Opcije** menija (tri tačke u gornjem desnom uglu vizuelnog).

Srodne teme

- Kreirajte pivot tabelu
- Proširite i srušite klastere pivot tabele
- Prikažite i sakrijte kolone pivot tabele u Insights
- Sortiraj pivot tabele u Insights
- Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama
- Ograničenja okretne tabele
- Najbolje prakse okretne tabele

Proširite i srušite klastere pivot tabele

Ako koristite grupisane kolone ili redove u pivot tabeli, možete proširiti ili srušiti grupu da biste prikazali ili sakrili svoje podatke u vizuelnom prikazu.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

- Kreirali ste pivot tabelu u Uvidu koja ima najmanje dve dimenzije u Rovs polja i / ili najmanje dve dimenzije u **Kolone** polja (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

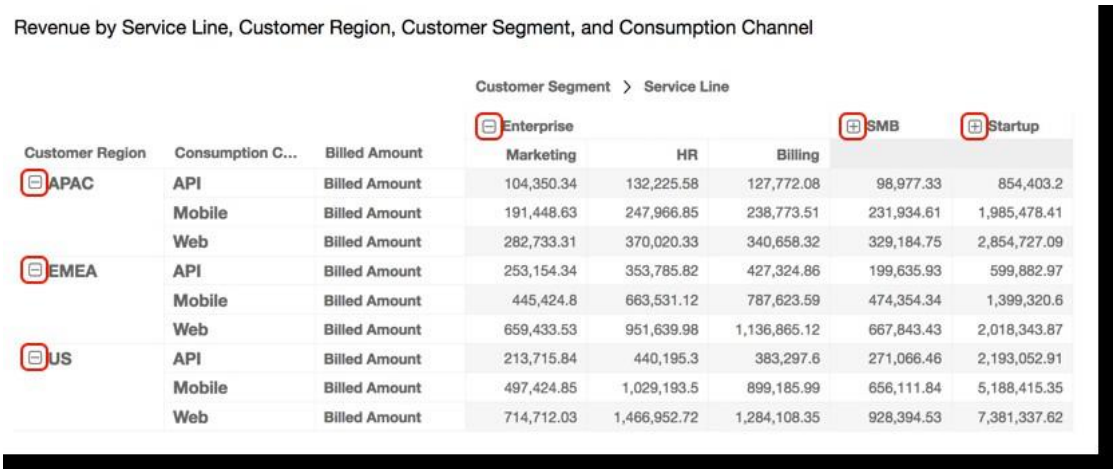
Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Proširite ili srušite grupu pivot tabele

1. Kliknite na vizual okretne tabele koji želite da uredite.
2. Izaberite jednu od sledećih opcija:
    - Da biste srušili grupu, kliknite na dugme **Collapse** (ikona minus) pored imena polja. Podaci grupe su sažeti u redu ili koloni.
    - Da biste proširili grupu, kliknite na dugme **Proširi** (ikona plusa) blizu imena polja.

    Na sledećem ekranu, Region klijenta i segment preduzeća su proširen, i SMB i Startup su propali.



Revenue by Service Line, Customer Region, Customer Segment, and Consumption Channel

			Customer Segment › Service Line				
			⊖ Enterprise			⊞ SMB	⊞ Startup
Customer Region	Consumption C...	Billed Amount	Marketing	HR	Billing		
⊖ APAC	API	Billed Amount	104,350.34	132,225.58	127,772.08	98,977.33	854,403.2
	Mobile	Billed Amount	191,448.63	247,966.85	238,773.51	231,934.61	1,985,478.41
	Web	Billed Amount	282,733.31	370,020.33	340,658.32	329,184.75	2,854,727.09
⊖ EMEA	API	Billed Amount	253,154.34	353,785.82	427,324.86	199,635.93	599,882.97
	Mobile	Billed Amount	445,424.8	663,531.12	787,623.59	474,354.34	1,399,320.6
	Web	Billed Amount	659,433.53	951,639.98	1,136,865.12	667,843.43	2,018,343.87
⊖ US	API	Billed Amount	213,715.84	440,195.3	383,297.6	271,066.46	2,193,052.91
	Mobile	Billed Amount	497,424.85	1,029,193.5	899,185.99	656,111.84	5,188,415.35
	Web	Billed Amount	714,712.03	1,466,952.72	1,284,108.35	928,394.53	7,381,337.62

Srodne teme

- Kreirajte pivot tabelu
- Orijentišite vrednosti pivot tabele

- Prikažite i sakrijte kolone pivot tabele u Insights
- Sortiraj pivot tabele u Insights
- Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama
- Ograničenja okretne tabele
- Najbolje prakse okretne tabele

Prikažite i sakrijte kolone pivot tabele u Insights

Podrazumevano, sve kolone, redovi i njihove vrednosti polja se pojavljuju kada kreirate pivot tabelu. Ako sakrijete polja i objavite pivot tabelu kao deo kontrolne table, svako ko se pretplati na kontrolnu tablu može izvoziti pivot tabelu u vrednost razdvojenu zarezom (CSV) ili Microsoft Ekcel datoteku. Oni mogu da izaberu da izvoze samo vidljiva polja ili sva polja. Za više informacija, pogledajte "Izvoz podataka sa kontrolne table u CSV" odeljak u Izvoz i štampanje interaktivnih izveštaja kontrolne table.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

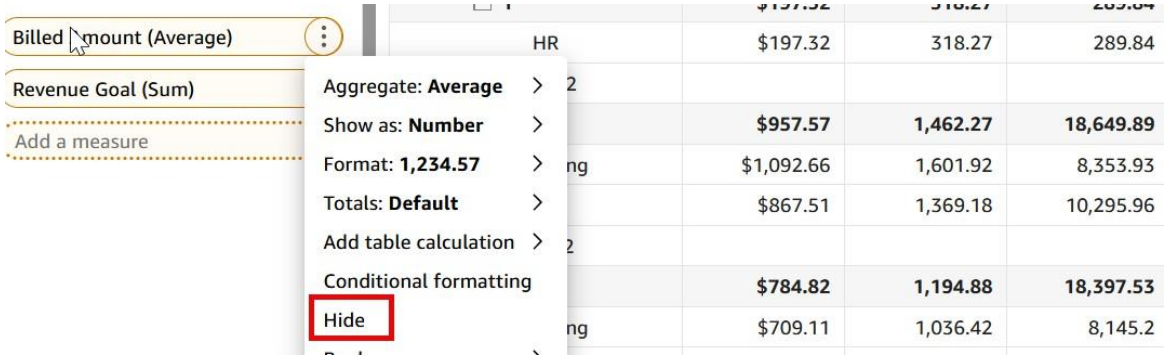
Uvid > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot tabelu

Procedure

Sakrijte kolonu ili red u pivot tabeli

Možete sakriti kolone i redove koje ne želite da se pojave u pivot tabeli bez promene vrednosti pivot tabele. Ako imate više od jedne mere u pivot tabeli, takođe možete sakriti vrednosti.

- Kliknite na tri tačke za polje u Rovs **,** Columns **or**Values **field wells, a zatim izaberite** Hide **.**

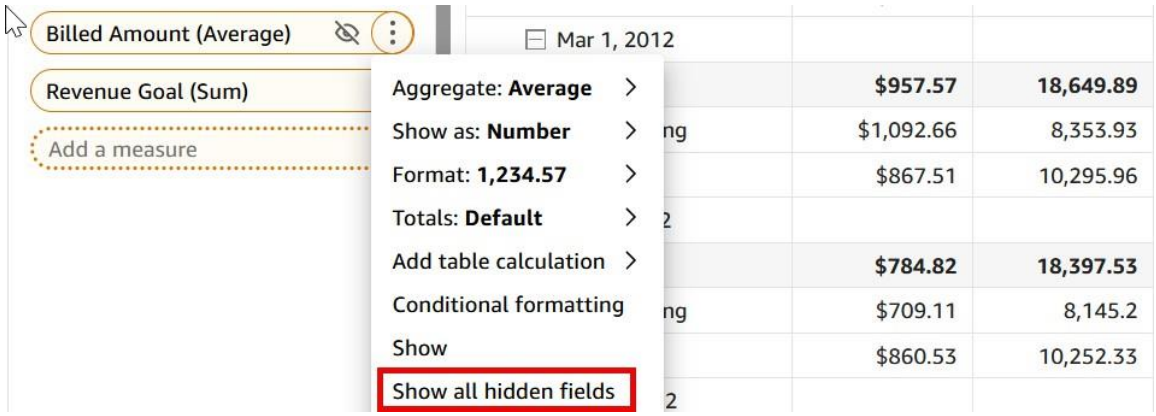


Pokažite skriveno polje u pivot tabeli

- Kliknite na tri tačke za polje u polju Redovi, Kolone **ili**Vrednosti **dobro, a zatim izaberite**Shov **.**

Prikaži sva skrivena polja u pivot tabeli

- Kliknite na tri tačke pored bilo kog polja u polju **Rovs**, **Columns** or **Values** , a zatim izaberite **Pokaži sva skrivena polja**.



Srodne teme

- Kreirajte pivot tabelu
- Orijentišite vrednosti pivot tabele
- Proširite i srušite klastere pivot tabele
- Sortiraj pivot tabele u Insights
- Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama

- Ograničenja okretne tabele
- Najbolje prakse okretne tabele

Sortiraj pivot tabele u Insights

U Insights-u možete sortirati vrednosti u pivot tabeli po poljima u **poljima Redovi** i **kolone** ili brzo po zaglavljima kolona u pivot tabeli. U pivot tabelama možete sortirati redove i kolone nezavisno jedan od drugog po abecednom redu ili po meri.

> **NAPOMENA** Ne možete pokrenuti izračunavanje tabele Total, Difference i Percent Difference kada se pivot tabela sortira po meri. Za više informacija o korišćenju tabelarnih kalkulacija u pivot tabelama, pogledajte
> Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama.

Preduslovi

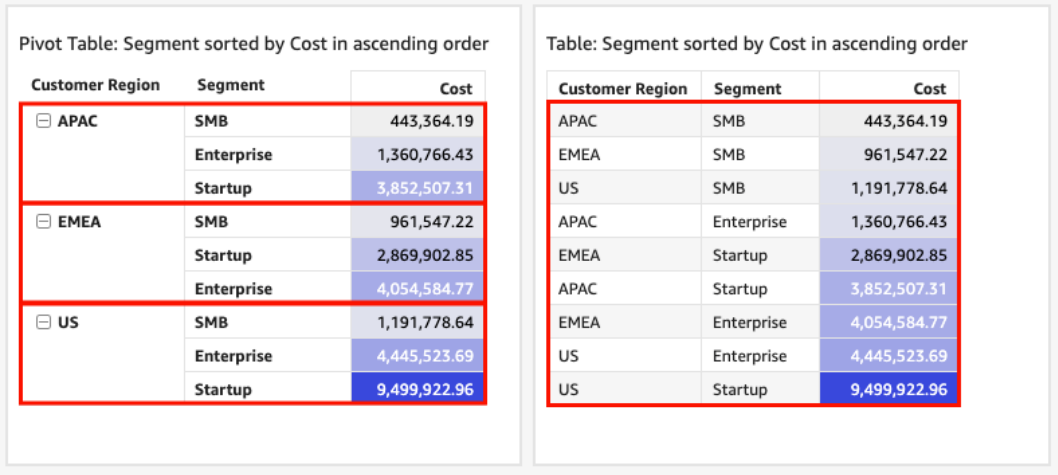
- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

Uvidi > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot tabelu

Kako funkcioniše sortiranje u pivot tabelama

Kada imate više panela u pivot tabeli, sortiranje se primenjuje na svaki panel nezavisno. Na primer, kolona Segment u pivot tabeli na levoj strani se sortira u uzlaznom redosledu po troškovima. S obzirom da postoji više panela, sortiranje počinje ispočetka za svaki panel, a redovi unutar svakog okna (za Segment) su poredani od najniže do najviše cene. Tabela sa desne strane ima isto sortiranje primenjeno, ali sortiranje se primenjuje preko cele tabele, kao što je prikazano u nastavku.



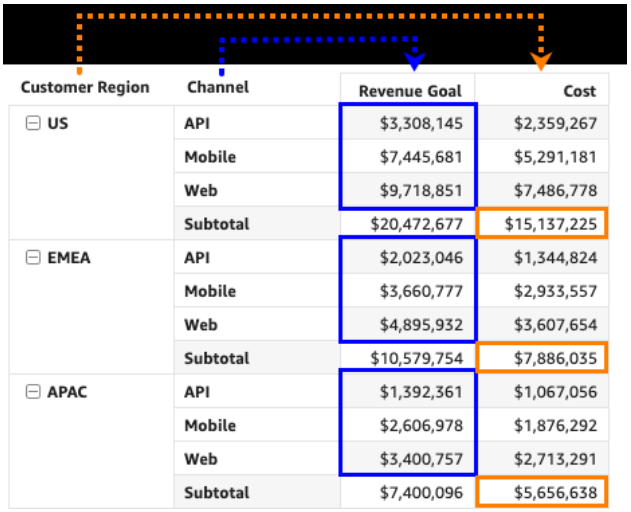
Pivot Table: Segment sorted by Cost in ascending order

Customer Region	Segment	Cost
APAC	SMB	443,364.19
	Enterprise	1,360,766.43
	Startup	3,852,507.31
EMEA	SMB	961,547.22
	Startup	2,869,902.85
	Enterprise	4,054,584.77
US	SMB	1,191,778.64
	Enterprise	4,445,523.69
	Startup	9,499,922.96

Table: Segment sorted by Cost in ascending order

Customer Region	Segment	Cost
APAC	SMB	443,364.19
EMEA	SMB	961,547.22
US	SMB	1,191,778.64
APAC	Enterprise	1,360,766.43
EMEA	Startup	2,869,902.85
APAC	Startup	3,852,507.31
EMEA	Enterprise	4,054,584.77
US	Enterprise	4,445,523.69
US	Startup	9,499,922.96

Kada primenite više sortiranja na pivot tabelu, sortiranje se primenjuje od spoljašnje dimenzije do unutrašnje dimenzije. Razmotrite sledeći primer slike pivot tabele. Kolona Region kupca je sortirana po troškovima u opadajućem redosledu (kao što je prikazano narandžastom). Kolona kanala je sortirana po cilju prihoda u rastućem redosledu (kao što je prikazano plavom bojom).



Customer Region	Channel	Revenue Goal	Cost
US	API	$3,308,145	$2,359,267
	Mobile	$7,445,681	$5,291,181
	Web	$9,718,851	$7,486,778
	Subtotal	$20,472,677	$15,137,225
EMEA	API	$2,023,046	$1,344,824
	Mobile	$3,660,777	$2,933,557
	Web	$4,895,932	$3,607,654
	Subtotal	$10,579,754	$7,886,035
APAC	API	$1,392,361	$1,067,056
	Mobile	$2,606,978	$1,876,292
	Web	$3,400,757	$2,713,291
	Subtotal	$7,400,096	$5,656,638

Procedure

Sortirajte vrednosti u tabelarnoj pivot tabeli koristeći zaglavlja redova ili kolona

1. Kliknite na zaglavlje koje želite da sortirate.
2. Za **Sortiraj po,** izaberite polje za sortiranje i redosled sortiranja. Možete sortirati dimenziona polja po abecednom redu a– z ili z–a, ili ih možete sortirati po meri u uzlaznom ili silaznom redosledu.

Sortirajte pivot tabelu koristeći zaglavlja vrednosti

1. Kliknite na zaglavlje vrednosti koje želite da sortirate.
2. Izaberite **Sortiraj uzlazno** ili **Sortiraj silazno**.

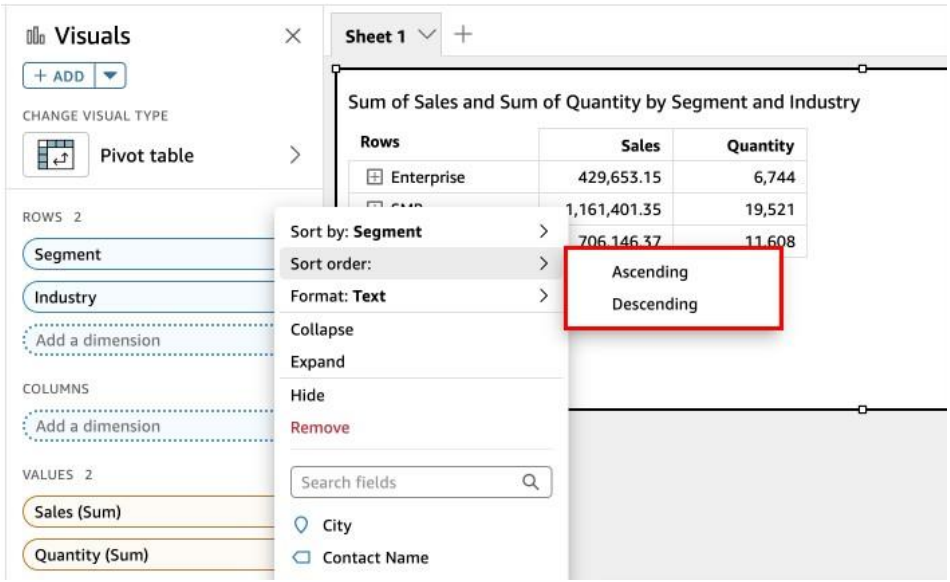
   Sortiranje po zaglavljima vrednosti u pivot tabeli takođe radi na podtotalima.

Sortirajte vrednosti u tabelarnoj pivot tabeli koristeći polje bunara

- U polju **Redovi** ili **Kolone** dobro kliknite na tri tačke pored polja koje želite sortirati, a zatim izaberite kako želite da sortirate polje iz **Sortiraj po** listi.

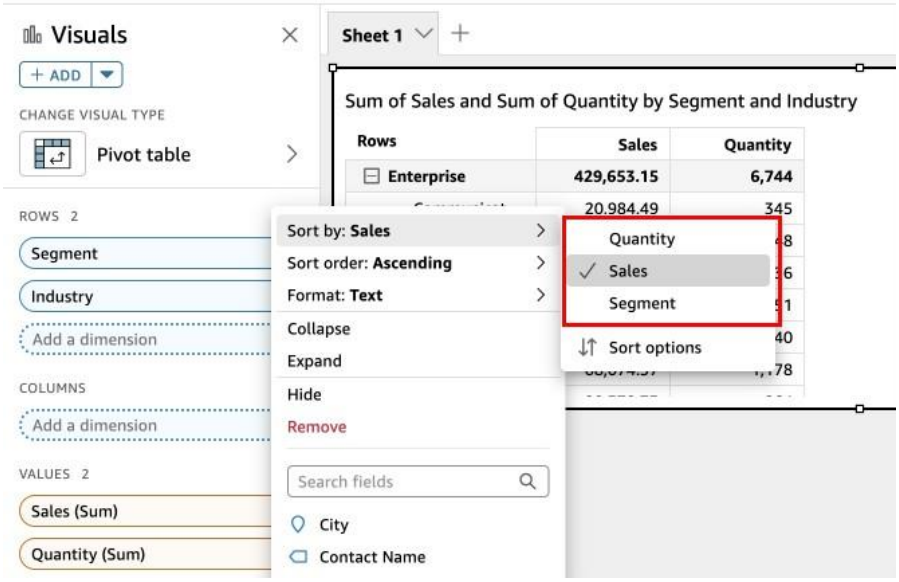
  Možete sortirati dimenzijska polja u **poljima Redovi** ili **Kolone** po abecednom redu od a–z ili z–a, ili ih možete sortirati po meri u uzlaznom ili silaznom redosledu. Takođe imate mogućnost da **srušite** sve ili **Proširite** sve redove ili kolone za polje koje izaberete u polju dobro. Takođe **možete ukloniti** polje ili **ga zameniti** drugim poljem.

  - Da biste sortirali polje dimenzija po abecedi, kliknite na tri tačke pored polja u **redovima** ili **Polje kolone** dobro, a zatim izaberite **Redosled sortiranja: Uzlazno** ili **Silazno**.



  - Da biste sortirali polje dimenzija po meri, kliknite na tri tačke pored polja u **redovima** ili **Kolone** polje dobro. Zatim izaberite meru iz Sortiraj **po** listi, a zatim izaberite **Sortiraj**

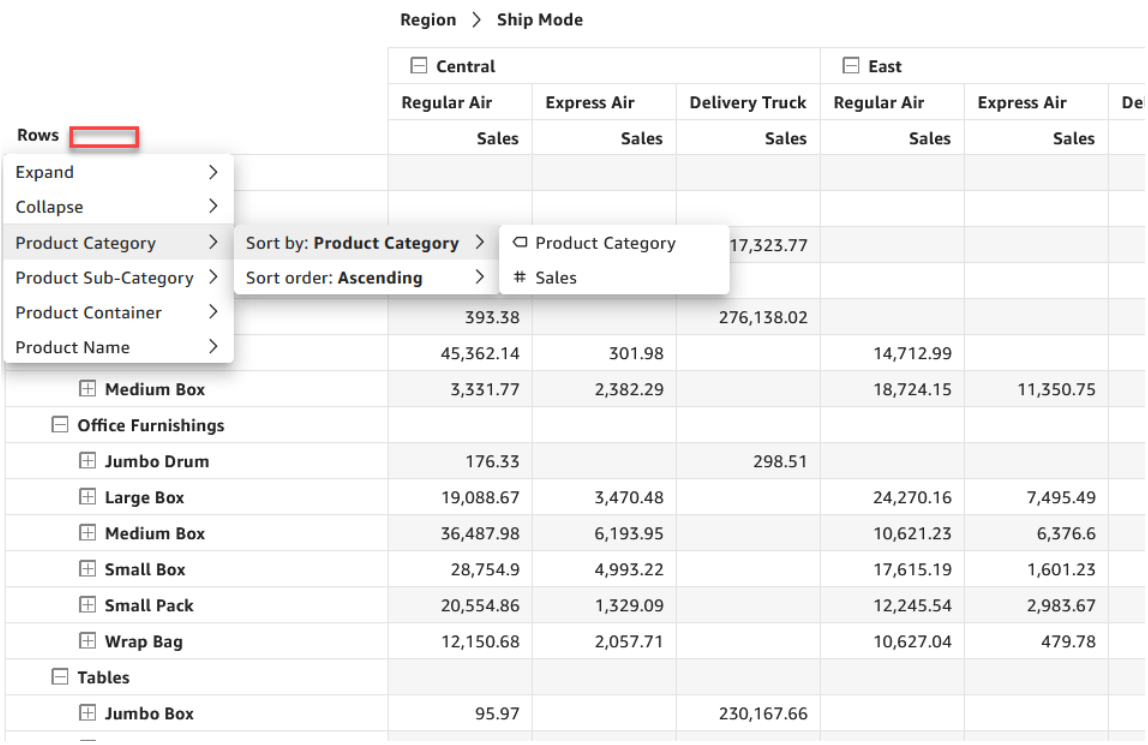
red: Uzlazni ili **silazni**.



Sortiraj hijerarhijske pivot tabele koristeći polja bunara

Za tabelarne pivot tabele, svako polje u polju **Redovi** ima zasebnu naslovnu ćeliju. Za hijerarhijske pivot tabele, sva polja redova su prikazana u jednoj koloni.

- Da biste sortirali **, srušili** i **proširili** ova polja redova, kliknite na dugme **Redovi** da biste otvorili meni i izabrali opciju koju želite. Svako polje u hijerarhijskoj pivot tabeli može biti pojedinačno sortirano iz ovog menija.



Naprednije opcije oblikovanja kao što su **Sakrij** i **ukloni** dostupne su iz menija na terenu.

Srodne teme

- Kreirajte pivot tabelu
- Orijentišite vrednosti pivot tabele
- Proširite i srušite klastere pivot tabele
- Prikažite i sakrijte kolone pivot tabele u Insights
- Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama
- Ograničenja okretne tabele
- Najbolje prakse okretne tabele

Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Možete koristiti proračune tabele da biste primenili statističke funkcije za pivot ćelije tabele koje sadrže mere (numeričke vrednosti).

Tip podataka vrednosti ćelije automatski se menja da radi za vaš proračun.

> **PRIMER** Primenjujete funkciju **Rank** na tip podataka valute. Vrednosti se prikazuju kao celi brojevi, a ne kao valuta, jer se rang ne meri kao valuta. Slično tome, ako umesto toga primenite funkciju **Procenat razlike** , vrednosti ćelija se prikazuju kao procenti.

Teme u ovom odeljku

Koristite sledeće stranice da biste razumeli koje funkcije možete koristiti u proračunima i kako ih primeniti ili ukloniti.

- Dodajte ili izbrišite proračune pivot table
- Funkcije za izračunavanje pivot tabele
- Načini primene proračuna pivot table

Dodajte ili izbrišite proračune pivot table

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Teme u ovom odeljku

Koristite sledeće stranice da dodate, modifikujete i uklonite proračune tabele na pivot tabeli.

- Dodajte obračun pivot tabele
- Promenite način na koji se izračunavanje primenjuje u pivot tabeli
- Uklonite obračun iz pivot tabele

Dodajte obračun pivot tabele

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

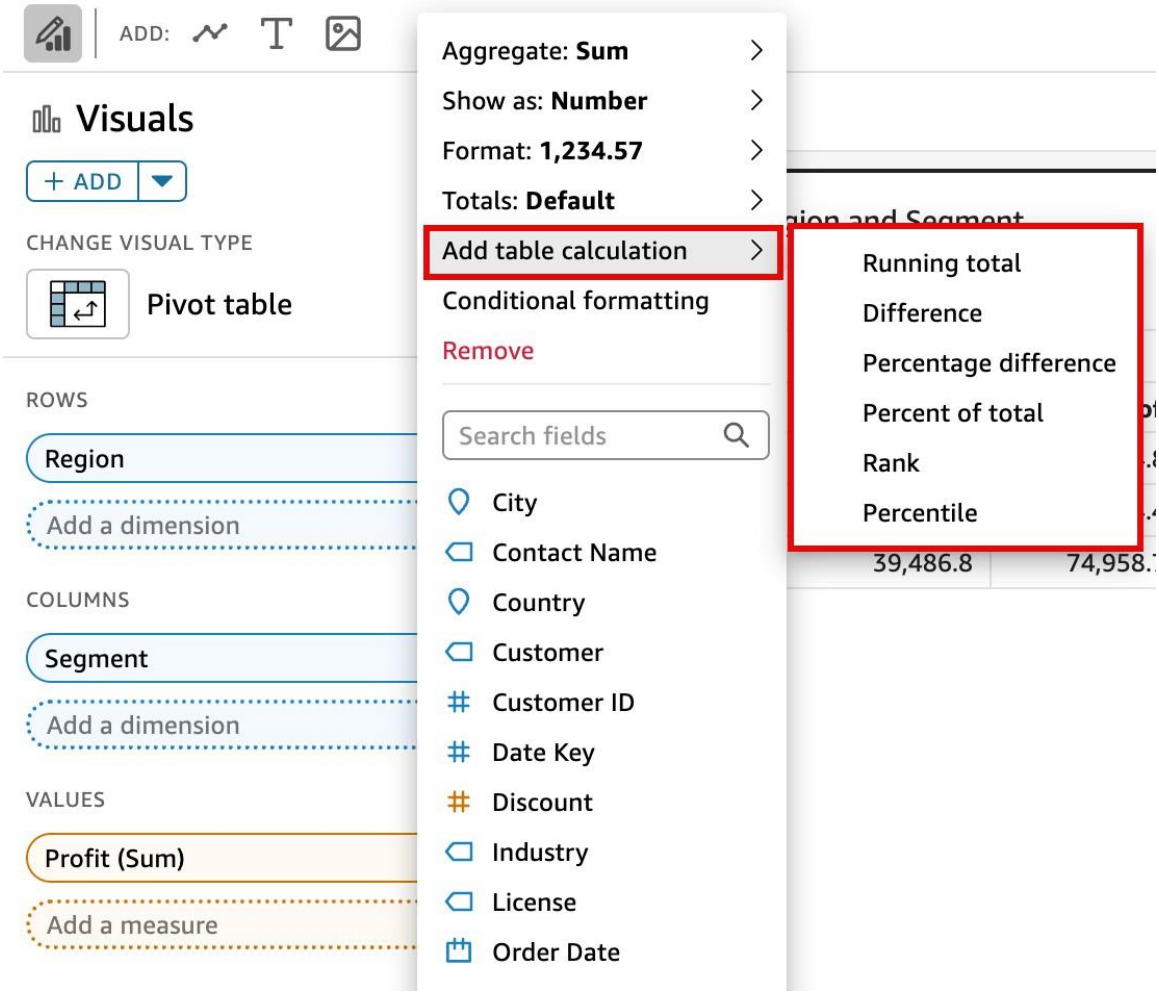
Lokacija stranice

Uvidi > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot tabelu

Procedura

Dodajte obračun tabele u pivot tabelu

- U polju **Vrednosti** dobro, kliknite na tri tačke pored polja na koje želite da primenite obračun tabele, pređite mišem preko **Dodaj izračunavanje** tabele i izaberite funkciju koju želite primeniti.



NAPOMENA Ne možete pokrenuti izračunavanje tabele Total, Difference i Percent Difference kada se pivot tabela sortira po meri. Da biste koristili ove proračune tabele, uklonite sortiranje iz pivot tabele.

Srodne teme

- Promenite način na koji se izračunavanje primenjuje u pivot tabeli
- Uklonite obračun iz pivot tabele

Promenite način na koji se izračunavanje primenjuje u pivot tabeli

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

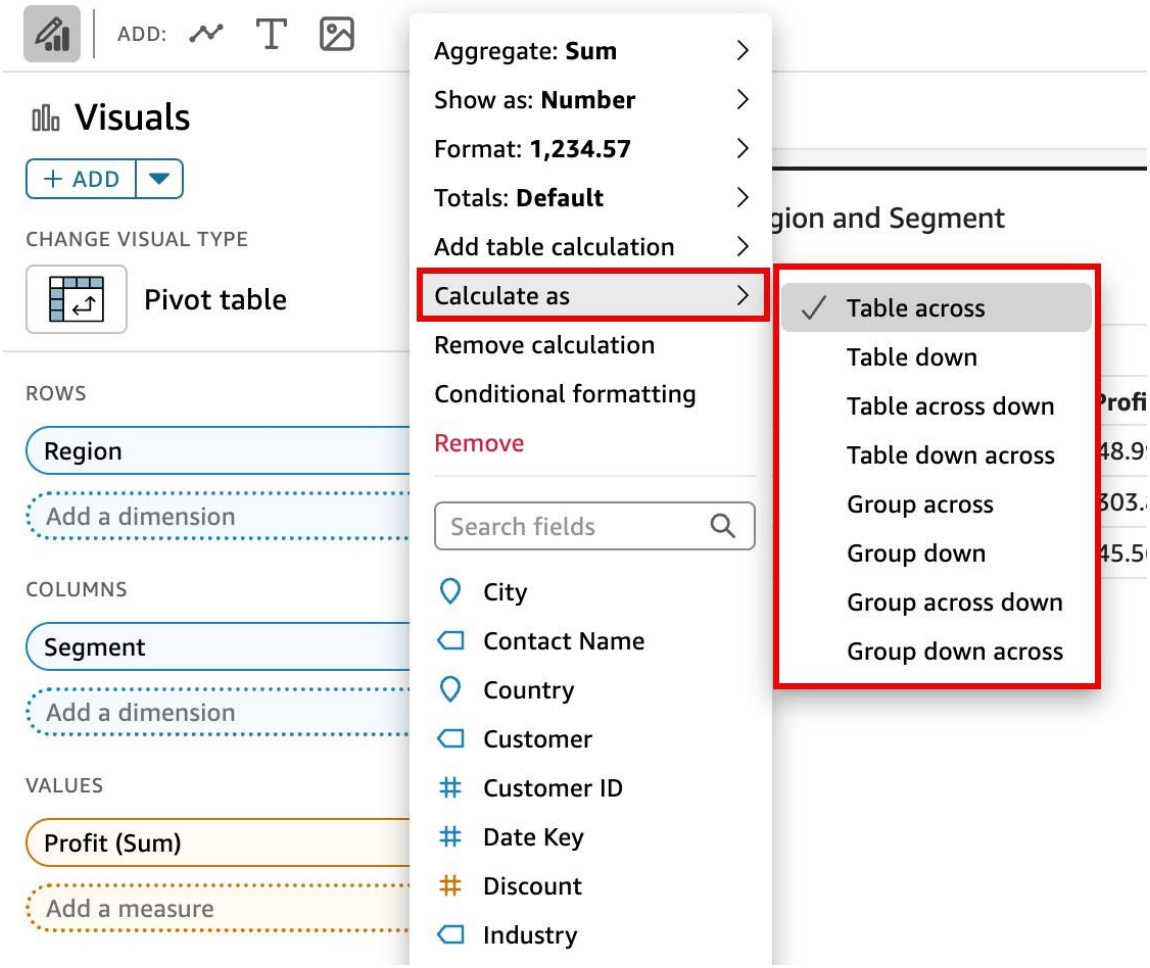
Lokacija stranice

Uvidi > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot tabelu

Procedura

Promenite način na koji se izračunavanje tabele primenjuje na pivot tabelu

- U polju **Vrednosti** dobro, kliknite na tri tačke pored polja sa obračunom koji želite da promenite, pređite mišem preko **Izračunajte kao**, i izaberite način na koji želite da se primenjuje obračun.



Srodne teme

- Dodajte obračun pivot tabele
- Uklonite obračun iz pivot tabele

Uklonite obračun iz pivot tabele

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

Uvidi > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot tabelu

Procedura

Uklonite obračun tabele iz pivot tabele

1. U polju **Vrednosti** dobro, kliknite na tri tačke pored polja sa obračunom koji želite da uklonite.
2. Izaberite **Ukloni.**

Srodne teme

- Dodajte ili izbrišite proračune pivot table
- Promenite način na koji se izračunavanje primenjuje u pivot tabeli

Funkcije za izračunavanje pivot tabele

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot tabelu

Možete koristiti sledeće funkcije u izračunavanju pivot tabele.

Ukupno trčanje

Funkcija **Running total** izračunava zbir date vrednosti ćelije i vrednosti svih ćelija pre nje. Ova suma se izračunava kao Cell1 = Cell1, Cell2 = Cell1 + Cell2, Cell3 = Cell1 + Cell2 + Cell3 i tako dalje.

PRIMER

Imate sledeće podatke:

Sum of Billed Amount by Date, Customer Region, Consumption Channel, and Service Line

		Service Line > Consumption Channel					
		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014	$257K	$178K	$82K	$246K	$163K	$74K
	2015	$471K	$335K	$149K	$465K	$322K	$146K
	2016	$819K	$572K	$260K	$805K	$548K	$253K
EMEA	2014	$376K	$259K	$122K	$353K	$249K	$114K
	2015	$589K	$414K	$209K	$576K	$401K	$198K
	2016	$968K	$671K	$336K	$932K	$651K	$316K
US	2014	$709K	$496K	$213K	$729K	$501K	$217K
	2015	$1,253K	$872K	$375K	$1,267K	$903K	$375K
	2016	$2,181K	$1,538K	$645K	$2,192K	$1,554K	$654K

Primena **funkcije Running total** preko redova tabele, koristeći **Tabela preko** za **Izračunajte kao**, daje vam sledeće rezultate:

Sum of Billed Amount by Date, Customer Region, Consumption Channel, and Service Line

		Service Line > Consumption Channel					
		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014	$257K	$435K	$516K	$762K	$925K	$999K
	2015	$471K	$806K	$954K	$1,419K	$1,742K	$1,888K
	2016	$819K	$1,391K	$1,651K	$2,456K	$3,005K	$3,258K
EMEA	2014	$376K	$635K	$757K	$1,111K	$1,360K	$1,473K
	2015	$589K	$1,003K	$1,212K	$1,788K	$2,188K	$2,386K
	2016	$968K	$1,639K	$1,975K	$2,907K	$3,558K	$3,873K
US	2014	$709K	$1,205K	$1,417K	$2,146K	$2,647K	$2,864K
	2015	$1,253K	$2,126K	$2,500K	$3,767K	$4,670K	$5,044K
	2016	$2,181K	$3,720K	$4,365K	$6,557K	$8,111K	$8,765K

Razlika

Funkcija **Razlika** izračunava razliku između vrednosti ćelije i vrednosti ćelije pre nje. Ova razlika se izračunava kao Cell1 = Cell1-null, Cell2 = Cell2-Cell1, Cell3 = Cell3-Cell2, i tako dalje. Zato što je Cell1-null = null, vrednost Cell1 je uvek prazna.

PRIMER

Imate sledeće podatke:

Sum of Billed Amount by Date, Customer Region, Consumption Channel, and Service Line

		Service Line > Consumption Channel					
		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014	$257K	$178K	$82K	$246K	$163K	$74K
	2015	$471K	$335K	$149K	$465K	$322K	$146K
	2016	$819K	$572K	$260K	$805K	$548K	$253K
EMEA	2014	$376K	$259K	$122K	$353K	$249K	$114K
	2015	$589K	$414K	$209K	$576K	$401K	$198K
	2016	$968K	$671K	$336K	$932K	$651K	$316K
US	2014	$709K	$496K	$213K	$729K	$501K	$217K
	2015	$1,253K	$872K	$375K	$1,267K	$903K	$375K
	2016	$2,181K	$1,538K	$645K	$2,192K	$1,554K	$654K

Primenom **funkcije Razlika** preko redova tabele, koristeći **Tabela preko** za **Izračunajte kao**, daje vam sledeće rezultate:

Sum of Billed Amount by Date, Customer Region, Consumption Channel, and Service Line

		Service Line > Consumption Channel					
		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014		-$78K	-$96K	$164K	-$83K	-$90K
	2015		-$136K	-$186K	$317K	-$143K	-$176K
	2016		-$247K	-$312K	$545K	-$257K	-$295K
EMEA	2014		-$117K	-$137K	$231K	-$104K	-$135K
	2015		-$176K	-$204K	$366K	-$175K	-$203K
	2016		-$297K	-$335K	$595K	-$281K	-$335K
US	2014		-$213K	-$284K	$517K	-$228K	-$284K
	2015		-$381K	-$498K	$892K	-$364K	-$528K
	2016		-$643K	-$893K	$1,547K	-$638K	-$900K

Procentualna razlika

Funkcija **Procentualna razlika** izračunava procentualnu razliku između vrednosti ćelije i vrednosti ćelije pre nje, podeljenu sa vrednošću ćelije pre nje. Ova vrednost se izračunava kao Cell1 = (Cell1- null) / null, Cell2 = (Cell2-Cell1) / Cell1, Cell3 = (Cell3-Cell2) / Cell2 i tako dalje. Because (Cell1-null)/null = null, vrednost Cell1 je uvek prazna.

PRIMER

Uzmite sledeće redove:

Sum of Billed Amount by Date, Customer Region, Consumption Channel, and Service Line

		Service Line > Consumption Channel					
		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014	$257K	$178K	$82K	$246K	$163K	$74K
	2015	$471K	$335K	$149K	$465K	$322K	$146K
	2016	$819K	$572K	$260K	$805K	$548K	$253K
EMEA	2014	$376K	$259K	$122K	$353K	$249K	$114K
	2015	$589K	$414K	$209K	$576K	$401K	$198K
	2016	$968K	$671K	$336K	$932K	$651K	$316K
US	2014	$709K	$496K	$213K	$729K	$501K	$217K
	2015	$1,253K	$872K	$375K	$1,267K	$903K	$375K
	2016	$2,181K	$1,538K	$645K	$2,192K	$1,554K	$654K

Primena **funkcije Procenat razlike** preko redova tabele, koristeći **Tabela preko** za **Izračunajte kao**, daje vam sledeće rezultate.

Sum of Billed Amount by Date, Customer Region, Consumption Channel, and Service Line

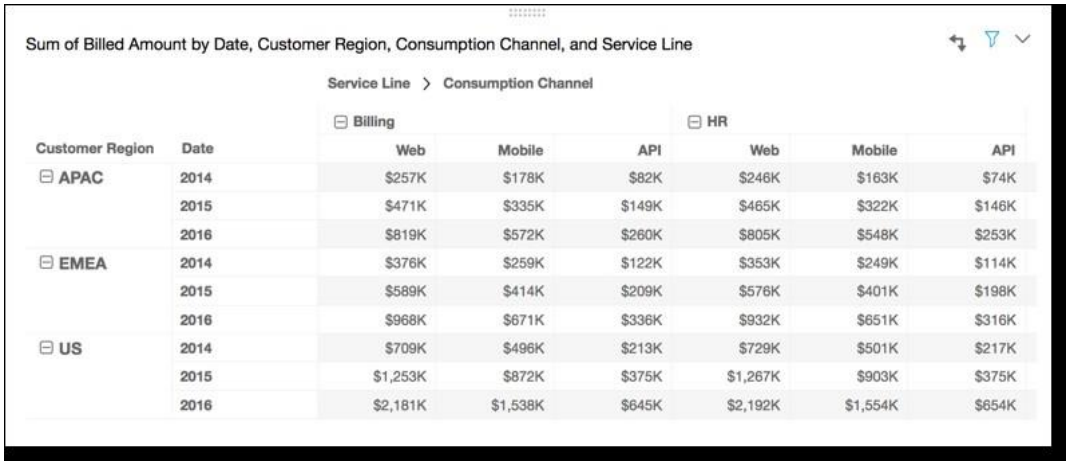
		Service Line > Consumption Channel					
		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014		-30.56%	-54.15%	200.96%	-33.64%	-54.88%
	2015		-28.91%	-55.61%	213.06%	-30.67%	-54.71%
	2016		-30.17%	-54.52%	209.77%	-31.94%	-53.80%
EMEA	2014		-31.03%	-52.93%	189.54%	-29.52%	-54.34%
	2015		-29.79%	-49.37%	174.91%	-30.38%	-50.64%
	2016		-30.68%	-49.86%	177.00%	-30.16%	-51.51%
US	2014		-29.99%	-57.15%	243.08%	-31.27%	-56.68%
	2015		-30.37%	-57.04%	237.94%	-28.71%	-58.50%
	2016		-29.48%	-58.06%	239.84%	-29.10%	-57.92%

Procenat od ukupnog broja

Funkcija **Procenat ukupnog izračunava** procenat koji data ćelija predstavlja od zbira svih ćelija uključenih u proračun. Ovaj procenat se izračunava kao Cell1 = Cell1 / (zbir svih ćelija), Cell2 = Cell2 / (zbir svih ćelija) i tako dalje.

PRIMER

Imate sledeće podatke:

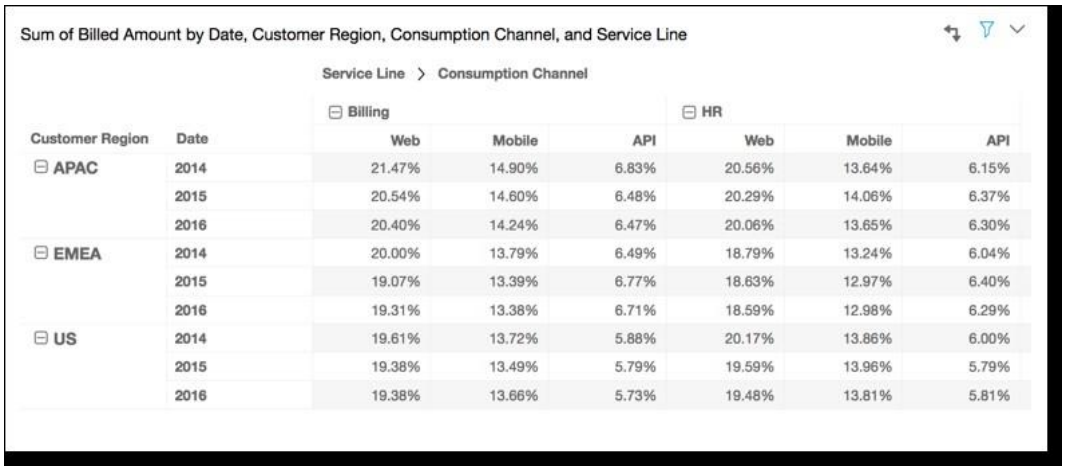


Sum of Billed Amount by Date, Customer Region, Consumption Channel, and Service Line

Service Line > Consumption Channel

		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014	$257K	$178K	$82K	$246K	$163K	$74K
	2015	$471K	$335K	$149K	$465K	$322K	$146K
	2016	$819K	$572K	$260K	$805K	$548K	$253K
EMEA	2014	$376K	$259K	$122K	$353K	$249K	$114K
	2015	$589K	$414K	$209K	$576K	$401K	$198K
	2016	$968K	$671K	$336K	$932K	$651K	$316K
US	2014	$709K	$496K	$213K	$729K	$501K	$217K
	2015	$1,253K	$872K	$375K	$1,267K	$903K	$375K
	2016	$2,181K	$1,538K	$645K	$2,192K	$1,554K	$654K

Primena **Procenat ukupne** funkcije preko redova tabele, koristeći **Tabela preko** za **Izračunajte kao**, daje vam sledeće rezultate:



Sum of Billed Amount by Date, Customer Region, Consumption Channel, and Service Line

Service Line > Consumption Channel

		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014	21.47%	14.90%	6.83%	20.56%	13.64%	6.15%
	2015	20.54%	14.60%	6.48%	20.29%	14.06%	6.37%
	2016	20.40%	14.24%	6.47%	20.06%	13.65%	6.30%
EMEA	2014	20.00%	13.79%	6.49%	18.79%	13.24%	6.04%
	2015	19.07%	13.39%	6.77%	18.63%	12.97%	6.40%
	2016	19.31%	13.38%	6.71%	18.59%	12.98%	6.29%
US	2014	19.61%	13.72%	5.88%	20.17%	13.86%	6.00%
	2015	19.38%	13.49%	5.79%	19.59%	13.96%	5.79%
	2016	19.38%	13.66%	5.73%	19.48%	13.81%	5.81%

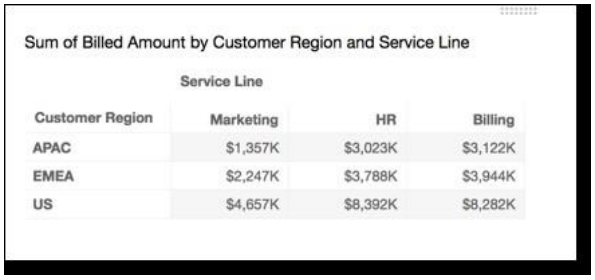
Ин

Funkcija **Rank** izračunava rang vrednosti ćelije u poređenju sa vrednostima drugih ćelija uključenih u proračun. Rang uvek prikazuje najvišu vrednost jednaku 1 i najnižu vrednost jednaku broju ćelija uključenih u proračun. Ako postoje dve ili više ćelija sa jednakim vrednostima, one dobijaju isti rang, ali se smatra da zauzimaju svoja mesta na rang listi. Dakle, sledeća najviša vrednost je gurnuta dole u rangu brojem ćelija na rangu iznad nje, minus jedan.

PRIMER Ako rangirate vrednosti 5,3,3,4,3,2, njihovi rangovi su 1,3,3,2,3,6.

PRIMER

Imate sledeće podatke:



Sum of Billed Amount by Customer Region and Service Line

	Service Line		
Customer Region	Marketing	HR	Billing
APAC	$1,357K	$3,023K	$3,122K
EMEA	$2,247K	$3,788K	$3,944K
US	$4,657K	$8,392K	$8,282K

Primena **funkcije Rank** preko redova tabele, koristeći **Tabela preko** za **Izračunajte kao**, daje vam sledeće rezultate:

Sum of Billed Amount by Customer Region and Service Line

	Service Line		
Customer Region	Marketing	HR	Billing
APAC	3	2	1
EMEA	3	2	1
US	3	1	2

Percentile

Funkcija **Percentil** izračunava procenat vrednosti ćelija uključenih u proračun koje su na ili ispod vrednosti za datu ćeliju.

Ovaj procenat se izračunava na sledeći način:

```
percentil rank(k) = 100 * B / N Gde:
    B = broj rezultata ispod k N = broj
    rezultata
```

PRIMER

Imate sledeće podatke:

Sum of Billed Amount by Date, Customer Region, Consumption Channel, and Service Line

		Service Line > Consumption Channel					
		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014	$257K	$178K	$82K	$246K	$163K	$74K
	2015	$471K	$335K	$149K	$465K	$322K	$146K
	2016	$819K	$572K	$260K	$805K	$548K	$253K
EMEA	2014	$376K	$259K	$122K	$353K	$249K	$114K
	2015	$589K	$414K	$209K	$576K	$401K	$198K
	2016	$968K	$671K	$336K	$932K	$651K	$316K
US	2014	$709K	$496K	$213K	$729K	$501K	$217K
	2015	$1,253K	$872K	$375K	$1,267K	$903K	$375K
	2016	$2,181K	$1,538K	$645K	$2,192K	$1,554K	$654K

Primena **funkcije Percentil** preko redova tabele, koristeći **Tabela preko** za **Izračunajte kao**, daje vam sledeće rezultate:

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, Consumption Channel, and Service Line

		Service Line > Consumption Channel					
		Billing			HR		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API	Web	Mobile	API
APAC	2014	88.89	66.67	33.33	77.78	55.56	22.22
	2015	88.89	66.67	33.33	77.78	55.56	22.22
	2016	88.89	66.67	33.33	77.78	55.56	11.11
EMEA	2014	88.89	66.67	22.22	77.78	55.56	11.11
	2015	88.89	66.67	22.22	77.78	55.56	11.11
	2016	88.89	66.67	22.22	77.78	55.56	11.11
US	2014	77.78	55.56	11.11	88.89	66.67	22.22
	2015	77.78	55.56	22.22	88.89	66.67	11.11
	2016	77.78	55.56	11.11	88.89	66.67	22.22

Srodne teme

- Dodajte ili izbrišite proračune pivot table
- Načini primene proračuna pivot table

Načini primene proračuna pivot table

Možete primeniti tabele proračuna na načine opisane u nastavku. Tabela proračuni se odnose samo na jedno polje u isto vreme. Stoga, ako imate pivot tabelu sa više vrednosti, proračuni se primenjuju samo na ćelije koje predstavljaju polje na koje ste primenili obračun.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

Uvidi > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot tabelu

Tabela preko

Korišćenje **tabele preko** primenjuje izračunavanje preko redova pivot tabele, bez obzira na bilo koje grupisanje. Ova aplikacija je podrazumevana.

PRIMER

Uzmite sledeću pivot tabelu:

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$410K	$186K
	2015	$1,137K	$795K	$361K
	2016	$1,997K	$1,379K	$638K
⊟ EMEA	2014	$932K	$646K	$302K
	2015	$1,511K	$1,046K	$531K
	2016	$2,461K	$1,702K	$848K
⊟ US	2014	$1,816K	$1,257K	$539K
	2015	$3,230K	$2,272K	$963K
	2016	$5,613K	$3,971K	$1,669K

Primena **funkcije Running total** koristeći **Tabela preko** daje sledeće rezultate, sa ukupnim redovima u poslednjoj koloni:

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$1,009K	$1,195K
	2015	$1,137K	$1,932K	$2,293K
	2016	$1,997K	$3,376K	$4,014K
⊟ EMEA	2014	$932K	$1,578K	$1,880K
	2015	$1,511K	$2,557K	$3,088K
	2016	$2,461K	$4,163K	$5,011K
⊟ US	2014	$1,816K	$3,074K	$3,613K
	2015	$3,230K	$5,502K	$6,465K
	2016	$5,613K	$9,584K	$11,253K

Tabela dole

Korišćenje **tabele dole** primenjuje izračunavanje dole kolone pivot tabele, bez obzira na bilo koje grupisanje.

PRIMER

Uzmite sledeću pivot tabelu:

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$410K	$186K
	2015	$1,137K	$795K	$361K
	2016	$1,997K	$1,379K	$638K
⊟ EMEA	2014	$932K	$646K	$302K
	2015	$1,511K	$1,046K	$531K
	2016	$2,461K	$1,702K	$848K
⊟ US	2014	$1,816K	$1,257K	$539K
	2015	$3,230K	$2,272K	$963K
	2016	$5,613K	$3,971K	$1,669K

Primena **funkcije Running total** koristeći **tabelu dole** daje vam sledeće rezultate, sa ukupnim iznosima kolona u poslednjem redu:

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$410K	$186K
	2015	$1,735K	$1,205K	$547K
	2016	$3,733K	$2,584K	$1,185K
⊟ EMEA	2014	$4,665K	$3,230K	$1,487K
	2015	$6,176K	$4,276K	$2,017K
	2016	$8,637K	$5,978K	$2,865K
⊟ US	2014	$10,454K	$7,235K	$3,404K
	2015	$13,684K	$9,507K	$4,367K
	2016	$19,297K	$13,478K	$6,036K

Tabela preko dole

Korišćenje **tabele preko dole** primenjuje izračunavanje preko redova pivot tabele, a zatim uzima rezultate i ponovo primenjuje obračun dole kolone pivot tabele.

PRIMER

Uzmite sledeću pivot tabelu:

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$410K	$186K
	2015	$1,137K	$795K	$361K
	2016	$1,997K	$1,379K	$638K
⊟ EMEA	2014	$932K	$646K	$302K
	2015	$1,511K	$1,046K	$531K
	2016	$2,461K	$1,702K	$848K
⊟ US	2014	$1,816K	$1,257K	$539K
	2015	$3,230K	$2,272K	$963K
	2016	$5,613K	$3,971K	$1,669K

Primenom **funkcije Running total** koristeći **tabelu preko dole** dobijate sledeće rezultate. U ovom slučaju, ukupni iznosi se sumiraju i dole i preko, sa ukupnim iznosom u donjoj desnoj ćeliji.

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$1,009K	$1,195K
	2015	$2,332K	$3,127K	$3,488K
	2016	$5,485K	$6,864K	$7,501K
⊟ EMEA	2014	$8,433K	$9,079K	$9,381K
	2015	$10,893K	$11,939K	$12,469K
	2016	$14,931K	$16,633K	$17,480K
⊟ US	2014	$19,297K	$20,554K	$21,093K
	2015	$24,323K	$26,595K	$27,558K
	2016	$33,171K	$37,142K	$38,811K

Takođe možete da primenite funkciju **Rank** koristeći **Tabela preko dole**. To znači da se početni rangovi određuju preko redova tabele, a zatim su ti rangovi zauzvrat rangirani niz kolone. Ovaj pristup vam daje sledeće rezultate:

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	21	24	27
	2015	13	18	25
	2016	6	11	20
⊟ EMEA	2014	16	19	26
	2015	10	14	23
	2016	4	8	17
⊟ US	2014	7	12	22
	2015	3	5	15
	2016	1	2	9

Tabela dole preko

Korišćenje **tabele dole primenjuje** obračun dole kolone pivot tabele. Zatim uzima rezultate i ponovo primenjuje obračun preko redova pivot tabele.

PRIMER

Uzmite sledeću pivot tabelu:

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$410K	$186K
	2015	$1,137K	$795K	$361K
	2016	$1,997K	$1,379K	$638K
⊟ EMEA	2014	$932K	$646K	$302K
	2015	$1,511K	$1,046K	$531K
	2016	$2,461K	$1,702K	$848K
⊟ US	2014	$1,816K	$1,257K	$539K
	2015	$3,230K	$2,272K	$963K
	2016	$5,613K	$3,971K	$1,669K

Možete da primenite funkciju **Running total** koristeći **tabelu dole da** biste dobili sledeće rezultate. U ovom slučaju, ukupni iznosi se sumiraju i dole i preko, sa ukupnim iznosom u donjoj desnoj ćeliji.

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$1,009K	$1,195K
	2015	$2,332K	$3,127K	$3,488K
	2016	$5,485K	$6,864K	$7,501K
⊟ EMEA	2014	$8,433K	$9,079K	$9,381K
	2015	$10,893K	$11,939K	$12,469K
	2016	$14,931K	$16,633K	$17,480K
⊟ US	2014	$19,297K	$20,554K	$21,093K
	2015	$24,323K	$26,595K	$27,558K
	2016	$33,171K	$37,142K	$38,811K

Možete da primenite funkciju **Rank** koristeći **tabelu dole da** biste dobili sledeće rezultate. U ovom slučaju, početni rangovi se određuju niz kolone tabele. Onda su ti redovi zauzvrat rangirani preko redova.

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	21	24	27
	2015	13	18	25
	2016	6	11	20
⊟ EMEA	2014	16	19	26
	2015	10	14	23
	2016	4	8	17
⊟ US	2014	7	12	22
	2015	3	5	15
	2016	1	2	9

Grupa preko

Korišćenje **grupe preko** primenjuje izračunavanje preko redova pivot tabele unutar granica grupe, kao što je određeno drugim nivoom grupisanja koji se primenjuje na kolone.

PRIMER Ako grupišete po polju-2, a zatim po polju-1, grupisanje se primenjuje na nivou polja-2. Ako grupišete po polju-3, polju-2 i polju-1, grupisanje se ponovo primenjuje na nivou polja-2. Kada nema grupisanja, **Grupa preko vraća** iste rezultate kao **i tabela**.

PRIMER

Uzmite sledeću pivot tabelu u kojoj su kolone grupisane po servisnoj liniji , a zatim po Kanal potrošnje.

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$410K	$186K
	2015	$1,137K	$795K	$361K
	2016	$1,997K	$1,379K	$638K
⊟ EMEA	2014	$932K	$646K	$302K
	2015	$1,511K	$1,046K	$531K
	2016	$2,461K	$1,702K	$848K
⊟ US	2014	$1,816K	$1,257K	$539K
	2015	$3,230K	$2,272K	$963K
	2016	$5,613K	$3,971K	$1,669K

Možete da primenite funkciju **Running total** koristeći **Group across** da biste dobili sledeće rezultate. U ovom slučaju, funkcija se primenjuje preko redova, omeđena kolonama za svaku grupu kategorija usluga. Mobilne kolone prikazuju ukupan iznos za obe vrednosti kanala potrošnje

za datu liniju usluga, za region kupca i datum (godinu) predstavljen datim redom. Na primer, istaknuta ćelija predstavlja ukupan iznos za APAC region za 2012. godinu, za sve vrednosti kanala potrošnje u liniji usluga pod nazivom Obračun.

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, Service Line, and Consumption Channel

		Service Line > Consumption Channel			
		Billing		Marketing	
Customer Region	Date	API	Mobile	API	Mobile
APAC	2012	$23K	$74K		
	2013	$45K	$153K	$3K	$11K
	2014	$82K	$260K	$31K	$100K
EMEA	2012	$22K	$78K		
	2013	$50K	$172K	$4K	$15K
	2014	$122K	$381K	$66K	$204K
US	2012	$43K	$140K		
	2013	$114K	$382K	$14K	$48K
	2014	$213K	$709K	$110K	$370K

Grupa dole

Korišćenjem **grupe dole** primenjuje se obračun dole kolone pivot tabele unutar granica grupe, kao što je određeno drugim nivoom grupisanja koji se primenjuje na redove.

PRIMER Ako grupišete po polju-2, a zatim po polju-1, grupisanje se primenjuje na nivou polja-2. Ako grupišete po polju-3, polju-2 i polju-1, grupisanje se ponovo primenjuje na nivou polja-2. Kada nema grupisanja, **grupa dole** vraća iste rezultate kao **i tabela**.

PRIMER

Uzmite sledeću pivot tabelu u kojoj su redovi grupisani po regionu klijenta, a zatim po datumu (godina).

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$410K	$186K
	2015	$1,137K	$795K	$361K
	2016	$1,997K	$1,379K	$638K
⊟ EMEA	2014	$932K	$646K	$302K
	2015	$1,511K	$1,046K	$531K
	2016	$2,461K	$1,702K	$848K
⊟ US	2014	$1,816K	$1,257K	$539K
	2015	$3,230K	$2,272K	$963K
	2016	$5,613K	$3,971K	$1,669K

Možete da primenite funkciju **Running total** koristeći **grupu dole** da biste dobili sledeće rezultate. U ovom slučaju, funkcija se primenjuje niz kolone, ograničene redovima za svaku grupu Customer Region . Redovi KSNUMKS-a prikazuju ukupan broj za sve godine za datu regiju kupca, za liniju usluga i kanal potrošnje predstavljen datom kolonom. Na primer, istaknuta ćelija predstavlja ukupan APAC region, za uslugu naplate za mobilni kanal, za sve vrednosti datuma (godine) koje se prikazuju u izveštaju.

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, Service Line, and Consumption Channel

		Service Line › Consumption Channel			
		⊟ Billing		⊟ Marketing	
Customer Region	Date	API	Mobile	API	Mobile
⊟ APAC	2012	$23K	$51K		
	2013	$68K	$159K	$3K	$8K
	2014	$149K	$337K	$34K	$77K
⊟ EMEA	2012	$22K	$56K		
	2013	$72K	$178K	$4K	$11K
	2014	$194K	$438K	$70K	$148K
⊟ US	2012	$43K	$97K		
	2013	$157K	$365K	$14K	$34K
	2014	$370K	$861K	$124K	$294K

Grupa preko dole

Korišćenje **grupe preko dole** primenjuje izračunavanje preko redova unutar granica grupe, kao što je određeno drugim nivoom grupisanja koji se primenjuje na kolone. Zatim funkcija uzima rezultate i ponovo primenjuje obračun niz kolone pivot tabele. To čini unutar granica grupe kako je određeno drugim nivoom grupisanja koji se primenjuje na redove.

PRIMER - Ako grupišete red ili kolonu po polju-KSNUMKS, a zatim po polju-KSNUMKS, grupisanje se primenjuje na nivou polja-KSNUMKS. Ako grupišete po polju-3, polju-2 i polju-1, grupisanje se ponovo primenjuje na nivou polja-2. Kada nema grupisanja, **grupa preko dole** vraća iste rezultate kao **i tabela preko dole**.

PRIMER

Uzmite sledeću pivot tabelu u kojoj su kolone grupisane po servisnoj liniji , a zatim po Kanal potrošnje. Redovi su grupisani po regionu kupca, a zatim po datumu (godini).

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$410K	$186K
	2015	$1,137K	$795K	$361K
	2016	$1,997K	$1,379K	$638K
⊟ EMEA	2014	$932K	$646K	$302K
	2015	$1,511K	$1,046K	$531K
	2016	$2,461K	$1,702K	$848K
⊟ US	2014	$1,816K	$1,257K	$539K
	2015	$3,230K	$2,272K	$963K
	2016	$5,613K	$3,971K	$1,669K

Možete da primenite funkciju **Running total** koristeći **Group across down** da biste dobili sledeće rezultate. U ovom slučaju, ukupni iznosi se sumiraju i dole i preko unutar granica grupe. Ovde, ove granice su Linija usluge za kolone i Region klijenta za redove. Ukupan iznos se pojavljuje u donjoj desnoj ćeliji za grupu.

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, Service Line, and Consumption Channel

		Service Line > Consumption Channel			
		⊟ Billing		⊟ Marketing	
Customer Region	Date	API	Mobile	API	Mobile
⊟ APAC	2012	$23K	$201K		
	2013	$68K	$309K	$3K	$42K
	2014	$149K	$487K	$34K	$111K
⊟ EMEA	2012	$22K	$250K		
	2013	$72K	$372K	$4K	$81K
	2014	$194K	$632K	$70K	$219K
⊟ US	2012	$43K	$466K		
	2013	$157K	$734K	$14K	$157K
	2014	$370K	$1,231K	$124K	$418K

Možete da primenite funkciju **Rank** koristeći **grupu preko dole** da biste dobili sledeće rezultate. U ovom slučaju, funkcija se prvo primenjuje preko redova omeđenih svakom grupom linija usluga. Funkcija se zatim ponovo primenjuje na rezultate tog prvog obračuna, ovaj put primenjuje dole kolone omeđene svakom grupom Customer Region .

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, Service Line, and Consumption Channel

		Service Line > Consumption Channel			
		⊖ Billing		⊖ Marketing	
Customer Region	Date	API	Mobile	API	Mobile
⊖ APAC	2012	6	4		
	2013	5	2	4	3
	2014	3	1	2	1
⊖ EMEA	2012	6	4		
	2013	5	2	4	3
	2014	3	1	2	1
⊖ US	2012	6	5		
	2013	4	2	4	3
	2014	3	1	2	1

Grupa dole preko

Korišćenje **grupe dole primenjuje** obračun niz kolone unutar granica grupe, kao što je određeno drugim nivoom grupisanja koji se primenjuje na redove. Zatim Insights uzima rezultate i ponovo primenjuje izračunavanje preko redova pivot tabele. Opet, ponovo primenjuje obračun unutar granica grupe kao što je određeno drugim nivoom grupisanja primenjuje na kolone.

PRIMER - Ako grupišete red ili kolonu po polju-KSNUMKS, a zatim po polju-KSNUMKS, grupisanje se primenjuje na nivou polja-KSNUMKS. Ako grupišete po polju-3, polju-2 i polju-1, grupisanje se ponovo primenjuje na nivou polja-2. Kada nema grupisanja, **grupa dole vraća** iste rezultate kao **i tabela dole preko**.

PRIMER

Na primer, uzmite sledeću pivot tabelu. Kolone su grupisane po liniji usluga, a zatim po Kanal potrošnje. Redovi su grupisani po regionu kupca, a zatim po datumu (godini).

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, and Consumption Channel

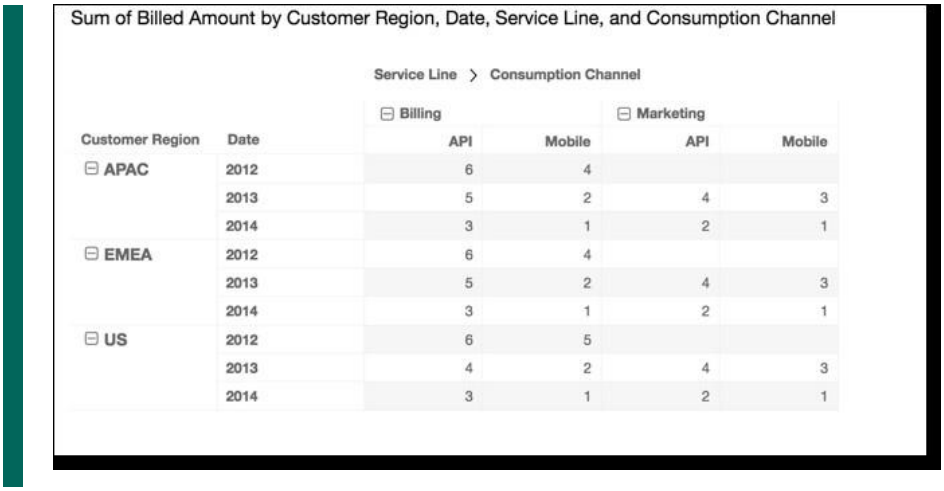
		Consumption Channel		
Customer Region	Date	Web	Mobile	API
⊟ APAC	2014	$599K	$410K	$186K
	2015	$1,137K	$795K	$361K
	2016	$1,997K	$1,379K	$638K
⊟ EMEA	2014	$932K	$646K	$302K
	2015	$1,511K	$1,046K	$531K
	2016	$2,461K	$1,702K	$848K
⊟ US	2014	$1,816K	$1,257K	$539K
	2015	$3,230K	$2,272K	$963K
	2016	$5,613K	$3,971K	$1,669K

Možete da primenite funkciju **Running total** koristeći **grupu dole da** biste dobili sledeće rezultate. U ovom slučaju, ukupni iznosi se sumiraju i dole i preko unutar granica grupe. U ovom slučaju, ovo su Kategorija usluge za kolone i Regija klijenta za redove. Ukupan iznos je u donjoj desnoj ćeliji za grupu.

Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, Service Line, and Consumption Channel

		Service Line > Consumption Channel			
		⊟ Billing		⊟ Marketing	
Customer Region	Date	API	Mobile	API	Mobile
⊟ APAC	2012	$23K	$201K		
	2013	$68K	$309K	$3K	$42K
	2014	$149K	$487K	$34K	$111K
⊟ EMEA	2012	$22K	$250K		
	2013	$72K	$372K	$4K	$81K
	2014	$194K	$632K	$70K	$219K
⊟ US	2012	$43K	$466K		
	2013	$157K	$734K	$14K	$157K
	2014	$370K	$1,231K	$124K	$418K

Možete da primenite funkciju **Rank** koristeći **grupu dole da** biste dobili sledeće rezultate. U ovom slučaju, funkcija se prvo primenjuje niz kolone ograničene svakom grupom Customer Region . Funkcija se zatim ponovo primenjuje na rezultate tog prvog obračuna, ovaj put primenjen preko redova omeđenih svakom grupom linija usluga.



Sum of Billed Amount by Customer Region, Date, Service Line, and Consumption Channel

		Service Line > Consumption Channel			
		⊖ Billing		⊖ Marketing	
Customer Region	Date	API	Mobile	API	Mobile
⊖ APAC	2012	6	4		
	2013	5	2	4	3
	2014	3	1	2	1
⊖ EMEA	2012	6	4		
	2013	5	2	4	3
	2014	3	1	2	1
⊖ US	2012	6	5		
	2013	4	2	4	3
	2014	3	1	2	1

Srodne teme

- Dodajte ili izbrišite proračune pivot table
- Funkcije za izračunavanje pivot tabele

Ograničenja okretne tabele

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot

tabelu Sledeća ograničenja se odnose na pivot tabele:

- Možete kreirati pivot tabele sa do KSNUMKS zapisa.
- Možete dodati bilo koju kombinaciju vrednosti polja redova i kolona koje dodaju do KSNUMKS-a. Na primer, ako imate KSNUMKS vrednosti polja redova, onda možete dodati do KSNUMKS vrednosti polja kolone.
- Možete kreirati proračune pivot tabele samo na neagregiranim vrednostima. Na primer, ako kreirate izračunato polje koje je zbir mere, ne možete dodati i izračunavanje pivot tabele.

- Ako sortirate po prilagođenoj metrici, ne možete dodati obračun tabele dok ne uklonite prilagođeno sortiranje metrike.
- Ako koristite izračunavanje tabele, a zatim dodate prilagođenu metriku, ne možete sortirati po prilagođenoj metrici.
- Ukupni i podbrojevi su prazni za izračunavanje tabele na metrikama agregiranim po različitom broju.

Srodne teme

- Kreirajte pivot tabelu
- Orijentišite vrednosti pivot tabele
- Proširite i srušite klastere pivot tabele
- Prikažite i sakrijte kolone pivot tabele u Insights
- Sortiraj pivot tabele u Insights
- Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama
- Najbolje prakse okretne tabele

Najbolje prakse okretne tabele

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu u Insights (pogledajte Kreirajte pivot tabelu za uputstva).

Lokacija stranice

Uvidi > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot tabelu

Najbolje je razmišljati o vizuelnim efektima kao o građevnim blokovima. Umesto da koristite jedan vizuelni za više svrha, koristite svaki vizuelni da biste olakšali jedan aspekt veće poslovne odluke. Gledalac treba da ima dovoljno podataka da donese dobro informisanu odluku, a da ne bude preopterećen jer vizuelni obuhvata sve mogućnosti.

Najbolje je da rasporedite minimalni skup redova, kolona, metrika i proračuna tabele, umesto da nudite sve moguće kombinacije u jednoj pivot tabeli. Ako uključite previše, rizikujete da preplavite gledaoca, a takođe možete naići na računarska ograničenja osnovne baze podataka.

Da biste smanjili nivo složenosti i smanjili potencijal za greške, možete preduzeti sledeće akcije:

- Primijenite filtere da biste smanjili podatke uključene u vizuelni prikaz.
- Koristite manje polja u linijama **i kolonama.**
- Koristite što je moguće manje polja u polju **Vrednosti** dobro.
- Kreirajte dodatne pivot tabele tako da svaka prikazuje manje metrika.

U nekim slučajevima, postoji poslovna potreba da se ispitaju mnoge metrike u odnosu jedni na druge. U ovim slučajevima, može biti bolje koristiti više vizuelnih sadržaja na istoj kontrolnoj tabli, od kojih svaki prikazuje jednu metriku. Možete smanjiti veličinu vizuelnih elemenata na kontrolnoj tabli i postaviti ih jedan pored drugog u grupi. Ako odluka koju gledalac donosi na osnovu jednog vizuelnog stvara potrebu za drugačijim prikazom, možete da primenite prilagođene URL akcije da biste pokrenuli drugu kontrolnu tablu u skladu sa izborima koje je napravio korisnik.

Srodne teme

- Kreirajte pivot tabelu
- Orijentišite vrednosti pivot tabele
- Proširite i srušite klastere pivot tabele
- Prikažite i sakrijte kolone pivot tabele u Insights
- Sortiraj pivot tabele u Insights
- Koristite izračunavanje tabele u pivot tabelama
- Ograničenja okretne tabele

Koristite radarske grafikone

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

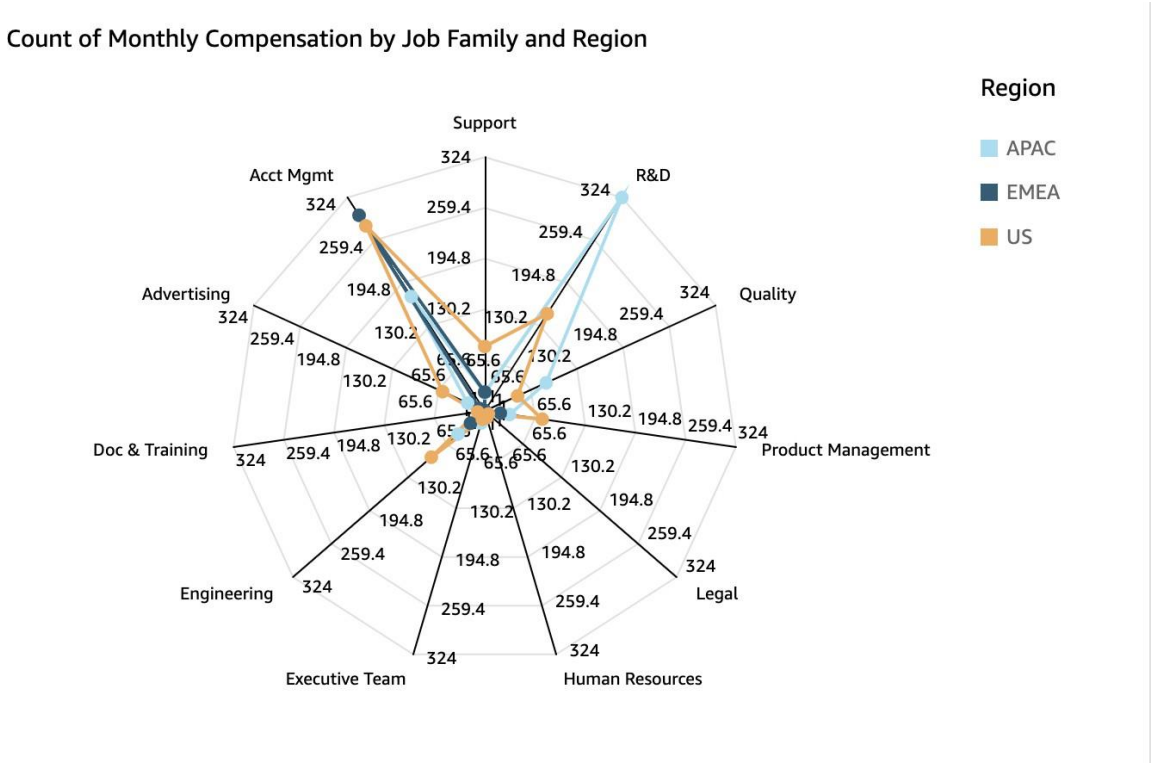
Uvid > analize > Kliknite na analizu

Možete koristiti radarske grafikone, koji su takođe poznati kao paukovi grafikoni, da biste vizualizovali multivarijantne podatke u Insights-u. U radarskom grafikonu, jedna ili više grupa vrednosti su iscrtane preko više zajedničkih varijabli. Svaka promenljiva ima svoju osu, a svaka osa je raspoređena radijalno oko centralne tačke. Podaci ukazuju iz jednog posmatranja

1428

Su ucrtani na svakoj osi i povezani jedni sa drugima da formiraju poligon. Višestruka zapažanja mogu se iscrtati u jednom radarskom grafikonu za prikaz više poligona, što olakšava uočavanje udaljenih vrednosti za višestruka posmatranja brzo.

Sledeća slika prikazuje primer radarskog grafikona.



Procedura

Kreirajte radarski grafikon

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **Radar Chart** .

4. Prevucite polja sa panela **podataka** u polje bunara. Način na koji postavljate polja u različitim poljima određuje osu oko koje je organizovan radarski grafikon:

- U radarskom grafikonu koji koristi osu **vrednosti**, vrednosti dimenzija su prikazane kao linije, a ose predstavljaju polja vrednosti. Da biste kreirali radarski grafikon koji koristi osu vrednosti, prevucite jednu dimenziju u **polje Boja** dobro i najmanje jednu vrednost u **polje Vrednost** dobro.
- U radarskom grafikonu koji koristi dimenzijsku osu , vrednosti dimenzija grupe su prikazane kao ose, a polja vrednosti su prikazana kao linije. Sve ose dele opseg i skalu. Da biste kreirali radarski grafikon koji koristi dimenzijsku osu, prevucite jednu dimenziju u **polje Grupa** dobro i najmanje jednu vrednost u **polje Vrednost** dobro.
- U radarskom grafikonu koji koristi dimenziju-boju **osu**, vrednosti dimenzija grupe su prikazane kao ose, a vrednosti dimenzija boja su prikazane kao linije. Sve ose dele opseg i skalu. Da biste kreirali radarski grafikon koji koristi dimenziju i boju ose, prevucite jednu dimenziju u **polje Kategorija** dobro, jednu vrednost u **polje Vrednost** dobro i jednu dimenziju u **polje Boja** dobro.

Karakteristike radarske karte

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa radarskim grafikonima.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite legendu Prikazivanje	Da		Legende o vizuelnim tipovima in Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite osu Opseg	Da		Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Promenite vizuelni Boje	Da		Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključiti elemente	Da		Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Ograničeni	Možete sortirati samo polja podataka koja su u polju **Kategorija** i **boja** Vels.	Sortiranje vizuelnih podataka u Uvid

1430

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Izvršite agregaciju polja	Da		Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Nije podržano		Dodavanje bušenja vizuelnim podacima u Insights
Izaberite veličinu	Da		Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
Prikaži ukupne iznose	Nije podržano		Formatirajte vizuelni prikaz u Insights

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite Sankei dijagrame

Koristite Sankei dijagrame da pokaže tokove iz jedne kategorije u drugu, ili puteve iz jedne faze u drugu.

Na primer, Sankei dijagram može pokazati broj ljudi koji migriraju iz jedne zemlje u drugu. Sankei dijagram takođe može pokazati put koji veb posetilac uzima od jedne stranice do druge na veb lokaciji kompanije, sa mogućim zaustavljanjima na putu.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Koristite skup podataka koji sadrži meru i dve dimenzije. Jedna od ovih dimenzija sadrži izvorne kategorije, a druga sadrži odredišne kategorije.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Podaci za Sankei dijagrame

Sledeća tabela je jednostavan primer podataka za Sankei dijagram.

Dimenzija (izvor)	Dimenzija (odredište)	Mera (težina)
A	W	500
A	X	23
A	Y	147

Sledeći Sankei dijagram se kreira kada se dimenzije i mera dodaju na terenu, sa čvorom A na levoj strani koji se povezuje sa čvorovima V, I i Ks sa desne strane. Širina svake veze između čvorova određena je vrednošću u koloni Mera (Težina). Čvorovi se automatski redosleduju.

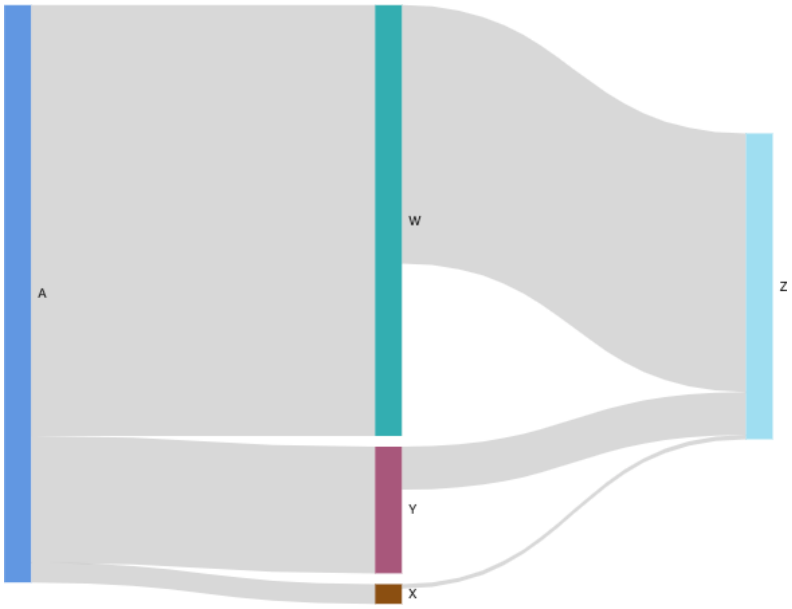
Da biste kreirali višeslojne Sankei dijagrame u Insights, vaš skup podataka i dalje treba da sadrži meru i dve dimenzije (jedan za izvor i jedan za odredište), ali u ovom slučaju vaše vrednosti podataka se razlikuju.

Sledeća tabela je jednostavan primer podataka za višeslojni Sankei dijagram sa dve faze.

Dimenzija (izvor)	Dimenzija (odredište)	Mera (težina)
A	W	500

Dimenzija (izvor)	Dimenzija (odredište)	Mera (težina)
A	X	23
A	Y	147
W	Z	300
X	Z	5
Y	Z	50

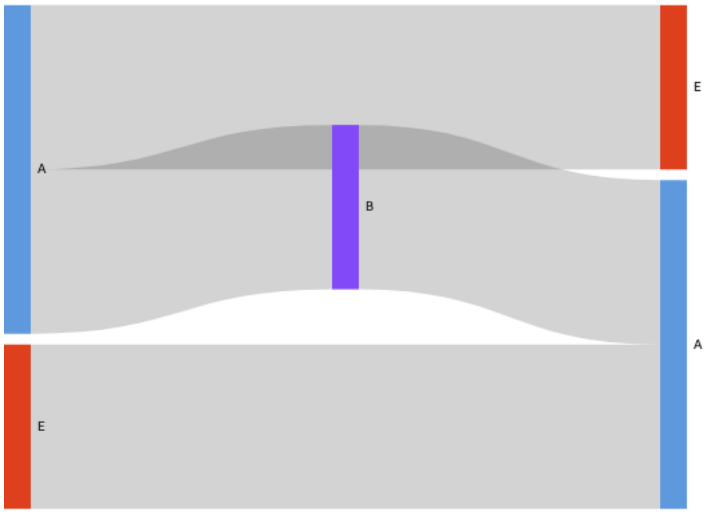
Sledeći Sankei dijagram se stvara kada se dimenzije i mera dodaju na terenu dobro. Ovde, čvor A na levoj strani povezuje sa čvorovima V, I i Ks u sredini, a čvorovi V, I i Ks se zatim povezuju sa čvorom Z na desnoj strani. Širina svake veze između čvorova određena je vrednošću u koloni Mera (Težina).



Rad sa cikličnim podacima

Ponekad, podaci koje koristite za Sankei dijagram sadrži cikluse. Na primer, pretpostavimo da vizualizujete protok korisničkog saobraćaja između stranica na veb lokaciji. Možda ćete otkriti da korisnici koji dođu na stranicu A prelaze na stranicu E, a zatim se vraćaju na stranicu A. Čitav tok može izgledati nešto kao A-E-A-B-A-E-A-A.

Kada vaši podaci sadrže cikluse, čvorovi u svakom ciklusu se ponavljaju u Insights-u. Na primer, ako vaši podaci sadrže protok A-E-A-B-A-E-A, kreira se sledeći Sankei dijagram.



Procedure

Kreirajte Sankei dijagram

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu Sankei **dijagrama** .

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Izvor** dobro.
5. Prevucite dimenziju u **polje Odredište** .
6. Prevucite meru u **polje Težina** .

Prilagodite broj čvorova koji se pojavljuju u Sankei dijagramu

Uvid podržava do KSNUMKS izvornih / odredišnih čvorova.

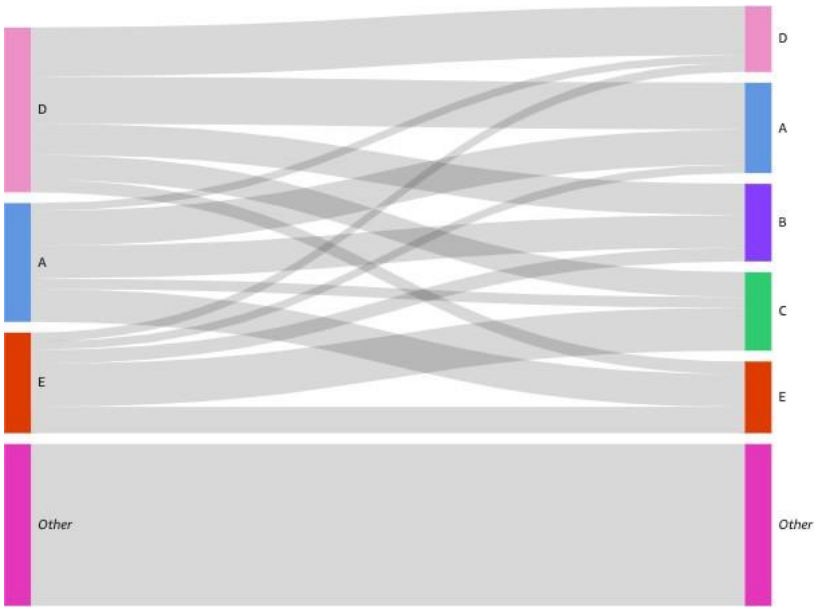
1. Pređite mišem preko vizuelnog i kliknite na dugme **Format visual**. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **izvor** ili **odredište**.

3. Unesite broj u polje Broj **prikazanih čvorova** . Čvorovi u dijagramu ažuriraju se na broj koji ste naveli. Gornji čvorovi se automatski prikazuju. Svi ostali čvorovi su smešteni u kategoriju **Ostalo.**

NAPOMENA : Navođenje broja izvornih čvorova kontroliše koliko izvornih čvorova može da se pojavi u celini na dijagramu. Navođenje broja odredišnih čvorova kontroliše koliko Odredišni čvorovi mogu se pojaviti po izvornom čvoru. To znači da ako postoji više od jednog izvornog čvora u vašem dijagramu, ukupan broj odredišnih čvorova će biti veći od navedenog broja.

PRIMER

Sledeći Sankei dijagram ima ograničenje od tri izvorna čvora (od pet), tako da su prva tri prikazana na dijagramu. Druga dva izvorna čvora su smeštena u kategoriju Ostalo.



Uklonite kategoriju Ostalo sa dijagrama

- Kliknite na kategoriju **Drugo** i izaberite **Sakrij "druge" kategorije**.

Sankei dijagram karakteristike

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa Sankei dijagrama.

Funkcija	Podržana?	Za više informacija
Promenite prikaz legende	Ne	
Promenite prikaz naslova	Da	Naslovi i titlovi na vizuelnim tipovima u Insights
Promenite opseg osa	Ne	
Promenite vizuelne boje	Ne	
Fokusirajte se na ili isključite Elemente	Da	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Ne	
Izvršite agregaciju polja	Da	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Ne	
Uslovno oblikovanje	Ne	

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite rasipanje parcele

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Koristite rasipanje parcele da biste vizualizovali dve ili tri mere u dve dimenzije.

Svaki mehur na parceli rasipanja predstavlja jednu ili dve dimenzije vrednosti. Ks i Y ose predstavljaju dve različite mere koje se primenjuju na dimenziju. Mehur se pojavljuje na grafikonu na mestu gde se vrednosti za dve mere za stavku u dimenziji ukrštaju. Opciono, možete koristiti veličinu balona da predstavlja dodatnu meru.

Scatter parcele prikazuju do 2500 tačaka podataka u agregiranim i neagregiranim scenarijima, bez obzira na to da li se u vizuelnom prikazu koristi dimenzija boje ili oznake. Za više informacija o tome kako Insights obrađuje podatke koji spadaju izvan granica prikaza, pogledajte odeljak "Ograničenja prikaza" u Visual tipovima u Insights-u.

Procedura

Kreirajte rasipanje parcele

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **Scatter plot** .

4. Prevucite meru iz panela **podataka** u **polje Ks osa** dobro.
5. Prevucite meru u **polje I osa** dobro.
6. (Opciono) Prevucite dimenziju u **polje Boja** dobro.
7. (Opciono) Povucite dimenziju u polje Oznaka dobro.
8. (Opciono) Prevucite meru u **polje Veličina** dobro.
9. (Opciono) Da biste dodali slojeve bušenja, prevucite bar još jednu dimenziju u **polje Boja** dobro. Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Karakteristike rasipanja

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa rasejanim parcelama.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite prikaz legende	Da, sa izuzecima	Scatter parcele prikazuju legendu ako imate dobro popunjeno **polje Boja** .	Legende o vizuelnim tipovima u Insights

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite osu Opseg	Da	Možete podesiti opseg za oba Ks i I sekire.	Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Pokažite ili sakrijte osu linije, mrežne linije, oznake ose, i Ikone za sortiranje osa	Da		Formatirajte ose i mrežne linije o vizuelnim tipovima u Insights
Promenite vizuelni Boje	Da		Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključiti elemente	Da, sa Izuzetaka	Možete se fokusirati na ili isključiti mehur u rasejanju parceli, osim kada Koristite polje datuma kao dimenziju. U tom slučaju, možete se fokusirati samo na balon, a ne isključiti ga.	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Ne		Sortiranje vizuelnih podataka u Uvid
Izvršite agregaciju polja	Da	Morate da primenite agregaciju na polja koja izaberete za Ks osu, Y osu i veličinu. Ne možete da primenite agregaciju na polje koje ste izabrali za grupu ili boju.	Promena agregacije polja
Prikažite neagregirana polja	Da	Da biste prikazali neagregirane vrednosti Ks i I ose, kliknite na tri tačke pored polja i izaberite **Agregati**> **Ništa**. Ako vaš rasipanje prikazuje neagregirana polja, ne možete da primenite agregacije na polje koje se nalazi u **polju Boja** ili **Oznaka** dobro. Xy	

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
		Parcele ne podržavaju mešovitu agregaciju.	
Dodajte drill-dovns	Da	Možete dodati nivoe bušenja na **Polje boja** dobro.	Dodavanje bušenja vizuelnim podacima u Insights

Slučajevi korišćenja rasipanja

Da biste iscrtali neagregirane vrednosti čak i ako imate podatke u polju **Boja** , koristite agregatnu opciju **Nijedan** na meniju polja, koji takođe sadrži opcije agregacije kao što su **Sum**, **Min** i **Maks**. Ako je jedna vrednost podešena da bude agregirana, druga vrednost će biti automatski podešena kao agregirana. Isto važi i za neagregirane scenarije. Mešoviti scenariji agregacije nisu podržani, što znači da se jedna vrednost ne može podesiti kao agregirana, dok je druga neagregirana.

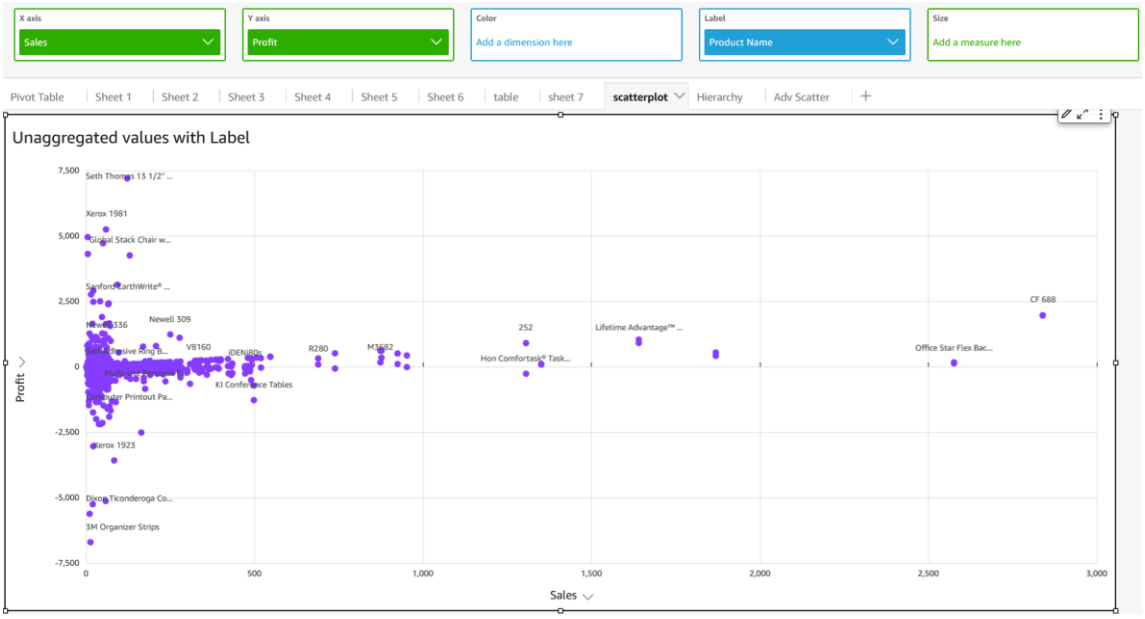
NAPOMENA Neagregirani scenario, koji je **opcija Nijedan** , podržan je samo za numeričke vrednosti, dok će kategoričke vrednosti, kao što su datumi ili dimenzije, prikazati samo agregatne vrednosti, kao **što su Count** i Count distinct .

Koristeći none opciju **, možete izabrati da podesite i Ks i Y vrednosti na bilo agregirane ili neagregirane iz** menija polja Ks Osa **i** I Osa **.** Ovo će definisati da li će ili ne vrednosti biti agregirane po dimenzijama u **Boja** i Oznaka polje bunara. Da biste započeli, dodajte obavezna polja i izaberite odgovarajuću agregaciju na osnovu vašeg slučaja upotrebe, kao što je prikazano u sledećim odeljcima.

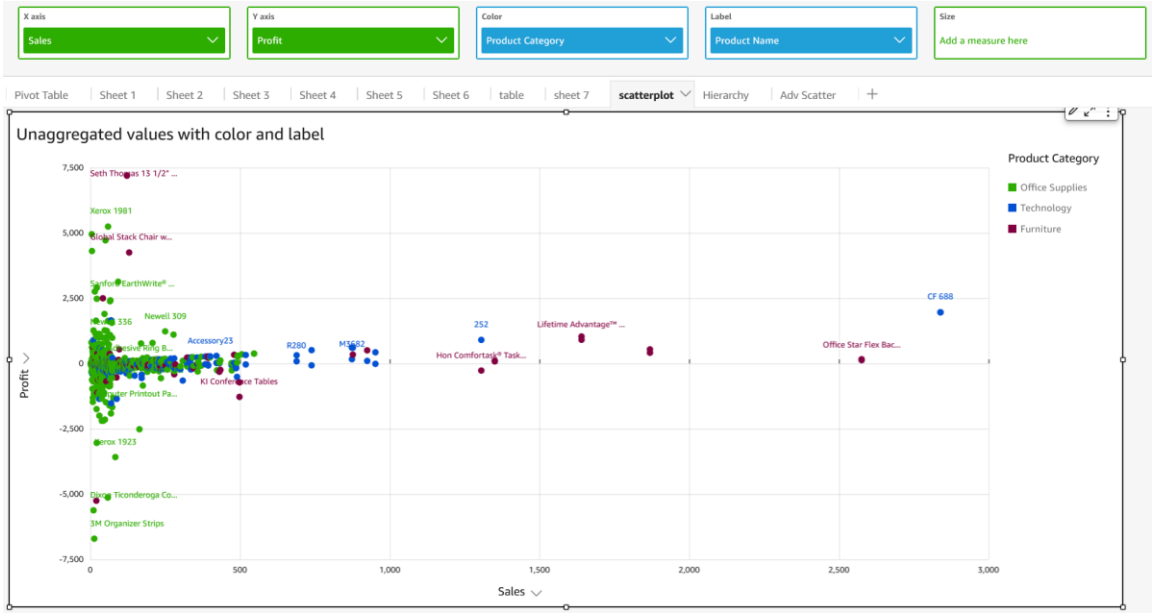
Unaggated slučajevi korišćenja

- Neagregirane Ks i I vrednosti sa bojom

- Neagregirane Ks i I vrednosti sa oznakom

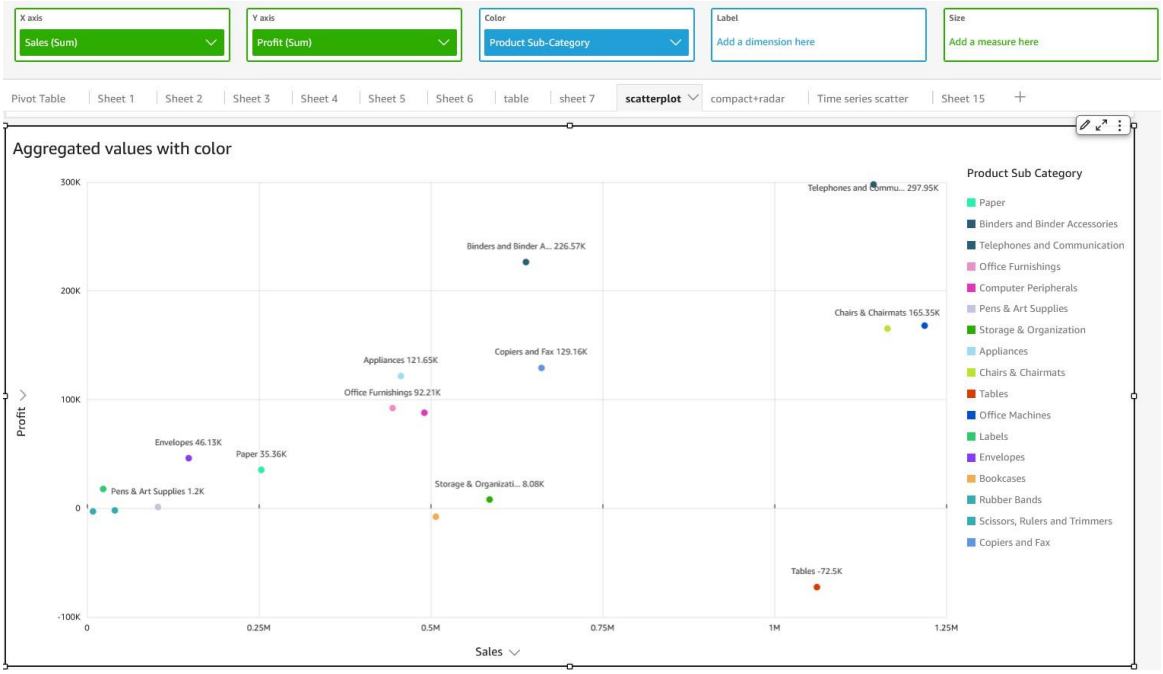


- Neagregirane Ks i I vrednosti sa bojom i oznakom

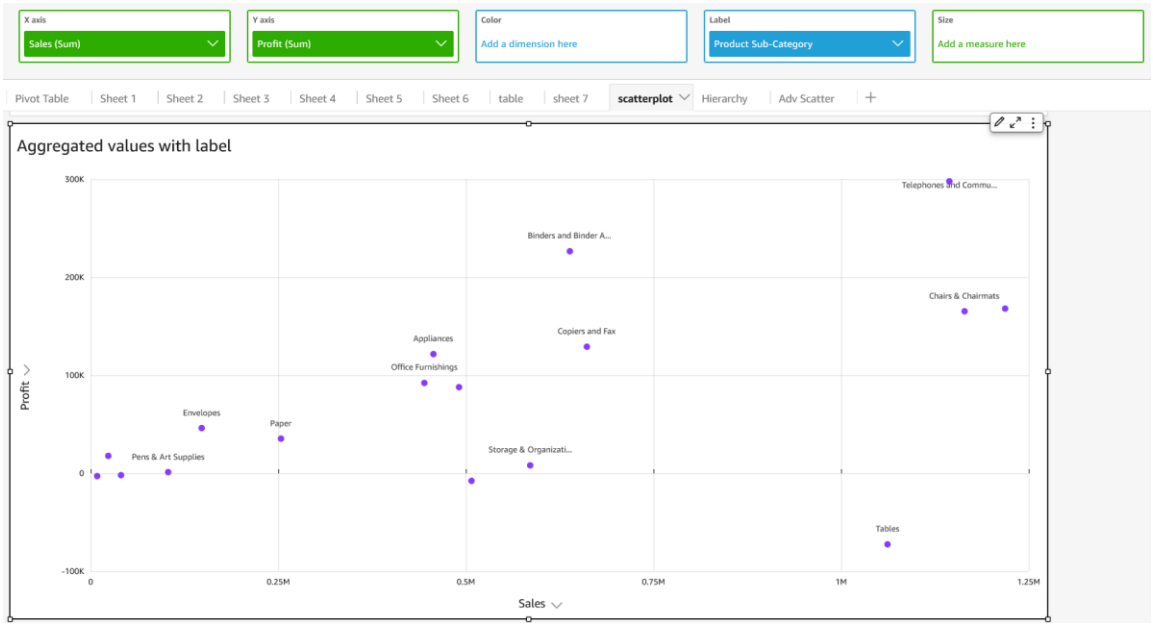


Agregirani slučajevi korišćenja

- Agregirane Ks i I vrednosti sa bojom



- Agregirane Ks i I vrednosti sa oznakom



- Agregirane Ks i I vrednosti sa bojom i oznakom

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights

- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite tabele kao vizuelne efekte

Koristite vizual tabele da biste videli prilagođeni prikaz tabele vaših podataka. Vizuelni prikazi tabele ne prikazuju legendu.

- Imate licencu Insights Author.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

Kreirajte vizual tabele

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu Tabela .

4. Prevucite bar jednu meru iz panela **Podaci** u **polje Vrednost** dobro. Možete dodati onoliko kolona koliko vam je potrebno, do 200. Takođe možete dodati izračunate kolone.
5. (Opciono) Da biste kreirali zbirni prikaz podataka, prevucite najmanje jednu dimenziju u Grupiraj **po** Polje dobro.

Sakrijte kolonu u tabeli

- Kliknite na kolonu i izaberite **Sakrij**.

Pokaži skrivene kolone u tabeli

- Kliknite na bilo koju kolonu i izaberite **Prikaži sva skrivena polja**.

Prenesite kolone u redove i redove u kolone

- Kliknite **Zamenite redove i kolone** ( ) u gornjem desnom uglu tabele. Ova ikona ima dve strelice pod uglom od 90 stepeni.

Premotajte tekst u zaglavlja

1. Kliknite **Format vizuelni u** gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **zaglavlja.**
3. Izaberite **Prelomi tekst**.

Preuredite kolone u tabeli

Izvršite jednu od sledećih radnji:

- U **Vizuelni** panel, prevucite i ispustite polja podataka da biste prilagodili njihov redosled.
- Kliknite na zaglavlje kolone u tabeli i kliknite na Move strelicu.

Izmenite naslov tabele

1. Kliknite **Format vizuelni u** gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **Podešavanja** ekrana.
3. Kliknite na ikonu četkice pored **Izmeni naslov**. Otvori se **prozor Izmeni naslov** .
4. Izmenite naslov, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Sakrij naslov tabele

1. Kliknite **Format visual** ( ) u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **Podešavanja** ekrana.
3. Kliknite **Kliknite da biste sakrili** (ikonu oka) pored Izmeni **naslov**.

Dodajte ukupne iznose u tabelu

1. Kliknite **Format visual** ( ) u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Prebacite prekidač u odeljku **Totals** na uključeno.

Premeštanje ukupnih iznosa na vrh tabele

1. Kliknite **Format visual** ( ) u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **Totals**.
3. U odeljku **Pozicija** izaberite **Vrh.**

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka
- Opcije formatiranja dostupne za svaki tip vizuelnog značaja u Insights

Stil URL polja u tabelama

Ako vaša tabela sadrži URL-ove, možete pretvoriti te statičke URL-ove u linkove ili slike.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Napravili ste tabelu. Pogledajte Koristi tabele kao vizuelne efekte za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na tabelu

Procedure

Dodajte linkove na svoje tabele

Možete dodati do 500 redova linkova za svaku stranicu u tabeli. Podržani su samo https i mailto hiperlinkovi.

1. Kliknite **Format visual** (ikona grafikona u gornjem desnom uglu tabele). **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **stil polja**.

3. Izaberite polje koje želite da stilizirate iz **Izaberite polje za stil** padajuće liste.
4. U odeljku Opcije URL-a izaberite Napravi **URL-ove hiperveze**.
5. (Opciono) U Odeljku Otvori **u** izaberite kako želite da se linkovi otvore ako ih neko klikne.
6. (Opciono) U **Stil kao** sekcija, izaberite kako želite da se linkovi pojave.

Podesite veličinu fonta URL-a ili ikone linka

1. Kliknite **Format visual** (ikona grafikona u gornjem desnom uglu tabele). **Otvara se panel Properties** .
2. Proširite **ćelije**.
3. U tekstu odeljak, izaberite veličinu sa padajuće liste.

Pokaži URL-ove kao slike

Možete podesiti bilo koji URL-ovi u vašoj tabeli koji ukazuju na slike koje će se pojaviti u tabeli kao slike. Ovo može biti korisno kada želite da uključite sliku proizvoda kao deo tabele.

1. Kliknite **Format visual** (ikona grafikona u gornjem desnom uglu tabele). **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **stil** polja.
3. Izaberite polje koje želite da stilizirate iz **Izaberite polje za stil** padajuće liste.
4. U odeljku Opcije **URL-a** , izaberite **Prikaži URL-ove kao slike**.
5. (Opciono) U Image **dimenzionisanje** sekcija, izaberite kako želite da se slika pojavi u tabeli. **Uklapanje u visinu** ćelije je podrazumevano izabrano.

Srodne teme

- Zamrznite kolone u vizualima tabele
- Prilagodite kako se izračunavaju ukupni iznosi u tabelama
- Sortiranje podataka u tabelama

Zamrznite kolone u vizualima tabele

Zamrzavanje kolona u vizuelne tabele zaključava određene kolone na mestu na ekranu. Ovo omogućava da bitne informacije ostanu vidljive dok čitaoci prelaze preko tabele, dajući im stalnu referentnu tačku za ključne podatke ili informacije dok komuniciraju sa drugim delovima tabele. Sve zakačene kolone su fiksirane na krajnjoj levoj strani tabele i ostaju vidljive na ekranu u svakom trenutku.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Napravili ste tabelu. Pogledajte Koristi tabele kao vizuelne efekte za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na tabelu

Procedure

Zamrznite kolone u tabeli

1. Kliknite na zaglavlje za kolonu koju želite da zakačite.
2. Izaberite jednu od sledećih opcija.
    - Da biste zamrznuli samo ovu kolonu, izaberite Zamrzni **kolonu**. Ako kolona nije bila najudaljenija leva kolona u tabeli, ona se pomera na tu poziciju.
    - Da biste zamrznuli ovu kolonu i sve kolone sa leve strane, izaberite **Zamrzni do ove kolone**.

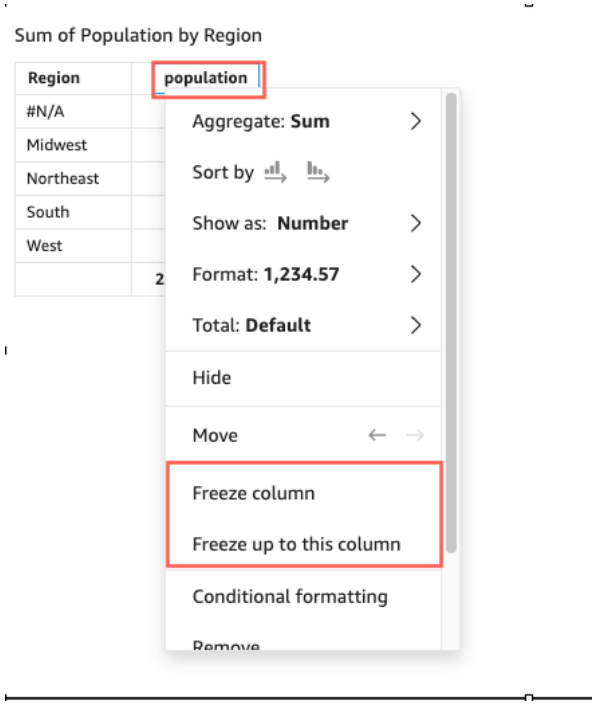
Podesite redosled zamrznutih kolona

1. Kliknite na zaglavlje za kolonu koju želite da premestite.
2. Kliknite na **strelice Premesti** .

Odmrznite kolone u tabeli

1. Kliknite na zaglavlje za kolonu koju želite da odmrznete.
2. Izaberite jednu od sledećih opcija.
    - Da biste odmrznuli samo tu kolonu, izaberite **Odmrzni kolonu**.

- Da biste odmrznuli sve zamrznute kolone, izaberite **Odmrzni sve kolone**.



Srodne teme

- Stil URL polja u tabelama
- Prilagodite kako se izračunavaju ukupni iznosi u tabelama
- Sortiranje podataka u tabelama

Prilagodite kako se izračunavaju ukupni iznosi u tabelama

Autori uvida mogu definisati ukupne i podukupne agregacije za svoje tabele ili vizuelne tabele iz poljskih bunara.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste tabelu ili pivot tabelu. Pogledajte Koristite tabele kao vizuelne ili Kreirajte pivot tabelu za uputstva.
- (Za tabele) Postavka Totals (Format vizual > Properties > Totals) je uključena.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na tabelu

Procedura

Promenite agregaciju ukupnog ili podtotala

1. U **Vrednost** polje bunara, kliknite na tri tačke pored polja koje želite da promenite.
2. Zadržite pokazivač miša preko **Ukupno**, a zatim izaberite agregaciju koju želite. Na raspolaganju su sledeće opcije.
    - **Podrazumevano**—Ukupan obračun koristi istu agregaciju kao i metričko polje.
    - **Sum**—Izračunava zbir podataka u vizuelnom prikazu.
    - **Prosek** – izračunava prosek podataka u vizuelnom prikazu.
    - **Maks** – izračunava maksimalnu vrednost podataka u vizuelnom prikazu.
    - **Min** – izračunava minimalnu vrednost podataka u vizuelnom prikazu.
    - **Nema (Sakrij)**—Ukupni brojevi se ne izračunavaju. Ako izaberete ovu opciju, ukupne i podtotalne ćelije u vizuelnom prikazu ostaju prazne. Ako je spoljna dimenzija sortirana sa metričkim poljem koje izračunava ukupan ili podtotal, dimenzija je sortirana po abecedi. Ako promenite vrednost iz **Nijedan (Sakrij)** u drugu vrednost, spoljna dimenzija je sortirana po podzbirima koji su izračunati sa navedenim tipom agregacije.

Sledeća ograničenja se odnose na prilagođene ukupne iznose.

- Uslovno oblikovanje nije podržano za prilagođene ukupne iznose.
- Ukupne agregacije nisu podržane za string kolone. Ukupne agregacije uključuju Min, Mak, Sum, **i** Prosek **.**
- Kolone datuma nisu kompatibilne sa funkcijama prosečne i sume ukupne agregacije.

Srodne teme

- Stil URL polja u tabelama
- Zamrznite kolone u vizualima tabele
- Sortiranje podataka u tabelama

Sortiranje podataka u tabelama

Možete sortirati do deset kolona u jednoj tabeli.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Napravili ste tabelu. Pogledajte Koristi tabele kao vizuelne efekte za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na tabelu

Procedure

Sortiraj jednu kolonu

Podrazumevano, nove vrste su sortirane u uzlaznom redosledu. Ako izaberete novu kolonu za sortiranje, prethodni redosled sortiranja je prepisan.

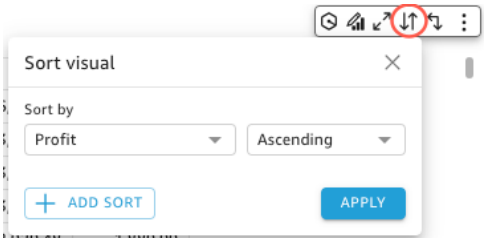
Postoje tri načina na koje možete sortirati jednu kolonu.

Opcija KSNUMKS: Koristite zaglavlje kolone

1. Kliknite na zaglavlje kolone koju želite sortirati.
2. U **odeljku Sortiraj po,** pređite mišem preko polja koje je trenutno navedeno i izaberite polje po kojem želite da sortirate.

Opcija KSNUMKS: Koristite vizuelni meni Sortiraj

1. Kliknite na dugme **Sortiraj vizuelni u** gornjem desnom uglu tabele. Otvara se **vizuelni** prozor Sortiraj .



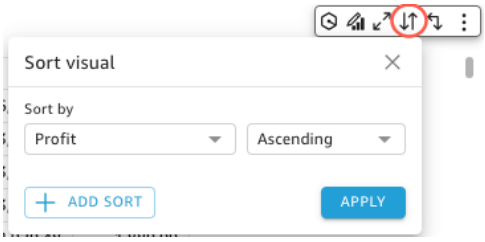
2. Izaberite polje po kojem želite da sortirate od **Sortiraj po** padajuće liste.
3. Izaberite **uzlazno** ili **silazno**.
4. Kliknite na dugme **Primeni**.

Opcija KSNUMKS: Dobro koristite polje

1. U **Vizuelni** panel > **Grupi po** polju bunara, kliknite na tri tačke na polju podataka koje želite da sortirate.
2. Pređite mišem preko **Sortiraj po** i izaberite ime polja.

Sortiraj po više kolona

1. Kliknite na dugme **Sortiraj vizuelni u** gornjem desnom uglu tabele. Otvara se **vizuelni** prozor Sortiraj .



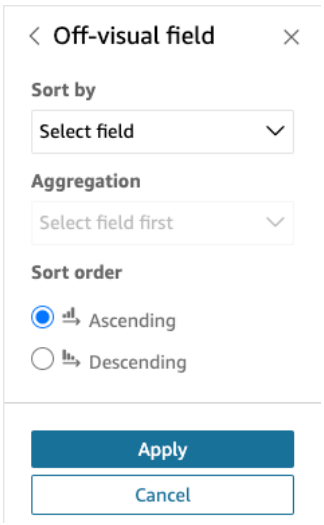
2. Izaberite prvo polje po kojem želite da sortirate od **Sortiraj padajuće** liste.
3. Kliknite na dugme **Dodaj sortiranje**.
4. Izaberite drugo polje koje želite da sortirate od **Zatim padajuće** liste. Možete dodati do deset sorti u tabelu.
5. Kliknite na dugme **Primeni**. Kolone su sortirane po redosledu kojim ste ih dodali.

Sortirajte tabelu po polju koje se ne pojavljuje u tabeli

Off-vizuelno sortiranje sortira vrednosti u tabeli po polju i agregaciji koja je deo skupa podataka koji tabela koristi, ali ne u jednom od polja tabele. Možete konfigurisati jednu off-vizuelnu sortu u jednu tabelu u isto vreme.

1. Kliknite na bilo koje zaglavlje kolone u tabeli.
2. U odeljku **Sortiraj po** zadržite pokazivač miša iznad polja koje je trenutno navedeno i izaberite **Off-vizuelno polje**. Priključak

Otvara se panel off-vizuelnog polja .



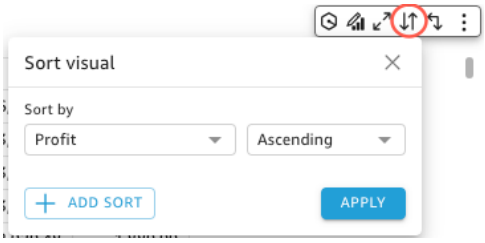
3. Izaberite polje po kojem želite da sortirate od **Sortiraj padajuće** liste.
4. Izaberite agregaciju koju želite da koristite sa **padajuće liste Agregacija** .
5. U redosledu sortiranja odeljku, izaberite **Uzlazno** ili **Silazno**.
6. Kliknite na dugme **Primeni**. Tabela se ažurira, a ako kliknete **na Sortiraj vizuelni**, sortiranje se pojavljuje u **Sortiraj vizuelni**

   Prozor.

Ako dodate off-vizuelno sortiranje u tabelu koja već ima sortiranje sa jednom ili više kolona, off-vizuelno sortiranje prepisuje sve ostale vrste. Ako prvo primenite off-vizuelno sortiranje, možete dodati i promeniti redosled više sorti u tabeli.

Vraćanje tabele u prvobitno stanje

1. Kliknite na dugme **Sortiraj vizuelni u** gornjem desnom uglu tabele. Otvara se **vizuelni** prozor Sortiraj .



2. Kliknite na dugme **Reset.**

1452

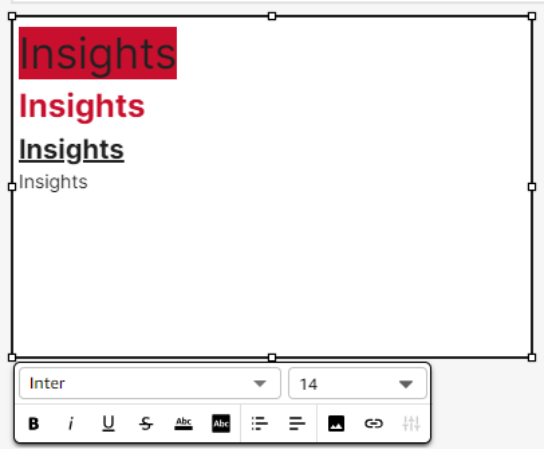
Srodne teme

- Stil URL polja u tabelama
- Zamrznite kolone u vizualima tabele
- Prilagodite kako se izračunavaju ukupni iznosi u tabelama

Koristite tekstualne kutije

Pomoću tekstualnih polja možete dodati kontekst listovima u analizi. Tekst može da sadrži uputstva, opise ili čak hiperlinkove ka spoljnim veb lokacijama.

Sledeći ekran prikazuje primer tekstualnog polja.



Preduslovi

Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedura

Kreirajte tekstualno polje

1. Kliknite **Dodaj tekst** (ikona **T** u gornjem meniju). Pojavljuje se prazno tekstualno polje.
2. Kliknite na prazno područje u tekstualnom polju i unesite tekst. Pojavljuje se meni za formatiranje.

3. (Opciono) Koristite meni za oblikovanje da biste promenili tip fonta, stil, boju, veličinu, razmak, veličinu u pikselima, istaknute tekstove i poravnanje.

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite mape drveća

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Mape stabla vizuelizuju jednu ili dve mere za dimenziju.

Svaki pravougaonik na mapi stabla predstavlja jednu stavku u dimenziji. Veličina pravougaonika predstavlja proporciju vrednosti za izabranu meru koju stavka predstavlja u odnosu na celinu za dimenziju. Opciono možete koristiti boju pravougaonika da biste predstavili drugu meru za stavku. Boja pravougaonika predstavlja gde vrednost za stavku spada u opseg za meru, sa tamnijim bojama koje ukazuju na veće vrednosti i svetlijim bojama koje ukazuju na niže.

Mape drveća prikazuju do 100 tačaka podataka za **polje Grupiraj po.** Za više informacija o tome kako Insights obrađuje podatke koji spadaju izvan granica prikaza, pogledajte odeljak "Ograničenja prikaza" u Visual tipovima u Insights-u.

Procedura

Kreirajte mapu stabla

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.

3. Kliknite na ikonu mape stabla.

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Grupiraj po** dobro.
5. Prevucite meru u **polje Veličina** dobro.
6. (Opciono) Prevucite drugu meru u **polje Boja** dobro.
7. (Opciono) Da biste dodali slojeve bušenja, prevucite bar još jednu dimenziju u **polje Grupiraj po** bunaru. Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Karakteristike mape drveća

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa mapama stabla.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite legendu Prikazivanje	Da		Legende o vizuelnim tipovima u Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite osu Opseg	Ne može da se primeni		Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Promenite vizuelni Boje	Ne		Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključite elemente	Da, sa izuzecima	Možete se fokusirati ili isključiti pravougaonik iz mape stabla, osim Kada koristite polje datuma kao dimenziju. U tom slučaju, možete se fokusirati samo na pravougaonik, a ne isključiti ga.	Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Ne	Uobičajeno sortiranje je u opadajućem	Sortiranje vizuelnih podataka u

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
		Red po meri u veličini Kolone.	Uvid
Izvršite agregaciju polja	Da	Morate da primenite agregaciju na polja koja izaberete za veličinu i boju. Ne možete da primenite agregaciju na polje po kojem ste izabrali da se grupišete.	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Da	Možete dodati nivoe bušenja na **Grupa Po** polju dobro.	Dodavanje bušenja vizuelnim podacima u Insights

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite grafikone vodopada

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Grafikoni vodopada vizuelizuju sekvencijalnu sumu dok se vrednosti dodaju ili oduzimaju. U grafikonu vodopada, početna vrednost prolazi kroz (pozitivnu ili negativnu) promenu, pri čemu je svaka promena predstavljena kao traka. Poslednja traka predstavlja konačni ukupan iznos. Grafikoni vodopada su takođe poznati kao mostovi jer konektori između šipki premošćuju šipke zajedno, pokazujući da vizuelno pripadaju istoj priči.

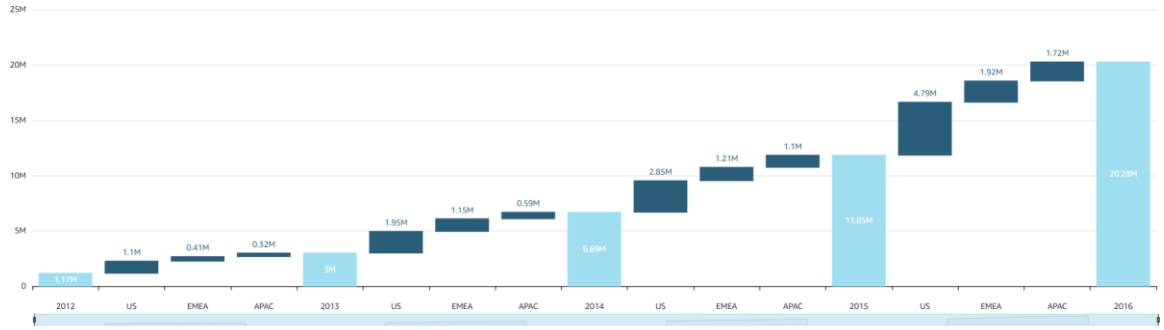
Grafikoni vodopada najčešće se koriste za predstavljanje finansijskih podataka, jer možete prikazati promjene u jednom vremenskom periodu ili iz jednog vremenskog perioda u drugi. Na ovaj način možete vizualizovati različite faktore koji utiču na troškove vašeg projekta.

1456

PRIMER Možete koristiti grafikon vodopada da biste prikazali bruto prodaju neto prihoda u istom mesecu, ili razliku u neto prihodu od prošle godine do ove godine, kao i faktore koji su bili odgovorni za
Ova promena.

Takođe možete koristiti grafikone vodopada za predstavljanje statističkih podataka, na primer koliko ste novih zaposlenih angažovali i koliko zaposlenih je napustilo vašu kompaniju u roku od godinu dana.

Sledeći snimak ekrana prikazuje grafikon vodopada.



Procedura

Kreirajte osnovni grafikon vodopada

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu grafikona vodopada.

4. Prevucite najmanje jedno polje iz panela **podataka** u **polje Kategorija** ili **Vrednost** dobro.
5. (Opciono) Da biste dodali slojeve za bušenje, prevucite najmanje još jedno polje u **polje Kategorija** ili **Vrednost** dobro. Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights

- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Koristite oblake reči

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Sledeći snimak ekrana prikazuje primer oblaka reči.

Oblaci reči su zanimljiv način da se prikaže koliko često se reč koristi u odnosu na druge reči u skupu podataka. Najbolja upotreba za ovu vrstu vizuelnog je prikazivanje frekvencije reči ili fraze. Takođe može biti zabavan dodatak za prikazivanje trendovskih predmeta ili akcija. Možete koristiti fiksni skup podataka u kreativne svrhe.

PRIMER Možete napraviti oblak reči timskih ciljeva, motivacionih fraza, različitih prevoda određene reči ili bilo čega drugog na šta želite da skrenete pažnju.

Svaka reč u oblaku reči predstavlja jednu ili više vrednosti u dimenziji. Veličina reči predstavlja učestalost pojavljivanja vrednosti u izabranoj dimenziji, proporcionalno pojavljivanju drugih vrednosti u istoj dimenziji.

NAJBOLJA PRAKSA - Koristite oblake reči kada preciznost nije važna i ne postoji veliki broj različitih vrednosti. Oblaci reči obično izgledaju bolje sa 20-100 reči ili fraza, ali format Podešavanja nude širok spektar fleksibilnosti. Ako izaberete previše reči, one mogu postati premale da bi bile čitljive, u zavisnosti od veličine vašeg ekrana.

Procedure

Kreirajte oblak reči

1. Kliknite **Visualize** (ikona grafikona u alatnoj traci). Otvara **se panel Vizuelni efekti** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj**.
3. Kliknite na ikonu **Vord Cloud** .

4. Prevucite dimenziju iz panela **podataka** u **polje Grupiraj po** dobro.

   NAPOMENA: Oblaci reči su ograničeni na 500 jedinstvenih vrednosti za **grupu**. Za više informacija o tome kako Insights obrađuje podatke koji spadaju izvan granica prikaza, pogledajte "Ograničenja prikaza"
   odeljak u Vizuelni tipovi u Insights.

5. (Opciono) Prevucite meru u **polje Veličina** dobro.
6. (Opciono) Da biste dodali slojeve bušenja, prevucite bar još jednu dimenziju u **polje Grupiraj po** bunaru. Za više informacija o dodavanju drill-dovns, pogledajte Dodavanje drill-dovns vizuelnim podacima u Insights.

Pokažite više ili manje reči u oblaku reči

Po defaultu, oblaci reči prikazuju 100 različitih reči.

1. Kliknite na dugme **Format vizuelni u** gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi Grupiraj **po.**
3. Unesite maksimalan broj reči koje želite da prikažete u **Broj reči** polje.

Uklonite reč "drugo" iz oblaka reči

1. Kliknite na dugme **Opcije** menija (tri vertikalne tačke) u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza.
2. Izaberite **Sakrij "ostalo" kategorije**.

Funkcije oblaka reči

Sledeća tabela navodi akcije koje možete da uradite sa oblacima reči.

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
Promenite legendu Prikazivanje	Ne		Legende o vizuelnim tipovima u Uvid
Promenite naslov Prikazivanje	Da		Naslovi i titlovi na vizuelni tipovi u Insights
Promenite osu Opseg	Ne može da se primeni		Opseg i skala na vizuelnom tipovi u Insights
Promenite vizuelni Boje	Da	Da biste promenili boju, izaberite reč a zatim izaberite boju.	Boje u vizuelnim tipovima u Uvid
Fokusirajte se na ili isključiti elemente	Da		Fokusirajte se na vizuelne elemente Isključite vizuelne elemente
Sortiranje	Da		Sortiranje vizuelnih podataka u Uvid
Polje za izvođenje Agregacija	Da	Ne možete da primenite agregaciju na polje koje ste izabrali za **Grupiraj po.** Morate da primenite agregaciju na polje koje ste izabrali za **Veličina**.	Promena agregacije polja
Dodajte drill-dovns	Da	Možete dodati nivoe bušenja na **Grupa Po** polju dobro.	Dodavanje bušenja u vizuelni podaci u Insights
Koristite opcije formata	Da	Možete da izaberete da dozvolite vertikalno	Formatirajte vizuelni prikaz u Insights

1460

Funkcija	Podržana?	Komentari	Za više informacija
		Reči, naglasite skalu, koristite fluidni raspored, koristite mala slova i podesite količinu oblaganja između reči. Možete podesiti maksimalnu dužinu niza za oblak reči (podrazumevano je 40). Takođe možete izabrati broj reči za **polje Grupiraj po** (podrazumevano je KSNUMKS; maksimum je KSNUMKS).	
Prikaži ukupne iznose		Ne	Formatirajte vizuelni prikaz u Insights

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Formatirajte vizuelni prikaz u Insights

Imate različite opcije za formatiranje i stil vizuelizacije podataka.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na vizuelni

Procedura

Formatiranje vizuelnog

- Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. Panel **Properties** se otvara sa opcijama koje se razlikuju u zavisnosti od vrste vizuelnog ili kontrolnog elementa. Za više informacija o formatiranju vizuelne kontrole, pogledajte Korišćenje kontrole sa parametrom u Insights.

Teme u ovom odeljku

Koristite sledeće odeljke za formatiranje i stil sadržaja:

NAPOMENA Sve promene formata koje primenjujete iz polja bunara utiču samo na vizuelni koji ste izabrali.

- Opcije formatiranja dostupne za svaki tip vizuelnog značaja u Insights
- Formatirajte tabele i pivot tabele u Insights
- Dodajte obojene trake podataka u tabele u Insights
- Prilagodite mape u Insights
- Formatirajte ose i mrežne linije na vizuelnim tipovima u Insights
- Boje u vizuelnim tipovima u Insights
- Rad sa bojanjem na nivou polja u Insights
- Uslovno oblikovanje na vizuelnim tipovima u Insights
- Font i stil na vizuelnim tipovima u Insights
- KPI opcije
- Oznake na vizuelnim tipovima u Insights
- Formatiranje vizuelnih numeričkih podataka na osnovu podešavanja jezika u Insights
- Legende o vizuelnim tipovima u Insights
- Linija i marker stiling online grafikoni u Insights
- Nedostaju podaci o vizuelnim tipovima u Insights
- Referentne linije na vizuelnim tipovima u Insights
- Formatirajte radarske grafikone u Insights

1462

- Opseg i skala na vizuelnim tipovima u Insights
- Male višestruke ose opcije
- Naslovi i titlovi na vizuelnim tipovima u Insights
- Saveti za vizuelne tipove u Insights

Opcije formatiranja dostupne za svaki tip vizuelnog značaja u Insights

Preduslov

- Imate licencu Insights Author.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na vizuelni

Sledeća lista razbija koji tip formatiranja radi u vizualizaciji tokom analize:

- Bar grafikoni (i horizontalni i vertikalni) podržavaju sledeće formatiranje:
    - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov, oznake polja i oznake podataka
    - Prilagodite, prikažite ili sakrijte legendu (izuzetak: jednostavni grafikoni bez grupiranja ili više mera ne prikazuju legendu)
    - Navedite opseg osa i korake na k-osi za horizontalne grafikone, a na i-osi za vertikalne grafikone
    - Izaberite koliko tačaka podataka za prikaz na k-osi za vertikalne grafikone, a na i-osi za horizontalne grafikone
    - Prikažite ili sakrijte linije osi, oznake osi, ikone za sortiranje osa i linije mreže grafikona
    - Prilagodite, prikažite ili uklonite referentne linije
    - Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"

    Horizontalni grafikoni podržavaju sortiranje na i-osi i **vrednosti**. Vertikalni grafikoni podržavaju sortiranje na k-osi i **vrednosti**.

    Složeni bar grafikoni podržavaju prikaz ukupnih iznosa.

- Bok parcele podržavaju sledeće formatiranje:

- Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov
- Prilagodite, prikažite ili sakrijte legendu
- Navedite opseg osa i označite oznaku na k-osi i opsegu osi i korak na i-osi
- Prikažite ili sakrijte linije osi, oznake osi, ikone za sortiranje osa i linije mreže grafikona
- Izaberite koliko tačaka podataka želite da prikažete na y-osi.
- Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"
- Dodajte referentne linije

Bok parcele podržavaju sortiranje na **grupi po.**

- Kombinovani grafikoni podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov, oznake polja i oznake podataka
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte legendu (izuzetak: jednostavni grafikoni bez grupiranja, slaganja ili više mera ne prikazuju legendu)
  - Navedite opseg osa na šipkama i linijama
  - Sinhronizujte I ose za obe šipke i linije u jednu osu.
  - Izaberite koliko tačaka podataka želite da prikažete na k-osi
  - Prikažite ili sakrijte linije osi, oznake osi, ikone za sortiranje osa i linije mreže grafikona
  - Prilagodite, prikažite ili uklonite referentne linije
  - Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"

  Kombinovani grafikoni podržavaju sortiranje na k-osi, **šipkama i**linijama .

- Donut grafikoni podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov, oznake podataka i legendu
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte oznake za polja grupe ili boja i vrednosti
  - Izaberite koliko kriški želite da prikažete iz **grupe / boje**
  - Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"

  Donut grafikoni podržavaju sortiranje na **grupi / boji** i **vrednosti**.

- Popunjene mape podržavaju sledeće formatiranje:

- Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov.
- Prilagodite, prikažite ili sakrijte legendu

Popunjene mape podržavaju sortiranje na **lokaciji** i **boji**.

- Levak grafikoni podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov i oznake podataka
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte oznake za polja grupe ili boja i vrednosti
  - Izaberite koliko faza želite da prikažete u polju Grupiraj **po**
  - Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"

  Grafikoni toka podržavaju sortiranje po **grupi i vrednosti**.
- Merni grafikoni podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov. Prikažite ili sakrijte oznake osi.
  - Prilagodite kako da prikažete vrednost ili vrednosti: skrivena, stvarna vrednost, poređenje
  - Izaberite metod upoređivanja (dostupan kada koristite dve mere)
  - Izaberite opseg osa i oblaganje za prikaz u mernom grafikonu
  - Izaberite stil luka (stepeni od 180 do 360) i debljine luka Gauge

  grafikoni ne podržavaju sortiranje.
- Geoprostorne karte (mape) podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov i legendu
  - Izaberite sliku osnovne mape.
  - Izaberite da prikažete tačke mape sa ili bez grupiranja.

  Geoprostorni grafikoni ne podržavaju sortiranje.
- Toplotne mape podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov, legendu i oznake
  - Izaberite koliko redova i kolona želite da prikažete
  - Izaberite boje ili gradijente.
  - Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"

Toplotne mape podržavaju sortiranje na **vrednostima** i **kolonama**.

- Histogram grafikoni podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov, oznake polja i oznake podataka
  - Navedite opseg ose, skalu i korake na i-osi
  - Izaberite koliko tačaka podataka želite da prikažete na k-osi
  - Prikažite ili sakrijte linije osovine, oznake osi, ikone za sortiranje osa i

  linije mreže grafikona Histogram grafikoni ne podržavaju sortiranje.
- Ključni pokazatelji učinka (KPI) podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov
  - Prikažite ili sakrijte strelice trenda i traku napretka
  - Prilagodite metod poređenja kao auto, razlika, procenat (%), ili razlika kao procenat (%)
  - Prilagodite primarnu vrednost prikazanu da bude poređenje ili stvarni
  - KPI-jevi uslovnog

  oblikovanja ne podržavaju

  sortiranje.
- Linijski grafikoni podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov, oznake polja i oznake podataka
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte legendu (izuzetak: jednostavni grafikoni ne prikazuju legendu)
  - Navedite opseg osa i korake (na i-osi)
  - Izaberite koliko tačaka podataka želite da prikažete na k-osi
  - Prikažite ili sakrijte linije osi, oznake osi, ikone za sortiranje osa i linije mreže grafikona
  - Prilagodite, prikažite ili uklonite referentne linije
  - Prilagodite stil linija i markera za tačke podataka na liniji
  - Pokažite ili sakrijte kategoriju "ostalo", osim kada je k-osa datum

  Linijski grafikoni podržavaju sortiranje na k-osi i vrednost samo u numeričke

  svrhe.
- Tortni grafikoni podržavaju sledeće formatiranje:

- Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov, oznake podataka i legendu
- Prilagodite, prikažite ili sakrijte oznake za polja grupe ili boja i vrednosti
- Prikažite metrike kao vrednosti, procente ili oboje
- Izaberite koliko kriški želite da prikažete iz polja Grupa **/ Boja**
- Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"

Tortni grafikoni podržavaju sortiranje po **vrednosti** i **grupi / boji**.

- Pivot tabele podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte oznake za polja kolona, redova i vrednosti
  - Prilagodite veličine fonta za zaglavlja tabele i ćelije / telo
  - Prikažite ili sakrijte ukupne i podtotale u redovima ili kolonama
  - Prilagođene oznake za ukupne ili podtotale
  - Izaberite dodatne opcije stila: prilagodite tabelu za prikaz, sakrijte +/- dugmad, sakrijte imena polja kolona, sakrijte duplu oznaku kada koristite jednu metriku
  - Uslovno oblikovanje

  Pivot tabele podržavaju sortiranje na **koloni** i **redu**. Za više informacija o sortiranju podataka pivot tabele, pogledajte Sortiranje pivot tabela u Insights.

- Scatter parcele podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov, legendu, oznake polja i oznake podataka
  - Prilagodite, prikažite ili uklonite referentne linije
  - Navedite opseg osa (na k-osi i i-osi)
  - Prikažite ili sakrijte linije osi, oznake osi, ikone za sortiranje osa i linije

  mreže grafikona - Scatter parcele ne podržavaju sortiranje.

- Tabele podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov, legendu i kolone
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte imena kolona za polja grupe i vrednosti
  - Prilagodite veličine fonta za zaglavlja tabele i ćelije / telo

- Prikažite ili sakrijte ukupne iznose na vrhu ili dnu tabele
- Obezbedite prilagođenu oznaku za ukupne iznose
- Dodajte uslovno oblikovanje

Tabele podržavaju sortiranje po **grupi i vrednosti**.

- Mape drveća podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov i legendu
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte oznake za grupisanje, veličinu i polja boja
  - Izaberite boje ili gradijente.
  - Izaberite koliko kvadrata želite da prikažete iz polja Grupiraj **po**
  - Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"

  Mape drveća podržavaju sortiranje po **veličini**, **grupi po** i **boji**.

- Grafikoni vodopada podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov ili titl
  - Prilagodite ukupnu oznaku
  - Navedite veličinu i orijentaciju oznake k-ose i opseg i orijentaciju oznaka i-osi.
  - Prikažite ili sakrijte linije osi, oznake osi, ikone za sortiranje osa i linije mreže grafikona
  - Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"
  - Prilagodite veličinu i položaj legende.
  - Prilagodite i prikažite ili sakrijte oznake podataka.

  Grafikoni vodopada podržavaju sortiranje po **kategoriji** i **vrednosti**.

- Oblaci reči podržavaju sledeće formatiranje:
  - Prilagodite, prikažite ili sakrijte naslov
  - Prilagodite boju reči i broj reči za prikaz iz Grupiraj po polju
  - Prikažite ili sakrijte kategoriju "ostalo"
  - Izaberite dodatne opcije stila: dozvolite vertikalne reči, naglasite skalu ili radite sa fluidnim rasporedom, malim slovima, nivoom podloge ili maksimalnom dužinom niza

  Oblaci reči podržavaju sortiranje na **grupi**.

Srodne teme

- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida
- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Formatirajte tabele i pivot tabele u Insights

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste tabelu ili pivot tabelu. Pogledajte Koristite tabele kao vizuelne ili Koristite pivot tabele za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na tabelu ili pivot tabelu

Možete prilagoditi tabele i pivot tabele u Insights kako biste zadovoljili svoje poslovne potrebe. Možete prilagoditi zaglavlja tabele, ćelije i ukupne iznose tako što ćete odrediti boju, veličinu, prelom i poravnanje teksta u svakoj. Takođe možete odrediti visinu redova u tabeli, dodati granice i linije mreže i dodati prilagođene boje pozadine. Pored toga, možete prilagoditi način prikazivanja ukupnih i podtotala.

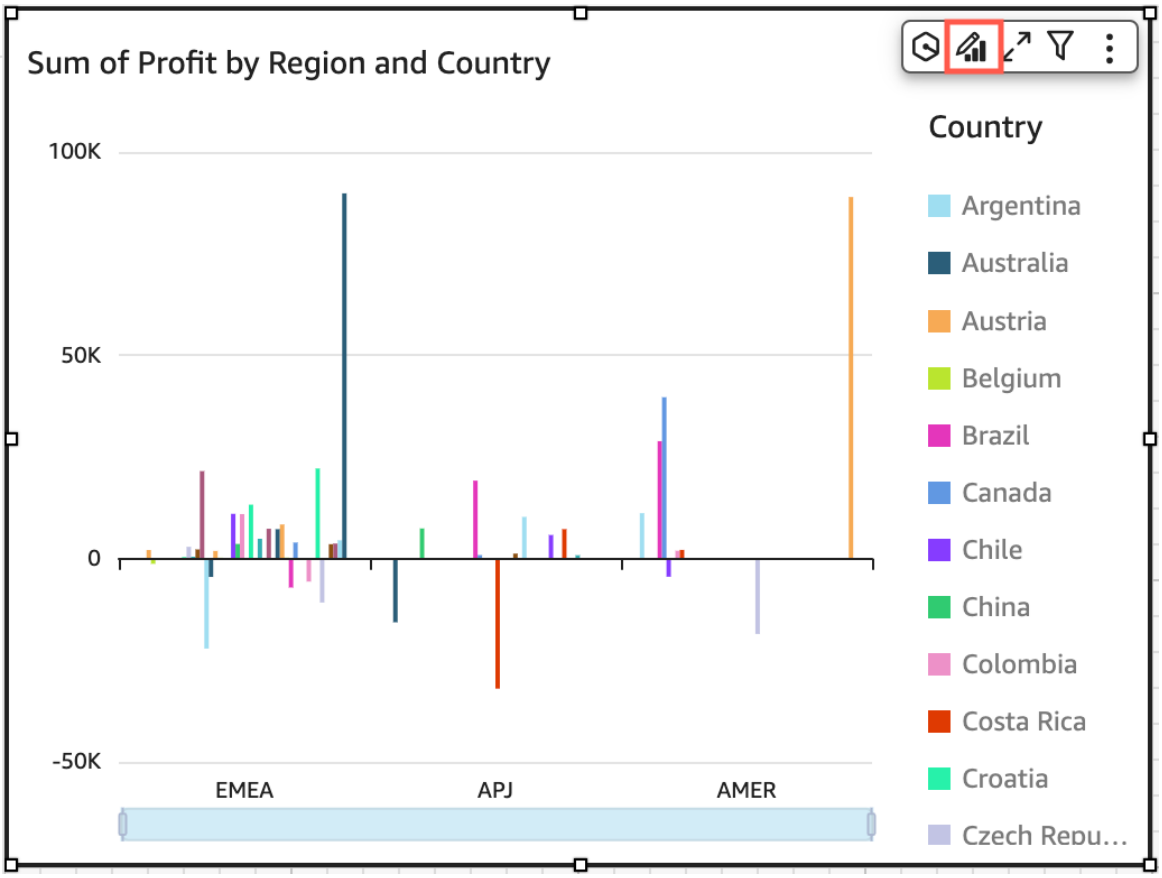
Ako ste primenili uslovno oblikovanje na tabelu ili pivot tabelu, ono ima prednost nad bilo kojim drugim stilom koji konfigurišete.

Ako izvozite tabele ili vizuale okretne tabele u Microsoft Ekcel, preuzeta Ekcel datoteka ne uključuje prilagođavanja oblikovanja koja ste primenili na vizuelni.

Procedura

Formatirajte tabelu ili pivot tabelu

- Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .



Teme u ovom odeljku

Stranice u listi ispod opisuju opcije u **Properties** panel za prilagođavanje svake oblasti tabele ili pivot tabele.

- Formatirajte zaglavlja u tabelama i pivot tabelama
- Prilagodite formatiranje ćelija u tabelama i pivot tabelama
- Prilagodite ukupne i podtotale u tabelama i pivot tabelama
- Promenite veličinu redova i kolona u tabelama i pivot tabelama
- Sakrijte ili prikažite elemente u pivot tabelama

Formatirajte zaglavlja u tabelama i pivot tabelama

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste tabelu ili pivot tabelu. Pogledajte Koristite tabele kao vizuelne ili Koristite pivot tabele za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na tabelu

Procedure

Proširite sva zaglavlja u pivot tabeli

Proširenje svih zaglavlja u pivot tabeli prikazuje sve redove potomaka i unuka zaglavlja.

1. Kliknite na bilo koji zaglavlje.
2. Izaberite **Proširi sve ispod**.

Prilagodite visinu zaglavlja

Visina se meri u pikselima.

1. Kliknite na Format **vizuelni** ikonu u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **zaglavlja.**
3. Unesite visinu u **Visina reda (pikseli)** polje. Možete uneti ceo broj od 8 do 500.

Prilagodite tekst zaglavlja

1. Kliknite na Format **vizuelni** ikonu u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **zaglavlja.**
3. U odeljku **Tekst** , uradite jedno ili više od sledećeg. U pivot tabelama prilagodite tekst zaglavlja za **redove** i **kolone** odvojeno.
    - Da biste prelomili tekst u zaglavlja koji su predugi da bi se uklopili, izaberite **Prelomi tekst**. Prelom teksta u zaglavlju ne povećava automatski visinu zaglavlja. Da biste povećali visinu zaglavlja, pogledajte Prilagodite visinu zaglavlja.

- Da biste prilagodili veličinu teksta, izaberite veličinu teksta sa padajuće liste. Opcije veličine se kreću od **ekstra malih** do **ekstra velikih**.
- Da biste promenili boju fonta, kliknite na crni kvadrat pored **Tekst**, a zatim izaberite boju. Možete izabrati jednu od obezbeđenih boja, resetovati boju teksta zaglavlja na podrazumevanu boju ili kreirati prilagođenu boju.
- Da biste promenili horizontalno poravnanje teksta u zaglavlju, kliknite na ikonu horizontalnog poravnanja. Možete izabrati levo poravnanje, centar poravnanje, desno poravnanje, ili automatsko poravnanje.
- Da biste promenili vertikalno poravnanje teksta u zaglavlju, kliknite na ikonu vertikalnog poravnanja. Možete izabrati gornje poravnanje, srednje poravnanje ili donje poravnanje.

Prilagodite boju pozadine zaglavlja

1. Kliknite na Format **vizuelni** ikonu u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **zaglavlja.**
3. Kliknite na beli kvadrat pored Pozadina , a zatim izaberite boju. Možete izabrati jednu od obezbeđenih boja, resetovati boju teksta zaglavlja na podrazumevanu boju ili kreirati prilagođenu boju. U pivot tabelama izaberete boju pozadine za **redove** i **kolone** odvojeno.

Prilagodite granice zaglavlja

1. Kliknite na Format **vizuelni** ikonu u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **zaglavlja.**
3. U odeljku **Granice** , uradite jedno ili više od sledećeg. U pivot tabelama prilagodite granice zaglavlja za **redove** i **kolone** odvojeno.
   - Da prilagodite tip granice koju želite, kliknite na ikonu tipa granice. Možete izabrati bez granica, samo horizontalne granice, samo vertikalne granice, ili sve granice.
   - Da biste prilagodili debljinu granice, izaberite debljinu granice iz padajućeg menija.
   - Da prilagodite boju obruba, kliknite na sivi kvadrat pored **Granice**, a zatim izaberite boju. Možete da izaberete jednu od obezbeđenih boja, resetujete boju obruba na podrazumevanu boju ili kreirate prilagođenu boju.

Prikažite ili preimenujte oznaku Redovi hijerarhijske pivot tabele

1. Kliknite na Format **vizuelni** ikonu u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **zaglavlja.**

3. Kliknite **na Shov** (ikona očne jabučice).
4. (Opciono) Da biste preimenovali oznaku **Rovs** , unesite tekst u Oznaka za redove polje.

Srodne teme

- Prilagodite formatiranje ćelija u tabelama i pivot tabelama
- Prilagodite ukupne i podtotale u tabelama i pivot tabelama
- Promenite veličinu redova i kolona u tabelama i pivot tabelama
- Sakrijte ili prikažite elemente u pivot tabelama

Prilagodite formatiranje ćelija u tabelama i pivot tabelama

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste tabelu ili pivot tabelu. Pogledajte Koristite tabele kao vizuelne ili Koristite pivot tabele za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na tabelu

Procedure

Prilagodite visinu reda

Visina reda se meri u pikselima.

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširite **ćelije**.
3. Unesite visinu u **Visina reda (pikseli)** polje. Možete uneti ceo broj od 8 do 500.

Formatirajte tekst ćelije

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširite **ćelije**.

3. U odeljku **Tekst** , uradite jedno ili više od sledećeg:

    - Da biste prelomili tekst u zaglavlja koji su predugi da bi se uklopili, izaberite **Prelomi tekst**. Premotavanje teksta u ćelije ne povećava automatski visinu reda. Da biste povećali visinu reda, pogledajte Prilagodite visinu reda.
    - Da biste prilagodili veličinu teksta, izaberite veličinu teksta sa padajuće liste. Opcije veličine se kreću od **ekstra malih** do **ekstra velikih**.
    - Da biste promenili boju fonta, kliknite na crni kvadrat pored **Tekst**, a zatim izaberite boju. Možete izabrati jednu od obezbeđenih boja, resetovati boju teksta zaglavlja na podrazumevanu boju ili kreirati prilagođenu boju.
    - Da biste promenili horizontalno poravnanje teksta u ćelijama, kliknite na ikonu horizontalnog poravnanja. Možete izabrati levo poravnanje, centar poravnanje, desno poravnanje, ili automatsko poravnanje. U pivot tabelama, horizontalno poravnanje je dostupno samo za Rovs polja hijerarhijske pivot tabele.
    - Da biste promenili vertikalno poravnanje teksta u zaglavlju, kliknite na ikonu vertikalnog poravnanja. Možete izabrati gornje poravnanje, srednje poravnanje ili donje poravnanje.

Prilagodite boju pozadine ćelije

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširite **ćelije**.
3. U odeljku **Pozadina** , uradite jedno ili više od sledećeg:

    - Da biste zamenili boje pozadine između redova, izaberite **Alternativne boje** redova. Da biste svim ćelijama dali istu boju pozadine, obrišite ovu opciju.
    - Kliknite na beli kvadrat pored Neparni **redovi**, **Parni redovi** ili **Pozadina**, a zatim izaberite boju. Možete da izaberete jednu od obezbeđenih boja, resetujete boju pozadine na podrazumevanu boju ili kreirate prilagođenu boju.

Prilagodite granice ćelija

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširite **ćelije**.
3. U odeljku **Granice** , uradite jedno ili više od sledećeg:

    - Da prilagodite tip granice koju želite, kliknite na ikonu tipa granice. Možete izabrati bez granica, samo horizontalne granice, samo vertikalne granice, ili sve granice.

- Da biste prilagodili debljinu granice, izaberite debljinu granice iz padajućeg menija.
- Da prilagodite boju obruba, kliknite na sivi kvadrat pored **Granice**, a zatim izaberite boju. Možete da izaberete jednu od obezbeđenih boja, resetujete boju obruba na podrazumevanu boju ili kreirate prilagođenu boju.

Srodne teme

- Formatirajte zaglavlja u tabelama i pivot tabelama
- Prilagodite ukupne i podtotale u tabelama i pivot tabelama
- Promenite veličinu redova i kolona u tabelama i pivot tabelama
- Sakrijte ili prikažite elemente u pivot tabelama

Prilagodite ukupne i podtotale u tabelama i pivot tabelama

Na tabelama i pivot tabelama možete konfigurisati kako se pojavljuju ukupni ili podbrojevi.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste tabelu ili pivot tabelu. Pogledajte Koristite tabele kao vizuelne ili Koristite pivot tabele za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na tabelu ili pivot tabelu

Procedure

Prikaz ukupnih iznosa u tabeli

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **Totals**.
3. Toggle on **Totals**.
4. (Opciono) Da biste premestili ukupne iznose, izaberite drugu lokaciju u sekciji **Pozicija** .

Prikaz ukupnih iznosa u pivot tabeli

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **Ukupno**.
3. Uključite Redove , **Kolone** ili oboje.
4. (Opciono) Da biste premestili ukupne iznose, izaberite drugu lokaciju iz **padajuće liste Pozicija** .

Prikaz podtotala u pivot tabeli

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširite **Subtotal** i uradite jedno ili više od sledećeg:
   - Da biste prikazali titlove u redovima, uključite **Redove** na.
   - Da biste prikazali podtotale na kolonama, uključite **Kolone** .
   - U odeljku Nivo **,** izaberite jedno od sledećeg:
     - Da biste prikazali samo podzbroj poslednjeg polja u hijerarhiji grafikona, izaberite **Poslednji**. Ovo je podrazumevana opcija.
     - Da biste prikazali podsumeve za svako polje, izaberite Sve .
     - Da biste prilagodili koja polja prikazuju podtotale, izaberite **Custom**.

Ne možete da promenite položaj podtotala pivot tabele. Ako vaša pivot tabela koristi raspored hijerarhije, redovi podsuma se pojavljuju na vrhu tabele. Tabelarni podbrojevi pivot tabele se pojavljuju na dnu tabele.

Preimenovanje ukupnih ili podtotala

Preimenovanje ukupnih iznosa u tabelama i pivot tabelama može pružiti bolji kontekst za čitaoce.

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi Ukupno ili **Podtotal**. (Podbrojevi se pojavljuju samo u pivot tabelama.)
3. Unesite novo ime u **polje Oznaka** .
4. (Opciono) Za tabelarne pivot tabele, takođe možete dodati imena grupa u podtotale. Da biste dodali ime grupe u podtotale redova, kliknite na ikonu plus (+) pored Oznaka polje da biste dodali parametar imena grupe koji želite. Takođe možete da unesete reč ili kratku frazu u ovom polju.

Formatirajte tekst ukupnih i podtotala

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi Ukupno ili **Podtotal**. (Podbrojevi se pojavljuju samo u pivot tabelama.)

3. U odeljku **Tekst** , uradite jedno ili više od sledećeg.

    - Da biste prilagodili veličinu teksta, izaberite veličinu teksta sa padajuće liste. Opcije veličine se kreću od **ekstra malih** do **ekstra velikih**.
    - Da biste promenili boju fonta, kliknite na crni kvadrat pored **Tekst**, a zatim izaberite boju. Možete da izaberete jednu od obezbeđenih boja, resetujete boju teksta na podrazumevanu boju ili kreirate prilagođenu boju.

Prilagodite boju pozadine za ukupne i podtotale

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi Ukupno ili **Podtotal**.
3. Kliknite na beli kvadrat pored Pozadina , a zatim izaberite boju. Možete da izaberete jednu od obezbeđenih boja, resetujete boju pozadine na podrazumevanu boju ili kreirate prilagođenu boju.

Prilagodite granice za ukupne i podtotale

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi Ukupno ili **Podtotal**.
3. U odeljku **Granice** , uradite jedno ili više od sledećeg:

    - Da prilagodite tip granice koju želite, kliknite na ikonu tipa granice. Možete izabrati bez granica, samo horizontalne granice, samo vertikalne granice, ili sve granice.
    - Da biste prilagodili debljinu granice, izaberite debljinu granice iz padajućeg menija.
    - Da prilagodite boju obruba, kliknite na sivi kvadrat pored **Granice**, a zatim izaberite boju. Možete da izaberete jednu od obezbeđenih boja, resetujete boju obruba na podrazumevanu boju ili kreirate prilagođenu boju.

Primenite stil podtotala na ćelije u pivot tabeli

U pivot tabelama možete primeniti bilo koji tekst, boju pozadine i stil granice koji primenjujete na podtotale na ćelije u istoj koloni ili redu. Podbrojevi redova se pojavljuju različito u zavisnosti od rasporeda koji koristi vaša pivot tabela. Za tabelarne pivot tabele, eksplicitni podtotalni zaglavlja se pojavljuju na vizuelnom. Hijerarhijske pivot tabele nemaju eksplicitna podtotalna zaglavlja. Umesto toga, možete da primenite subtotal stil na pojedinačna polja iz vizuelnog **menija** Format. Srušena zaglavlja ne mogu biti stilizovana kao podtotali.

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi Subtotal .
3. Izaberite jednu od sledećih opcija iz **Primeni stil na** padajuće liste:

- **Ništa**—Uklanja opcije stila iz svih ćelija.
- **Samo zaglavlja—**Primenjuje opcije stila na sva zaglavlja u pivot tabeli.
- **Samo ćelije**—Primenjuje opcije stila na sve ćelije koje nisu zaglavlja u pivot tabeli.
- **Zaglavlja i ćelije** – Primenjuje opcije stila na sve ćelije u pivot tabeli.

Srodne teme

- Formatirajte zaglavlja u tabelama i pivot tabelama
- Prilagodite formatiranje ćelija u tabelama i pivot tabelama
- Promenite veličinu redova i kolona u tabelama i pivot tabelama
- Sakrijte ili prikažite elemente u pivot tabelama

Promenite veličinu redova i kolona u tabelama i pivot tabelama

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author ili licencu Insights Reader.
- Kreirali ste tabelu ili pivot tabelu. Pogledajte Koristite tabele kao vizuelne ili Koristite pivot tabele za uputstva.

Lokacija stranice

Uvidi > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na tabelu ili pivot tabelu.

Procedure

Promenite veličinu reda

Možete podesiti visinu reda tako što ćete izabrati horizontalne linije na ćelijama i zaglavljima redova.

- Pređite kursorom preko linije koju želite da promenite veličinu dok ne vidite da se pojavi horizontalni kursor. Kada se pojavi, kliknite na liniju i prevucite je na novu visinu.

Promenite veličinu širine kolone

Možete podesiti širinu kolone tako što ćete izabrati vertikalne linije na ćelijama, zaglavlja kolona i zaglavlja redova.

- Pređite kursorom preko linije koju želite da promenite veličinu dok ne vidite vertikalni kursor pojaviti. Kada se pojavi, kliknite na liniju i prevucite je na novu širinu.

Podesite podrazumevanu širinu za kolone u pivot tabeli

Za to vam je potrebna licenca autora uvida. Širina kolone se meri u pikselima.

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširite **ćelije**.
3. Unesite širinu u Širina **kolone (pikseli)** polje.

Srodne teme

- Formatirajte zaglavlja u tabelama i pivot tabelama
- Prilagodite formatiranje ćelija u tabelama i pivot tabelama
- Prilagodite ukupne i podtotale u tabelama i pivot tabelama
- Sakrijte ili prikažite elemente u pivot tabelama

Sakrijte ili prikažite elemente u pivot tabelama

Možete prilagoditi način na koji čitaoci Insights prikazuju pivot tabele tako da ih je lakše čitati i razumeti na prvi pogled. Ove opcije uklanjaju nered iz pivot tabela i pružaju lakše iskustvo čitanja za korisnike Insights-a.

> **NAPOMENA** Ovo nije isto što i izbor rasporeda pivot table. Za više informacija o opcijama rasporeda pivot tabele, pogledajte proceduru "Izaberite raspored" u Kreirajte pivot tabelu.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Kreirali ste pivot tabelu. Pogledajte Upotreba pivot tabela za uputstva.

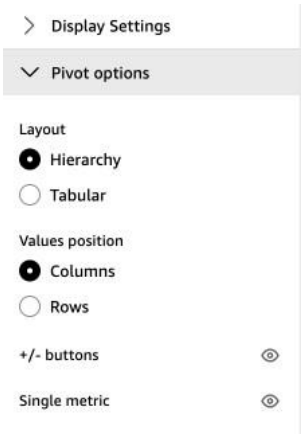
Lokacija stranice

Uvidi > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na pivot tabelu

Procedura

Sakrijte ili prikažite elemente u pivot tabelama

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **Pivot opcije**.
3. Uradite jedno ili više od sledećeg:
   - Da biste sakrili + ili-ikone , kliknite na dugme **Sakrij +/- dugmad** (ikona očne jabučice) pored + / - **dugmad.**
   - Da biste sakrili kolone koje imaju samo jednu metričku vrednost, kliknite na dugme **Sakrij jednu metriku** (ikona očne jabučice) pored Pojedinačna **metrika**.
   - (Samo za tabelarne pivot tabele) Da biste sakrili sve srušene kolone, kliknite na dugme **Sakrij srušene kolone**s (ikona očne jabučice) pored **Srušene kolone**.



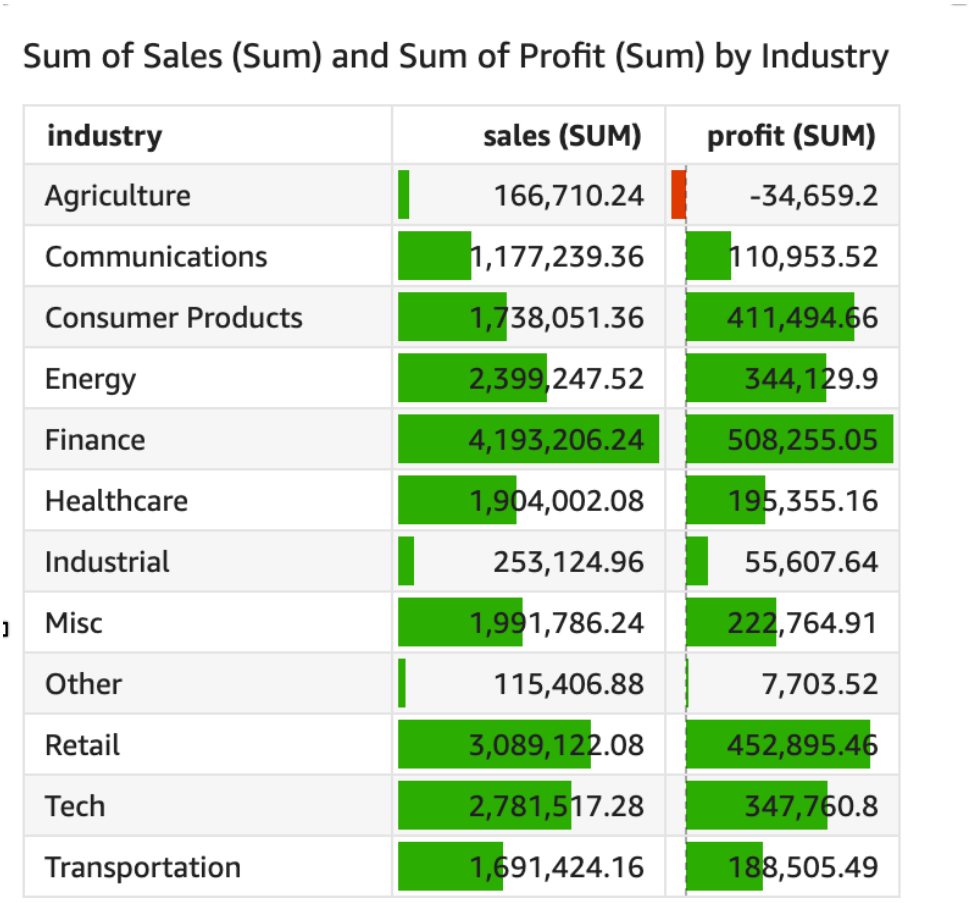
Srodne teme

- Formatirajte zaglavlja u tabelama i pivot tabelama
- Prilagodite formatiranje ćelija u tabelama i pivot tabelama
- Prilagodite ukupne i podtotale u tabelama i pivot tabelama
- Promenite veličinu redova i kolona u tabelama i pivot tabelama

Dodajte obojene trake podataka u tabele u Insights

Možete koristiti trake podataka da biste dodali vizuelni kontekst svojim tabelama u Insights. Ubrizgavanjem boje u vaše tabele, trake sa podacima mogu olakšati vizualizaciju i upoređivanje podataka u nizu polja. Trake podataka su trake različitih boja ili nijansi koje dodate u ćelije tabele. Šipke se mere u odnosu na opseg svih ćelija u

Jedna kolona, koja je slična bar grafikonu. Možete koristiti trake sa podacima da biste istaknuli fluktuirajući trend, kao što je dobit po kvartalu tokom godine.



Sum of Sales (Sum) and Sum of Profit (Sum) by Industry

industry	sales (SUM)	profit (SUM)
Agriculture	166,710.24	-34,659.2
Communications	1,177,239.36	110,953.52
Consumer Products	1,738,051.36	411,494.66
Energy	2,399,247.52	344,129.9
Finance	4,193,206.24	508,255.05
Healthcare	1,904,002.08	195,355.16
Industrial	253,124.96	55,607.64
Misc	1,991,786.24	222,764.91
Other	115,406.88	7,703.52
Retail	3,089,122.08	452,895.46
Tech	2,781,517.28	347,760.8
Transportation	1,691,424.16	188,505.49

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Napravili ste tabelu. Pogledajte Koristi tabele kao vizuelne efekte za uputstva.

Lokacija stranice

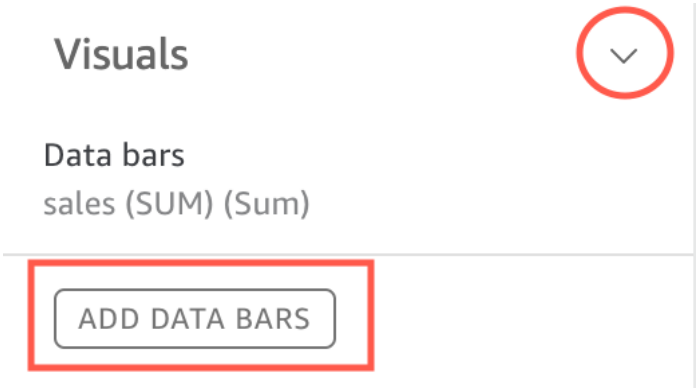
Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na tabelu

Procedure

Dodajte trake sa podacima u tabelu

Možete kreirati do 200 različitih konfiguracija trake podataka za jednu tabelu.

1. Kliknite na Format **vizuelni** ikonu u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **vizuelne efekte**.
3. Kliknite na dugme **Dodaj trake** podataka. Otvara se **prozor Data Bars** .



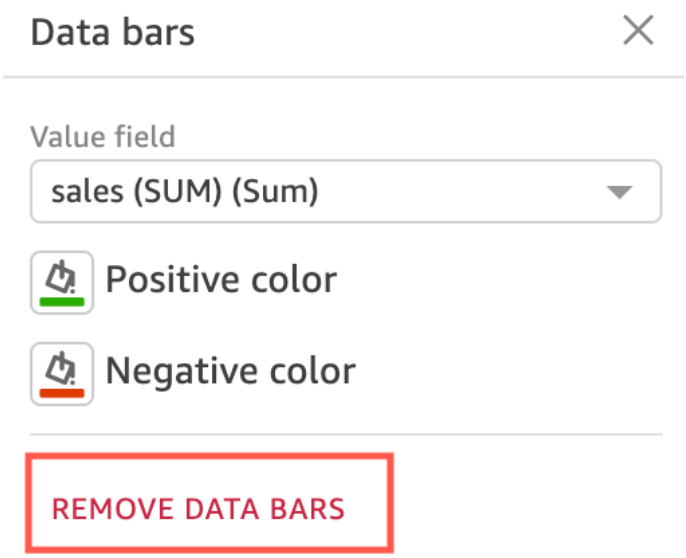
4. Izaberite polje koje želite da trake podataka predstavljaju od **Polje** vrednosti padajuće liste. Opcije u ovoj listi dolaze iz polja **Vrednost** dobro. Ne možete dodati obojene trake podataka u polja u **Grupiraj po** polju bunara.

5. (Opciono) Da biste dodali obojene trake podataka za više polja, ponovite korake KSNUMKS i KSNUMKS. Odeljak **Vizuelni** navodi trake podataka u redosledu kojim ih dodate.

6. (Opciono) Da biste promenili boju koja predstavlja trake sa podacima pozitivne vrednosti, kliknite na ikonu kašike boje pored **Pozitivna boja** i izaberite boju. Podrazumevana boja je zelena.
7. (Opciono) Da biste promenili boju koja predstavlja trake podataka negativne vrednosti, kliknite na ikonu kašike boje pored **Negativna boja** i izaberite boju. Podrazumevana boja je crvena.

Uklonite trake podataka iz tabele

1. Kliknite na Format **vizuelni** meni u gornjem desnom uglu tabele. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **vizuelne efekte**.
3. Kliknite na ikonu olovke pored polja iz kojeg želite da uklonite trake sa podacima. Trake **sa podacima** Prozor se otvara.
4. Kliknite na dugme **Ukloni trake** sa podacima.



Srodne teme

- Koristite tabele kao vizuelne efekte
- Formatirajte tabele i pivot tabele u Insights
- Prilagođavanje prezentacije podataka

Prilagodite mape u Insights

U Insights-u možete birati između više opcija formatiranja za vaše mape.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Napravili ste mapu.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na mapu

Procedure

Pogledaj opcije formatiranja za mape

- Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu mape. **Otvara se panel Properties** .

Teme u ovom odeljku

- Koristite toplotne mape

Prilagodite pozadine na mapama u Insights

Kada kreirate vizual mape u Insights-u, možete da promenite pozadinu ili bazu mape. Osnovna mapa

Je stil mape koji se pojavljuje ispod vaših podataka na mapi.

PRIMER Satelitski pogled u odnosu na pogled na ulicu.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Napravili ste mapu.

Lokacija stranice

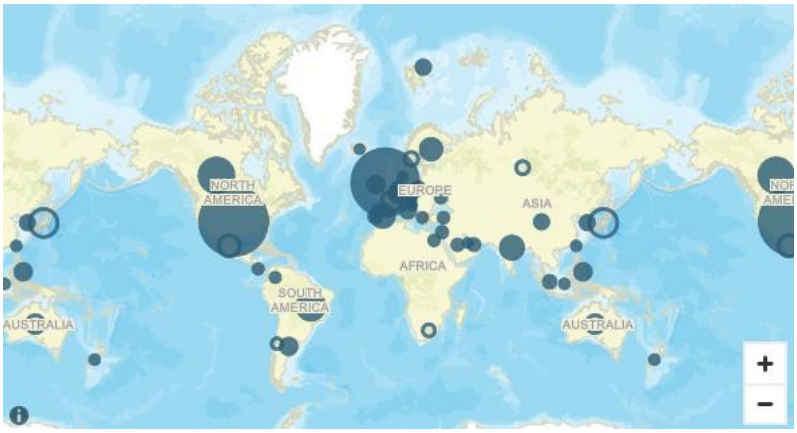
Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na mapu

U Insights-u postoje četiri opcije za osnovne mape: svetlo sivo platno, tamno sivo platno, ulice i slike. Primer svakog se pojavljuje sledeći:

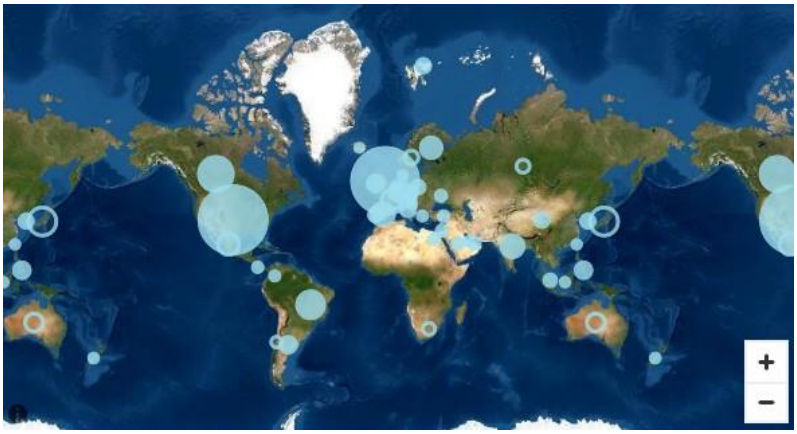
- Svetlo sivo platno

- Tamno sivo platno

- Ulice



- Slike



Procedura

Promenite osnovnu mapu

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu mape. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **Osnovna mapa**.
3. Izaberite stil osnovne mape.

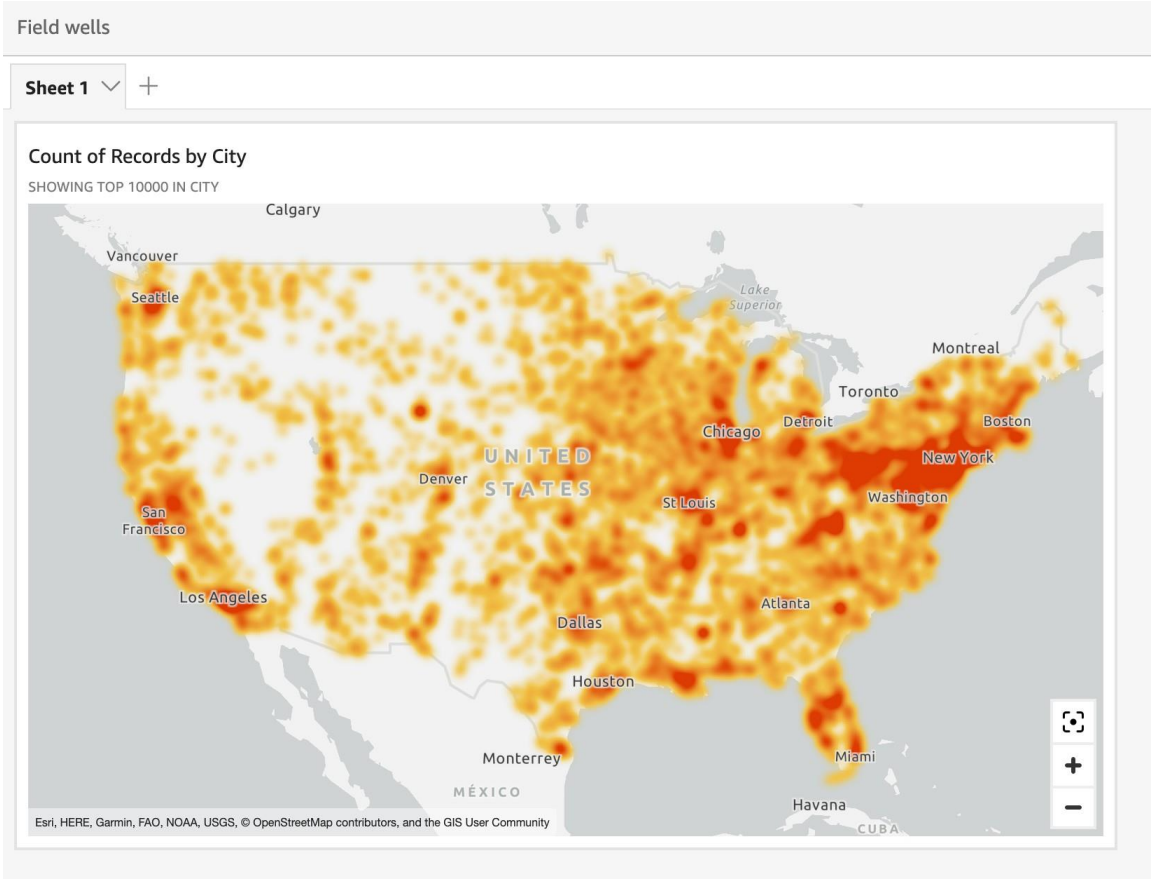
Srodne teme

- Prilagodite mape u Insights
- Kreirajte mape u Insights

- Kreirajte geoprostornu toplotnu mapu u Insights

Kreirajte geoprostornu toplotnu mapu u Insights

Koristite geoprostorne toplotne mape da biste otkrili obrasce koncentracije markera u vašim tačkastim mapama. Toplotne mape prikazuju koncentracije tačaka podataka koristeći obojeni prekrivač koji naglašava intenzitet ili koncentraciju markera vizuelnog.



Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Napravili ste mapu tačaka. Pogledajte Kreirajte mape tačaka za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na mapu

Procedura

Pretvorite mapu tačaka u toplotnu mapu

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu mape. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **tačke**.
3. Izaberite **Heatmap**.
4. (Opciono) Da biste promenili boje, kliknite na plave kvadrate pored Visoka **gustina** i **Niska gustina** i izaberite boju.

Srodne teme

- Kreirajte mape tačaka
- Prilagodite pozadine na mapama u Insights
- Grupisanje markera na mapama geoprostornih tačaka u Insights

Formatirajte ose i mrežne linije na vizuelnim tipovima u Insights

Kada kreirate grafikon u Insights, linije osi, oznake osi, ikone za sortiranje osa i linije mreže se automatski dodaju na grafikon. Možete formatirati svoje vizuelne efekte da biste ih prikazali ili sakrili ako želite, a takođe prilagodite veličinu i orijentaciju oznake osi.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- Dodali ste ove vizuelne efekte u analizu:
    - Bar grafikoni
    - Grafikoni kutija
    - Kombinovani grafikoni
    - Histogrami
    - Linijski grafikoni

- Rasipanje parcele
- Grafikoni vodopada

Lokacija stranice

Uvidi > analize > Kliknite na analizu > Kliknite na vizuelni > panel Svojstva > Proširite osu koju želite da formatirate

Procedure

Prikažite ili sakrijte liniju ose

- Kliknite na ikonu oka pored **linije** ose da biste prikazali ili sakrili liniju ose.

Prikažite ili sakrijte naslove osa

- Kliknite na ikonu oka pored **TITLE** da biste prikazali ili sakrili naslov osi.

Prilagodite naslove osa

- Da biste promenili naslov iz podrazumevanog imena polja, unesite naslov u polje za tekst.

NAPOMENA Pored tipova grafikona koji su prethodno navedeni u ovoj temi, možete prilagoditi i naslove osa u tortnim grafikonima, krofnama, grafikonima toka, toplotnim mapama i mapama stabala.

Prikažite ili sakrijte ikonu sortiranja

Kada izaberete da uklonite ikonu sortiranja, ikona sortiranja se uklanja iz ose. Sve vrste koje su primenjene na vizuelni pre uklanjanja ikone nisu uklonjene iz vizuelnog prikaza.

- Kliknite na ikonu oka pored Sortiraj da biste prikazali ili sakrili ikonu brzog sortiranja.

NAPOMENA Pored tipova grafikona koji su prethodno navedeni u ovoj temi, takođe možete prikazati ili sakriti ikonu sortiranja u tortnim grafikonima, krofnama, grafikonima lijevka, toplotnim mapama i mapama stabala.

Prikažite ili sakrijte zum podataka

- Kliknite na ikonu oka pored zumiranja podataka da biste prikazali ili sakrili zum podataka.

Traka za zumiranje podataka se automatski pojavljuje na grafikonima sa Ks-osom koji sadrže više od jedne tačke podataka. Podesite traku sa leve i desne strane da biste uvećali određene tačke podataka na grafikonu.

NAPOMENA : Uvećajte ili smanjite pomoću trake za zumiranje podataka. Ako onda sakrijete traku za zumiranje podataka, položaj zumiranja se ne održava. Vizuelni se potpuno uvećava kako bi uključio sve tačke podataka. Pokaži podatke

Traka za zumiranje ponovo da biste vratili vizuelni prikaz u prethodno stanje.

Prikažite ili sakrijte oznake

- Kliknite na **prekidač Oznake** da biste omogućili ili onemogućili oznake na vizuelnom prikazu.

Navedite broj tačaka podataka

- Unesite vrednost da odredite **Broj tačaka podataka za prikaz.**

Prikažite ili sakrijte linije mreže

- Kliknite na ikonu oka pored **Linije** mreže da biste prikazali ili sakrili linije mreže.

Promenite veličinu nalepnice

- Kliknite na **Veličina** oznake padajući meni i izaberite veličinu.

Promenite orijentaciju oznake

- Za **orijentaciju** oznake, kliknite na opciju da biste izabrali orijentaciju.

Srodne teme

- Vizuelni tipovi u Insights
- Formatirajte vizuelni prikaz u Insights
- Koristite bar grafikone
- Koristite kutije parcele
- Koristite kombinovane grafikone
- Koristite histograme
- Koristite linijske grafikone
- Koristite rasipanje parcele
- Koristite grafikone vodopada

Boje u vizuelnim tipovima u Insights

Možete da promenite boju jednog, nekih ili svih elemenata na sledećim vrstama grafikona:

- Bar grafikoni
- Grafikoni krofni
- Merni grafikoni
- Toplotne mape
- Linijski grafikoni
- Rasipanje parcele
- Mape drveća

Da biste promenili boje na bar grafikonima, krofnama, mernim grafikonima, linijskim grafikonima i rasipanim grafikonima, pogledajte Promena boja na grafikonima.

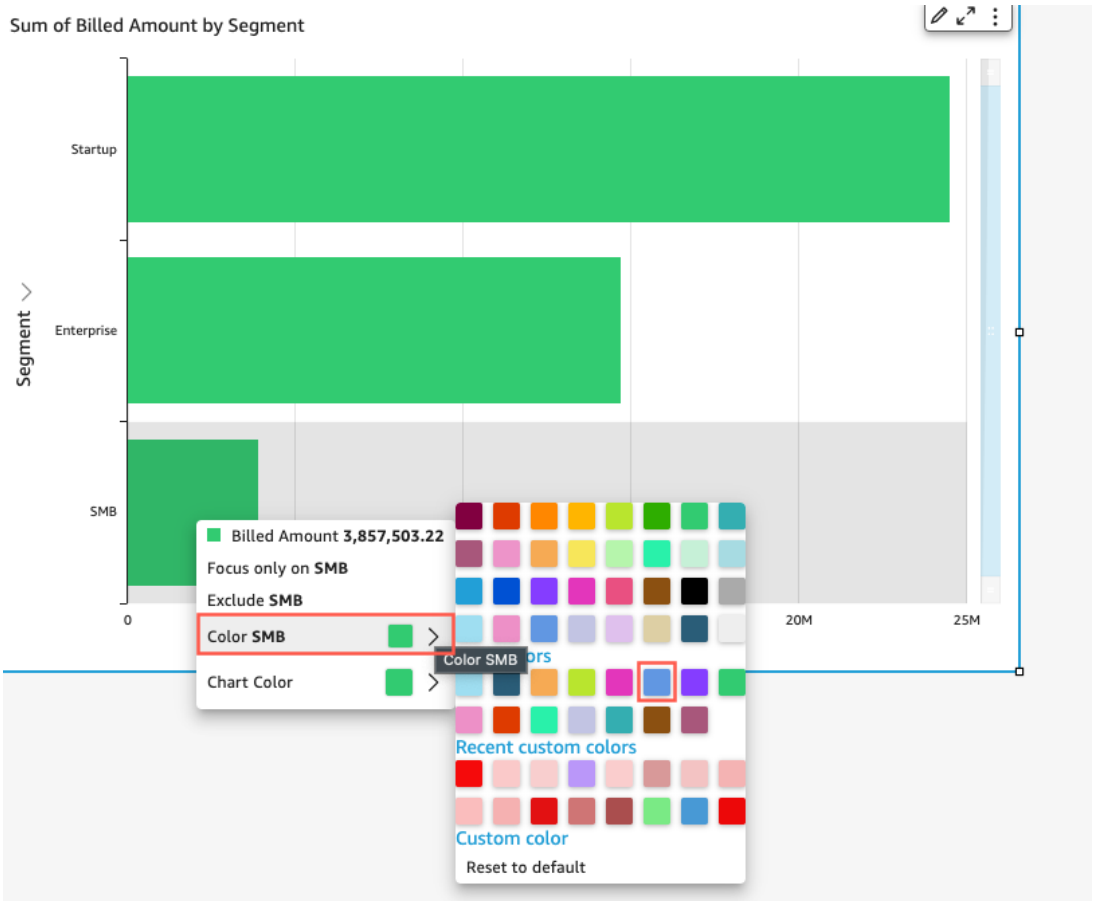
Da biste promenili boje na toplotnim mapama i mapama drveća, pogledajte Promena boja na toplotnim mapama i mapama drveća.

Promena boja na grafikonima

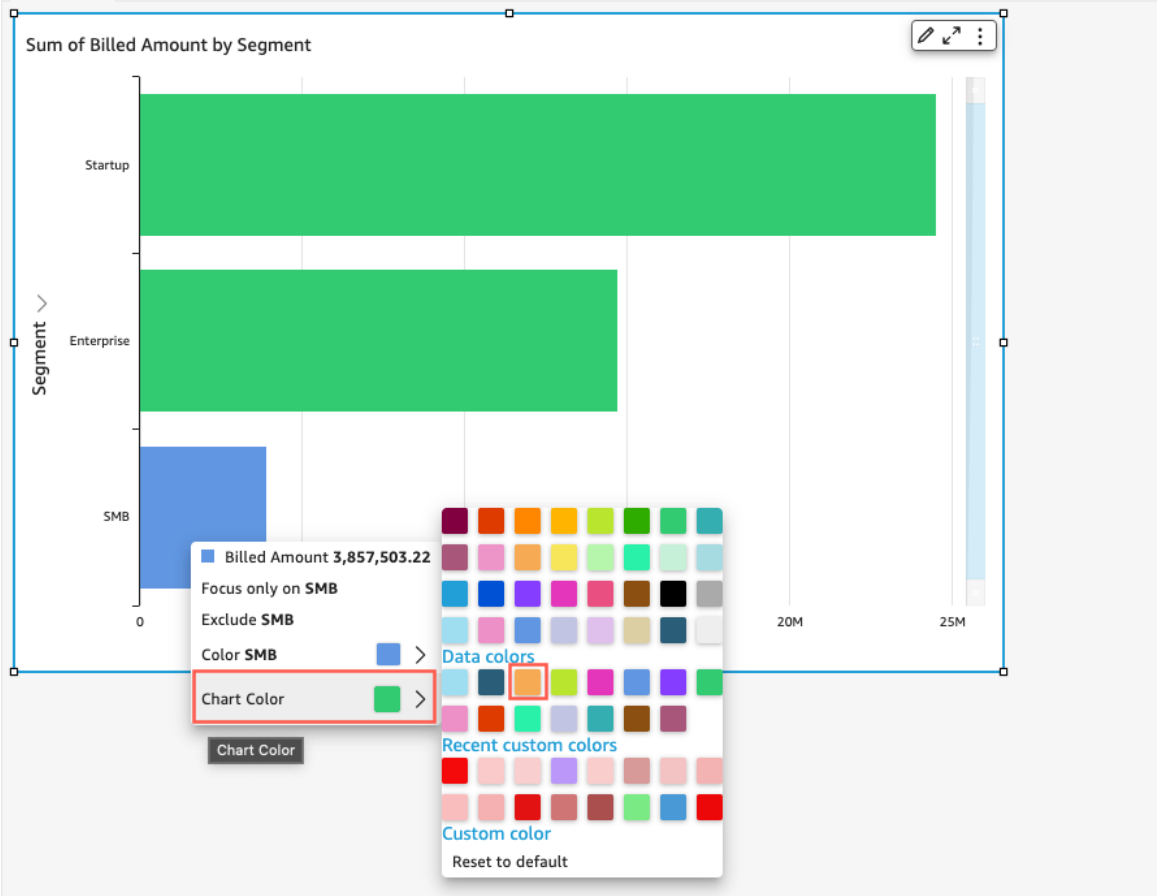
Možete da promenite boju grafikona koji koriste svi elementi na grafikonu, kao i da promenite boju pojedinih elemenata. Kada podesite boju za pojedinačni element, ona prepisuje boju grafikona.

Na primer, pretpostavimo da podesite boju grafikona na zelenu.

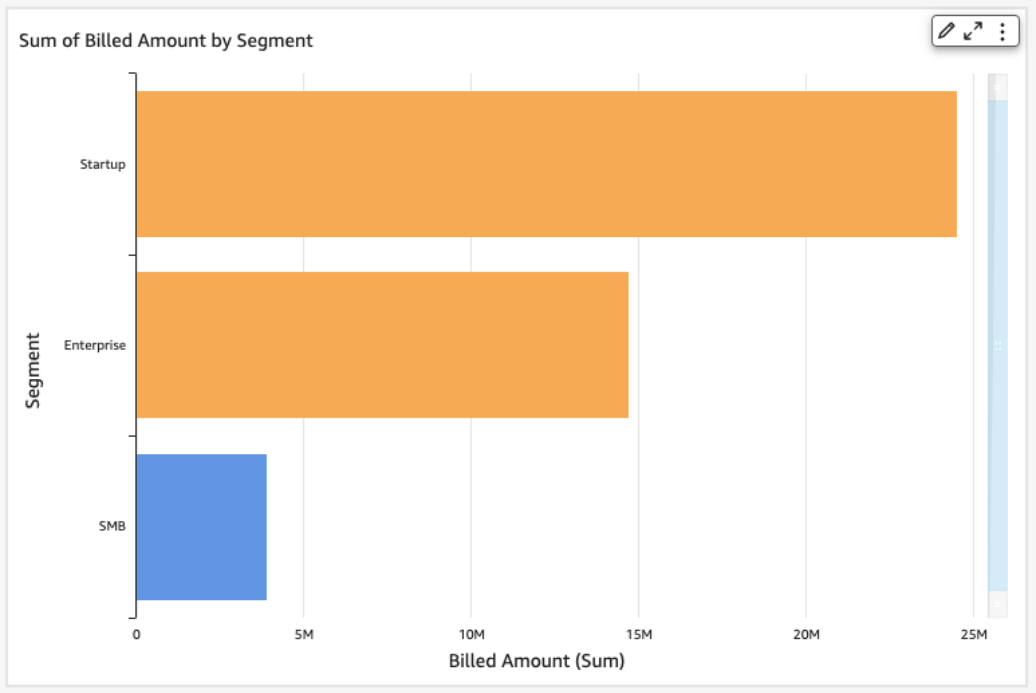
Sve šipke postaju zelene. Iako izaberete prvu traku, boja grafikona se primenjuje na sve trake. Zatim podesite boju za SMB traku na plavu.



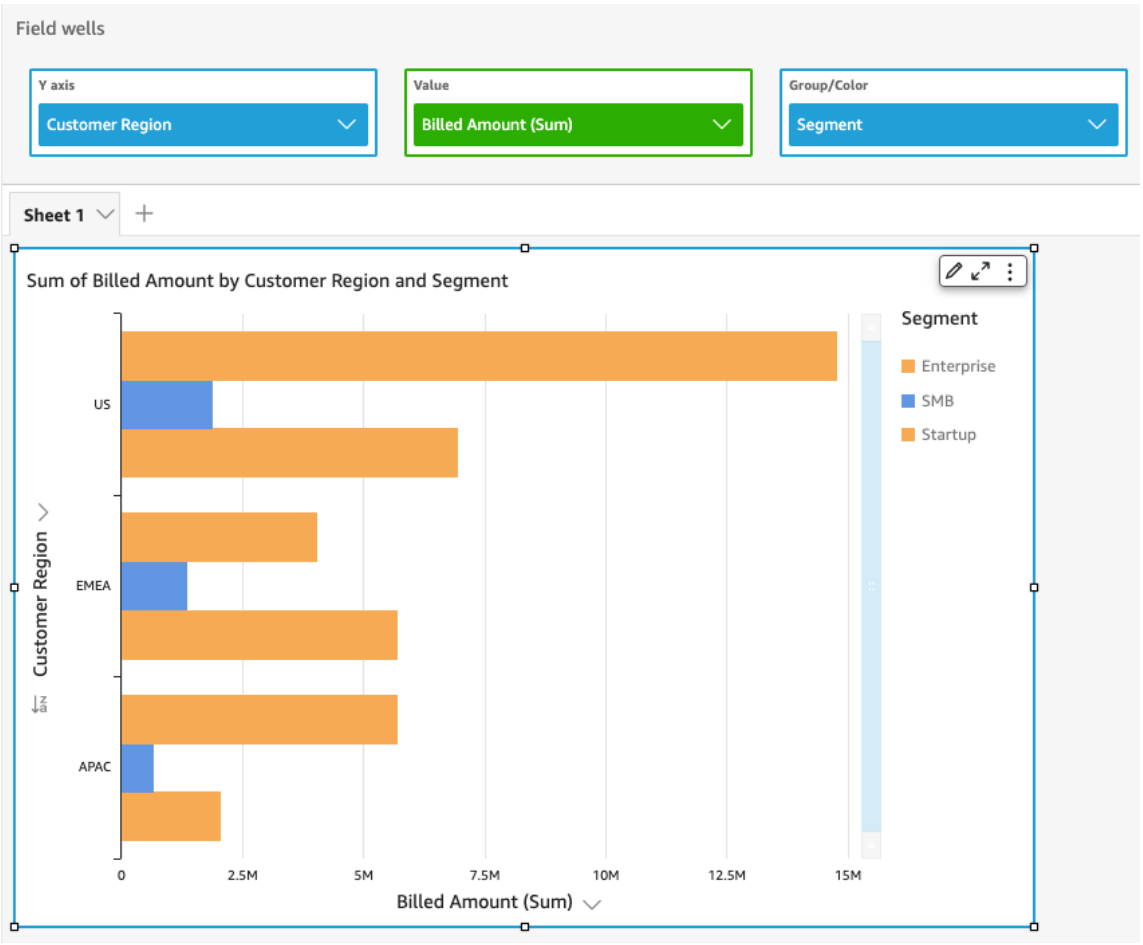
Gledajući rezultat, odlučite da vam je potrebno više kontrasta između zelenih i plavih traka, tako da promenite boju grafikona u narandžastu. Ako menjate boju grafikona, nije bitno koju traku izaberete da otvorite kontekstni meni.



Traka SMB ostaje plava. To je zato što je direktno konfigurisan. Preostali barovi postaju narandžasti.



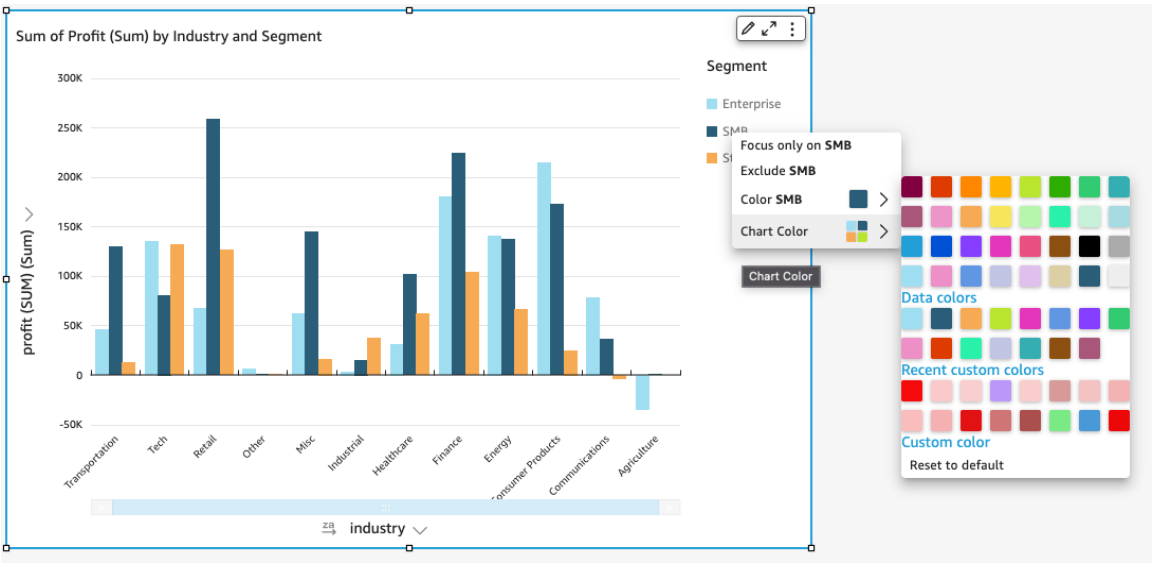
Kada promenite boju elementa koji je grupisan, boja za taj element se menja u svim grupama. Primer je traka u grupisanom grafikonu. U sledećem primeru, segment klijenta se pomera iz I-ose i u polje Grupa / Boja. Region kupca se dodaje kao I-osa. Boja grafikona ostaje narandžasta, a SMB ostaje plava za sve regione kupaca.



Ako vaš vizuelni prikaz ima legendu koja prikazuje kategorije (dimenzije), možete kliknuti na vrednosti u legendi da biste videli meni dostupnih akcija. Na primer, pretpostavimo da vaš grafikon ima polje u polju Boja ili Grupa / Boja dobro. Meni bar grafikona prikazuje akcije koje možete izabrati klikom ili desnim klikom na traku, kao što su sledeće:

- Fokusiranje ili isključivanje vizuelnih elemenata
- Promena boja vizuelnih elemenata
- Bušenje u hijerarhiji
- Prilagođene akcije aktivirane iz menija, uključujući filtriranje ili URL akcije

Sledi primer korišćenja legende za promenu boje za dimenziju.



Postavljanje novih boja za vizuelni

Koristite sledeću proceduru da promenite boje za vizuelni.

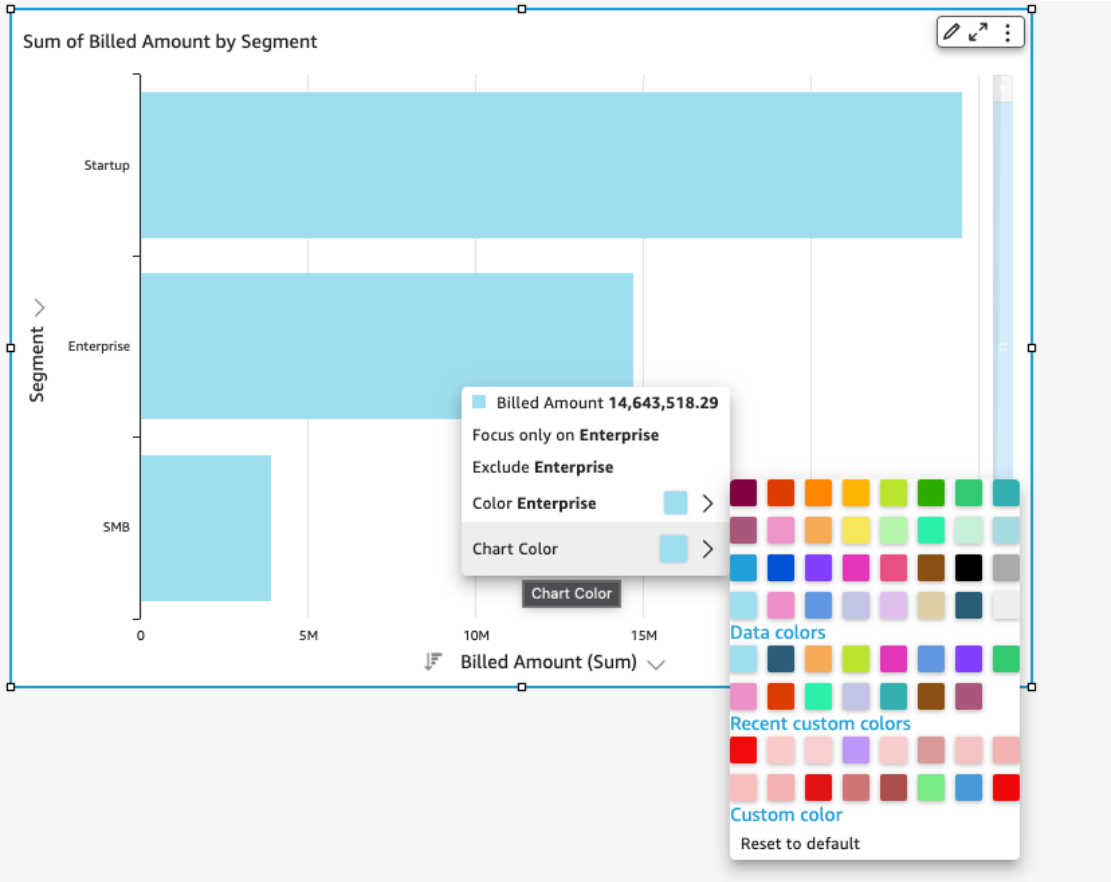
Da biste promenili boje za vizuelni

1. Na stranici analize izaberite vizuelni koji želite da izmenite.
2. Da biste promenili boju grafikona, izaberite bilo koji element na vizuelnom, a zatim izaberite Boja grafikona.

   Da biste izabrali elemente, uradite sledeće:

   - Na grafikonu izaberite bilo koju traku.
   - Na linijskom grafikonu izaberite kraj linije.
   - Na parceli rasipanja izaberite element. Polje mora biti u odeljku Grupa / Boja u Field bunarima.
3. Izaberite boju koju želite da koristite. Možete odabrati boju iz postojeće palete, ili možete odabrati prilagođenu boju. Da biste koristili prilagođenu boju, unesite heksadecimalni kod za tu boju.

   Svi elementi na vizuelnom prikazu su promenjeni da koriste ovu boju, osim onih koji su prethodno imali svoju boju pojedinačno podešenu. U tom slučaju, boja elementa zamenjuje boju grafikona.



4. Da biste promenili boju za jedan element na vizuelnom, izaberite taj element, izaberite Boja <ime polja> a zatim izaberite boju koju želite da koristite. Možete odabrati boju iz postojeće palete, ili možete odabrati prilagođenu boju. Da biste koristili prilagođenu boju, unesite heksadecimalni kod za tu boju.

   Ponavljajte ovaj korak dok ne podesite boju na svim elementima koje želite da modifikujete. Da biste promenili boju nazad u boju koja je prvobitno bila, izaberite Resetuj na podrazumevano.

Podešavanje vizuelnih boja nazad na podrazumevane vrednosti

Koristite sledeću proceduru da se vratite korišćenju podrazumevanih boja na vizuelnom prikazu.

Da biste se vratili na podrazumevane boje na vizuelnom

1. Na stranici analize izaberite vizuelni koji želite da izmenite.
2. Izaberite Boja grafikona, izaberite bilo koji element na vizuelnom, a zatim izaberite Reset to Default. To menja boju grafikona nazad u podrazumevanu boju za taj tip vizuelnog efekta.

Svi elementi na vizuelnom prikazu su promenjeni u podrazumevanu boju za tip vizuelnog efekta, osim za one koji su prethodno imali svoju boju pojedinačno podešenu. U tom slučaju, postavka boje elementa zamenjuje postavku boje grafikona.

3. Da promenite boju za pojedinačni element nazad na osnovno, izaberite taj element, izaberite Boja <naziv polja> a zatim izaberite Resetuj na podrazumevano.

   Podrazumevana boja za pojedinačne elemente je boja grafikona ako ste je naveli, ili podrazumevana boja za vizuelni tip u suprotnom.

Promena boja na toplotnim mapama i mapama drveća

Da biste promenili boje koje se prikazuju na toplotnoj mapi ili mapi drveta

1. Izaberite toplotnu mapu ili mapu drveta koju želite da uredite.
2. Izaberite Proširi za meni podešavanja, i izaberite ikonu zupčanika da biste otvorili Format vizuelni panel.
3. Za Boja izaberite postavke koje želite da koristite:
4. Za Gradijentna boja ili Diskretna boja, izaberite kvadrat boje pored trake boja, a zatim izaberite boju koju želite da koristite. Ponovite postupak za svaki kvadrat u boji. Traka podrazumevano sadrži dve boje.
5. Izaberite Omogući KSNUMKS boje polje za potvrdu ako želite da dodate treću boju. Novi kvadrat se pojavljuje u sredini trake boja.

   Možete uneti broj koji definiše srednju tačku između dve glavne boje gradijenta. Ako dodate vrednost, srednja boja predstavlja broj koji ste uneli. Ako ostavite ovo prazno, srednja boja se ponaša kao i ostale boje u gradijentu.
6. Izaberite Omogući korake polje za potvrdu ako želite da ograničite grafikon na boje koje ste izabrali. Time se menja oznaka na traci boja iz Boja gradijenta u Diskretnu boju.
7. Za Boja za Null Value, izaberite boju za prikaz NULL vrednosti. Ova opcija je dostupna samo na toplotnim mapama.

Rad sa bojanjem na nivou polja u Insights

Pomoću bojenja na nivou polja, možete dodeliti određene boje određenim vrednostima polja u svim vizuelnim prikazima u analizi uvida ili kontrolnoj tabli. Boje se dodeljuju po polju kako bi se pojednostavio proces podešavanja boja i osigurala konzistentnost u svim vizuelnim prikazima koji koriste isto polje. Na primer, recimo da ste brodarska kompanija koja želi da kreira skup vizuelnih prikaza koji prate stope isporuke u različitim regionima. Sa

Field Level Coloring, možete dodeliti svakom regionu različitu boju da predstavlja polje u svim vizuelnim prikazima u analizi ili kontrolnoj tabli. Na ovaj način, čitaoci računa brzo nauče koje boje polja traže i lakše pronalaze informacije koje su im potrebne.

Autori uvida mogu konfigurisati do KSNUMKS boja zasnovanih na polju po polju. Boje koje su definisane na vizuelnom nivou imaju prednost nad bojama zasnovanim na polju. To znači da ako autor postavi boju za vrednost na vizuelnom, ta boja će nadjačati konfiguraciju boja zasnovanu na polju za taj pojedinačni vizuelni.

Da biste primenili bojenje nivoa polja na nasleđeni nalog

1. U oknu Polja analize, izaberite elipsu (tri tačke) pored polja kojem želite da dodelite boju, a zatim izaberite Izmeni boje polja.
2. U oknu Uređivanje boja polja koje se pojavi, izaberite vrednost kojoj želite da dodelite boju i izaberite boju koju želite. Možete primeniti boje na svaku vrednost koja se pojavljuje u Polje vrednosti okno.
3. Kada završite sa dodeljivanjem boja poljima koja želite, izaberite Primeni.

Ako želite da resetujete vrednost boje polja, otvorite Izmeni boje polja okno i izaberite ikonu osvežavanja pored polja koje želite da resetujete. Možete resetovati sve vrednosti boja u analizi tako što ćete izabrati RESET COLORS.

Možete da vidite listu neiskorišćenih boja koje mogu biti konfigurisane u nova polja izborom Prikaži neiskorišćene boje u oknu Uređivanje boja polja. Kada resetujete boju polja, odbačena boja se dodaje na listu Neiskorišćenih boja i može se dodeliti novom polju.

Uslovno oblikovanje na vizuelnim tipovima u Insights

U nekim tipovima vizuelnih elemenata možete dodati uslovno oblikovanje da biste istaknuli neke od vaših podataka. Trenutno podržane opcije uslovnog oblikovanja uključuju promenu teksta ili boje pozadine i korišćenje simboličkih ikona. Možete koristiti ikone iz obezbeđenog skupa, ili možete koristiti Unicode ikone umesto toga.

Uslovno oblikovanje je dostupno na sledećim vizuelnim prikazima:

- Merni grafikoni
- Ključni pokazatelji učinka (KPI)
- Stožerne tabele
- Tabele

Za tabele i pivot tabele, možete podesiti više uslova za polja ili podržane agregacije, zajedno sa opcijama formata koje se primenjuju na ciljnu ćeliju. Za KPI i merne grafikone, možete formatirati primarnu vrednost na osnovu uslova koji se primenjuju na bilo koju dimenziju u skupu podataka. Za merne grafikone, takođe možete formatirati boju luka u prvom planu na osnovu uslova.

Da biste koristili uslovno oblikovanje na vizuelnom

1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. Na vizuelnom prikazu otvorite kontekstni meni na ikoni dole u gornjem desnom uglu. Zatim izaberite Uslovno oblikovanje.

   Opcije za formatiranje prikazuju na levoj strani. Izaberite jednu od sledećih opcija:

   - Za zaokretne tabele – Počnite odabirom mere koju želite da koristite. Možete podesiti uslovno formatiranje na jednom ili više polja. Izbor je ograničen na mere koje se nalaze u polju Vrednosti dobro.
   - Za tabele – Počnite tako što ćete izabrati polje koje želite da koristite. Možete podesiti uslovno formatiranje na jednom ili više polja. Takođe možete izabrati da primenite formatiranje na ceo red. Formatiranje celog reda dodaje opciju za Primeni na vrhu, koja primenjuje formatiranje redova pored formatiranja dodanog drugim uslovima.
   - Za KPI – Primenite formatiranje na primarnu vrednost ili traku napretka ili oboje.
3. Za preostale korake u ovoj proceduri, izaberite funkcije koje želite da koristite. Nisu sve opcije dostupne za sve vizuelne efekte.
4. (Opciono) Izaberite Dodaj boju pozadine da podesite boju pozadine. Ako je boja pozadine već dodata, izaberite Pozadina.

   - Tip popunjavanja – Boja pozadine može biti čvrsta ili gradijentna. Ako izaberete da koristite gradijent, dodatne opcije boja prikazuju, omogućavajući vam da izaberete minimalnu i maksimalnu vrednost za skalu gradijenta. Minimalna vrednost podrazumevano je najniža vrednost, a maksimalna vrednost podrazumevana je najviša vrednost.
   - Format polje na osnovu – Polje koje se koristi prilikom primene formata.
   - Agregacija – Agregacija koja se koristi (prikazuje samo dostupne agregacije).
   - Uslov – Operator poređenja koji se koristi, na primer "veći od".
   - Vrednost – Vrednost koja se koristi.

- Boja – Boja za korišćenje.
- Dodatne opcije: U pivot tabelama možete podesiti ono što želite da formatirate tako što ćete izabrati opcije iz kontekstnog menija (...): Vrednosti, podbrojevi i ukupni.

5. (Opciono) Izaberite Dodaj boju teksta da podesite boju teksta. Ako je boja teksta već dodata, izaberite Tekst.
   - Format polje na osnovu – Polje ili stavka koja će se koristiti prilikom primene formata.
   - Agregacija – Agregacija koja se koristi (prikazuje samo dostupne agregacije). Ova opcija se odnosi na tabele i pivot tabele.
   - Uslov – Operator poređenja koji se koristi, na primer "veći od".
   - Vrednost – Vrednost koja se koristi.
   - Boja – Boja za korišćenje.
   - Dodatne opcije: U tabelama i pivot tabelama možete podesiti ono što želite da formatirate tako što ćete izabrati opcije iz kontekstnog menija (...): Vrednosti, podbrojevi i ukupni.
6. (Opciono) Izaberite Dodaj ikone da podesite ikonu ili skup ikona. Ako je ikona već dodata, izaberite Ikona.
   - Format polje na osnovu – Polje ili stavka koja će se koristiti prilikom primene formata.
   - Agregacija – Agregacija koja se koristi (prikazuje samo dostupne agregacije). Ova opcija se odnosi na tabele i pivot tabele.
   - Icon set – Ikona podešena da se primenjuje na polje u Format polje na osnovu Ova opcija se odnosi na tabele i pivot tabele.
   - Obrnute boje – Obrće boje ikona za tabele i pivot tabele.
   - Prilagođeni uslovi – Pruža više opcija ikona za tabele i pivot tabele.
   - Uslov – Operator poređenja za korišćenje.
   - Vrednost – Vrednost koja se koristi.
   - Ikona – Ikona koja se koristi. Da biste izabrali skup ikona, koristite simbol ikone da biste izabrali ikone koje ćete koristiti. Izaberite iz ponuđenih skupova ikona. U nekim slučajevima, možete dodati svoje. Da biste koristili sopstvenu ikonu, izaberite Koristi prilagođenu Unicode ikonu. Nalepite Unicode glif koji želite da koristite kao ikonu. Izaberite Appli da biste sačuvali ili izaberite Otkaži da biste izašli iz podešavanja ikone.
   - Boja – Boja za korišćenje.

1502

- Prikaži samo ikonu – Zamenjuje vrednost ikonom za tabele i pivot tabele.
- Dodatne opcije:
  - U tabelama i pivot tabelama možete podesiti ono što želite da formatirate tako što ćete izabrati opcije iz kontekstnog menija (...): Vrednosti, Podbrojevi i Totali.
  - U pivot tabelama, omogućavanje prilagođenih uslova aktivira unapred podešeno uslovno oblikovanje koje možete zadržati, dodati ili prepisati sa sopstvenim podešavanjima.

7. (Opciono) Izaberite Dodaj boju prednjeg plana da podesite boju prednjeg plana KPI trake napretka. Ako je boja prednjeg plana već dodata, izaberite Prednji plan.
   - Format polje na osnovu – Polje koje se koristi prilikom primene formata.
   - Uslov – Operator poređenja za korišćenje.
   - Vrednost – Vrednost koja se koristi.
   - Boja – Boja za korišćenje.
8. Kada završite sa konfigurisanjem uslovnog oblikovanja, izaberite jedno ili više od sledećeg:
   - Da biste sačuvali svoj rad, izaberite Appli.
   - Da biste poništili selekcije i vratili se na prethodni panel, izaberite Odustani.
   - Da biste zatvorili tablu podešavanja, izaberite Zatvori.
   - Da biste resetovali sva podešavanja na ovom panelu, izaberite Clear.

Font i stil na vizuelnim tipovima u Insights

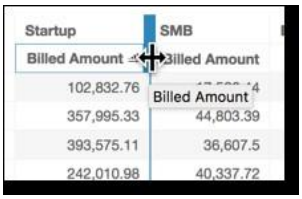
Možete izabrati između nekoliko opcija za stilizovanje, uključujući uklapanje tabele u vaš trenutni prikaz, skrivanje imena polja kolona, promenu veličine fonta. Takođe možete da izaberete da sakrijete oznaku metrike kada koristite jednu metriku, da biste izbegli da se ista oznaka metrike ponavlja na pivot tabeli.

Da biste prilagodili stil za vizualizaciju

1. Na stranici analize izaberite grafikon koji želite da formatirate.
2. Izaberite meni na vizuelizaciji ( ), a zatim izaberite Format visual ( ).
3. Izaberite Stiling.
4. Da biste sprečili prikazivanje jedne metričke oznake više puta, omogućite Sakrij jednu metriku.

5. Da biste sakrili oznake za polja u polju Kolone dobro, omogućite Sakrij imena polja kolona.
6. Da biste sakrili kolaps ( ) i proširiti ikone ( ), omogućite Sakrij +/- dugmad.
7. Da biste proširili tabelu da biste popunili trenutni prikaz, izaberite Fit tabelu za prikaz. Ne možete poništiti ovu akciju.

   Da biste smanjili tabelu kako bi se uklopila u vaš trenutni prikaz, možete podesiti širinu svake kolone.
   Da biste to uradili, zgrabite desnu ivicu kolone, blizu naslova kolone. Prevucite ivicu u oba smera.



8. Izaberite željenu veličinu fonta za svaki od sledećih tipova grafikona:
   - Za KPI-ove, izaberite veličine fonta za primarne i sekundarne vrednosti.
   - Za pivot tabele i tabele izaberite veličine fonta za zaglavlja tabele, ćelije, ukupne iznose i podtotale.
   - Za ostale vizuelne efekte, možete odabrati veličine fonta u zavisnosti od toga koji tip grafikona koristite.

KPI opcije

Možete prilagoditi KPI-ove u Insights kako biste zadovoljili svoje poslovne potrebe. Možete dodati kontekstualne grafikone ili trake napretka, dodeliti primarne i sekundarne vrednosti i dodati uslovno oblikovanje vašim KPI-jevima.

Da biste formatirali KPI u Insights-u, idite na KPI koji želite da promenite i izaberite Formatiraj vizuelni da biste otvorili Format vizuelni. Ikona za vizuelni meni Format je sledeća.

Koristite sledeće procedure za obavljanje zadataka formatiranja za KPI.

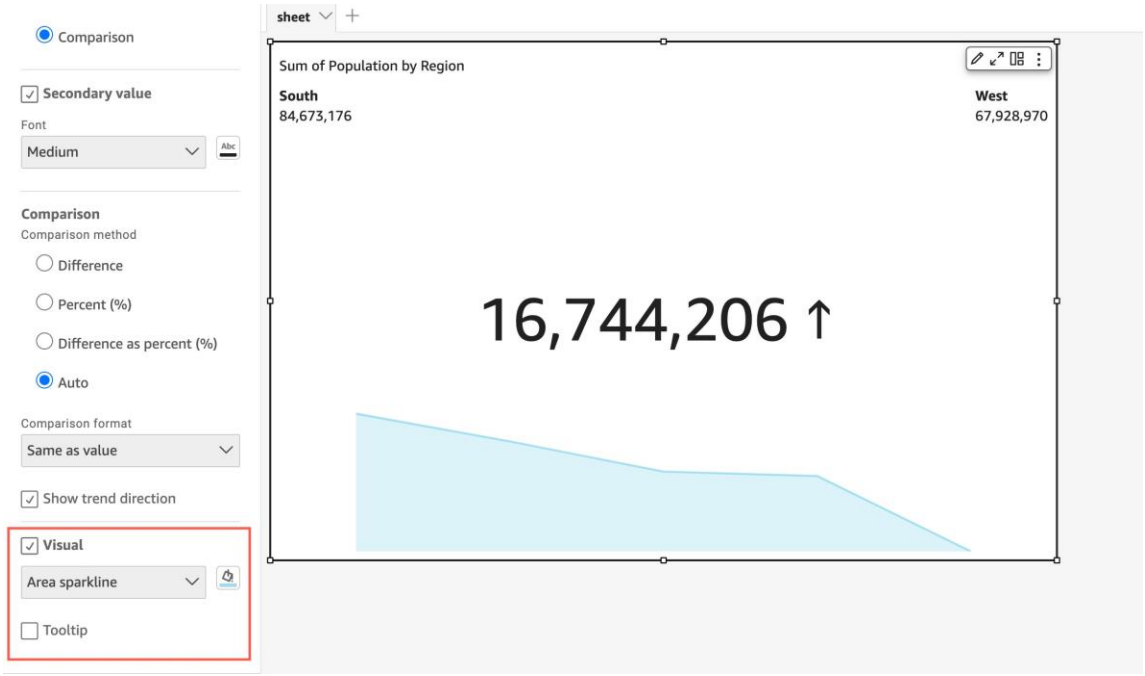
Dodajte vizuelni prikaz u KPI

Možete da izaberete da dodate oblast sparkline, sparkline, ili traku napretka u bilo koji KPI u Insights. Dodavanje vizuelnih prikaza u KPI pruža vizuelni kontekst čitaocima koji pregledavaju KPI podatke. Koristite sledeću proceduru da biste dodali vizuelni prikaz KPI-u.

Da biste dodali vizuelni prikaz KPI-a

1. Idite na KPI koji želite da promenite i otvorite vizuelni meni formata.
2. U Format vizuelni meni, izaberite Visual bok da prikažete vizuelni prikaz na KPI grafikonu.
3. (Opciono) Otvorite padajući meni Vizuelni i izaberite vrstu vizuelnog sadržaja koji želite da prikažete na KPI-u. Možete da izaberete da prikažete oblast sparkline, sparkline, ili traku napretka. Da biste prikazali sparkline, uverite se da vaš KPI ima vrednost u polju Trend. Površina sparkline je podrazumevana vrednost.
4. (Opciono) Da biste promenili boju sparkline, izaberite ikonu boje levo od vizuelnog padajućeg menija i izaberite boju koju želite. Oblikovanje boja nije podržano za traku napretka.
5. (Opciono) Izaberite Dodaj tooltip da dodate tooltip u KPI vizuelni.

Sledeća slika prikazuje vizuelni odeljak vizuelnog menija Format.



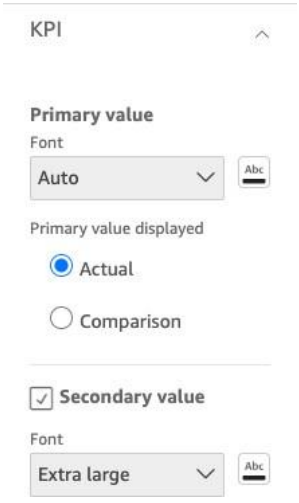
Prilagođavanje primarnih i sekundarnih vrednosti

Koristite vizuelni meni Format da prilagodite font, boju i da izaberete koja primarna vrednost je prikazana. Takođe možete da izaberete da prikažete sekundarnu vrednost.

Da biste prilagodili primarne i sekundarne vrednosti KPI-a

1. Dođite do KPI-a koji želite da promenite, otvorite vizuelni meni Format i idite do KPI sekcija.
2. Za Primarna vrednost, koristite padajući meni Font da biste izabrali željenu veličinu fonta. Podrazumevana vrednost je Auto.
3. (Opciono) Da biste promenili boju fonta primarne vrednosti, izaberite ikonu boje pored padajućeg menija Font, a zatim izaberite boju koju želite.
4. Za Primarna vrednost prikazana, možete izabrati da prikažete stvarnu vrednost ili uporednu vrednost primarne vrednosti.
5. Da biste dodali sekundarnu vrednost, izaberite Sekundarna vrednost.
    a. (Opciono) Koristite padajući meni Font da biste izabrali željenu veličinu fonta. Podrazumevana vrednost je Ekstra velika.
    b. (Opciono) Da biste promenili boju fonta sekundarne vrednosti, izaberite ikonu boje pored Font padajućeg menija, a zatim izaberite boju koju želite.

Sledeće slike prikazuju meni KPI.



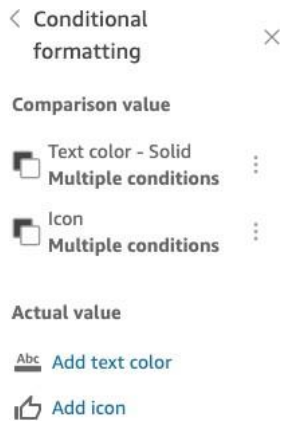
Opcije uslovnog oblikovanja za KPI

Uslovno oblikovanje za KPI se automatski postavlja za vrednosti poređenja. Po defaultu, pozitivne vrednosti su predstavljene zelenom bojom, a negativne vrednosti su predstavljene crvenom bojom. Možete prilagoditi vrednosti boja ovih vrednosti boja iz vizuelnog menija formata.

Da biste promenili boju pozitivnih i negativnih vrednosti

1. U vizuelnom meniju Format, otvorite Uslovno oblikovanje odeljak i izaberite vrednost poređenja koju želite da promenite.
2. Da biste promenili boju pozitivne vrednosti, idite na Condition #1, izaberite Color ikonu, a zatim izaberite boju koju želite.
3. Da biste promenili boju negativne vrednosti, idite na Uslov #2, izaberite ikonu Boja, a zatim izaberite željenu boju.
4. Kada završite sa izradom promena koje želite, izaberite Primeni.

Takođe možete dodati tekstualne boje i ikone za stvarnu vrednost u meniju za uslovno oblikovanje. Da biste dodali boju teksta ili ikonu stvarnoj vrednosti, izaberite Dodaj boju teksta or Dodaj ikonu da podesite nove vrednosti. Sledeća slika prikazuje meni Uslovno oblikovanje KPI-a.

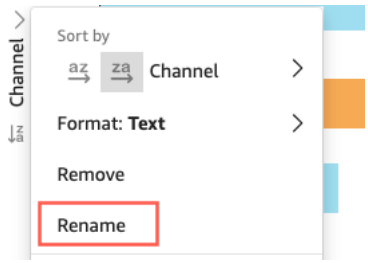


Oznake na vizuelnim tipovima u Insights

Koristite sledeću proceduru da prilagodite, prikažete ili sakrijete oznake za vizuelni.

Da biste prilagodili, prikazali ili sakrili oznake za vizuelni

1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz koji želite da formatirate. Možete da promenite oznake tako što ćete izabrati oznaku direktno na vizuelnom i izabrati Preimenuj. Da se vratite na podrazumevano ime, obrišite svoj unos.



2. Da biste videli više opcija, izaberite vizuelni meni sa ikone dole u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza, a zatim izaberite Format visual.

   Za pivot tabele, možete ponovo označiti imena redova, imena kolona i imena vrednosti. Pored toga, pod Stiling, možete da izaberete da sakrijete oznake kolona ili metričke oznake (samo za pojedinačne metrike).

   Možete dodati istu vrednost istom vizuelnom više puta. To možete učiniti da biste prikazali istu vrednost sa različitim agregacijama ili primenjenim proračunima tabele. Podrazumevano, sva polja prikazuju istu oznaku. Imena možete uređivati pomoću Format Visual panela, koji otvarate odabirom ikone u obliku slova V u gornjem desnom uglu.

3. Na Format Visual okno, omogućite ili onemogućite Prikaži naslov. Ova opcija uklanja naslov ose.

4. Zatvorite okno Format Visual tako što ćete izabrati ikonu Ks u gornjem desnom uglu okna.

Oznake podataka o vizuelnim tipovima u Insights

Da biste prilagodili oznake podataka na vizuelnom, možete koristiti okno Format Visual da prikažete oznake podataka, a zatim koristite postavke da biste ih konfigurisali. Prilagođavanje oznaka podataka je podržano na barskim, linijskim, kombinovanim, rasipnim i pita grafikonima.

Možete da prilagodite sledeće opcije:

- Pozicija, koja određuje gde se oznaka pojavljuje u odnosu na tačku podataka (za trake, kombinovane i linijske grafikone):
  - Za vertikalne grafikone, možete prilagoditi da podesite poziciju:
    - Iznad barova
    - Unutrašnjost barova
    - Dno šipki
    - Vrh barova

- Za horizontalne grafikone, možete prilagoditi da podesite poziciju:
  - Pravo barova
  - Unutrašnjost barova
- Za linijske grafikone, možete prilagoditi da podesite poziciju:
  - Iznad linija
  - Levo ili desno od tačaka na linijama
  - Ispod linija
- Za grafikone rasipanja, možete prilagoditi da podesite poziciju:
  - Iznad tačaka
  - Levo ili desno od tačaka
  - Ispod tačaka

- Veličina i boja fonta (za bar, combo, line, scatter i tortne grafikone)
- Obrazac oznake, koji određuje kako su podaci označeni (za trake, kombinovane, linijske i rasipne grafikone):
  - Za trake, kombinovane i rasipne grafikone, možete označiti:
    - Sve
    - Po grupi ili boji
  - Za linijske grafikone dostupne su sledeće opcije oznaka:
    - Sve
    - Po grupi ili boji
    - Završava se linija
    - Samo minimalna ili maksimalna vrednost
    - Minimalne i maksimalne vrednosti
  - Za tortne grafikone dostupne su sledeće opcije oznaka:

- Prikaži kategoriju
- Prikaži metriku
- Izaberite da prikažete oznaku metrike kao vrednost, procenat ili oboje

- Izbor grupe (za trake i linije, kada je obrazac nalepnice "po grupi/boji")
- Dozvoli da se etikete preklapaju (za trake i linije), za upotrebu sa manje tačaka podataka
- Za vertikalne trake, kombinovane i linijske grafikone, oznake koje su preduge podrazumevano su pod uglom. Možete podesiti stepen ugla pod podešavanjima Ks-ose.

NAPOMENA Ako dodate više od jedne mere u osu, oznaka podataka prikazuje formatiranje samo za prvu meru.

Da biste konfigurisali oznake podataka

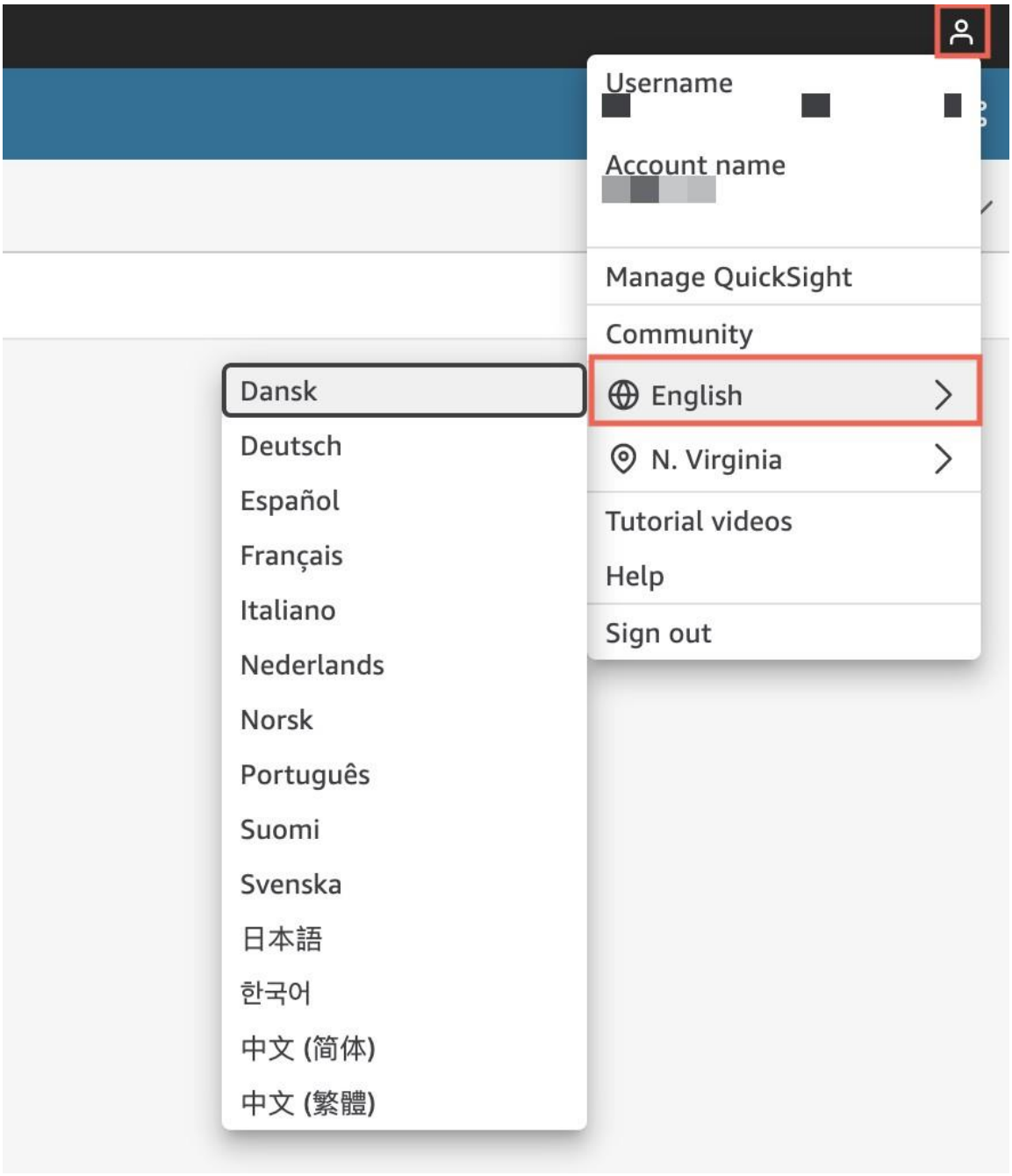
1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. Izaberite vizuelni meni iz ikone dole u gornjem desnom uglu vizuelnog, a zatim izaberite Format visual.
3. Na Format Visual okno, izaberite Data Labels.
4. Enable Prikaži oznake podataka da biste prikazali i prilagodili oznake. Onemogućite ovu opciju da biste sakrili oznake podataka.
5. Izaberite postavke koje želite da koristite. Ponuđena podešavanja su malo drugačija za svaki tip grafikona. Da biste videli sve dostupne opcije, pogledajte listu pre ove procedure.

   Možete odmah da vidite efekat svake promene na vizuelnom.
6. Zatvorite okno Format Visual tako što ćete izabrati ikonu Ks u gornjem desnom uglu okna.

Formatiranje vizuelnih numeričkih podataka na osnovu podešavanja jezika u Insights

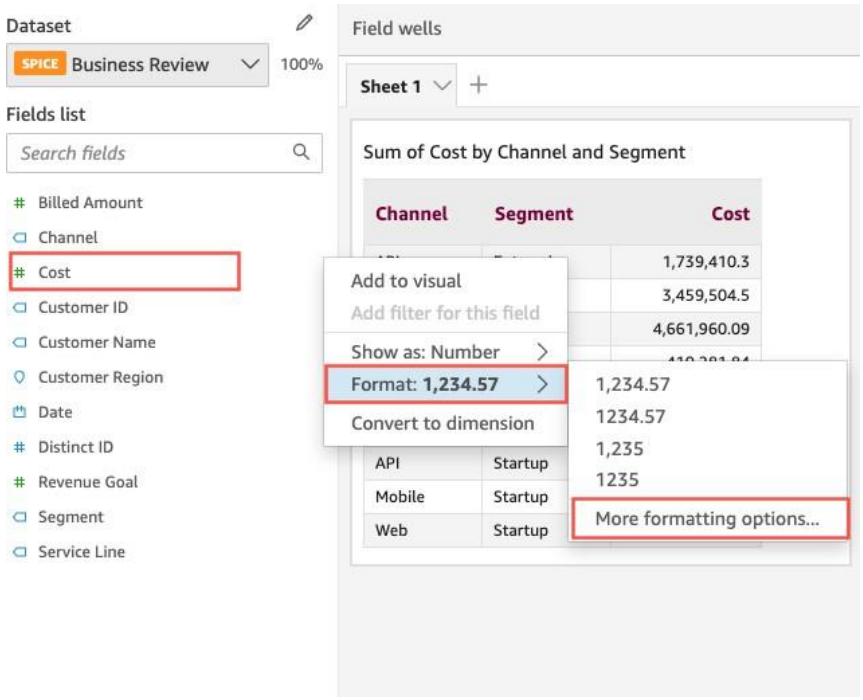
U Insights-u možete odabrati kako se vaše numeričke vrednosti podataka pojavljuju u vizuelnim prikazima tako da se usklađuju sa regionalnim jezikom koji ste izabrali.

Kao autor uvida, možete odabrati formatiranje jezika koji najbolje odgovara vašoj publici. Uvid konfiguriše numeričke jezike podataka na nivou analize na osnovu jezika koji ste izabrali da vidite Uvid u. Možete da promenite format brojeva, valuta i datuma. Možete da promenite podešavanja jezika Insights u padajućoj listi Jezik u meniju Insights User u gornjem desnom uglu. Možete da promenite formatiranje jezika za polje u svakom vizuelnom prikazu u listu ili možete da promenite formatiranje jezika na pojedinačnom vizuelnom nivou.



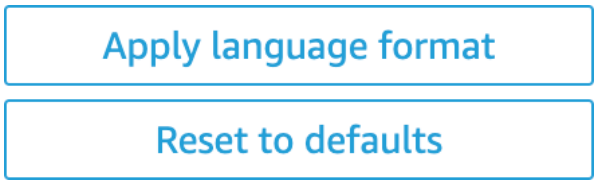
Da biste promenili formatiranje numeričkog jezika svih vizuelnih elemenata u analizi

1. Na Vizuelizujte okno analize koju želite da promenite, izaberite ikonu više akcija (tri tačke) pored polja koje želite da promenite. Iz menija koji se pojavi otvorite padajuću listu Format, a zatim izaberite Više opcija oblikovanja.



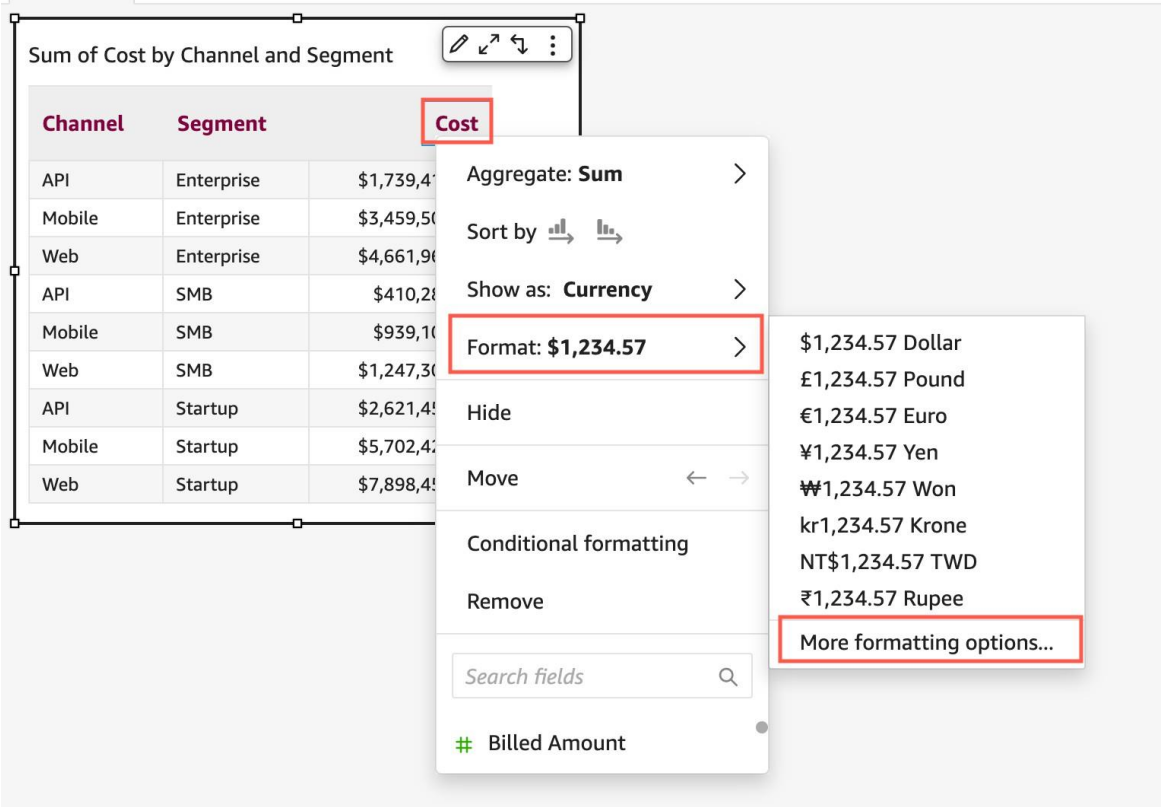
2. U oknu Format podataka koje se pojavljuje na levoj strani, izaberite Primeni format jezika.

   Možete resetovati podrazumevani format jezika polja tako što ćete ponovo otvoriti meni Format podataka i izabrati Reset to defaults. Podrazumevani format jezika je američki engleski.

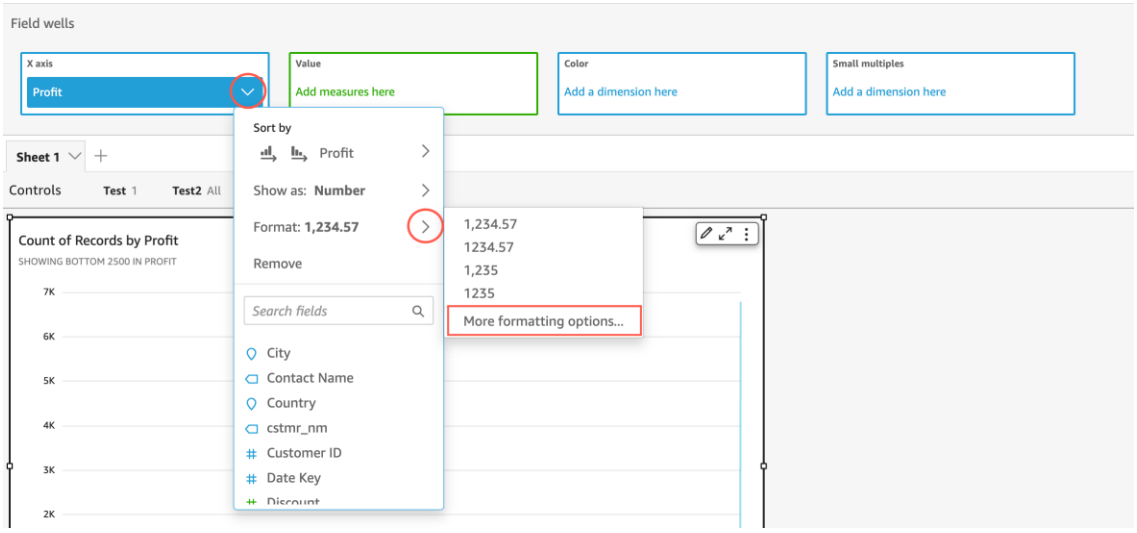


Da promenite formatiranje numeričkog jezika jednog vizuelnog u analizi

1. Na stranici analize izaberite vizuelni koji želite da izmenite.
2. Idite na okno Formatiranje podataka koristeći jednu od sledećih opcija:
   - Na vizuelnom prikazu koji sadrži podatke koje želite da promenite, izaberite polje koje želite da promenite, otvorite padajuću listu Format, a zatim izaberite Više opcija oblikovanja.

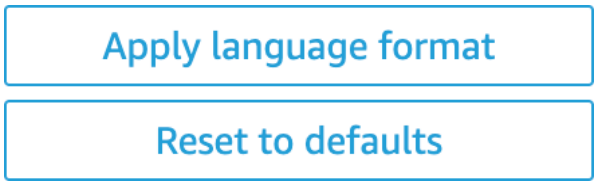


- U odeljku Field bunari analize, otvorite padajući meni pored polja koje želite da promenite. Otvorite meni Format i izaberite Više opcija za oblikovanje.



3. U oknu Format podataka koje se pojavi, izaberite Primeni format jezika.

Možete resetovati podrazumevani format jezika vizuelnog tako što ćete ponovo otvoriti meni Format podataka i izabrati Reset to defaults. Podrazumevani format jezika je američki engleski.



Legende o vizuelnim tipovima u Insights

Vizuelna legenda vam pomaže da identifikujete šta vizuelni element predstavlja mapiranjem njegove vrednosti u boju. Podrazumevano, vizuelna legenda se prikazuje desno od vizuelnog efekta. Možete da izaberete da sakrijete ili prikažete vizuelnu legendu i formatirate naslov i položaj legende.

Da biste prikazali ili sakrili vizuelnu legendu

1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. Na desnoj strani vizuelnog efekta, za Menu options ( ), izaberite Sakrij legendu ili Prikaži legendu da sakrijete ili prikažete vizuelnu legendu.

   Kada se prikaže, legenda prikazuje vrednosti po abecednom redu.

Da biste prilagodili vizuelnu legendu

1. Na desnoj strani vizuelnog efekta izaberite Format Visual ( ).
2. U oknu Format Visual proširite Legenda sekcija. U ovom odeljku možete formatirati naslov i položaj legende.
3. Izaberite ikonu Ks u gornjem desnom uglu da zatvorite Format Visual okno.

Linija i marker stiling online grafikoni u Insights

U linijskim grafikonima Insights imate više opcija da naglasite ono na šta želite da se čitaoci fokusiraju: boju, stil linije i markere. Ove opcije možete koristiti zajedno ili odvojeno kako biste pomogli čitaocima da brže razumeju vaše linijske grafikone pod različitim okolnostima. Na primer, ako neki od vaših čitalaca neće videti razlike u boji - možda zbog daltonizma ili zbog monohromatske štampe - možete koristiti obrasce linija da biste razlikovali jednu ili više linija u grafikonu.

U drugim slučajevima, možete koristiti linije koraka da skrenete pažnju na nagle promene ili intervale između promena u podacima. Na primer, recimo da napravite grafikon koji prikazuje promenu cene poštanskih maraka u SAD-u i želite da naglasite količinu povećanja cene tokom vremena. Možete koristiti liniju koraka, koja ostaje ravna između tačaka podataka dok ne dođe do sledeće promene cene. Priča o podacima o naglom povećanju cene je jasnija čitaocu sa linijom koraka. Ako želite da pokažete priču o postepenoj promeni tokom vremena, verovatnije je da ćete umesto toga stilizovati liniju sa glatkim nagibom.

Da biste prilagodili stil za vizualizaciju

1. Otvorite analizu i izaberite grafikon koji želite da formatirate.
2. U gornjem desnom uglu vizuelnog efekta koji želite da formatirate, izaberite Format visual, koji je predstavljen ikonom olovke.
3. Sa leve strane izaberite Serija podataka.
4. Izaberite jednu od sledećih opcija:
    - Osnovni stil – za uređivanje stila svih linija i markera na grafikonu
    - Izaberite seriju za stil – da biste uredili stil polja koje ste izabrali sa liste Različite

    opcije se prikazuju u zavisnosti od toga koliko kompatibilnih polja je u vizuelnom

    prikazu.
5. Toggle Line da biste uključili ili isključili linijski stil.

    Možete prilagoditi sledeće opcije linije:

    - Težina ili debljina linije.
    - Stil linije: čvrsta, isprekidana ili isprekidana.
    - Boja linije.
    - Vrsta linije koja je: linearna, glatka ili stepenasta.
6. Toggle marker da uključite ili isključite marker stil.

    Možete prilagoditi sledeće opcije markera:

    - Težina ili debljina markera.
    - Stil markera: krug, trougao, kvadrat, dijamant i tako dalje.
    - Boja markera.

7. Za Osa, izaberite da li želite da prikažete osu na levoj ili desnoj strani.
8. Vaše promene se automatski čuvaju.
9. (Opciono) Da biste poništili prilagođavanja, izaberite jednu ili više od sledećih opcija:
    - Da biste poništili jednu promenu, kliknite na strelicu za poništavanje u gornjem levom uglu. Ponovite po potrebi. Tu je i strelica za ponavljanje.
    - Da resetujete osnovni stil za seriju podataka, izaberite Osnovni stil i zatim kliknite na dugme Resetuj na podrazumevano.
    - Da biste uklonili sav stil iz serije podataka, navedene u Stiled serije, izaberite polje, a zatim kliknite na dugme Ukloni stil.

Nedostaju podaci o vizuelnim tipovima u Insights

Možete prilagoditi kako se nedostajuće tačke podataka vizuelizuju u linijskim grafikonima i grafikonima područja. Možete da izaberete da se nedostajuće tačke podataka pojavljuju u sledećim formatima:

- Prekinuta linija: Razdvojena linija koja se prekida kada nedostaje tačka podataka. Ovo je podrazumevani format podataka koji nedostaje.
- Kontinuirana linija: Prikazuje kontinuiranu liniju preskakanjem nedostajuće tačke podataka i povezivanjem linije sa sledećom dostupnom tačkom podataka u seriji.
- Prikaži kao nulu: Postavlja vrednost nedostajuće tačke podataka na nulu.

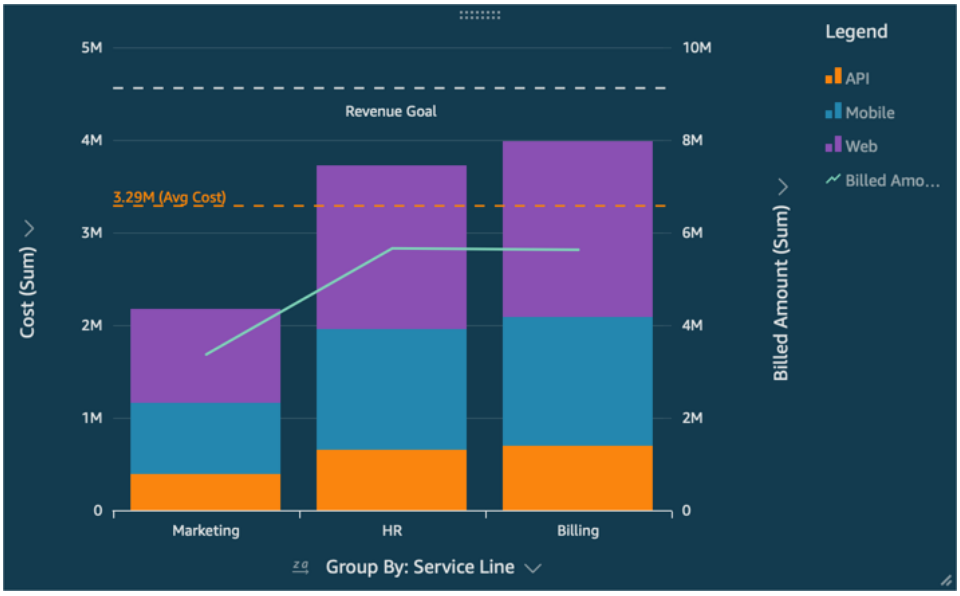
Da biste prilagodili postavke podataka koje nedostaju vizuelnom

1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. Izaberite Format vizuelni ikonu u gornjem desnom uglu vizuelnog da biste pristupili Format vizuelni meni.
3. Otvorite okno I ose vizuelnog menija formata i idite na Nedostajući podaci sekcija.
4. Izaberite format podataka koji nedostaje koji želite.

Referentne linije na vizuelnim tipovima u Insights

Referentne linije su vizuelne oznake u vizuelnom, slično linijama ravnala. Obično koristite referentnu liniju za vrednost koja treba da bude prikazana sa podacima. Referentnu liniju koristite za komunikaciju pragova ili ograničenja u vrednostima. Referentna linija nije deo podataka koji se koriste za izradu grafikona. Umesto toga, zasniva se na vrednosti koju unesete ili polju koje identifikujete u skupu podataka koji koristi grafikon.

1516



Uvid podržava referentne linije u sledećem:

- Bar grafikoni
- Linijski grafikoni
- Kombinovani grafikoni

Možete kreirati, menjati i brisati referentne linije dok dizajnirate analizu. Možete da prilagodite linijski obrazac, font etikete i boje za svaku od njih posebno. Možete prikazati numeričke vrednosti kao brojeve, valutu ili procenat. Takođe možete da prilagodite numerički format vrednosti na isti način na koji možete da prilagodite polje u polju dobro.

Postoje dve vrste referentnih linija:

- Konstantna linija se prikazuje na poziciji koja je zasnovana na vrednosti koju ste naveli u podešavanjima formata. Ova vrednost ne mora da se odnosi na bilo koje polje. Možete da prilagodite formatiranje linije.
- Izračunata linija se prikazuje na poziciji koja je zasnovana na vrednosti koja je rezultat funkcije. Tokom konfiguracije, odredite koju meru (metriku) želite da koristite i koju agregaciju da primenite. To su iste agregacije koje možete primeniti na u terenskim bunarima. Zatim morate da obezbedite agregaciju koja će se primeniti na izračunavanje polja za referentnu liniju, na primer prosek, minimum, maksimum ili percentil. Polje mora biti u skupu podataka koji koristi grafikon, iako ne mora biti prikazan u polju grafikona.

Izračunate referentne linije nisu podržane u 100% naslaganim grafikonima.

Da dodate ili izmenite referentnu liniju (konzolu)

1. Izaberite vizualizaciju tako da bude istaknuta i da se pojavi meni. Da biste otvorili opcije formatiranja, izaberite ikonu zupčanika ( ) ikonu u meniju vizuelizacije ( ).
2. Otvorite odeljak Referentne linije.
3. Dodajte ili uredite referentnu liniju. Da biste dodali referentnu liniju, izaberite Dodaj novu liniju. Da izmenite referentnu liniju, izaberite liniju za uređivanje.
4. Sa podešavanjima referentne linije otvorenim u oknu Format na levoj strani, možete izmeniti njegove osobine:
    - Podaci
        - Type – Tip referentne linije koju želite da koristite. Izaberite jednu od sledećih opcija:
            - Da biste kreirali konstantnu liniju na osnovu jedne vrednosti koju unesete, izaberite Konstantna linija.
            - Da biste kreirali izračunatu liniju na osnovu polja, izaberite Izračunata linija.
        - Vrednost – (Samo za konstantne linije) Vrednost koju želite da koristite. Ovo postaje lokacija linije na vizuelnom. Pojavljuje se odmah, tako da možete eksperimentisati sa podešavanjem.
        - Kolona – (Samo za izračunate linije) Kolona koju želite da koristite za referentnu liniju.
        - Agregirano kao (kolona) – (Samo za izračunate linije) Agregacija koju želite da primenite na izabranu kolonu.
        - Izračunaj – (Samo za izračunate linije) Proračun koji želite da primenite na agregaciju.
        - Vrednost percentila – (Samo ako podesite Izračunaj na Percentil) Unesite broj od 1 do 100.
        - Tip grafikona – (Za kombinovane grafikone) Izaberite Bars ili Lines.
    - Stil linije
        - Pattern – Obrazac koji se koristi za liniju. Važeće opcije uključuju Dashed, Dotted i Solid.

        - Boja – Boja koja se koristi za liniju.
    - Oznaka
        - Tip – Tip oznake za prikaz. Važeće opcije uključuju samo vrednost, prilagođeni tekst, prilagođeni tekst i vrednost, bez oznake. Ako izaberete opciju koja uključuje prilagođeni tekst, unesite tekst oznake koji želite da se pojavi na liniji.
        - Unesite prilagođeni tekst (tekstualno polje) – (Samo ako podesite Tip na Prilagođeni tekst i vrednost) Izaberite gde želite da prikažete vrednost u odnosu na oznaku. Važeće opcije su levo ili desno.
        - Pozicija – Položaj oznake u odnosu na liniju. Važeće opcije uključuju kombinaciju sledećeg: levo, srednji, desno, iznad i ispod.
        - Format vrednosti – Format koji se koristi za vrednost. Izaberite jednu od sledećih opcija:
            - Isto kao vrednost – Koristi formatiranje koje je već izabrano za ovo polje u vizualizaciji.
            - Prikaži kao – Izaberite neku od dostupnih opcija, na primer broj, valutu ili procenat.
            - Format – Izaberite neku od dostupnih opcija formatiranja.
        - Veličina fonta – Veličina fonta koja se koristi za tekst oznake.
        - Boja – Boja koja se koristi za tekst oznake.
5. Izaberite Gotovo da biste sačuvali svoje izbore.

Da navedete postojeće referentne linije

1. Izaberite vizualizaciju tako da bude istaknuta i da se pojavi meni. Da biste otvorili opcije formatiranja, izaberite ikonu zupčanika ( ) ikonu u meniju vizuelizacije ( ).
2. Otvorite odeljak Referentne linije.

   Postojeće referentne linije se pojavljuju u listi, a zatim dugme Dodaj novu liniju.

Da biste onemogućili referentnu liniju

1. Izaberite vizualizaciju tako da bude istaknuta i da se pojavi meni. Da biste otvorili opcije formatiranja, izaberite ikonu zupčanika ( ) ikonu u meniju vizuelizacije ( ).

2. Otvorite odeljak Referentne linije.
3. Izaberite Onemogući iz kontekst menija (...) za referentnu liniju koju želite da onemogućite.

Da biste obrisali referentnu liniju

1. Izaberite vizualizaciju tako da bude istaknuta i da se pojavi meni. Da biste otvorili opcije formatiranja, izaberite ikonu zupčanika ( ) ikonu u meniju vizuelizacije ( ).
2. Otvorite odeljak Referentne linije.
3. Izaberite Obriši iz kontekst menija (...) za referentnu liniju koju želite da obrišete.

Formatirajte radarske grafikone u Insights

Prilagodite radarske grafikone u Insights da biste uredili svoje podatke po potrebi. Prilagodite stil serije, ugao početka, područje popunjavanja i oblik mreže radarskih grafikona.

Preduslov

- Imate licencu Insights Author.
- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- Imate dozvolu za prikaz sadržaja.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Pogledaj analitičke podatke
  - Pogledaj klasične WFM podatke
  - Pogledaj QM podatke
  - Pogledaj WFM podatke
- Napravili ste radarski grafikon u Insights (pogledajte Koristite radarske grafikone za uputstva).

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu > kliknite na radarski grafikon

Procedure

Podesite stil serije radarskog grafikona

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **padajuću listu Radar Chart** .
3. Pod Stil serije izaberite željeni stil.
    - Linija: Kada se izabere, poligoni koji su kreirani podacima su istaknuti.
    - Površina: Kada se izabere, popunjava se poligoni koji su kreirani podacima.

Izaberite početni ugao radarskog grafikona

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **padajuću listu Radar Chart** .
3. Pod **Start ugao**, unesite vrednost početnog ugla koju želite.

Podesite područje popunjavanja radarskog grafikona

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **padajuću listu Akis** .
3. Toggle **Popunite linije** mreže na.
4. (Opciono) Izaberite boje za parne i neparne linije mreže.
    - Izaberite ikonu **Čak i boja** , a zatim izaberite boju za parne linije mreže.
    - Izaberite ikonu **Neparne boje** , a zatim izaberite boju za neparne numerisane linije mreže.

Izaberite oblik mreže radarskog grafikona

1. Kliknite na ikonu **Format vizuelnog u** gornjem desnom uglu vizuelnog efekta. **Otvara se panel Properties** .
2. Proširi **padajuću listu Radar Chart** .
3. Pod **Grid shape**, izaberite željeni oblik. Izaberite između POLIGONA i KRUGA.

Srodne teme

- Koristite radarske grafikone
- Dodajte vizuelne efekte u analize uvida

- Vizuelni tipovi u Insights

Opseg i skala na vizuelnim tipovima u Insights

Da biste promenili skalu vrednosti prikazanih na vizuelnom, možete koristiti Format Visual panel da podesite opseg za jednu ili obe ose vizuelnog. Ova opcija je dostupna za ose vrednosti na bar grafikonima, kombinovanim grafikonima, linijskim grafikonima i parcelama rasipanja.

Podrazumevano, opseg osa počinje na 0 i završava se najvećom vrednošću za meru koja se prikazuje. Za grupisanje po osi, možete koristiti alat za zumiranje podataka na vizuelnom da biste dinamički prilagodili skalu.

Da podesite opseg osa za vizuelni

1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. Izaberite kontrolni meni u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza, a zatim izaberite ikonu zupčanika.
3. Na oknu Format Visual, izaberite X-Axis ili Y-Axis, u zavisnosti od vrste vizuelnog efekta koji prilagođavate. Ovo je odeljak Ks-osa za horizontalne grafikone, odeljak I-osa za vertikalne grafikone i linijske grafikone, a obe ose su dostupne za rasipanje. Na kombinovanim grafikonima umesto toga koristite Bars and Lines.
4. Unesite novo ime u polje za preimenovanje ose. Da se vratite na podrazumevano ime, obrišite svoj unos.
5. Podesite opseg za osu tako što ćete izabrati jednu od sledećih opcija:
    - Izaberite Auto (počevši od 0) da bi opseg počeo na 0 i završio oko najviše vrednosti za meru koja se prikazuje.
    - Izaberite Auto (na osnovu opsega podataka) da bi opseg počeo na najnižoj vrednosti za meru koja se prikazuje i završio oko najviše vrednosti za meru koja se prikazuje.
    - Izaberite Prilagođeno da opseg počne i završi na vrednostima koje odredite.

      Ako izaberete Prilagođeno, unesite početne i krajnje vrednosti u polja u tom odeljku. Tipično, koristite cele brojeve za vrednosti opsega. Za složene 100 posto bar grafikona, koristite decimalnu vrednost da biste označili procenat koji želite. Na primer, ako želite da opseg bude 0–30 odsto umesto 0–100 procenata, unesite 0 za početnu vrednost i .3 za krajnju vrednost.
6. Za skalu, podrazumevana je linearna skala. Da biste prikazali logaritamsku skalu, koja se naziva i log skala, omogućite logaritamsku opciju. Insight bira oznake osa za prikaz na osnovu opsega vrednosti u toj osi.

1522

- Na linearnoj skali, oznake osa su ravnomerno raspoređene da pokažu aritmetičku razliku između njih. Oznake prikazuju brojeve u skupovima kao što su {1000, 2000, 3000...} ili {0, 50 miliona, 100 miliona...}, ali ne i {10 hiljada, 1 milion, 1 milijarda...}.

  Koristite linearnu skalu za sledeće slučajeve:

  - Svi brojevi koji se prikazuju na grafikonu su u istom redosledu veličine.
  - Želite da oznake osa budu ravnomerno raspoređene.
  - Vrednosti osa imaju sličan broj cifara, na primer 100, 200, 300, i tako dalje.
  - Stopa promene između brojeva je relativno spora i stabilna - drugim rečima, vaša linija trenda se nikada ne približava vertikalnom.

  Primeri:

  - Dobit u različitim regionima iste zemlje
  - Troškovi nastali za proizvodnju predmeta

- Na logaritamskoj skali, vrednosti osi su raspoređene da pokažu redove veličine kao način da ih uporedite. Skala dnevnika se često koristi za prikaz veoma velikih opsega vrednosti ili procenata, ili za prikaz eksponencijalnog rasta.

  Koristite logaritamsku skalu za sledeće slučajeve:

  - Brojevi koji se prikazuju na grafikonu nisu u istom redosledu veličine.
  - Želite da oznake osa budu fleksibilno raspoređene kako bi odražavale širok spektar vrednosti u toj osi. To može značiti da vrednosti osa imaju različit broj cifara, na primer 10, 100, 1000, i tako dalje. To takođe može značiti da su oznake osa neravnomerno raspoređene.
  - Stopa promene između brojeva raste eksponencijalno ili je prevelika da bi se prikazala na smislen način.
  - Kupac vašeg grafikona razume kako da interpretira podatke na skali dnevnika.
  - Grafikon prikazuje vrednosti koje rastu sve brže i brže. Pomeranje datog rastojanja na skali znači da je broj pomnožen sa drugim brojem.

  Primeri:

- Visoke cene akcija prinosa u dužem vremenskom rasponu
- Rast stope pandemijske infekcije

7. Da biste prilagodili broj vrednosti koje će se prikazati na oznakama ose, unesite ceo broj između 1 i 50.
8. Za kombinovane grafikone, izaberite Single I osa da sinhronizujete I-ose za obe šipke i linije u jednu osu.
9. Zatvorite okno Format Visual tako što ćete izabrati ikonu Ks u gornjem desnom uglu okna.

Male višestruke ose opcije

Možete konfigurisati k i i i ose za svaki pojedinačni panel malog višestrukog vizuelnog. Možete grupirati svoje podatke duž nezavisne k-ose ili nezavisne i-ose. Takođe možete da postavite k i i i ose unutar ili izvan grafikona kako biste poboljšali čitljivost vaših podataka.

Za male višestruke vizuale koji koriste nezavisnu x-osu, samo vrednosti koje su relevantne za svaki panel su prikazane na osi. Na primer, recimo da imate mali višestruki vizuelni prikaz koji koristi jedan panel za predstavljanje svakog regiona Sjedinjenih Američkih Država. Sa nezavisnom x-osom, svaki panel prikazuje samo stanja u regionu koji panel predstavlja i skriva stanja koja su izvan regiona panela.

Za male višestruke vizuelne prikaze koji koriste nezavisnu i-osu, svaki panel koristi sopstvenu skalu i-ose koja je određena besom podataka koje sadrži. Po defaultu, oznake podataka se pojavljuju na unutrašnjoj strani panela.

Da biste konfigurisali nezavisne ose za male višestruke vizuelne efekte

1. Izaberite mali višestruki vizuelni prikaz koji želite da promenite i otvorite vizuelni meni Format.
2. U oknu Format vizuelnog koji se pojavljuje, otvorite meni Višestruke opcije.
3. Za X-osu, izaberite Nezavisna iz padajućeg menija.

   Ili, za I-osu, izaberite Nezavisna iz padajućeg menija.

Možete vratiti vaše izmene tako što ćete izabrati "Deljeno" iz padajućeg menija Ks-osa ili Y-osa.

Takođe možete konfigurisati položaje oznaka x i y osa svih panela u malom višestrukom vizuelnom prikazu. Možete da izaberete da prikažete oznake osa unutar ili izvan panela.

Da biste konfigurisali položaj oznake ose za male višestruke vizuelne efekte

1. Izaberite mali višestruki vizuelni prikaz koji želite da promenite i otvorite vizuelni meni Format.
2. U oknu Format vizuelnog koji se pojavljuje, otvorite meni Višestruke opcije.

3. Za oznake Ks-ose, izaberite Unutra ili Spolja iz padajućeg menija.

   Ili, za oznake I-ose, izaberite Unutra ili Spolja iz padajućeg menija.

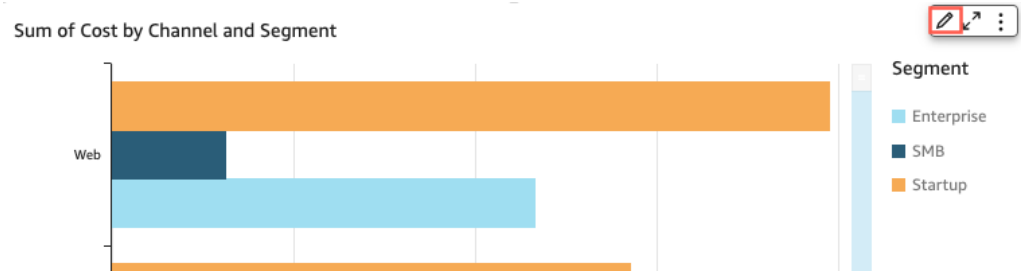
Naslovi i titlovi na vizuelnim tipovima u Insights

U Insights-u možete formatirati vizuelne naslove i titlove kako biste zadovoljili svoje poslovne potrebe. Insights nudi bogato formatiranje teksta za naslove i titlove, kao i mogućnost dodavanja hiperlinkova i parametara u naslove. Možete uređivati naslove u Format vizuelnog okna, ili dvostrukim klikom na naslov ili podnaslov u vizuelnom.

Prikazivanje ili skrivanje vizuelnih naslova ili titlova

Koristite sledeću proceduru da sakrijete ili prikažete naslov ili titl za vizuelni. Vizuelni naslov je podrazumevano prikazan. Nakon što su titlovi kreirani, oni se takođe prikazuju podrazumevano.

1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. Na desnoj strani vizuelnog efekta izaberite ikonu Format vizuelni.



3. U oknu Format Visual koje se otvara na levoj strani, izaberite karticu Naslov, a zatim izaberite sledeće postavke:
   - Izaberite ili obrišite Prikaži naslov polje za potvrdu.
   - Izaberite ili obrišite Prikaži titl polje za potvrdu.

Uređivanje vizuelnih naslova ili titlova

Koristite sledeću proceduru da izmenite naslov ili podnaslov za vizuelni.

1. Na stranici analize izaberite vizual koji želite da formatirate i dvaput kliknite na naslov ili podnaslov u vizuelnom prikazu.

   Ili, ako su vaši naslovi ili titlovi skriveni, možete uraditi sledeće:

a. Na desnoj strani vizuelnog efekta izaberite ikonu Format vizuelni.

b. U oknu Format Visual koje se otvara sa leve strane, izaberite karticu Naslov.

c. Izaberite Uredi naslov ili Uredi titl.

2. Na stranici Uredi naslov ili Uredi titl koja se otvori, označite tekst koji želite da uredite, a zatim izaberite jednu od sledećih opcija:

   - Da biste uneli prilagođeni naslov ili podnaslov, unesite tekst naslova ili podnaslova u editoru. Naslovi mogu biti dugi do 120 znakova, uključujući razmake. Titlovi mogu biti dugi do 500 znakova.
   - Da biste promenili tip fonta, izaberite tip fonta sa liste na levoj strani.
   - Da biste promenili veličinu fonta, izaberite veličinu sa liste na desnoj strani.
   - Da biste promenili težinu i naglasak fonta, ili da podvučete ili prečrtate tekst, izaberite podebljane, naglasene, podvučene ili precrtane ikone.
   - Da biste promenili boju fonta, izaberite ikonu boje (Abc), a zatim izaberite boju. Takođe možete da unesete heksadecimalni broj ili RGB vrednosti.
   - Da biste dodali neuređenu listu, izaberite ikonu neuređene liste.
   - Da biste promenili poravnanje teksta, izaberite ikone levo, centar ili desno poravnanje.
   - Da dodate parametar u naslov ili podnaslov, izaberite postojeći parametar iz liste pod Parametri na desnoj strani. Za više informacija o tome kako da kreirate parametre, pogledajte Podešavanje parametara u Insights.
   - Da biste dodali hipervezu, označite tekst koji želite da povežete, izaberite ikonu hiperveze, a zatim izaberite neku od sledećih opcija:
     - Za Unesite vezu, unesite URL koji želite da povežete.
     - Izaberite ikonu + sa desne strane da biste dodali postojeći parametar, funkciju ili računanje URL-u.
     - Da biste uredili tekst prikaza, unesite tekst za Prikaz teksta.
     - Da biste otvorili hipervezu na istoj kartici pretraživača kao i Insights, izaberite Ista kartica.

- Da biste otvorili hipervezu na novoj kartici pregledača, izaberite Nova kartica.
- Da biste izbrisali hipervezu, izaberite ikonu za brisanje u donjem levom uglu.

Kada završite sa konfigurisanjem hiperveze, izaberite Sačuvaj.

3. Kada završite sa uređivanjem, izaberite Sačuvaj.

Saveti za vizuelne tipove u Insights

Kada pređete kursorom preko bilo kog grafičkog elementa u vizuelnom efektu uvida, pojavljuje se opis alata sa informacijama o tom specifičnom elementu. Na primer, kada pređete kursorom preko datuma u linijskom grafikonu, pojavljuje se opis alata sa informacijama o tim datumima. Podrazumevano, polja u poljima dobro određuju koje informacije se prikazuju u alatkama. Opisi alata mogu da prikažu do 10 polja.

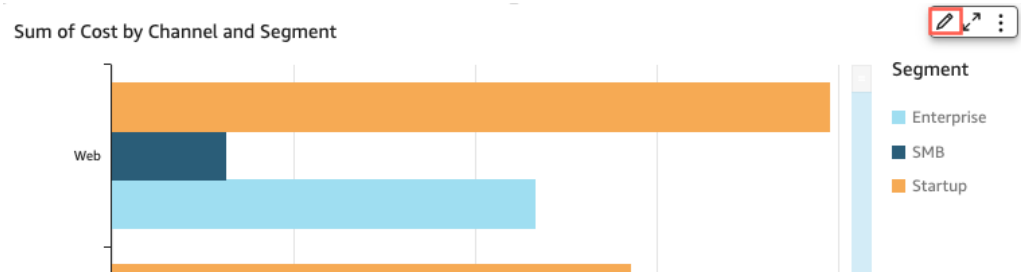
Svojim gledaocima možete pružiti dodatne informacije o podacima u vašem vizualu, prilagođavajući ono što gledaoci mogu da vide. Možete čak i da sprečite pojavljivanje alatnih saveta kada gledaoci pređete kursorom preko elementa. Da biste to uradili, možete prilagoditi opise alata za taj vizuelni. Koristite sledeće procedure da biste saznali kako.

Prilagođavanje opisa alata u vizuelnom

Koristite sledeću proceduru da prilagodite opise alata u vizuelnom.

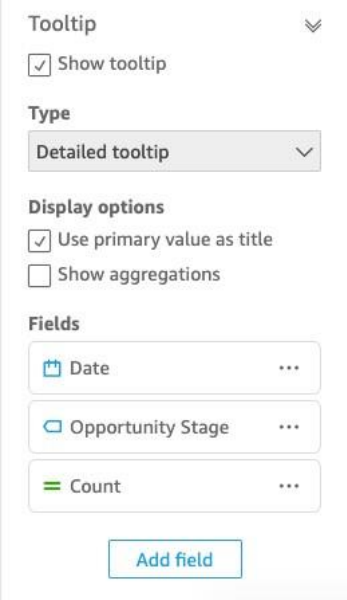
Da biste prilagodili opise alata u vizuelnom

1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. U meniju u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza, izaberite Format vizuelni ikonu.



3. U Formatiraj vizuelno okno koje se otvara sa leve strane, izaberite Tooltip.
4. Za tip, izaberite Detaljan opis.

Pojavljuje se novi skup opcija, kao što je prikazano u nastavku.



Da prikažete ili sakrijete naslove u alatu

- Izaberite Koristi primarnu vrednost kao naslov.

  Brisanje opcije skriva naslove u alatu. Odabir opcije prikazuje vrednost primarnog polja kao naslov u alatu.

Da prikažete ili sakrijete agregacije za polja u tooltipu

- Izaberite Prikaži agregacije.

  Brisanje opcije skriva agregaciju za polja u opisu alata. Odabir opcije prikazuje agregaciju za polja u alatu.

Da biste dodali polje u tooltip

1. Izaberite Dodaj polje.
2. U Dodaj polje u tooltip strana koja se otvori, izaberite Izaberi polje i zatim izaberite polje sa liste.

   Možete dodati do KSNUMKS polja u opise alata.
3. (Opciono) Za Oznaka, unesite oznaku za polje. Ova opcija kreira prilagođenu oznaku za polje u alatu.

4. (Opciono) U zavisnosti od toga da li dodate dimenziju ili meru, izaberite kako želite da se agregacija prikaže u alatu. Ako ne izaberete opciju, Insights koristi podrazumevanu agregaciju.

   Ako dodate meru u tooltip, možete odabrati kako želite da se polje agregira. Da biste to uradili, izaberite Izaberi agregaciju, a zatim izaberite agregaciju sa liste. Za više informacija o tipovima agregacija u Insights, pogledajte Promena agregacije polja.

5. Izaberite Sačuvaj.

   Novo polje se dodaje na listu polja u vašem alatu.

Da biste uklonili polje iz tooltip-a

- Ispod liste Polja izaberite meni polja za polje koje želite da uklonite (tri tačke) i izaberite Sakrij.

Da biste preuredili redosled polja u alatu

- Ispod Polja lista, izaberite meni polja za polje (tri tačke) i izaberite ili Premesti gore ili Premesti dole.

Da prilagodite oznaku za polje u alatu

1. Izaberite meni polja za polje koje želite da prilagodite (tri tačke) i izaberite Uredi.
2. Na stranici polja Edit tooltip koja se otvori, za Label, unesite oznaku koju želite da se pojavi u opisu.
3. Izaberite Sačuvaj.

Skrivanje opisa alata u vizuelnom

Ako ne želite da se alatke pojave kada pređete kursorom preko podataka u vizuelnom prikazu, možete ih sakriti.

Da biste sakrili opise alata u vizuelnom

1. Na stranici analize izaberite vizuelni prikaz koji želite da formatirate.
2. U meniju u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza, izaberite Format vizuelni ikonu.
3. U Formatiraj vizuelno okno koje se otvara sa leve strane, izaberite Tooltip.

4. Izaberite Prikaži tooltip.

   Brisanje opcije skriva opise alata za vizuelni. Odabir opcije ih prikazuje.

Prilagođavanje prezentacije podataka

Da biste dobili dalji uvid u svoje podatke prilikom kreiranja vizuelnih prikaza (grafikona) u analizi uvida, možete sortirati i filtrirati podatke u vizuelnom prikazu. Takođe možete da promenite granularnost datumskih polja, tip podataka, ulogu i format polja u vizuelnom.

Teme

- Promena polja koja koristi vizuelni u Insights
- Sortiranje vizuelnih podataka u Insights

Promena polja koja koristi vizuelni u Insights

Možete dodati ili modifikovati polja za vizuelni pomoću okna sa listom polja, bunara polja ili vizuelnih urednika ili ispuštanja ciljeva na vizuelnom prikazu.

Polje bunara, vizuelni uređivači i ciljevi ispuštanja dostupni za određeni vizuelni zavise od odabranog tipa vizuelnog efekta. Za detalje pogledajte odgovarajuću temu vizuelnog tipa u Vizuelni tipovi u uvidu sekcija.

> **VAŽNO** Takođe možete da promenite tip podataka i format numeričkih polja pomoću polja i vizuelnih uređivača. Ako promenite polje na ovaj način, ono se menja samo za izabrani vizuelni.

Koristite sledeće teme da biste saznali više o dodavanju, uklanjanju i modifikovanju polja na

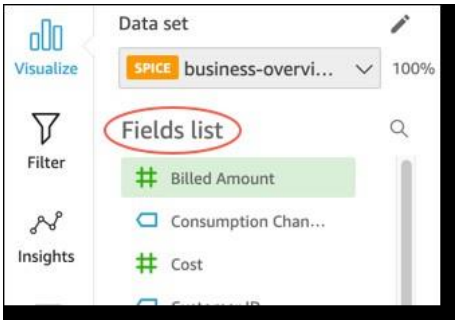
vizuelnom prikazu. Teme

- Korišćenje kontrola vidnog polja
- Dodavanje ili uklanjanje polja
- Promena polja povezanog sa vizuelnim elementom
- Promena agregacije polja
- Promena granularnosti polja datuma
- Prilagođavanje formata polja

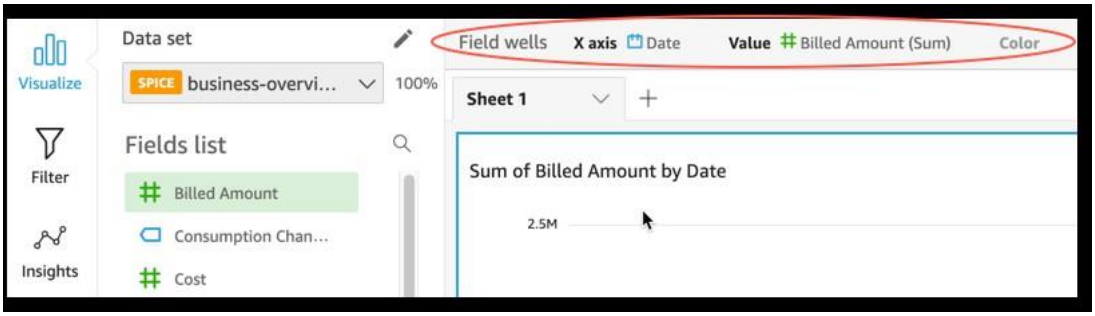
Korišćenje kontrola vidnog polja

Možete urediti polja koja koristi vizuelni pomoću sledećih kontrola korisničkog interfejsa (UI):

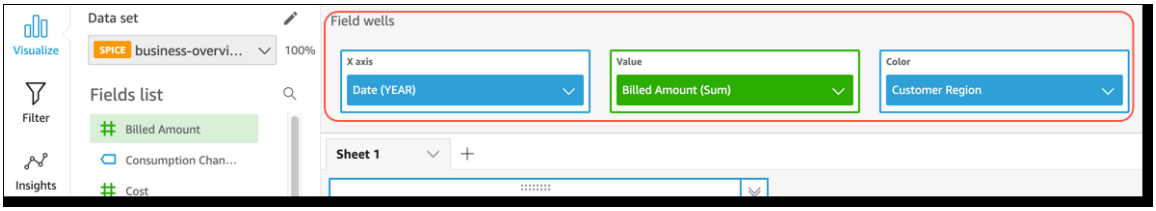
- Okno sa listom polja.



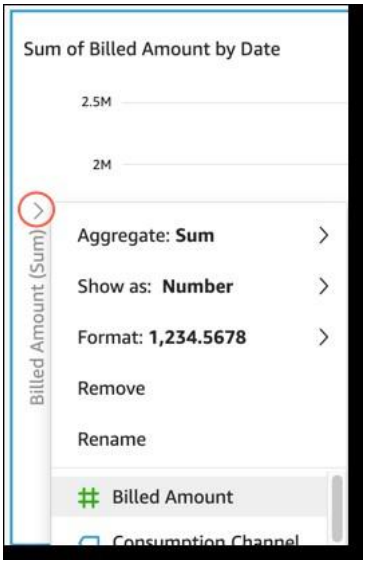
- Polje bunara. Sledeći ekran prikazuje polje bunara u podrazumevanom zatvorenom stanju.



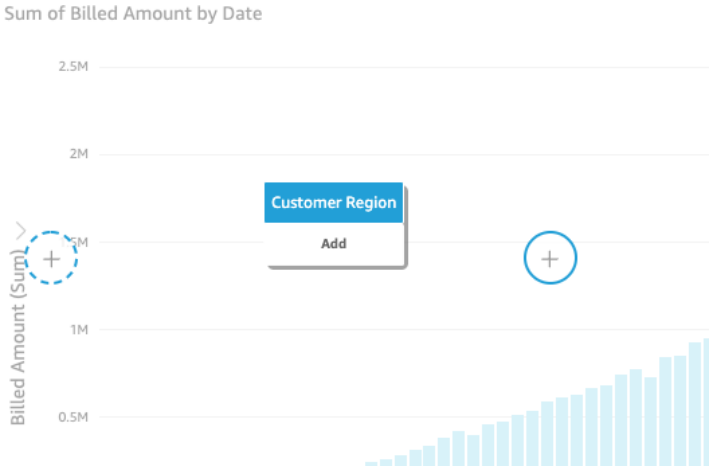
Kliknite bilo gde na Field bunara da biste otvorili polje bunara. Sledeći snimak ekrana prikazuje polje bunara u otvorenom stanju.



- Vizuelni urednici.



- Pad cilja na vizuelnom.



Ove kontrole možete koristiti na sledeći način:

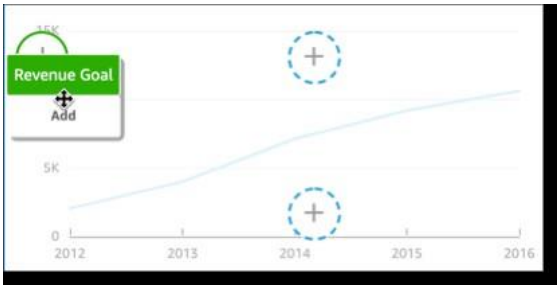
- Možete kreirati vizuelni i dodeliti polja različitim elementima na njemu tako što ćete izabrati polja u oknu Lista polja ili prevući polja u polje bunara ili ispustiti ciljeve.
- Možete da promenite polje povezano sa vizuelnim elementom tako što ćete prevući polje na cilj pada ili dobro polje, ili da izaberete drugo polje u polju ili na vizuelnom editoru.
- Možete da promenite agregaciju polja ili granularnost datuma pomoću polja bunara ili na-vizuelnih uređivača.

Polje bunara, na-vizuelni urednici, i drop ciljevi dostupni na određenom vizuelnom zavisi od izabranog tipa vizuelnog efekta.

Povlačenje polja za ispuštanje ciljeva ili polja bunara

Kada prevučete polje na bilo pad cilja ili polje dobro, Uvid vam pruža informacije o tome da li ciljni element očekuje meru ili dimenziju. Uvid vam takođe pruža informacije o tome da li je taj element dostupan za dodeljivanje polja.

Na primer, kada prevučete meru na cilj pada vrednosti na novom linijskom grafikonu sa jednom merom, videćete metu ispuštanja u zelenoj boji. To kodiranje zelene boje ukazuje na to da cilj pada očekuje meru. Oznaka povlačenja označava da je cilj dostupan za dodavanje polja.



Kada prevučete dimenziju na k-osi ili boju pada cilja na novoj linijskoj karti, videćete oznaku u boji označenu plavo. To kodiranje plave boje ukazuje na to da meta pada očekuje dimenziju. Oznaka povlačenja označava da je cilj dostupan za dodavanje polja.

Takođe možete da prevučete meru ili dimenziju na metu pada na linijskom grafikonu gde je element već povezan sa poljem. U ovom slučaju, oznaka povlačenja označava da zamenjujete polje koje je trenutno povezano sa ciljem ispuštanja.

Dodavanje ili uklanjanje polja

Možete dodati polje u vizuelni tako što ćete ga izabrati na Polja lista okno. Takođe možete da ga prevučete na drop target na vizuelnom ili na polje bunar. Postoji 1: 1 korespondencija ciljeva pada na terenske bunare za svaki tip vizuelnog, tako da možete koristiti bilo koji metod.

Na nekim grafikonima, polje Akistitle je skriveno kada postoje dva ili više polja u polju Vrednost na bilo kojoj strani grafikona. Ovaj efekat se može desiti sa sledećim grafikonima:

- Bar grafikoni
- Linijski grafikoni
- Bok parcele
- Kombinovani grafikoni
- Grafikoni vodopada

Da biste uklonili polje iz vizuelnog, obrišite izbor iz njega u Polja lista okno. Ili izaberite na-vizuelni editor ili polje dobro koji koristi to polje, a zatim izaberite Ukloni iz konteksta (desni klik) menija.

Dodavanje polja tako što ćete ga izabrati u oknu sa listom polja

Takođe možete dozvoliti da Insights mapira polje na najprikladniji vizuelni element. Da biste to uradili, izaberite polje u Polja lista okno. Uvid dodaje polje u vizuelni prikaz popunjavanjem prvog praznog polja koje odgovara tom tipu polja (bilo mera ili dimenzija). Ako su svi vizuelni elementi već popunjeni, Insights određuje najprikladnije polje i zamenjuje polje u njemu sa poljem koje ste izabrali.

Dodavanje polja pomoću cilja pada

Da biste dodali polje u vizuelni prikaz pomoću cilja pada, prvo izaberite polje u oknu sa listom polja. Zatim prevucite polje na izabrani cilj pada na vizuelnom prikazu, pazeći da indikator pada pokazuje da se polje dodaje.

Dodavanje polja pomoću polja dobro

Da biste dodali polje u vizuelni pomoću polja dobro, izaberite polje u Polja lista okno. Zatim dobro prevucite polje u ciljno polje, pazeći da indikator pada pokazuje da se polje dodaje.

1. Kliknite bilo gde na Field bunara da biste ih proširili.
2. Prevucite polje koje želite da dodate iz okna sa listom polja u odgovarajuće dobro polje.

NAPOMENA Možete dodati istu vrednost istom vizuelnom više puta. To možete učiniti da biste prikazali istu vrednost sa različitim agregacijama ili primenjenim proračunima tabele. Podrazumevano, polja se prikazuju
Istu etiketu. Imena možete uređivati pomoću Format Visual panel, koji otvarate odabirom ikone u obliku slova V u gornjem desnom uglu.

Promena polja povezanog sa vizuelnim elementom

Možete da promenite polje dodeljeno elementu u vizuelnom pomoću bunara polja, ciljeva ispuštanja ili vizuelnih urednika na vizuelnom. Za pivot tabele, koristite polja bunara ili drop ciljeve jer ovaj vizuelni tip ne obezbeđuje on-vizuelne uređivače.

Promenite mapiranje polja pomoću vizuelnog editora

Koristite sledeću proceduru da biste modifikovali mapiranje polja na vizuelni element.

Da biste modifikovali mapiranje polja pomoću vizuelnog uređivača

1. Na vizuelnom prikazu izaberite vizuelni editor za vizuelni element za koji želite da promenite polje.
2. U meniju vizuelnog uređivača izaberite polje koje želite da povežete sa tim vizuelnim elementom.

Promena mapiranja polja pomoću cilja pada

Da biste izmenili mapiranje polja na vizuelni element pomoću cilja pada, izaberite polje u Polja sa listom okno. Zatim prevucite polje na cilj ispuštanja na vizuelnom prikazu, pazeći da indikator pada pokazuje da se polje zamenjuje.

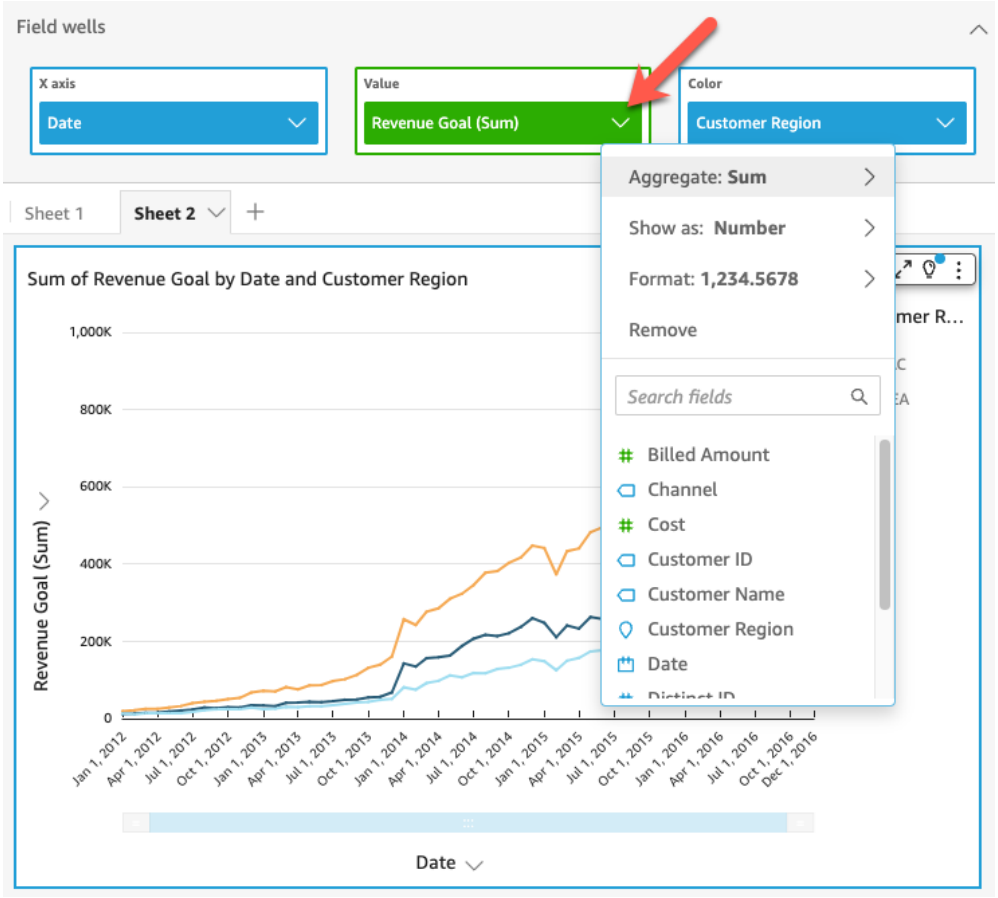
Promena mapiranja polja pomoću polja dobro

Koristite sledeću proceduru da biste modifikovali mapiranje polja na vizuelni element.

Da biste modifikovali mapiranje polja pomoću polja dobro

1. Kliknite bilo gde na Field bunara da biste ih proširili.
2. Izaberite polje dobro koje predstavlja element koji želite da ponovo mapirate, a zatim izaberite novo polje

Iz menija koji se pojavi.



Promena agregacije polja

Možete primeniti funkcije na polja za prikaz agregatnih informacija, kao što je zbir prodaje za određeni proizvod. Možete da primenite agregatnu funkciju koristeći opcije u vizuelnom editoru ili u polju dobro. Sledeće agregatne funkcije su dostupne u Insights:

- Prosek – Izračunava prosečnu vrednost za izabrano polje.
- Count – Obezbeđuje broj zapisa koji sadrže izabranu meru za datu dimenziju. Primer je broj ID naloga po državi.
- Distinct Count – Obezbeđuje broj koliko različitih vrednosti je u izabranoj meri, za izabranu dimenziju ili dimenzije. Primer je broj proizvoda po regionima. Jednostavno brojanje može pokazati koliko se proizvoda prodaje za svaki region. Različit broj može pokazati koliko se različitih proizvoda prodaje za svaki region. Možda ste prodali 2.000 predmeta, ali samo dve različite vrste predmeta.

- Max – Izračunava maksimalnu vrednost za izabrano polje.
- Min – Izračunava minimalnu vrednost za izabrano polje.
- Medijan – Izračunava srednju vrednost određene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.
- Sum – Ukupi sve vrednosti za izabrano polje.
- Standardna devijacija – Izračunava standardnu devijaciju skupa brojeva u navedenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu uzorka ili pristrasne populacije.
- Varijansa – Izračunava varijansu skupa brojeva u određenoj meri, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama, na osnovu uzorka ili na pristrasnoj populaciji.
- Percentil – Izračunava n-ti percentil navedene mere, grupisane po izabranoj dimenziji ili dimenzijama.

Sve agregatne funkcije mogu se primeniti na numerička polja. Brojanje se automatski primenjuje na dimenziju ako izaberete da ga koristite u polju dobro koje očekuje meru. Ako ste koristili dimenziju na taj način, možete takođe promeniti agregatnu funkciju koja se primenjuje na nju. Ne možete da primenite agregatne funkcije na polja u dimenzijskim poljima.

Vizuelni elementi koji podržavaju agregirana polja variraju u zavisnosti od tipa vizuelnog.

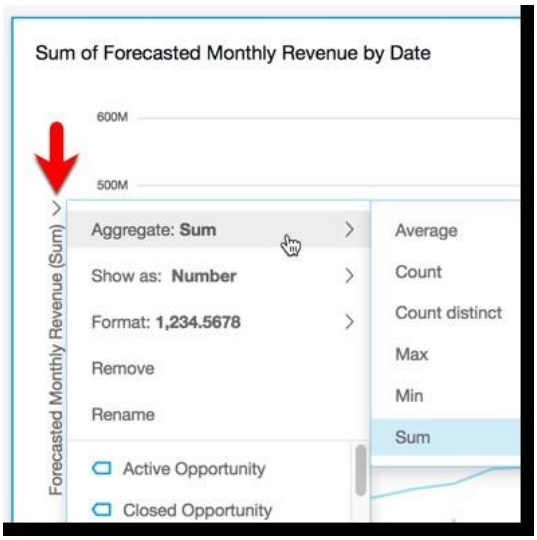
Promena ili dodavanje agregacije na polju pomoću vizuelnog uređivača

Koristite sledeću proceduru da promenite ili dodate agregaciju na polje.

Da promenite ili dodate agregaciju na polju

1. Na vizuelnom prikazu izaberite vizuelni editor za polje na koje želite da primenite agregaciju.
2. Na meniju na vizuelnom editoru, izaberite Agregat, a zatim izaberite agregatnu funkciju koju želite da

Primenite.



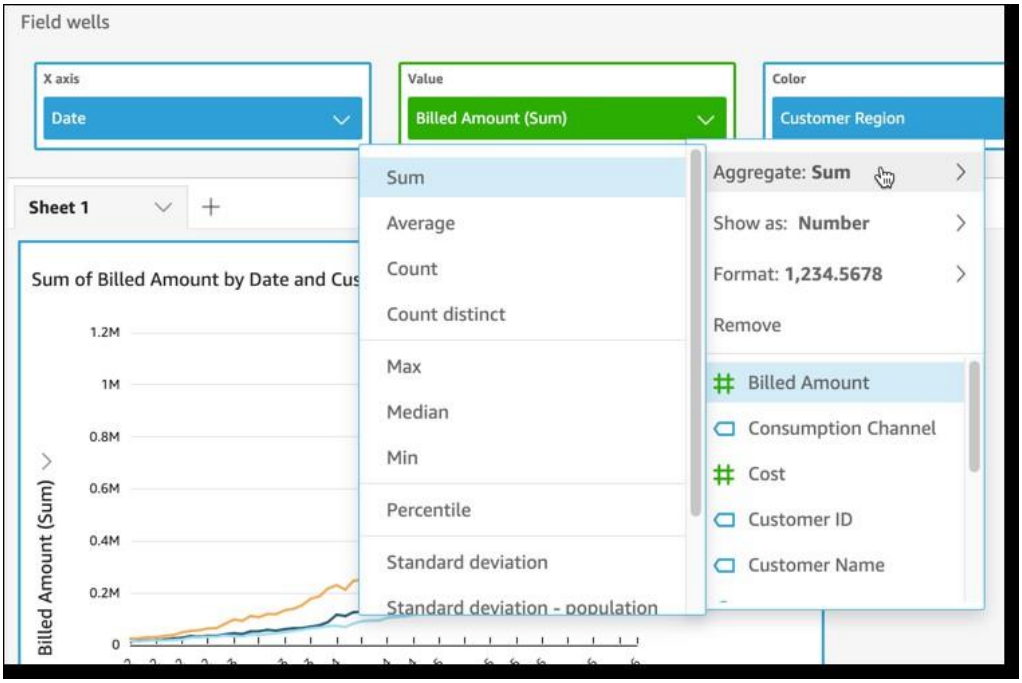
Promena ili dodavanje agregacije u polje pomoću polja dobro

Koristite sledeću proceduru da biste dodali agregaciju u polje za vizuelni snimak pivot tabele.

Da biste dodali agregaciju u polje za vizuelnu tabelu okretne tabele

1. Kliknite bilo gde na Field bunara da biste ih proširili.
2. Izaberite polje dobro koje sadrži polje na koje želite da primenite agregatnu funkciju.

3. Na meniju polja i izaberite Agregat, a zatim izaberite agregatnu funkciju koju želite da primenite.



Promena granularnosti polja datuma

Možete da promenite granularnost za polje datuma na vizuelnom da biste odredili intervale za koje su prikazane vrednosti stavke. Možete podesiti granularnost datumskog polja na jednu od sledećih vrednosti:

- Godine
- Kvartal
- Mesec
- Nedelje
- Dan (ovo je podrazumevano)
- Sat
- Minut
- Drugi

Sat i minut su dostupni samo ako polje sadrži podatke o vremenu.

Promena granularnosti polja datuma pomoću vizuelnog uređivača

Koristite sledeću proceduru da promenite granularnost polja datuma pomoću vizuelnog editora.

Da biste promenili granularnost polja datuma pomoću vizuelnog editora

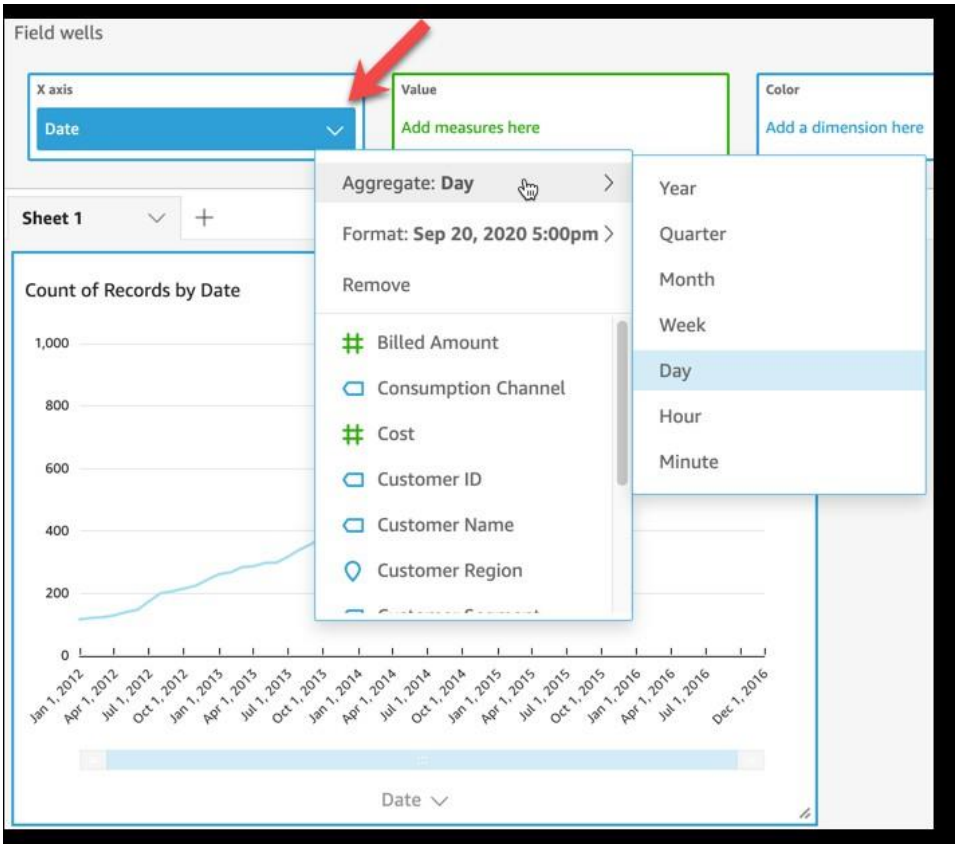
1. Na vizuelnom prikazu izaberite polje dobro za polje datuma čiju granularnost želite da promenite.
2. U meniju polja dobro izaberite Agregat, a zatim izaberite vremenski interval koji želite da primenite, kao što je prikazano na sledeći način:

Promena granularnosti polja datuma pomoću polja dobro

Koristite sledeću proceduru da biste promenili granularnost polja datuma pomoću polja dobro.

Da biste promenili granularnost polja datuma sa poljem dobro

1. Kliknite bilo gde na Field bunara da biste ih proširili.
2. Izaberite polje koje sadrži polje datuma, a zatim izaberite Agregirati. Izaberite granularnost datuma koji želite da koristite.



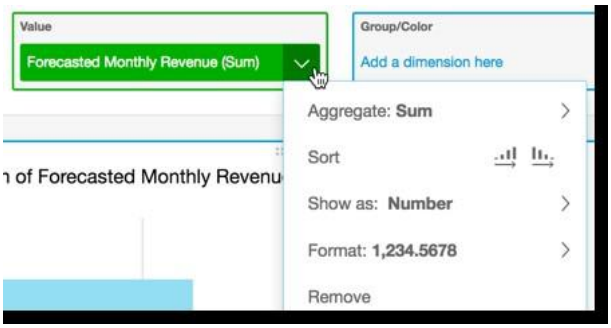
1540

Prilagođavanje formata polja

Koristite sledeću proceduru da prilagodite izgled polja u analizi.

Da prilagodite izgled polja u analizi

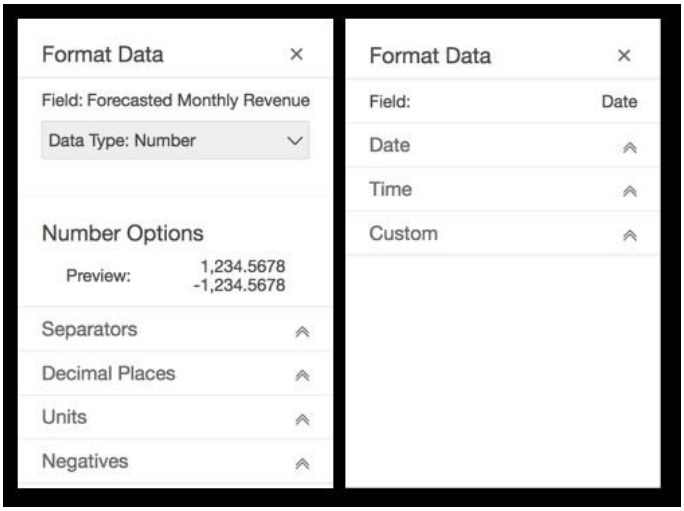
1. U analizi, izaberite polje za formatiranje, bilo tako što ćete ga izabrati u polju ili u Polja lista Vizuelizovati okno.



2. Izaberite Prikaži kao da promenite način na koji polje prikazuje u analizi, i izaberite iz opcija u kontekst meniju. Lista dostupnih opcija varira u zavisnosti od tipa podataka polja. Ako izaberete nenumeričko polje sa liste polja, možete da promenite format brojanja, što je formatiranje koje se koristi kada se polje broji.

3. Izaberite Format da promenite format polja i izaberite neku od opcija u kontekstnom meniju. Ako ne vidite opciju koju želite da koristite, izaberite Više opcija oblikovanja iz kontekst menija.

   Otvori se okno Format podataka, predstavljajući opcije za tip numeričkog ili datumskog polja koje ste izabrali. Sledeće slike sa ekrana prikazuju okno Format podataka.



Opcije za Prikaži kao iz kontekst menija sada se pojavljuju u padajućoj listi na vrhu okna Format podataka. Ostale opcije su specifične za tip podataka i način na koji ste izabrali da prikažete polje.

Za podatke o datumu i vremenu, podrazumevani obrazac formata je GGGG-MM-DDTHH:mm:ssZZ, na primer 2016-09- 22T17:00:00-07:00.

Za brojeve, možete izabrati između sledećih jedinica za prikaz posle broja:

- Nema sufiksa jedinice. Ovo je podrazumevano.
- Hiljade (K)
- Milioni (M)
- Milijarde (B)
- Trilioni (T)
- Prilagođeni prefiks ili sufiks jedinice

Za valutu, možete birati između sledećih simbola:

- Dolar ($)
- Evrov (€)
- Funti (funti)
- Jen (¥)

Promena formata polja

Možete promeniti format polja u kontekstu analize. Opcije oblikovanja dostupne za polja variraju u zavisnosti od tipa podataka polja.

Koristite opcije menija u oknu Lista polja ili u vizuelnom polju da napravite jednostavne izmene formata, ili koristite okno Format podataka da napravite opsežnije promene formatiranja.

Teme

- Formatiranje valutnog polja
- Formatirajte polje datuma
- Formatiranje polja sa brojem

- Formatirajte polje procenta
- Formatirajte tekstualno polje
- Vratite format polja na podrazumevana podešavanja

Formatiranje valutnog polja

Kada formatirate polje valute, možete odabrati simbol valute sa liste uobičajenih opcija ili otvoriti okno Format podataka i ručno formatirati polje. Ručno formatiranje polja vam omogućava da izaberete koji simbol da koristite, koje separatore da koristite, broj decimalnih mesta za prikaz, koje jedinice da koristite i kako da prikažete negativne brojeve.

Promena formata polja menja ga za sve vizuelne u analizi, ali ga ne menja u osnovnom skupu podataka.

Ako želite da izaberete simbol za valutno polje sa liste uobičajenih opcija, takvoj listi možete pristupiti na nekoliko načina. Možete mu pristupiti iz okna Lista polja, vizuelnog uređivača ili vizuelnog polja.

Da biste izabrali simbol valutnog polja izborom opcije liste

1. Izaberite jednu od sledećih opcija:
    - U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora desno od polja broja koje želite da formatirate.
    - Na bilo kom vizuelnom prikazu koji sadrži vizuelni uređivač povezan sa valutnim poljem koje želite da formatirate, izaberite taj vizuelni uređivač. Proširite Polje bunara okno, a zatim izaberite polje dobro povezano sa brojevnim poljem koje želite da promenite.
2. Izaberite Format, a zatim izaberite polje valute koje želite:
    - Prikaz u dolarima ($).
    - Prikaz u funtama (£).
    - Prikaz u evrima (€).
    - Prikaz u jenom ili juanu (¥).

Da biste ručno promenili format valutnog polja

1. Izaberite jednu od sledećih opcija:

    - U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora desno od polja broja koje želite da formatirate.
    - Na bilo kom vizuelnom uređivaču koji sadrži vizuelni uređivač povezan sa brojevnim poljem koje želite da formatirate, izaberite taj vizuelni uređivač. Proširite Polje bunara okno, a zatim izaberite polje dobro povezano sa brojevnim poljem koje želite da promenite.

2. Izaberite Format, a zatim izaberite Više opcija oblikovanja.

    Otvori se okno Format podataka.

3. Proširite simbol odeljak i izaberite neku od sledećih opcija:

    - Prikaz u dolarima ($). Ovo je podrazumevano.
    - Prikaz u funtama (£).
    - Prikaz u evrima (€).
    - Prikaz u jenom ili juanu (¥).

4. Proširite Separatori odeljak i izaberite neku od sledećih opcija:

    - Pod Decimal, izaberite tačku ili zarez za decimalni separator. Tačka je podrazumevana. Ako umesto toga izaberete zarez, koristite tačku ili razmak kao separator hiljada.
    - Pod Hiljade izaberite ili obrišite Omogućeno da biste označili da li želite da koristite separator hiljada. Omogućeno je izabrano po defaultu.
    - Ako koristite separator hiljada, izaberite da li da koristite zarez, tačku ili razmak za separator. Zarez je podrazumevano. Ako umesto toga izaberete tačku, koristite zarez kao decimalni separator.

5. Proširite odeljak Decimalna mesta i izaberite broj decimalnih mesta za korišćenje. Podrazumevano je 2. Vrednosti polja su zaokružene na decimalna mesta. Na primer, ako navedete dva decimalna mesta, vrednost 6.728 je zaokružena na 6.73.

6. Proširite odeljak Jedinice i izaberite neku od sledećih opcija:

    - Izaberite jedinicu za korišćenje. Izbor jedinice dodaje odgovarajući sufiks brojčanoj vrednosti. Na primer, ako izaberete Hiljade, vrednost polja 1234 prikazuje se kao 1.234K.

Opcije jedinice su sledeće:

- Nema sufiksa jedinice. Ovo je podrazumevano.
- Hiljade (K)
- Milioni (M)
- Milijarde (B)
- Trilioni (T)

- Ako želite da koristite prilagođeni prefiks ili sufiks, specificirajte ga u boksu Prefiks ili Sufiks. Korišćenje prilagođenog sufiksa je dobar način da se odredi sufiks valute izvan onih koje već nudi Insights. Možete navesti oboje. Možete takođe specificirati prilagođeni prefiks pored sufiksa dodatog izborom jedinice.

7. Proširite odeljak Negativi i izaberite da li želite da prikažete negativnu vrednost pomoću znaka minus ili ga stavite u zagrade. Korišćenje znaka minus je podrazumevano.
8. Proširite Null vrednosti odeljak i izaberite da li da prikažete null vrednosti kao null ili kao prilagođenu vrednost. Korišćenje null je podrazumevano.

> **NAPOMENA** Kada koristite tabelu ili pivot tabelu, null vrednosti se prikazuju samo za polja koja su postavljena u Rovs, Columns, or Group by field wells. Null vrednosti za polja u polju Vrednosti dobro
> Pojavljuju se prazne u tabeli ili pivot tabeli.

Formatirajte polje datuma

Kada formatirate polje datuma, možete izabrati listu uobičajenih opcija oblikovanja. Ili možete otvoriti okno Format podataka da biste izabrali sa liste uobičajenih formata ili odredili prilagođeno oblikovanje za vrednosti datuma i vremena.

Promena formata polja menja ga za sve vizuelne elemente u analizi koji koriste taj skup podataka, ali ga ne menja u samom skupu podataka.

Ako želite da formatirate polje datuma tako što ćete izabrati sa liste uobičajenih opcija, možete pristupiti takvoj listi na nekoliko načina. Možete mu pristupiti iz okna Lista polja, vizuelnog vizuelnog uređivača ili vizuelnog polja.

Da biste promenili format polja datuma tako što ćete izabrati opciju liste

1. Izaberite jednu od sledećih opcija:

    - U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora desno od polja broja koje želite da formatirate.
    - Na bilo kom vizuelnom uređivaču koji sadrži vizuelni uređivač povezan sa brojevnim poljem koje želite da formatirate, izaberite taj vizuelni uređivač. Proširite Polje bunara okno, a zatim izaberite polje dobro povezano sa brojevnim poljem koje želite da promenite.

2. Izaberite Format, a zatim izaberite format koji želite. Sledeće opcije brzog formatiranja su ponuđene za polja datuma:

    - Pokažite mesec, dan, godinu i vreme.
    - Pokažite mesec, dan i godinu.
    - Pokažite mesec i godinu.
    - Pokaži godinu.

Da biste ručno promenili format polja datuma

1. Izaberite jednu od sledećih opcija:

    - U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora desno od polja broja koje želite da formatirate.
    - Na bilo kom vizuelnom uređivaču koji sadrži vizuelni uređivač povezan sa brojevnim poljem koje želite da formatirate, izaberite taj vizuelni uređivač. Proširite Polje bunara okno, a zatim izaberite polje dobro povezano sa brojevnim poljem koje želite da promenite.

2. Izaberite Format, a zatim izaberite Više opcija oblikovanja.

    Otvori se okno Format podataka.

3. Proširite odeljak Datum. Izaberite postojeći format datuma, ili izaberite Prilagođeno i navedite obrazac formata u Prilagođeni odeljak dole u oknu Format podataka. Ako izaberete Prilagođeno za Datum sekcija, morate takođe izabrati Prilagođeno za sledeće vreme sekcija. Obrazac koji ste naveli u Prilagođeni odeljak mora da sadrži bilo koji datum i vreme formatiranje koje želite.

    Podrazumevani izbor je Prilagođeno, sa podrazumevanim formatom od MMM D, GGGG h:mma, na primer Sep 20, 2022 5:30pm.

4. Proširite odeljak Vreme. Izaberite postojeći format vremena, ili izaberite Prilagođeno i navedite obrazac formata u Prilagođeno odeljak dole u Format podataka okno. Ako izaberete Prilagođeno za vreme sekcija, morate takođe izabrati Prilagođeno za prethodni datum sekcija. Obrazac koji ste naveli u Prilagođeni odeljak mora da sadrži bilo koji datum i vreme formatiranje koje želite.

   Podrazumevani izbor je Custom, sa podrazumevanim formatom od MMM D, GGGG h:mma, na primer Sep 20, 2022 5:30pm.

5. Ako ste izabrali Prilagođeno u Datum i vreme sekcije, proširite Prilagođeni odeljak i navedite format obrazac koji želite, koristeći sintaksu formata obrazca navedenu u Moment.js Displai Format u Moment.js JavaScript dokumentaciji.

   > **NAPOMENA** : Tokeni za prikaz u vezi sa vremenskom zonom (Z i z) iz biblioteke Moment.js nisu podržani u Insights-u.

   Ako ste izabrali nešto drugo osim Prilagođeno u odeljcima Datum i Vreme, Prilagođeno je popunjeno obrascem formata koji odražava vaše izbore. Na primer, ako ste izabrali Jun 21, 2016 u Datum sekciji i 17:00:00pm u Vreme sekciji, Prilagođeni odeljak prikazuje format obrazac MMM D, GGGG H:mm:ssa.

6. (Opciono) Proširite odeljak Prilagođeno i koristite Pregled da potvrdite određeni format.

7. Proširite Null vrednosti odeljak i izaberite da li da prikažete null vrednosti kao null ili kao prilagođenu vrednost. Korišćenje null je podrazumevano.

Prilagođavanje formata datuma u Insights

U Insights, možete prilagoditi kako su datumi formatirani u filterima i kontrolama parametara. Na primer, možete odrediti da formatirate datum u kontroli kao 20-09-2021, ili, ako želite, kao 09-20-2021. Takođe možete odrediti da skratite mesec u svojim datumima (kao što je septembar) na tri slova (Sep), između ostalih prilagođavanja.

Sledi lista tokena koje možete koristiti za kreiranje prilagođenih formata datuma. Možete ih koristiti u kombinaciji jedni sa drugima da biste kontrolisali kako se datumi pojavljuju u vašim kontrolama.

Lista podržanih tokena za formatiranje datuma

Koristite sledeće tokene da prilagodite format datuma u Insights.

Primer	Opis	Simbol
0–6	Numerički prikaz određenog dana u nedelji. 0 je nedelja, a 6 je subota.	d
Pon–Ne	Tekstualni prikaz određenog dana u nedelji od 2 karaktera.	Dd
Pon–Ned	Tekstualni prikaz određenog dana u nedelji od 3 karaktera.	udeo
Ponedeljak–nedelja	Tekstualni prikaz određenog dana u nedelji.	udeo
99 ili 21	Dvocifreni prikaz godine.	YY
1999 ili 2021	Potpuna, 4-cifrena numerička reprezentacija godine.	GGGG
1–12	Broj meseca, bez vodećih nula.	M
1., 2., do 12.	Broj meseca bez vodećih nula i sa rednim sufiksom.	O nama
01–12	Broj meseca sa vodećim nulama.	MM
Januar–decembar	3-cifreni tekstualni prikaz meseca.	Bilten
Januar–decembar	Potpuna tekstualna reprezentacija meseca.	MMMM
1–4	Numerički prikaz četvrtine.	Q
1.–4.	Numerički prikaz četvrtine sa rednim sufiksom.	Bilten
1–31	Dan u mesecu bez vodećih nula.	D
1., 2., do 31.	Dan u mesecu bez vodećih nula i rednog sufiksa.	Uradi
01–31	Dvocifreni dan u mesecu sa vodećim nulama.	DD
1–365	Dan u godini bez vodećih nula.	DDD
001–365	Dan u godini sa vodećim nulama.	Omiljeno
1–53	Nedelja u godini bez vodećih nula.	w
1.–53.	Nedelja u godini bez vodećih nula i sa rednim sufiksom.	Wo
01–53.	Nedelja u godini sa vodećim nulama.	Bilten

Primer	Opis	Simbol
1–23	Sati, u 24-satnom formatu, bez vodećih nula.	H
01–23	Sati, u 24-časovnom formatu, sa vodećim nulama.	HH
1–12	Sati, u 12-satnom formatu, bez vodećih nula.	h
01–12	Sati, u 12-satnom formatu, sa vodećim nulama.	Hh
0–59	Minuta bez vodećih nula.	m
00–59	Minuta sa vodećim nulama.	Mm
0–59	Sekunde bez vodećih nula.	s
00–59	Sekunde sa vodećim nulama.	Ss
am ili pm	ujutro / popodne	a
AM ili PM	AM / AM	A
1632184215	Unik vremenska oznaka.	X
1632184215000	Millisecond Unix vremenska oznaka.	x

Sledeći tipovi datuma nisu podržani.

- Vremenske zone ofset sa dvotačkom. Na primer, +07:00.
- Vremenske zone ofset bez dvotačke. Na primer, +0730.

Unapred podešeni formati datuma

Da biste brzo prilagodili datume i vremena da se pojave kao jedan od sledećih formata primera, možete koristiti sledeće unapred podešene tokene Uvida.

Primer	Simbol
20:30 pre podne	LT
20:30:25 pre podne	LTS
2. avgust 1985. godine	LL

Primer	Simbol
Jul 2, 1985	U
Avgust 2 1985 08:30 AM	OMILjENO
Jul 2 1985 08:30 AM	OMILjENO
Četvrtak, avgust 2 1985 08:30 AM	OMILjENO
Čet, Jul 2 1985 08:30 AM	OMILjENO

Uobičajeni formati datuma

Slede tri uobičajena primera datuma i njihovi pridruženi formati tokena za vašu brzu referencu.

Primer	Format tokena
Jul 20, 2021	MMM DD, GGGG
20-09-21 5pm	DD-MM-GG ha
Ponedeljak, 20. septembar, 2021 17:30:15	Dddd, MMMM DD, GGGG HH:mm:ss

Dodavanje reči datumima

Da biste uključili reči u formate datuma, kao što je reč "od" u 20. septembru 2021. godine, unesite obrnute kose crte (\) pre svakog znaka u reči. Na primer, za primer datuma 20. septembra 2021. godine, koristite sledeći format tokena: Do \o\f MMM, GGGG.

Primer : Prilagođavanje formata datuma u kontroli filtera

Koristite sledeću proceduru da biste saznali kako da koristite formate tokena datuma da biste prilagodili datume za kontrolu filtera.

Da biste naučili da prilagodite datume za kontrolu filtera sa tokenima podataka

1. U analizi uvida izaberite kontrolu filtera koju želite prilagoditi.
2. Na kontroli filtera, izaberite ikonu Izmeni kontrolu.
3. Na stranici Izmeni kontrolu koja se otvori, za Format datuma, unesite prilagođeni format datuma koji želite. Koristite tokene navedene ranije u ovoj temi.

Na primer, recimo da želite da prilagodite svoje datume koristeći sledeći format: 3. septembar 2020. u 17:00. Da biste to uradili, možete da unesete sledeći format tokena:

MMM Do, YYYY \a\t ha

Pregled formata datuma se pojavljuje ispod polja za unos dok unosite svaki token.

4. Izaberite Appli.

   Datumi u kontroli se ažuriraju na format koji ste naveli.

Formatiranje polja sa brojem

Kada formatirate polje broja, možete izabrati decimalno mesto i format hiljadu separatora sa liste uobičajenih opcija. Ili možete otvoriti okno Format podataka i ručno formatirati polje. Ručno formatiranje polja vam omogućava da izaberete koje separatore da koristite i broj decimalnih mesta za prikaz. Takođe vam omogućava da izaberete koje jedinice ćete koristiti i kako da prikažete negativne brojeve.

Promena formata polja menja ga za sve vizuelne u analizi, ali ga ne menja u osnovnom skupu podataka.

Ako želite da formatirate polje sa brojem tako što ćete izabrati sa liste uobičajenih opcija, možete pristupiti takvoj listi iz okna Lista polja, vizuelnog editora ili vizuelnog polja.

Da biste promenili format polja broja izborom opcije liste:

- Izaberite jednu od sledećih opcija:
  - U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora desno od polja broja koje želite da formatirate.
  - Na bilo kom vizuelnom uređivaču koji sadrži vizuelni uređivač povezan sa brojevnim poljem koje želite da formatirate, izaberite taj vizuelni uređivač. Proširite Polje bunara okno, a zatim izaberite polje dobro povezano sa brojevnim poljem koje želite da promenite.
- Izaberite Format, a zatim izaberite format koji želite. Sledeće opcije brzog formatiranja su ponuđene za brojčana polja:
  - Koristite zareze da biste razdvojili grupe hiljada i koristite decimalnu tačku da biste prikazali razlomljeni deo broja, na primer 1,234.56.
  - Koristite decimalnu tačku da prikažete razlomljeni deo broja, na primer 1234.56.
  - Prikažite broj kao ceo broj i koristite zareze da razdvojite grupe od hiljada, na primer

1,234.

- Pokažite broj kao ceo broj, na primer 1234.

Da biste ručno promenili format polja broja:

1. Izaberite jednu od sledećih opcija:
   - U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora desno od polja broja koje želite da formatirate.
   - Na bilo kom vizuelnom uređivaču koji sadrži vizuelni uređivač povezan sa brojevnim poljem koje želite da formatirate, izaberite taj vizuelni uređivač. Proširite Polje bunara okno, a zatim izaberite polje dobro povezano sa brojevnim poljem koje želite da promenite.
2. Izaberite Format, a zatim izaberite Više opcija oblikovanja.

   Otvori se okno Format podataka.
3. Proširite Separatori odeljak i izaberite neku od sledećih opcija:
   - Pod Decimal, izaberite tačku ili zarez za decimalni separator. Tačka je podrazumevana. Ako umesto toga izaberete zarez, koristite tačku ili razmak kao separator hiljada.
   - Pod Hiljade izaberite ili obrišite Omogućeno da biste označili da li želite da koristite separator hiljada. Omogućeno je izabrano po defaultu.
   - Ako koristite separator hiljada, izaberite da li da koristite zarez, tačku ili razmak za separator. Zarez je podrazumevano. Ako umesto toga izaberete tačku, koristite zarez kao decimalni separator.
4. Proširite Decimalna mesta odeljak i izaberite neku od sledećih opcija:
   - Izaberite Auto da bi Uvid automatski odredio odgovarajući broj decimalnih mesta, ili izaberite Prilagođeno da odredite broj decimalnih mesta. Auto je podrazumevano.
   - Ako ste izabrali Prilagođeno, unesite broj decimalnih mesta za korišćenje. Vrednosti polja su zaokružene na decimalna mesta. Na primer, ako navedete dva decimalna mesta, vrednost 6.728 je zaokružena na 6.73.
5. Proširite odeljak Jedinice i izaberite neku od sledećih opcija:
   - Izaberite jedinicu za korišćenje. Izbor jedinice dodaje odgovarajući sufiks brojčanoj vrednosti. Na primer, ako izaberete Hiljade, vrednost polja 1234 prikazuje se kao 1.234K.

Opcije jedinice su sledeće:

- Nema sufiksa jedinice. Ovo je podrazumevano.
- Hiljade (K)
- Milioni (M)
- Milijarde (B)
- Trilioni (T)

- Ako želite da koristite prilagođeni prefiks ili sufiks, specificirajte ga u boksu Prefiks ili Sufiks. Možete navesti oboje. Možete takođe specificirati prilagođeni prefiks pored sufiksa dodatog izborom jedinice.

6. Proširite odeljak Negativi i izaberite da li želite da prikažete negativnu vrednost pomoću znaka minus ili ga stavite u zagrade. Korišćenje znaka minus je podrazumevano.

7. Proširite Null vrednosti odeljak i izaberite da li da prikažete null vrednosti kao null ili kao prilagođenu vrednost. Korišćenje null je podrazumevano.

> **NAPOMENA** Kada koristite tabelu ili pivot tabelu, null vrednosti se prikazuju samo za polja koja su postavljena u Rovs, Columns, or Group by field wells. Null vrednosti za polja u polju Vrednosti dobro
> Pojavljuju se prazne u tabeli ili pivot tabeli.

Formatirajte polje procenta

Kada formatirate procentualno polje, možete izabrati broj decimalnih mesta sa liste uobičajenih opcija. Ili možete otvoriti okno Format podataka i ručno formatirati polje. Ručno formatiranje polja vam omogućava da izaberete koje separatore želite koristiti. Takođe vam omogućava da izaberete broj decimalnih mesta za prikaz i kako da prikažete negativne brojeve.

Promena formata polja menja ga za sve vizuelne u analizi, ali ga ne menja u osnovnom skupu podataka.

Ako želite da izaberete broj decimalnih mesta za polje procenta sa liste uobičajenih opcija, možete pristupiti takvoj listi na nekoliko načina. Možete mu pristupiti iz okna Lista polja, vizuelnog uređivača ili vizuelnog polja.

Da promenite broj decimalnih mesta u procentualnom polju izborom opcije liste

1. Izaberite jednu od sledećih opcija:

    - U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora desno od polja broja koje želite da formatirate.
    - Na bilo kom vizuelnom uređivaču koji sadrži vizuelni uređivač povezan sa poljem procenta koje želite da formatirate, izaberite taj vizuelni uređivač. Proširite Polje bunara okno, a zatim izaberite polje dobro povezano sa brojevnim poljem koje želite da promenite.

2. Izaberite Format, a zatim izaberite broj decimalnih mesta koje želite. Sledeći brzi formati su ponuđeni za procentualna polja:

    - Prikažite vrednost sa dva decimalna mesta.
    - Prikažite vrednost sa jednim decimalnim mestom.
    - Prikažite vrednost bez decimalnih mesta.

Da ručno promenite format polja procenta

1. Izaberite jednu od sledećih opcija:

    - U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora desno od polja broja koje želite da formatirate.
    - Na bilo kom vizuelnom uređivaču koji sadrži vizuelni uređivač povezan sa brojevnim poljem koje želite da formatirate, izaberite taj vizuelni uređivač. Proširite Polje bunara okno, a zatim izaberite polje dobro povezano sa brojevnim poljem koje želite da promenite.

2. Izaberite Format, a zatim izaberite Više opcija oblikovanja.

    Otvori se okno Format podataka.

3. Proširite Separatori odeljak i izaberite neku od sledećih opcija:

    - Pod Decimal, izaberite tačku ili zarez za decimalni separator. Tačka je podrazumevana. Ako umesto toga izaberete zarez, koristite tačku ili razmak kao separator hiljada.
    - Pod Hiljade izaberite ili obrišite Omogućeno da biste označili da li želite da koristite separator hiljada. Omogućeno je izabrano po defaultu.

- Ako koristite separator hiljada, izaberite da li da koristite zarez, tačku ili razmak za separator. Zarez je podrazumevano. Ako umesto toga izaberete tačku, koristite zarez kao decimalni separator.

4. Proširite Decimalna mesta odeljak i izaberite neku od sledećih opcija:

   - Izaberite Auto da bi Uvid automatski odredio odgovarajući broj decimalnih mesta, ili izaberite Prilagođeno da odredite broj decimalnih mesta. Auto je podrazumevano.

   - Ako ste izabrali Prilagođeno, unesite broj decimalnih mesta za korišćenje. Vrednosti polja su zaokružene na decimalna mesta. Na primer, ako navedete dva decimalna mesta, vrednost 6.728 je zaokružena na 6.73.

5. Proširite odeljak Negativi i izaberite da li želite da prikažete negativnu vrednost pomoću znaka minus ili ga stavite u zagrade. Korišćenje znaka minus je podrazumevano.

6. Proširite Null vrednosti odeljak i izaberite da li da prikažete null vrednosti kao null ili kao prilagođenu vrednost. Korišćenje null je podrazumevano.

   NAPOMENA Kada koristite tabelu ili pivot tabelu, null vrednosti se prikazuju samo za polja koja su postavljena u Rovs, Columns, or Group by field wells. Null vrednosti za polja u polju Vrednosti dobro
   Pojavljuju se prazne u tabeli ili pivot tabeli.

Formatirajte tekstualno polje

Kada formatirate tekstualno polje, možete odabrati kako da prikažete nulte vrednosti koristeći okno Lista polja, vizuelni editor ili vizuelno polje.

Da biste izabrali kako da prikažete nulte vrednosti tekstualnog polja

1. Izaberite jednu od sledećih opcija:

   - U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora desno od polja broja koje želite da formatirate.

   - Na bilo kom vizuelnom uređivaču koji sadrži vizuelni uređivač povezan sa poljem procenta koje želite da formatirate, izaberite taj vizuelni uređivač. Proširite Polje bunara okno, a zatim izaberite polje dobro povezano sa brojevnim poljem koje želite da promenite.

2. Izaberite Format, a zatim izaberite Više opcija oblikovanja.

   Otvori se okno Format podataka.

3. Proširite Null vrednosti odeljak i izaberite da li da prikažete null vrednosti kao null ili kao prilagođenu vrednost. Korišćenje null je podrazumevano.

Vratite format polja na podrazumevana podešavanja

Koristite sledeću proceduru da vratite format polja na podrazumevana podešavanja.

Da vratite format polja na podrazumevana podešavanja

1. U oknu Lista polja izaberite ikonu selektora sa desne strane polja koje želite da resetujete.
2. Izaberite Format, a zatim izaberite Više opcija oblikovanja.

   Otvori se okno Format podataka.
3. Izaberite Reset to defaults.

Sortiranje vizuelnih podataka u Insights

Možete sortirati podatke koristeći više metoda za većinu vizuelnih tipova. Možete da izaberete redosled sortiranja vizuelnih podataka pomoću opcije brzog sortiranja ili polja bunara. Takođe možete koristiti polja bunara za sortiranje podataka po off-vizuelnoj metrici. Vizuelni element po kojem možete sortirati zavisi od tipa vizuelnog i od toga da li je sortiranje podržano za taj vizuelni. Za više informacija o tome koji tipovi vizuelnih podržavaju sortiranje, pogledajte Opcije oblikovanja dostupne za svaki tip vizuelnog u Insights.

Pivot tabele se ponašaju drugačije od tabela prilikom sortiranja vrednosti. Za više informacija o sortiranju pivot tabela, pogledajte Sortiranje pivot tabela u Insights.

Za SPICE skupova podataka, možete sortirati tekstualne nizove veličina do sledećih ograničenja:

- Do dva miliona (2,000,000) jedinstvenih vrednosti
- Do 16 kolona

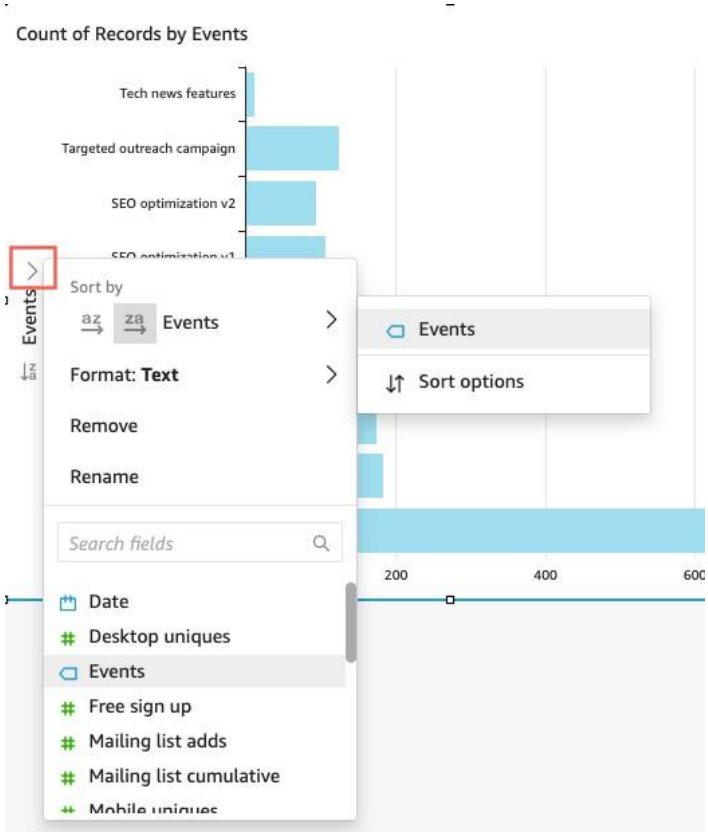
Kada prekoračite ograničenja, vizuelni prikaz prikazuje obaveštenje u gornjem desnom uglu.

Možete sortirati bilo koji vizuelni tip koji podržava sortiranje. Ako vizuelni tip podržava sortiranje, možete sortirati pomoću opcije brzog sortiranja ili polja dobro.

Da biste brzo sortirali dimenzije i mere

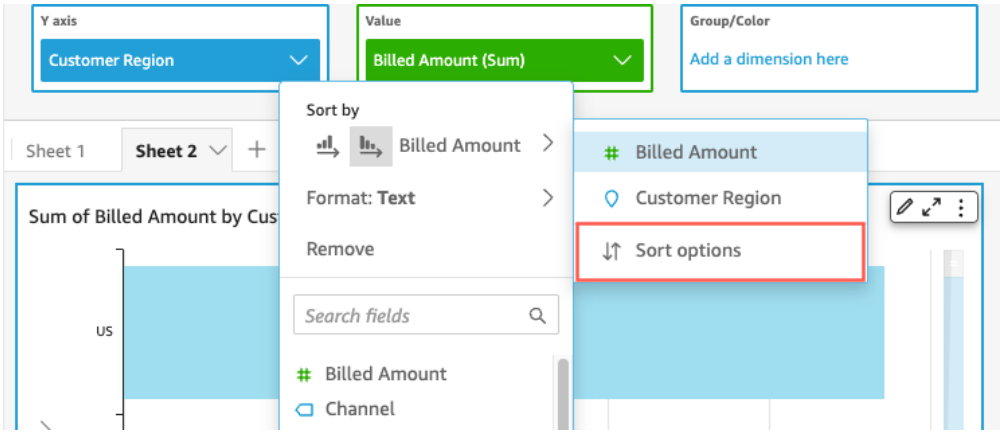
- Izvršite jednu od sledećih radnji:
  - Izaberite ikonu sortiranja koja se pojavljuje u blizini imena polja na bilo kojoj osi. U direktnim upitima, ova ikona se pojavljuje za bilo koji tip podataka. Za SPICE, ova ikona je dostupna samo za datum-vreme, numeričke i decimalne tipove podataka.

- Izaberite ime polja, a zatim izaberite opciju sortiranja iz menija. Ako se natpis ne prikazuje na osi, proverite vizuelni format da vidite da li je osa podešena za prikaz natpisa. Oznake na displeju se automatski skrivaju na manjim vizuelnim prikazima. Možda ćete morati da vizuelni dovoljno veliki da prikaže oznake.



Sortiranje pomoću off-vizuelne metrike

1. Otvorite analizu sa vizuelnim elementom koji želite da sortirate i kliknite bilo gde na Field bunari da biste proširili polje bunara.
2. Izaberite polje dobro koje podržava sortiranje, a zatim izaberite Sortiraj po, Opcije sortiranja.



3. U oknu Opcije sortiranja, sortirajte po određenim poljima, izaberite agregaciju, ili sortirajte uzlazno ili silazno, ili uradite kombinaciju ovih.

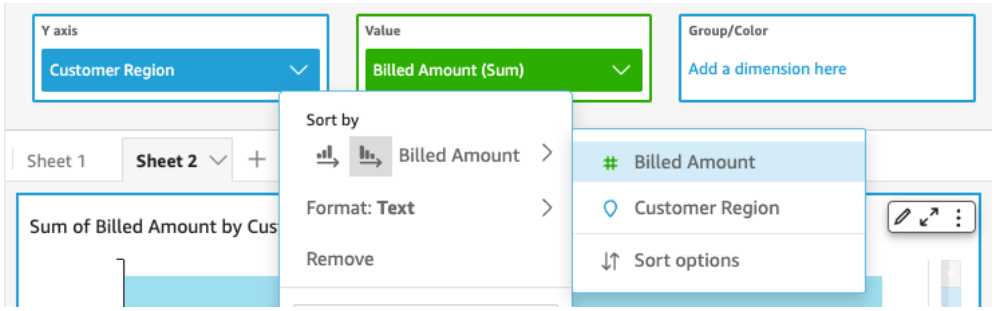
4. Izaberite Primeni da biste sačuvali promene. Ili izaberite Obriši da počnete ispočetka ili Otkaži da se vratite.

Da biste sortirali pomoću polja dobro

1. Otvorite analizu sa vizuelnim sadržajem koji želite da sortirate i kliknite bilo gde na Field bunarima da biste proširili polje bunara.

2. Izaberite polje dobro koje podržava sortiranje.

3. Na meniju polja i izaberite Sortiraj, a zatim izaberite uzlazni ili silazni redosled sortiranja ikonu.



Korišćenje tema u Insights

U Insights-u, tema je zbirka postavki koje možete primeniti na više analiza i kontrolnih tabli. Uvid uključuje neke teme, a možete dodati svoje pomoću uređivača tema. Možete deliti teme sa nivoima dozvola postavljenim na korisnika ili vlasnika. Svako ko ima pristup temi može da je primeni na analize i kontrolne table, ili da koristi Save as da napravi sopstvenu kopiju. Vlasnici tema takođe mogu uređivati temu i dijeliti je s drugima.

Analiza može imati samo jednu temu. Ako primenite temu na analizu (pomoću dugmeta Primeni), ona je odmah menja za sve - i analizu i pregledače kontrolne table. Da biste istražili i sačuvali opcije boja bez primene, izbegavajte uređivanje i čuvanje primenjene teme.

Sve boje dolaze u parovima boja pozadine i prednjeg plana. Boje u prvom planu imaju za cilj da se posebno pojave iznad njihove odgovarajuće boje pozadine, pa izaberite nešto što je u kontrastu dobro.

Sledeća tabela definiše različita podešavanja.

Grupa	Postavka	Šta se menja postavka
Glavni	Primarna pozadina	Boja pozadine koja se koristi za vizuelne i druge korisničke interfejse sa visokim naglaskom.
Glavni	Primarni prednji plan	Boja teksta i drugih elemenata prednjeg plana koji se pojavljuju preko primarnih regiona pozadine, kao što su linije mreže, granice, trake tabele, ikone i tako dalje.
Glavni	Sekundarna pozadina	Boja pozadine koja se koristi za pozadinu lista i kontrole lista.
Glavni	Sekundarni prednji plan	Boja prednjeg plana koja se koristi za bilo koji naslov lista, kontrolni tekst lista ili korisnički interfejs koji se pojavljuje preko sekundarne pozadine.
Glavni	Akcenat	Ova postavka se koristi kao interaktivni savet za sledeće: ▪ Dugmad ▪ Granice oko izabranog vizuelnog ▪ Indikatori učitavanja ▪ Prilagođavanje naracije ▪ Veze ▪ Filter paneli za ugrađene kontrolne table
Glavni	Akcentni prednji plan	Boja prednjeg plana primenjuje se na bilo koji tekst ili druge elemente koji se pojavljuju preko boje akcenta.
Glavni	Font	Font koji se koristi za ceo tekst. Možete birati između različitih fontova koje podržava Insights.

Grupa	Postavka	Šta se menja postavka
Podaci	Boje podataka	Ovo su boje podataka koje grafikoni rotiraju prilikom dodeljivanja boja grupama. Možete dodati ili ukloniti boje na ovoj listi, ili izabrati boju da biste je promenili.
Podaci	Minimalni maksimalni gradijent	Podrazumevane minimalne i maksimalne boje gradijenta koje se koriste kada se gradijent koristi kao skala, na primer u toplotnim mapama.
Podaci	Prazna boja punjenja	Ovo je boja koja se koristi sa vašim bojama podataka da ukaže na nedostatak podataka. Na primer, ova boja se pojavljuje u praznom delu traka napretka koje su prikazane u ključnim indikacijama performansi (KPI) i mernim grafikonima, ili za prazne ćelije toplotne mape.
Raspored	Granice	Ova postavka prebacuje granicu oko vizuelnih elemenata koji trenutno nisu izabrani. Granica izabranog vizuelnog i dalje prikazuje boju akcenta.
Raspored	Margina	Ova postavka prebacuje razmak između granica lista i vizuelnih prikaza.
Raspored	Knjigovezačke	Ova postavka prikazuje ili skriva razmak između vizuelnih elemenata u mreži.
Drugi	Uspeh Uspeh u prvom planu	Ove boje se koriste za poruke o uspehu, na primer kvačicu za uspešno preuzimanje.
Drugi	Upozorenje Upozorenje u prvom planu	Ove boje se koriste za upozorenja i informativne poruke.
Drugi	Opasnosti Opasnost u prvom planu	Ove boje se koriste za poruke o greškama.
Drugi	Dimenzije Dimenzija prednjeg plana	Ove boje se koriste za imena polja koja su identifikovana kao Dimenzije. Ova opcija takođe postavlja boju za dimenzije u panelu filtera ugrađenih kontrolnih tabli.
Drugi	Mera Izmerite prednji plan	Ove boje se koriste za nazive polja koja su identifikovana kao mere. Ove boje se takođe primenjuju na mere u panelu filtera ugrađenih kontrolnih tabli.

1560

Da biste napravili kratak obilazak teme gledaoca i urednika

1. Otvorite analizu ili kreirajte novu. Morate imati otvorenu analizu za rad sa temama. Međutim, prikaz koji vidite sa primenjenom temom je samo pregled.

   Teme su odvojene od analiza. Nikakve promene se ne vrše u vašoj analizi, čak i kada sačuvate temu.

2. Izaberite Teme sa leve strane. Otvara se tematski panel.

3. Lista tema prikazuje sledeće:

   - Primenjena tema prikazuje temu koja se trenutno primenjuje na ovu analizu i njene kontrolne table.
   - Moje teme prikazuju teme koje ste kreirali i teme koje se dele sa vama.
   - Početne teme prikazuju teme kreirane od strane Insights-a.

4. Svaka tema ima kontekstni meni kojem možete pristupiti iz ... Ikonu.

   Akcije koje su vam dostupne na svakoj temi zavise od vašeg nivoa pristupa.

   - Vlasnici tema – Ako ste kreirali temu, ili je neko podelio sa vama i učinio vas vlasnikom, možete da uradite sledeće:
     - Edit – Promenite postavke za temu i sačuvajte ih.
     - Sačuvaj – Sačuvaj izmene koje ste napravili u temi. Ako izmenite primenjenu temu - sačuvajte svoje promene, nova podešavanja teme primenjuju se na sve analize i kontrolne table koje ga koriste. Informativna poruka se prikazuje pre nego što prepišete primenjenu temu.
     - Share – Delite temu i dodelite korisničke ili vlasničke dozvole drugim ljudima.
     - Delete – Izbriši temu. Ne možete poništiti ovu akciju. Informativna poruka se prikazuje pre nego što potvrdite brisanje.
   - Korisnici teme – Ako je neko podelio temu sa vama, ili ako je to tema Uvida, možete da uradite sledeće:
     - Apply – Primenite temu na trenutnu analizu. Ova opcija takođe primenjuje temu na kontrolne table kreirane iz analize. Informativna poruka se prikazuje pre nego što prepišete primenjenu temu.
     - Sačuvaj kao – Sačuvajte trenutnu temu na drugo ime, tako da možete da je uređujete.

- Autori analize – Ako imate pristup analizi, ali ne i temi, možete uraditi sledeće:
  - Možete videti analizu sa primenjenom temom.
  - Temu možete videti na panelu Tema.
  - Možete koristiti Sačuvaj kao da kreirate sopstvenu kopiju teme.
- Pregledači kontrolne table – Ako imate pristup kontrolnoj tabli, ali ne i temi, možete da uradite sledeće:
  - Možete videti kontrolnu tablu sa primenjenom temom.
  - Ne možete videti temu ili njena podešavanja. Korisnici kontrolne table ne mogu da vide panel Tema.

5. Da biste istražili postavke teme, izaberite ikone sa leve strane da biste videli postavke za boje.

Sledeća procedura vas vodi kroz kreiranje teme. Možete početi sa analizom, ili kopijom analize, koju želite da koristite za pregled boja. Ili možete započeti novu analizu. Nakon što sačuvate temu, možete je primeniti na trenutnu analizu ili na druge analize. Ako ga delite, i drugi ljudi mogu da ga koriste.

Da biste koristili uređivač tema

1. Otvorite analizu ili kreirajte novu. Izaberite Teme sa leve strane.

   Morate imati otvorenu analizu za rad sa temama. Međutim, prikaz koji vidite sa primenjenom temom je samo pregled. Teme su odvojene od analiza. Nikakve promene se ne vrše u vašoj analizi, čak i kada sačuvate temu.

2. Izaberite Glavni. Birač boja koji se koristi u svakoj od ovih postavki je standardni koji se koristi u Insights-u.

   Podesite boje za primarnu pozadinu i primarni prednji plan za upotrebu u vizuelnim i drugim korisničkim interfejsom visokog uticaja.

   Podesite boje za sekundarnu pozadinu i sekundarni prednji plan za upotrebu u listovima i kontrolama listova.

   Podesite boje za Accent i Accent prednji plan za upotrebu u interaktivnim savetima, uključujući dugmad, granice oko odabranih vizuelnih prikaza, indikatore učitavanja, prilagođavanja naracije, veze i okno filtera u ugrađenim kontrolnim tablama.

3. Izaberite podatke.

Podesite boje koje će se koristiti kao boje podataka. Grafikoni se okreću kroz njih prilikom dodeljivanja boja. Možete dodati ili izbrisati boje, ili promeniti redosled u kojem se nalaze povlačenjem i ispuštanjem. Da biste promenili postojeću boju, izaberite je da biste otvorili uređivač boja.

Podesite boje za Min mak gradijent koji će se koristiti kada se gradijent koristi kao skala, na primer u toplotnim mapama.

Podesite boju za prazno popunjavanje da se koristi kada se prikazuje nedostatak podataka, na primer nepopunjeni deo trake napretka.

4. Izaberite Laiout.

   Omogućite ili onemogućite Border polje za potvrdu da prikažete ili sakrijete granicu oko vizuelnih elemenata koji trenutno nisu izabrani.

   Omogućite ili onemogućite polje za potvrdu margine da biste prikazali ili sakrili razmak između granica lista i vizuelnih elemenata.

   Omogućite ili onemogućite polje za potvrdu oluka da biste prikazali ili sakrili razmak između vizuelnih elemenata u mreži.

5. Izaberite Drugo.

   Podesite boju za uspeh koji će se koristiti u porukama o uspehu, na primer kada uspešno preuzmete .csv fajl. Boja uspeha u prvom planu se trenutno ne koristi.

   Podesite boju za Upozorenje da se koristi u upozorenju i informativnim porukama. Boja upozorenja u prvom planu se trenutno ne koristi.

   Podesite boju za opasnost da se koristi u porukama o greškama. Boja opasnosti u prvom planu se trenutno ne koristi.

   Podesite boju za Dimenzija da se koristi za imena polja koja su identifikovana kao dimenzije. Ova opcija takođe postavlja boju za dimenzije u panelu filtera ugrađenih kontrolnih tabli.

   Podesite boju za Mera da se koristi za imena polja koja su identifikovana kao mere. Ova opcija takođe postavlja boju za mere u panelu filtera ugrađenih kontrolnih tabli.

6. Da biste sačuvali temu, izaberite Main i dajte novoj temi ime, a zatim izaberite Save u gornjem desnom uglu pretraživača.

   Čuvanje teme ne primenjuje je na analizu, iako možete videti pregled boja koje koriste trenutnu analizu.

7. Da biste podelili temu, sačuvajte ili zatvorite temu koju gledate. Pronađite temu u svojoj kolekciji tema. Izaberite Share iz kontekst menija (...).

8. Da biste primenili temu, sačuvajte ili zatvorite temu koju gledate. Pronađite temu u svojoj kolekciji tema. Izaberite Appli iz kontekst menija (...).

Pristup Uvidu pomoću prečica na tastaturi

Možete koristiti sledeće prečice na tastaturi za navigaciju kontrolnom tablom ili analizom Insights:

- Koristite taster TAB za navigaciju između opcija menija ili vizuelnih prikaza.
- Koristite tastere Shift+TAB da biste se pomerili unazad na prethodnu selekciju.
- Koristite taster Enter da biste izabrali opciju vizuelnog ili menija.
- Koristite ESC taster da obrišete izbor iz vizuelne stavke ili stavke menija.

Korišćenje prečica unutar vizuelnog

Možete koristiti tastere TAB, Shift + TAB i Enter za navigaciju i odabir različitih polja unutar izabranog vizuelnog sadržaja. Na primer, recimo da želite da koristite vezu koja je deo vašeg vizuelnog naslova. Da biste to uradili, izaberite vizuelni koji želite, a zatim koristite taster TAB dok se ne izabere samo veza. Zatim koristite taster Enter da kliknete na vezu.

Takođe možete koristiti ove prečice na tastaturi za navigaciju i ulazak u vizuelni meni u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza. Da biste to uradili, izaberite vizuelni koji želite i koristite taster TAB da biste došli do polja koje želite da izaberete. Ako propustite polje koje želite, koristite tastere Shift+TAB da biste se vratili u polje.

Sticanje uvida pomoću mašinskog učenja (ML) u Insights

Insights koristi mašinsko učenje kako bi vam pomogao da otkrijete skrivene uvide i trendove u vašim podacima, identifikujete ključne pokretače i predvidite poslovne metrike. Takođe možete konzumirati ove uvide u narativima prirodnog jezika ugrađenim u kontrolne table.

Koristeći mašinsko učenje (ML) i mogućnosti prirodnog jezika, Insights vas vodi dalje od opisne i dijagnostičke analize i pokreće vas u predviđanje i donošenje odluka. Možete razumeti svoje podatke na prvi pogled, podelite svoje nalaze i otkrijte najbolje odluke za postizanje svojih ciljeva. To možete učiniti bez razvoja timova i tehnologije za kreiranje neophodnih modela i algoritama mašinskog učenja.

Verovatno ste već izgradili vizualizacije koje odgovaraju na pitanja o tome šta se dogodilo, kada, gde, i pružaju bušenje za istragu i identifikaciju obrazaca. Sa ML uvidima, možete izbeći trošenje sati ručno analizirajući i istražujući. Možete da izaberete sa liste prilagođenih kontekstualno osetljivih narativa, nazvanih autonarativi, i dodajte ih u svoju analizu. Pored izbora autonarativa, možete odabrati da vidite prognoze, anomalije i faktore koji doprinose tome. Takođe možete dodati autonarative koji objašnjavaju ključne stvari na jednostavnom jeziku, pružajući jedinstvenu istinu zasnovanu na podacima za vašu kompaniju.

Kako vreme prolazi i podaci teku kroz sistem, Insights kontinuirano uči kako bi mogao da pruži sve relevantnije uvide. Umesto da odlučujete šta podaci znače, možete odlučiti šta da radite sa informacijama koje pružaju.

Sa zajedničkom osnovom zasnovanom na mašinskom učenju, svi vaši analitičari i zainteresovane strane mogu da vide trendove, anomalije, prognoze i prilagođene narative izgrađene na milionima metrika. Oni mogu da vide uzroke, razmotre prognoze, procene rizike i donose dobro informisane, opravdane odluke.

Možete kreirati ovakvu kontrolnu tablu bez ručne analize, bez prilagođenih razvojnih veština i bez razumevanja modeliranja mašinskog učenja ili algoritama. Sve ove mogućnosti su ugrađene u Insights.

NAPOMENA: Mogućnosti mašinskog učenja se koriste po potrebi u celom proizvodu. Funkcije koje aktivno koriste mašinsko učenje označene su kao takve.

Sa ML Insights, Insights pruža ove glavne funkcije:

- ML-povered predviđanje – Insights omogućava netehničkim korisnicima da pouzdano predvide svoje ključne poslovne metrike. Ugrađeni algoritam ML Random Cut Forest automatski obrađuje složene scenarije iz stvarnog sveta, kao što su otkrivanje sezonalnosti i trendova, isključujući izuzetke i pripisivanje nedostajućih vrednosti. Možete da komunicirate sa podacima sa jednostavnošću point-and-click.
- Autonarativi – Korišćenjem automatskih narativa u Insights-u, možete izgraditi bogate kontrolne table sa ugrađenim narativima kako biste ispričali priču o vašim podacima jednostavnim jezikom. Na taj način možete uštedjeti sate prosijavanja grafikona i tabela kako biste izvukli ključne uvide za izveštavanje. Takođe stvara zajedničko razumevanje podataka unutar vaše organizacije, tako da brže donosite odluke. Možete koristiti predloženi autonarativ, ili možete prilagoditi proračune i jezik kako biste zadovoljili svoje jedinstvene zahteve. Uvid je kao pružanje analitičara ličnih podataka svim vašim korisnicima.

Teme

- Razumevanje ML algoritma koji koristi Insights
- Rad sa uvidima u Insights
- Kreiranje autonarativa sa uvidima
- Predviđanje i kreiranje šta-ako scenarija sa Insights

Razumevanje ML algoritma koji koristi Insights

Ne treba vam nikakvo tehničko iskustvo u mašinskom učenju da biste koristili funkcije koje pokreće ML u Insights-u. Ovaj odeljak zaranja u tehničke aspekte algoritma, za one koji žele detalje o tome kako to funkcioniše. Ove informacije nisu potrebne za čitanje da biste koristili funkcije.

Insights koristi ugrađenu verziju algoritma Random Cut Forest (RCF). Sledeći odeljci objašnjavaju šta to znači i kako se koristi u Insights.

Prvo, pogledajmo neke od terminologije koja je uključena:

- Tačka podataka – Diskretna jedinica – ili jednostavno rečeno, red – u skupu podataka. Međutim, red može imati više tačaka podataka ako koristite meru u različitim dimenzijama.
- Stablo odlučivanja – Način vizualizacije procesa odlučivanja algoritma koji procenjuje obrasce u podacima.
- Prognoza – Predviđanje budućeg ponašanja na osnovu trenutnog i prošlog ponašanja.
- Model – Matematički prikaz algoritma ili onoga što algoritam uči.
- Sezonalnost – Ponavljajući obrasci ponašanja koji se javljaju ciklično u podacima vremenskih serija.
- Vremenska serija – Uređeni skup podataka o datumu ili vremenu u jednom polju ili koloni.

Teme

- Šta je RCF i šta radi
- Kako se RCF primenjuje za otkrivanje anomalija
- Kako se RCF primenjuje za generisanje prognoza
- Reference za mašinsko učenje i RCF

Šta je RCF i šta radi

Slučajna šuma (RCF) je posebna vrsta algoritma slučajne šume (RF), široko korišćena i uspešna tehnika u mašinskom učenju. Potreban je skup slučajnih tačaka podataka, smanjuje ih na isti broj tačaka, a zatim gradi kolekciju modela. Nasuprot tome, model odgovara stablu odlučivanja - otuda i ime šuma. Budući da se RF-ovi ne mogu lako ažurirati na inkrementalni način, RCF-ovi su izmišljeni sa varijablama u konstrukciji stabla koje su dizajnirane da omoguće inkrementalno ažuriranje.

Kao algoritam bez nadzora, RCF koristi analizu klastera za otkrivanje šiljka u podacima vremenskih serija, pauze u periodičnosti ili sezonalnosti i izuzetke tačaka podataka. Slučajne šume mogu raditi kao sinopsis ili skica dinamičkog toka podataka (ili vremenski indeksiranog niza brojeva). Odgovori na naša pitanja o potoku proizlaze iz tog sinopsisa. Sledeće karakteristike se odnose na tok i kako pravimo veze saforecasting:

- Algoritam striminga je online algoritam sa malim memorijskim otiskom. Onlajn algoritam donosi odluku o ulaznoj tački indeksiranoj vremenom t pre nego što vidi (t+1)-st tačku. Mala memorija omogućava okretne algoritme koji mogu proizvesti odgovore sa niskom latencijom i omogućiti korisniku interakciju sa podacima.
- Poštovanje redosleda nametnutog vremenom, kao u online algoritmu, neophodno je u predviđanju. Ako već znamo šta će se desiti prekosutra, onda predviđanje onoga što će se desiti sutra nije prognoza - to je samo interpolacija nepoznate vrednosti koja nedostaje.

Kako se RCF primenjuje za generisanje prognoza

Da bi se predvidela sledeća vrednost u stacionarnom vremenskom nizu, RCF algoritam odgovara na pitanje "Šta bi bilo najverovatnije završetak, nakon što imamo vrednost kandidata?" Koristi jedno stablo u RCF-u za potragu za najboljim kandidatom. Kandidati na različitim stablima su agregirani, jer svako drvo samo po sebi slab prediktor. Agregacija takođe omogućava generisanje kvantilnih grešaka. Ovaj proces se ponavlja t puta da predvidi t-tu vrednost u budućnosti.

Algoritam u Insights se zove BIFOCAL. Koristi dva RCF-a za kreiranje CALibrated BI-FOrest arhitekture. Prvi RCF se koristi za filtriranje anomalija i obezbeđivanje slabe prognoze, koja je korigovana drugim. Sve u svemu, ovaj pristup pruža znatno robusnije prognoze u poređenju sa drugim široko dostupnim algoritmima kao što je ETS.

Broj parametara u algoritmu predviđanja Insights je znatno manji nego za druge široko dostupne algoritme. To omogućava da bude korisno iz kutije, bez ljudskog prilagođavanja za veći broj tačaka podataka vremenskih serija. Kako se više podataka akumulira u određenoj vremenskoj seriji, prognoze u Insights mogu se prilagoditi pomaku podataka i promjenama obrasca. Za vremenske serije koje pokazuju trendove, detekcija trenda se vrši prvo da bi serija stacionarna. Prognoza tog stacionarnog niza se projektuje nazad sa trendom.

Budući da se algoritam oslanja na efikasan online algoritam (RCF), može podržati interaktivne "šta-ako" upite. U njima se neke od prognoza mogu menjati i tretirati kao hipotetičke kako bi se obezbedile uslovne prognoze. Ovo je poreklo sposobnosti da se istražuju scenariji "šta-ako" tokom analize.

Rad sa uvidima u Insights

U Insights-u možete dodati spremne analitičke proračune u svoju analizu kao vidžete. Možete raditi sa uvidima na dva načina:

- Predloženi uvidi

  Insights kreira listu predloženih uvida na osnovu interpretacije podataka koje ste stavili u svoje vizuelne prikaze. Lista se menja na osnovu konteksta. Drugim rečima, možete videti različite predloge u zavisnosti od toga koja polja dodate u vizuelni i koju vrstu vizuelnog izaberete. Na primer, ako imate vizualizaciju vremenskih serija, vaši uvidi mogu uključivati promene perioda, anomalije i prognoze. Kako dodate više vizualizacija u analizu, generišete više predloženih uvida.

- Prilagođeni uvid

  Prilagođeni uvidi vam omogućavaju da kreirate sopstveni proračun, koristeći sopstvene reči kako biste dali kontekst poljima koja se pojavljuju u vidžetu. Kada kreirate prilagođeni uvid, dodate ga u analizu, a zatim izaberite koju vrstu obračuna želite da koristite. Zatim možete dodati tekst i formatiranje kako bi izgledao kako želite. Takođe možete dodati više polja, proračuna i parametara.

Možete dodati bilo koju kombinaciju predloženih i prilagođenih uvida u svoju analizu, kako biste stvorili okruženje za donošenje odluka koje najbolje služi vašim svrhama.

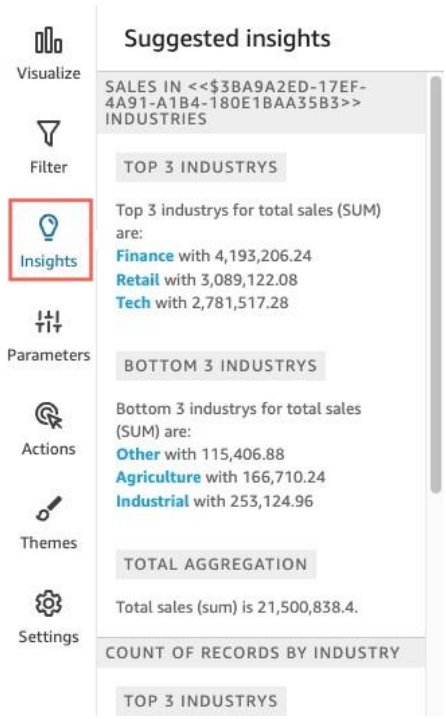
Teme

- Dodavanje predloženih uvida
- Dodavanje prilagođenih uvida u vašu analizu

Dodavanje predloženih uvida

Koristite sledeću proceduru da biste dodali predložene uvide u analizu.

1. Počnite sa analizom koja ima nekoliko polja dodatih u vizuelni.
2. Sa leve strane izaberite Uvid. Otvara se panel Uvidi i prikazuje listu predloženih uvida spremnih za korišćenje.

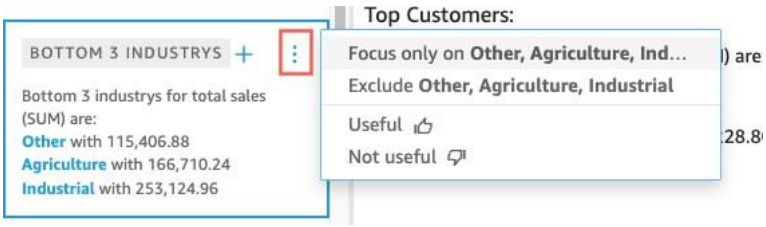


Svaki vizuelni prikaz takođe prikazuje malu kutiju na gornjoj granici kako bi prikazao koliko je uvida dostupno za taj vizuelni prikaz. Možete da izaberete ovo polje da biste otvorili panel Uvid i on se otvara za bilo koji prikaz koji ste nedavno otvorili.

Pomerite se nadole da biste pregledali više uvida.

Uvidi koji se pojavljuju kontrolišu tip podataka polja koja izaberete da uključite u svoj vizuelni prikaz. Ova lista se generiše svaki put kada promenite vizuelni. Ako napravite izmene, proverite Uvid da vidite šta je novo. Da biste dobili određeni uvid, pogledajte Dodavanje prilagođenih uvida u analizu.

3. (Opciono) Otvorite kontekstni meni sa više opcija za jedan od uvida. Da biste to uradili, izaberite elipse u gornjem desnom uglu uvida (...).



Opcije su različite za svaku vrstu uvida. Opcije sa kojima možete da komunicirate uključuju sledeće:

- Promenite agregaciju vremenskih serija – Na godinu, kvartal, mesec, nedelju, dan, sat ili minut.
- Analizirajte doprinose metrikama – Izaberite saradnike i vremenski okvir za analizu.
- Prikaži sve anomalije – Pregledajte anomalije u ovom vremenskom okviru.
- Izmeni prognozu – Izaberite dužinu prognoze, interval predviđanja i sezonalnost.
- Fokusirajte se ili isključite – Uvećajte ili smanjite svoje dimenzionalne podatke.
- Prikaži detalje – Pogledajte više informacija o nedavnoj anomaliji (outlier).
- Pružite povratne informacije o korisnosti uvida u vašu analizu.

4. Dodajte predloženi uvid u svoju analizu tako što ćete izabrati znak plus (+) u blizini naslova uvida.

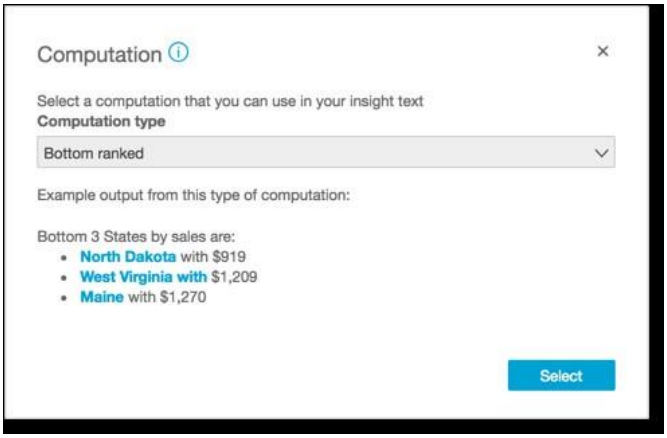
5. (Opciono) Nakon što dodate uvid u analizu, prilagodite narativ koji želite da prikaže. Da biste to uradili, izaberite vizuelni meni u obliku slova V, a zatim izaberite Prilagodite narativ. Za više informacija, pogledajte Kreiranje autonarativa pomoću Insights-a.
6. (Opciono) Da biste uklonili uvid iz analize, izaberite vizuelni meni u obliku slova V u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza. Zatim izaberite Delete.

Dodavanje prilagođenih uvida u vašu analizu

Ako ne želite da koristite bilo koji od predloženih uvida, možete kreirati sopstveni prilagođeni uvid. Koristite sledeću proceduru da biste kreirali prilagođeni računarski uvid.

1. Počnite sa postojećom analizom. Na gornjoj traci menija izaberite Dodaj +. Zatim izaberite Add Insight.

   Kontejner za novi uvid se dodaje u analizu. Pojavljuje se sledeći ekran.



2. Izvršite jednu od sledećih radnji:

   - Izaberite proračun koji želite da koristite sa liste. Dok birate svaku stavku, prikazuje se primer izlaza tog uvida. Kada pronađete onu koju želite da koristite, izaberite Izaberi.
   - Izađite iz ovog ekrana i ručno prilagodite uvid. Nekonfigurisani uvid ima dugme Prilagodite uvid. Izaberite dugme da biste otvorili Konfigurišite narativni ekran. Za više informacija o korišćenju uređivača izraza, pogledajte Kreiranje autonarativa pomoću Insights-a.

   Zato što pokrećete stvaranje uvida, on se ne zasniva na postojećem vizuelnom. Kada se uvid doda u analizu, prikazuje se napomena koja pokazuje kakve podatke je potrebno da bi se dovršio vaš zahtev. Na primer, može tražiti 1 dimenziju u vremenu. U ovom slučaju, dodate dimenziju u polje Vreme.

3. Nakon što imate tačne podatke, pratite sve preostale upite na ekranu da biste završili kreiranje prilagođenog uvida.

4. (Opciono) Da biste uklonili uvid iz analize, izaberite vizuelni meni u obliku slova V u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza. Zatim izaberite Delete.

Kreiranje autonarativa sa uvidima

Autonarativ je vidžet za sažetak prirodnog jezika koji prikazuje opisni tekst umesto grafikona. Ove vidžete možete ugraditi tokom analize kako biste istaknuli ključne uvide i oblačiće. Ne morate da pregledavate vizuelni, bušite, upoređujete vrednosti i ponovo proveravate ideje da biste izvukli zaključak. Takođe ne morate da pokušavate da shvatite šta podaci znače, ili da razgovarate o različitim tumačenjima sa svojim kolegama. Umesto toga, možete ekstrapolirati zaključak iz podataka i prikazati ga u analizi, jasno navedeno. Jedno tumačenje mogu dijeliti svi.

Uvid automatski tumači grafikone i tabele na kontrolnoj tabli i pruža niz predloženih uvida na prirodnom jeziku. Predloženi uvidi koje možete izabrati su gotovi i dolaze sa rečima, proračunima i funkcijama. Ali možete ih promeniti ako želite. Takođe možete dizajnirati svoje. Kao autor kontrolne table, imate potpunu fleksibilnost da prilagodite proračune i jezik za vaše potrebe. Možete koristiti narative da biste efikasno ispričali priču o svojim podacima jednostavnim jezikom.

NAPOMENA : Narativi su odvojeni od mašinskog učenja. Oni koriste ML samo ako im dodate proračune prognoze.

Teme

- Uvidi koji uključuju autonarative
- Rad sa ekranom i menijima urednika izraza
- Dodavanje URL-ova
- Valkthrough: Koristite urednik narativnog izraza
- Rad sa autonarativnim proračunima

Uvidi koji uključuju autonarative

Kada svojoj analizi dodajete uvid, poznat i kao autonarativ, možete birati između sledećih šablona. U sledećoj listi, oni su definisali primerom. Svaka definicija sadrži listu minimalno potrebnih polja za funkcionisanje autonarativa. Ako koristite samo predložene uvide na kartici Uvidi, izaberite odgovarajuća polja da biste dobili uvid koji će se pojaviti na listi predloženih uvida.

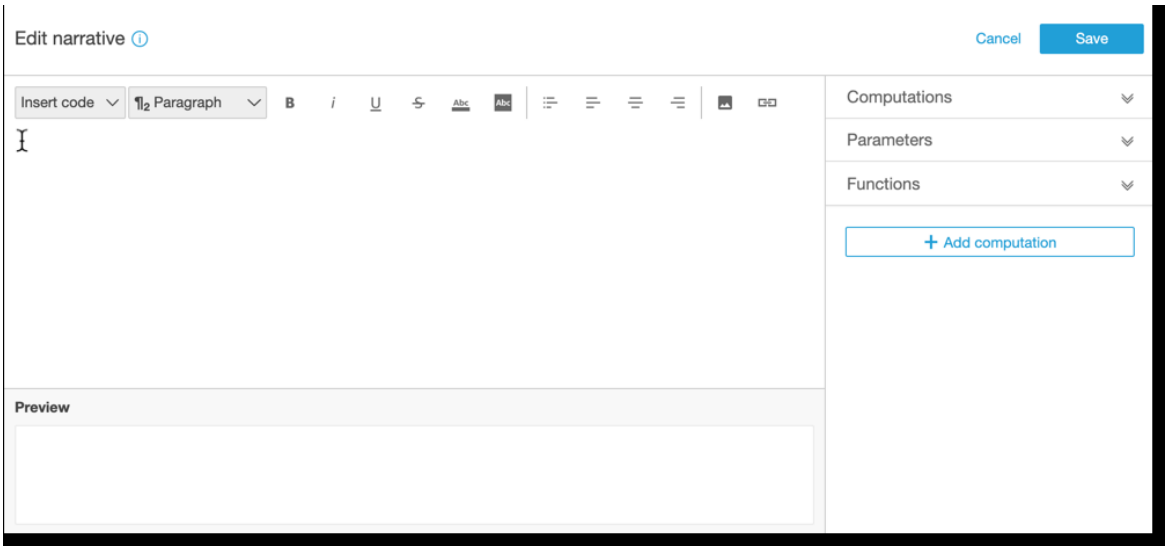
Za više informacija o prilagođavanju autonarativa, pogledajte Rad sa autonarativnim proračunima.

- Najniže rangirano – Na primer, donje tri države po prihodima od prodaje. Zahteva da imate bar jednu dimenziju u polju Kategorije.
- Najniži pokretači – Na primer, donja tri prodata proizvoda, po prihodima od prodaje. Zahteva da imate najmanje jednu dimenziju u polju Vreme dobro i najmanje jednu dimenziju u polju Kategorije.
- Prognoza (ML-povered insight) – Na primer, "Ukupna prodaja se predviđa da bude $58,613 za januar 2016." Zahteva da imate bar jednu dimenziju u vremenskom polju dobro.
- Stopa rasta – Na primer, "Tromesečna složena stopa rasta prodaje je 22,23%." Zahteva da imate bar jednu dimenziju u vremenskom polju dobro.

- Maksimum – Na primer, "Najviši mesec je Nov 2014 sa prodajom $112,326." Zahteva da imate bar jednu dimenziju u vremenskom polju dobro.
- Metričko poređenje – Na primer, "Ukupna prodaja za decembar 2014 je $90,474, 10% veća od cilja $81,426." Zahteva da imate najmanje jednu dimenziju u polju Vreme dobro i najmanje dve mere u polju Vrednosti.
- Minimum – Na primer, "Najniži mesec je februar 2011 sa prodajom $4,810." Zahteva da imate bar jednu dimenziju u vremenskom polju dobro.
- Period preko perioda – Na primer, "Ukupna prodaja za Nov 2014 povećana za 44.39% ($34,532) od $77,793 do $112,326." Zahteva da imate bar jednu dimenziju u vremenskom polju dobro.
- Period do danas – Na primer, "Year-to-date sales for Nov 30, 2014 increased by 25.87% ($132,236) from $511,236 to $643,472." Zahteva da imate bar jednu dimenziju u vremenskom polju dobro.
- Najbolje rangirani – Na primer, prve tri države po prihodima od prodaje. Zahteva da imate bar jednu dimenziju u polju Kategorije.
- Top pokretači – Na primer, vrhunski proizvodi po prihodima od prodaje za novembar 2014. Zahteva da imate najmanje jednu dimenziju u polju Vreme dobro i najmanje jednu dimenziju u polju Kategorije.
- Ukupna agregacija – Na primer, "Ukupan prihod je $2,297,200." Zahteva da imate najmanje jednu dimenziju u polju Vreme dobro i najmanje jednu meru u polju Vrednosti dobro.
- Jedinstvene vrednosti – Na primer, "Postoje 793 jedinstvene vrednosti u Customer_IDs." Zahteva da imate bar jednu dimenziju u polju Kategorije.

Rad sa ekranom i menijima urednika izraza

Sledeći snimak ekrana prikazuje novu praznu priču. Na ovoj slici prozor pretraživača je manji nego obično, tako da možete videti ikone na traci menija. Možete maksimizirati pretraživač da urednik bude veliki kao vaš ekran.



Na desnoj strani ekrana nalazi se lista stavki koje možete dodati u narativ:

- Proračuni – Koristite ovo da biste izabrali između proračuna koji su dostupni u ovom uvidu. Možete proširiti ovu listu.
- Parametri – Koristite ovo da biste izabrali između parametara koji postoje u vašoj analizi. Možete proširiti ovu listu.
- Funkcije – Koristite ovo da biste izabrali između funkcija koje možete dodati u narativ. Možete proširiti ovu listu.
- Dodaj računanje – Koristite ovo dugme da biste kreirali drugo računanje. Novi proračuni se pojavljuju na listi Proračuni, spremni da dodate u uvid.

Na dnu uređivača narativnog izraza nalazi se pregled narativa koji se ažurira dok radite. Ova oblast takođe prikazuje upozorenje ako unesete grešku u narativ ili ako je narativ prazan. Da biste videli pregled uvida koji pokreće ML kao što je predviđanje, pokrenite izračunavanje uvida najmanje jednom pre nego što prilagodite narativ.

Alati za uređivanje se nalaze preko vrha ekrana. Oni nude sledeće opcije:

- Ubaci kod – Možete ubaciti sledeće blokove koda iz ovog menija:
    - Izrazi – Dodajte izraz slobodnog oblika.
    - Inline IF – Dodajte IF izraz koji prikazuje inline sa postojećim blokom teksta.

- Inline FOR – Dodajte FOR izraz koji prikazuje inline sa postojećim blokom teksta.
- Block IF – Dodajte IF izraz koji se prikazuje u posebnom bloku teksta.
- Block FOR – Dodajte izraz FOR koji se prikazuje u posebnom bloku teksta.

Izrazi IF i FOR omogućavaju vam da kreirate sadržaj koji je uslovno formatiran. Na primer, možete dodati blok IF izraz, a zatim ga konfigurisati da uporedite ceo broj sa vrednošću iz proračuna. Da biste to uradili, koristite sledeće korake, takođe prikazane u Valkthrough: Koristite uređivač narativnih izraza:

1. Otvorite meni za proračune sa desne strane i izaberite jednu od plavih istaknutih stavki iz jednog od proračuna. To dodaje stavku narativu.
2. Kliknite jednom na stavku da biste je otvorili.
3. Unesite poređenje koje želite da napravite. Izraz izgleda ovako: PeriodOverPeriod.currentMetricValue.value>0.
4. Sačuvajte ovaj izraz u pop-up editoru, koji vas pita za uslovni sadržaj.
5. Unesite ono što želite da prikažete u uvid i formatirajte ga onako kako želite da se pojavi. Ili ako želite, možete dodati sliku ili URL - ili dodati URL na sliku.

- Paragraf – Ovaj meni nudi opcije za promene veličine fonta:
  - H1 Veliki zaglavlje
  - H2 zaglavlje
  - H3 Mali zaglavlje
  - ¶1 Veliki paragraf
  - ¶2 Paragraf
  - ¶3 Mali paragraf
- Font – Koristite ovu paletu menija da biste izabrali opcije za formatiranje teksta. To uključuje podebljano, kurziv, podvlačenje, precrtanje, boju prednjeg plana teksta (sama slova) i boju pozadine teksta. Izaberite ikonu da biste uključili opciju; Izaberite ga ponovo da biste isključili opciju.

- Formatiranje – Koristite ovu paletu menija da biste izabrali opcije za formatiranje paragrafa, uključujući listu sa grafičkim oznakama, levo poravnanje, centriranje i desno poravnanje. Izaberite ikonu da biste uključili opciju, izaberite je ponovo da biste isključili opciju.
- Slika – Koristite ovu ikonu dodajte URL slike. Slika se prikazuje u vašem uvidu, pod uslovom da je veza dostupna. Možete promeniti veličinu slika. Da biste prikazali sliku zasnovanu na uslovu, stavite sliku unutar IF bloka.
- URL – Koristite ovu ikonu da dodate statički ili dinamički URL. Takođe možete dodati URL adrese slikama. Na primer, možete dodati slike indikatora semafora u uvid za izvršnu kontrolnu tablu, sa linkovima na novi list za crvene, žute i zelene uslove.

Dodavanje URL-ova

Koristeći dugme URL u meniju za uređivanje uređivača narativnog izraza, možete dodati statički i dinamički URL-ovi (hiperveze) u narativ. Takođe možete koristiti sledeće prečice na tastaturi: ⌘ + ⇧ + L ili Ctrl + ⇧ + L.

Statički URL je veza koja se ne menja; uvek otvara isti URL. Dinamički URL je veza koja se menja na osnovu izraza ili parametara koje ste naveli kada ga podesite. Izgrađen je sa dinamički procenjenim izrazima ili parametrima.

Slede primeri kada možete dodati statičku vezu u svoj narativ:

- U IF izrazu, možete koristiti URL u uslovnom sadržaju. Ako to učinite i metrika ne ispuni očekivanu vrednost, vaš link može poslati korisnika na viki sa listom najboljih praksi za poboljšanje metrike.
- Možete koristiti statički URL da biste kreirali vezu sa drugim listom na istoj kontrolnoj tabli, koristeći sledeće korake:
    1. Idite na list na koji želite da napravite vezu.
    2. Kopirajte URL tog lista.
    3. Vratite se u uređivač narativa i kreirajte vezu koristeći URL koji ste upravo kopirali.

Slede primeri kada možete dodati dinamičku vezu u svoj narativ:

- Da biste pretražili veb lokaciju sa upitom, koristeći sledeće korake.
    1. Kreirajte URL sa sledećim linkom.

        https://google.com?q=<<formatDate(now(),'yyyy-MM-dd')>>

Ova veza šalje upit Google-u sa tekstom za pretragu koji je procenjena vrednost sledećeg.

formatDate(now(), 'gggg-MM-dd')

Ako je vrednost now() 02/02/2020, onda link na vašem narativu sadrži https://google.com?q=2020-02-02.

- Da biste kreirali vezu koja ažurira parametar. Da biste to uradili, kreirajte ili uredite vezu i podesite URL na trenutnu kontrolnu tablu ili URL analize. Zatim dodajte izraz koji postavlja vrednost parametra na kraju, na primer #p.miParameter=12345.

  Pretpostavimo da je sledeća veza kontrolne table sa kojom počinjete.

  https://us-east-1.quicksight.aws.amazon.com/sn/analyses/00000000-1111-2222- 3333-44444444

  Ako dodate dodeljivanje vrednosti parametra, to izgleda ovako.

  https://us-east-1.quicksight.aws.amazon.com/sn/analyses/00000000-1111-2222- 3333-44444444#p.myParameter=12345

  Za više informacija o parametrima u URL-ovima, pogledajte Korišćenje parametara u URL-u.

Valkthrough: Koristite urednik narativnog izraza

Sledeći vodič pokazuje primer kako prilagoditi narativ. Za ovaj primer, koristimo period preko perioda računanja tipa.

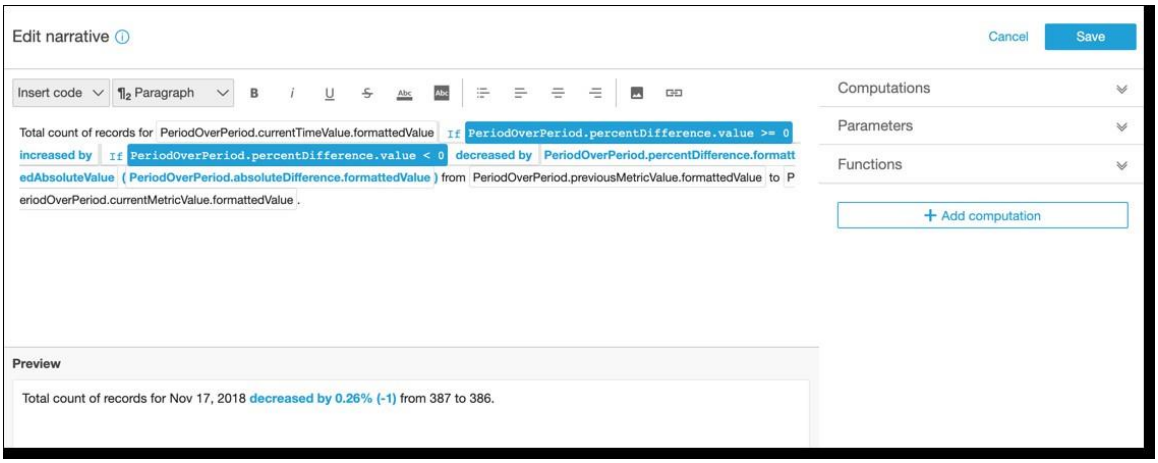
1. Počnite sa postojećom analizom. Dodajte uvid u period tokom perioda. Najlakši način da to uradite je da izaberete ikonu +, zatim Dodaj uvid, a zatim izaberite vrstu uvida sa liste. Da biste saznali koju vrstu računarskih uvida možete dodati kao autonarative, pogledajte Uvid koji uključuje autonarative.

   Nakon što izaberete vrstu uvida, izaberite Izaberi da biste kreirali vidžet. Da biste kreirali prazan narativ, zatvorite ovaj ekran bez izbora šablona. Da biste sledili ovaj primer, izaberite Period preko perioda.

   Ako ste izabrali vizuelni kada ste dodali uvid, bunari polja imaju unapred konfigurisana polja za datum, metriku i kategoriju. Oni dolaze iz vizualizacije koju ste izabrali kada ste kreirali uvid. Polja možete prilagoditi po potrebi.

   Možete samo da prilagodite narativ za novi ili postojeći vidžet za uvid (zasnovan na tekstu). Ne možete da dodate jedan u postojeći vizuelni (zasnovan na grafikonu), jer je to drugačija vrsta vidžeta.

2. Uredite narativ u uređivaču izraza tako što ćete izabrati vizuelni meni, a zatim izabrati Prilagodite narativ. Pojavljuje se sledeći ekran koji popunjava ceo prozor pretraživača osim menija Uvid.



U ovom kontekstu, Proračuni su unapred definisani proračuni (period-pre-period, period-to-date, stopa rasta, maks, min, top pokretači, i tako dalje) koje možete referencirati u svom šablonu da opišete svoje podatke. Trenutno, Insights podržava 13 različitih tipova proračuna koje možete dodati u svoj uvid. U ovom primeru, PeriodOverPeriod se dodaje podrazumevano jer smo izabrali predložak Period tokom perioda sa predloženog panela uvida.

3. Izaberite Dodaj računanje u donjem desnom uglu da biste dodali novi proračun, a zatim izaberite jedan sa liste. Za ovaj vodič izaberite Stopa rasta, a zatim izaberite Dalje.

4. Konfigurišite računanje tako što ćete izabrati broj perioda koje želite da izračunate. Podrazumevano je četiri, i to radi za naš primer. Opciono, možete da promenite ime računanja na vrhu ekrana. Međutim, za naše potrebe, ostavite ime nepromenjeno.

   > **NOTA**
   > Imena računanja koja kreirate su jedinstvena u okviru uvida. Možete uputiti više proračuna istog tipa u svom narativnom šablonu. Na primer, pretpostavimo da imate dve metrike, prihod od prodaje i prodate jedinice. Možete kreirati izračune stope rasta za svaku metriku ako imaju različita imena.

   Da biste nastavili, izaberite Dodaj.

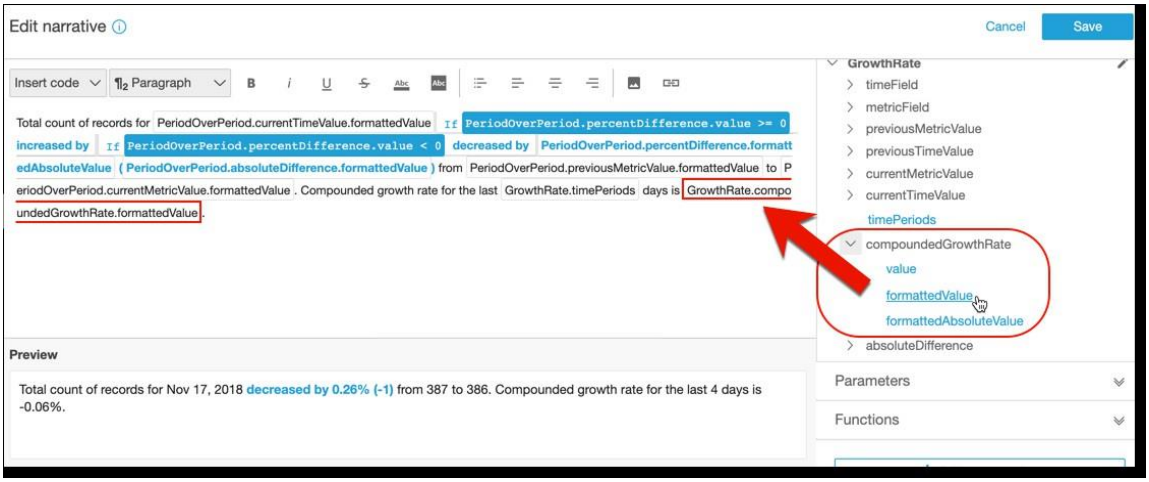
5. Proširi Proračuni na desnoj strani. Proračuni koji su deo narativnog prikaza na listi. U ovom slučaju, to je PeriodOverPeriod i GrovthRate.

6. U radnom prostoru dodajte sledeći tekst nakon završnog perioda: Složena stopa rasta za poslednji, a zatim dodajte razmak.

7. Zatim, da biste dodali računanje, ostavite kursor posle razmaka posle reči poslednji. Na desnoj strani, pod GrovthRate, izaberite izraz pod nazivom timePeriods (kliknite samo jednom da biste ga dodali).

   Time se ubacuje izraz GrovthRate.timePeriods, što je broj perioda koje ste postavili u konfiguraciji za GrovthRate.

8. Popunite rečenicu sa danima je (razmak pre i posle), i dodajte izraz GrovthRate.compoundedGrovthRate.formattedValue, nakon čega sledi period (.). Izaberite izraz sa liste, umesto da ga kucate. Međutim, možete urediti sadržaj izraza nakon što ga dodate.



> **NAPOMENA** Izraz formattedValue vraća niz koji je formatiran na osnovu formatiranja koje se primenjuje za metriku na terenu. Da biste izvršili metričku matematiku, umesto toga koristite vrednost,
> Koji vraća sirovu vrednost kao ceo broj ili decimalu.

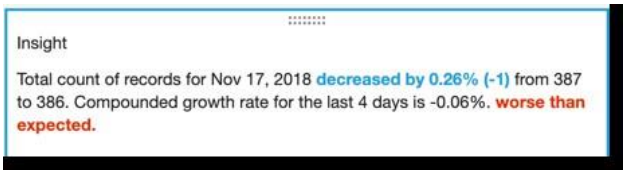
9. Dodajte uslovnu izjavu i oblikovanje. Postavite kursor na kraj šablona, nakon izraza formattedValue. Dodajte razmak ako je potrebno. Na traci menija Edit narativ, izaberite Insert code, a zatim izaberite Inline IF sa liste. Otvara se blok izraza.

10. Sa otvorenim blokom izraza, izaberite GrovthRate, compoundedGrovthRate, vrednost sa liste izraza. Unesite >0 na kraju izraza. Izaberite Sačuvaj. Ne pomerajte kursor još.

    Pojavljuje se upit za uslovni sadržaj; unesite bolje nego što se očekivalo! Zatim izaberite tekst koji ste upravo uneli i koristite traku sa alatkama za oblikovanje na vrhu da biste ga pretvorili u zeleno i podebljano.

11. Dodajte još jedan blok izraza za slučaj kada stopa rasta nije bila tako velika ponavljanjem prethodnog koraka. Ali ovaj put, neka bude <0 i unesite tekst gore nego što se očekivalo. Neka bude crvena umesto zelene.

12. Izaberite Sačuvaj. Prilagođeni narativ koji smo upravo kreirali trebalo bi da izgleda slično sledećem.



Urednik izraza vam pruža sofisticirani alat za prilagođavanje vaših narativa. Takođe možete da upućujete na parametre koje kreirate za analizu ili kontrolnu tablu i koristite skup ugrađenih funkcija za dalje prilagođavanje.

> **NOTA**
> Da biste kreirali prazan narativ, dodajte uvid koristeći ikonu +, a zatim dodajte uvide. Ali umesto da izaberete šablon, jednostavno zatvorite ekran.
>
> Najbolji način da započnete sa prilagođavanjem narativa je da koristite postojeće šablone da biste naučili sintaksu.

Rad sa autonarativnim proračunima

Koristite ovaj odeljak da biste razumeli koje su vam funkcije dostupne kada prilagođavate autonarativ. Potrebno je samo da prilagodite narativ ako želite da promenite ili nadogradite podrazumevani proračun.

Nakon što kreirate autonarativ, otvara se uređivač izraza. Takođe možete aktivirati uređivač izraza tako što ćete izabrati vizuelni meni, a zatim Prilagodite narativ. Da biste dodali računanje dok koristite editor izraza, izaberite + Dodaj računanje.

Možete koristiti sledeći izraz koda da biste izgradili svoj autonarativ. Oni su dostupni sa liste koja je označena Ubaci kod. Kodne izjave mogu da se prikazuju u liniji (u rečenici) ili kao blok (u listi).

- Izraz – Kreirajte sopstveni izraz koda.
- IF – Izraz IF koji uključuje izraz nakon procene uslova.
- For – A for Izjava koja se petlja kroz vrednosti.

Možete koristiti sledeće proračune da biste izgradili svoj autonarativ. Možete koristiti uređivač izraza bez uređivanja bilo koje sintakse, ali možete ga i prilagoditi ako želite. Da biste komunicirali sa sintaksom, otvorite računski vidžet u editoru autonarativnih izraza.

Teme

- Proračun donjih pokretača
- Najniže rangirano računanje
- Predviđanje sa ML-om
- Izračunavanje stope rasta
- Maksimalno računanje
- Izračunavanje metričkog poređenja
- Minimalno računanje
- Izračunavanje perioda preko perioda
- Period do danas izračunavanje
- Proračun najboljih pokretača
- Najbolje rangirano računanje
- Ukupno izračunavanje agregacije
- Izračunavanje jedinstvenih vrednosti

Proračun donjih pokretača

Proračun donjih pokretača broji traženi broj kategorija po datumu koji se nalaze na dnu skupa podataka autonaracije. Na primer, možete kreirati proračun da biste pronašli donja tri prodata proizvoda, po prihodima od prodaje.

Da biste koristili ovu funkciju, najmanje jedna dimenzija u polju Vreme dobro i najmanje jedna dimenzija u polju Kategorije.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Datum

Dimenzija datuma koju želite da rangirate.

Kategorija

Dimenzija kategorije koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje. Broj

pokretača

Broj rangiranih rezultata koje želite da prikažete. Naručite

po

Redosled koji želite da koristite, procenat razlike ili apsolutna razlika.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

NAPOMENA : Ovo su isti izlazni parametri kao i oni koji se vraćaju od strane top pokretača računanja.

- timeField – Iz vremenskog polja dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - timeGranularity – Granularnost vremenskog polja (DAY, YEAR, i tako dalje).
- categoryField – Iz polja Kategorije dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
- metricField – Iz polja Vrednosti.

    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- startTimeValue – Vrednost u dimenziji datuma.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.
- endTimeValue – Vrednost u dimenziji datuma.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Apsolutna vrednost formatirana poljem datetime.
- itemsCount – Broj stavki uključenih u ovo računanje.
- stavke: Donje pokretne stavke.
    - categoryField – Polje kategorije.
        - value – Vrednost (sadržaj) polja kategorije.
        - formattedValue – Formatirana vrednost (sadržaj) polja kategorije. Ako je polje null, ovo prikazuje 'NULL'. Ako je polje prazno, prikazuje se '(prazno)'.
    - currentMetricValue – Trenutna vrednost za metričko polje.
        - vrednost – Sirova vrednost.
        - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem
        - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
    - previousMetricValue – Prethodna vrednost za metričko polje.
        - vrednost – Sirova vrednost.
        - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem
        - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
    - percentDifference – Procentualna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.

- vrednost – Sirova vrednost izračunavanja procentualne razlike.
- formattedValue – Formatirana vrednost procentualne razlike (na primer, -42%).
- formattedAbsoluteValue – Formatirana apsolutna vrednost procentualne razlike (na primer, 42%).

- absoluteDifference – Apsolutna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
  - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja apsolutne razlike.
  - formattedValue – Apsolutna razlika formatirana podešavanjima u preferencijama formata metričkog polja.
  - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost razlike formatirana metričkim poljem.

Najniže rangirano računanje

Najniže rangirano računanje izračunava traženi broj kategorija po vrednosti koje se nalaze na dnu skupa podataka autonaracije. Na primer, možete kreirati proračun da biste pronašli donje tri države po prihodima od prodaje.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Kategorije.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Kategorija

Dimenzija kategorije koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje. Broj

rezultata

Broj rangiranih rezultata koje želite da prikažete.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

NAPOMENA : Ovo su isti izlazni parametri kao i oni koji su vraćeni od strane najbolje rangiranog računanja.

- categoryField – Iz polja Kategorije dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
- metricField – Iz polja Vrednosti.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- itemsCount – Broj stavki uključenih u ovo računanje.
- stavke: Najniže rangirane stavke.
    - categoryField – Polje kategorije.
        - value – Vrednost (sadržaj) polja kategorije.
        - formattedValue – Formatirana vrednost (sadržaj) polja kategorije. Ako je polje null, ovo prikazuje 'NULL'. Ako je polje prazno, prikazuje se '(prazno)'.
    - metricValue – Metričko polje.
        - vrednost – Sirova vrednost.
        - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
        - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.

Primer

Sledeći snimak ekrana prikazuje podrazumevanu konfiguraciju za proračun sa najnižim rangom.

Predviđanje sa ML-om

Izračunavanje prognoze sa ML-om predviđa buduće metrike zasnovane na obrascima prethodnih metrika po sezonalnosti. Na primer, možete kreirati proračun za predviđanje ukupnog prihoda za narednih šest meseci.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Vreme.

Za više informacija o radu sa prognozama, pogledajte Predviđanje i kreiranje šta-ako scenarija sa Insights.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Datum

Dimenzija datuma koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje. Periodi

napred

Broj vremenskih perioda u budućnosti koje želite da predvidite. Kreće se od 1 do 1.000. Periodi

unazad

Broj vremenskih perioda u prošlosti na koje želite da bazirate svoju prognozu. Kreće se od 0 do 1.000.

Sezonalnost

Broj sezona uključenih u kalendarsku godinu. Podrazumevano podešavanje, automatski detektuje ovo za vas. Kreće se od 1 do 180.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

- timeField – Iz vremenskog polja dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - timeGranularity – Granularnost vremenskog polja (DAY, YEAR, i tako dalje).
- metricField – Iz polja Vrednosti.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- metricValue – Vrednost u metričkoj dimenziji.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
    - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- timeValue – Vrednost u dimenziji datuma.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana po polju datuma.
- relativePeriodsToForecast – Relativni broj perioda između poslednjeg datuma i poslednjeg zapisa prognoze.

Izračunavanje stope rasta

Izračunavanje stope rasta upoređuje vrednosti u vremenskim periodima. Na primer, možete kreirati proračun da biste pronašli tromesečnu složenu stopu rasta za prodaju, izraženu u procentima.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Vreme.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Datum

Dimenzija datuma koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje. Broj perioda

Broj vremenskih perioda u budućnosti koje želite da koristite za izračunavanje stope rasta.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

- timeField – Iz vremenskog polja dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - timeGranularity – Granularnost vremenskog polja (DAY, YEAR, i tako dalje).
- metricField – Iz polja Vrednosti.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- previousMetricValue – Prethodna vrednost u metričkoj dimenziji.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.

- formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- previousTimeValue – Prethodna vrednost u datetime dimenziji.
- vrednost – Sirova vrednost.

- formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.
- compoundedGrowthRate – Procentualna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
  - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja procentualne razlike.
  - formattedValue – Formatirana vrednost procentualne razlike (na primer, -42%).
  - formattedAbsoluteValue – Formatirana apsolutna vrednost procentualne razlike (na primer, 42%).
- absoluteDifference – Apsolutna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
  - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja apsolutne razlike.
  - formattedValue – Apsolutna razlika formatirana podešavanjima u preferencijama formata metričkog polja.
  - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost razlike formatirana metričkim poljem.

Maksimalno računanje

Maksimalno izračunavanje pronalazi maksimalnu dimenziju po vrednosti. Na primer, možete kreirati proračun da biste pronašli mesec sa najvećim prihodom.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Vreme.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Datum

Dimenzija datuma koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

NAPOMENA : Ovo su isti izlazni parametri kao i oni koji se vraćaju minimalnim računanjem.

- timeField – Iz vremenskog polja dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - timeGranularity – Granularnost vremenskog polja (DAY, YEAR, i tako dalje).
- metricField – Iz polja Vrednosti.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- metricValue – Vrednost u metričkoj dimenziji.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
    - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- timeValue – Vrednost u dimenziji datetime.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.

Izračunavanje metričkog poređenja

Izračunavanje metričkog poređenja upoređuje vrednosti u različitim merama. Na primer, možete kreirati proračun da biste uporedili dve vrednosti, kao što je stvarna prodaja u poređenju sa prodajnim ciljevima.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Vreme dobro i najmanje dve mere u polju Vrednosti.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Datum

Dimenzija datuma koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje. Ciljna

vrednost

Polje koje želite da uporedite sa vrednošću.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

- timeField – Iz vremenskog polja dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - timeGranularity – Granularnost vremenskog polja (DAY, YEAR, i tako dalje).
- fromMetricField – Iz polja Vrednosti dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- fromMetricValue – Vrednost u metričkoj dimenziji.

    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
    - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- toMetricField – Iz polja Vrednosti dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- toMetricValue – Trenutna vrednost u metričkoj dimenziji.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
    - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- timeValue – Vrednost u dimenziji datetime.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.
- percentDifference – Procentualna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
    - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja procentualne razlike.
    - formattedValue – Formatirana vrednost procentualne razlike (na primer, -42%).
    - formattedAbsoluteValue – Formatirana apsolutna vrednost procentualne razlike (na primer, 42%).
- absoluteDifference – Apsolutna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
    - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja apsolutne razlike.
    - formattedValue – Apsolutna razlika formatirana podešavanjima u preferencijama formata metričkog polja.
    - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost razlike formatirana metričkim poljem.

Minimalno računanje

Minimalni proračun pronalazi minimalnu dimenziju po vrednosti. Na primer, možete kreirati proračun da biste pronašli mesec sa najnižim prihodom.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Vreme.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Datum

Dimenzija datuma koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

NAPOMENA : Ovo su isti izlazni parametri kao i oni koji se vraćaju maksimalnim računanjem.

- timeField – Iz vremenskog polja dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - timeGranularity – Granularnost vremenskog polja (DAY, YEAR, i tako dalje).
- metricField – Iz polja Vrednosti.

- name – Formatirano ime za prikaz polja.
- aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).

- metricValue – Vrednost u metričkoj dimenziji.
  - vrednost – Sirova vrednost.
  - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
  - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- timeValue – Vrednost u dimenziji datetime.
  - vrednost – Sirova vrednost.
  - formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.

Izračunavanje perioda preko perioda

Izračunavanje perioda tokom perioda upoređuje vrednosti iz dva različita vremenska perioda. Na primer, možete kreirati proračun da biste saznali koliko se prodaja povećala ili smanjila u odnosu na prethodni vremenski period.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Vreme.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Datum

Dimenzija datuma koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

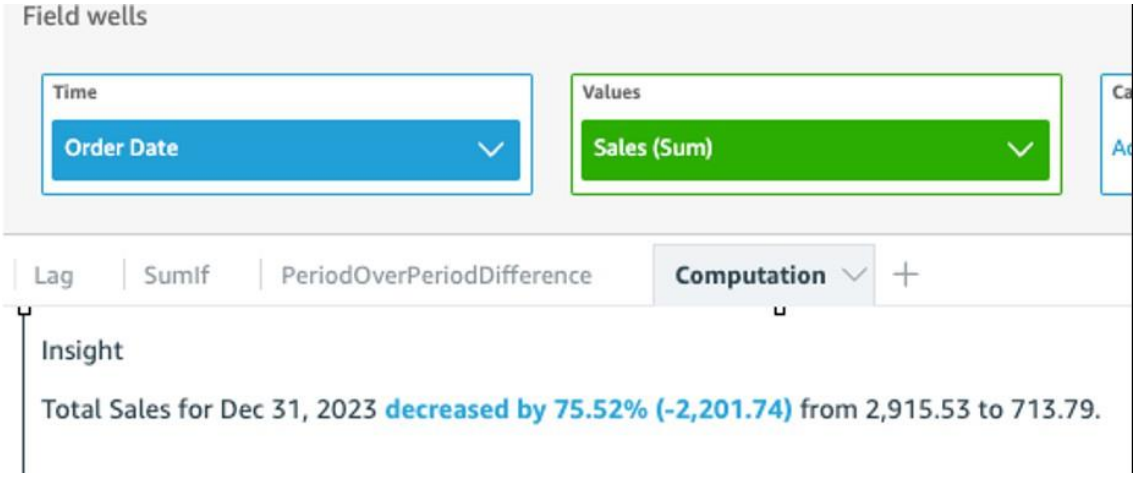
- timeField – Iz vremenskog polja dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - timeGranularity – Granularnost vremenskog polja (DAY, YEAR, i tako dalje).
- metricField – Iz polja Vrednosti.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- previousMetricValue – Prethodna vrednost u metričkoj dimenziji.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
    - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- previousTimeValue – Prethodna vrednost u datetime dimenziji.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.
- currentMetricValue – Trenutna vrednost u metričkoj dimenziji.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
    - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- currentTimeValue – Trenutna vrednost u dimenziji datetime.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.

- percentDifference – Procentualna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
    - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja procentualne razlike.
    - formattedValue – Formatirana vrednost procentualne razlike (na primer, -42%).
    - formattedAbsoluteValue – Formatirana apsolutna vrednost procentualne razlike (na primer, 42%).
- absoluteDifference – Apsolutna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
    - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja apsolutne razlike.
    - formattedValue – Apsolutna razlika formatirana podešavanjima u preferencijama formata metričkog polja.
    - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost razlike formatirana metričkim poljem.

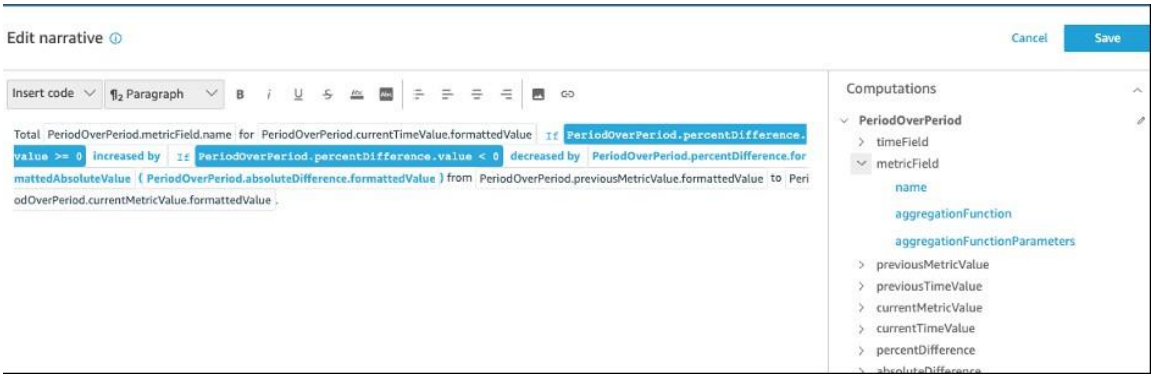
Primer

Da biste kreirali period preko perioda računanja

1. U analizi koju želite da promenite, izaberite Dodaj uvid.
2. Za Tip računanja izaberite Period preko perioda, a zatim izaberite Izaberi.
3. U novom uvidu koji ste kreirali, dodajte polja dimenzija vremena i vrednosti koja želite da uporedite. Na slici ispod, Order Date i Sales (Sum) se dodaju u uvid. Sa ova dva polja izabrana, Insights prikazuje prodaju od početka godine u poslednjem mesecu i procentualnu razliku u odnosu na prethodni mesec.



4. (Opciono) Da biste dodatno prilagodili uvid, otvorite vizuelni meni i izaberite Prilagodite narativ. U prozoru Edit narative koji se pojavi, prevucite i ispustite polja koja su vam potrebna sa liste Računanje, a zatim izaberite Sačuvaj.



Period do danas izračunavanje

Period do danas izračunavanje procenjuje vrednosti za određeni period do danas. Na primer, možete kreirati proračun da biste saznali koliko ste zaradili u prodaji od početka godine.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Vreme.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Datum

Dimenzija datuma koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje. Vremenska

granularnost

Granularnost datuma koji želite da koristite za izračunavanje, na primer od godine do danas.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

- timeField – Iz vremenskog polja dobro.
  - name – Formatirano ime za prikaz polja.
  - timeGranularity – Granularnost vremenskog polja (DAY, YEAR, i tako dalje).
- metricField – Iz polja Vrednosti.
  - name – Formatirano ime za prikaz polja.
  - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- previousMetricValue – Prethodna vrednost u metričkoj dimenziji.
  - vrednost – Sirova vrednost.
  - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
  - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- previousTimeValue – Prethodna vrednost u datetime dimenziji.
  - vrednost – Sirova vrednost.
  - formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.

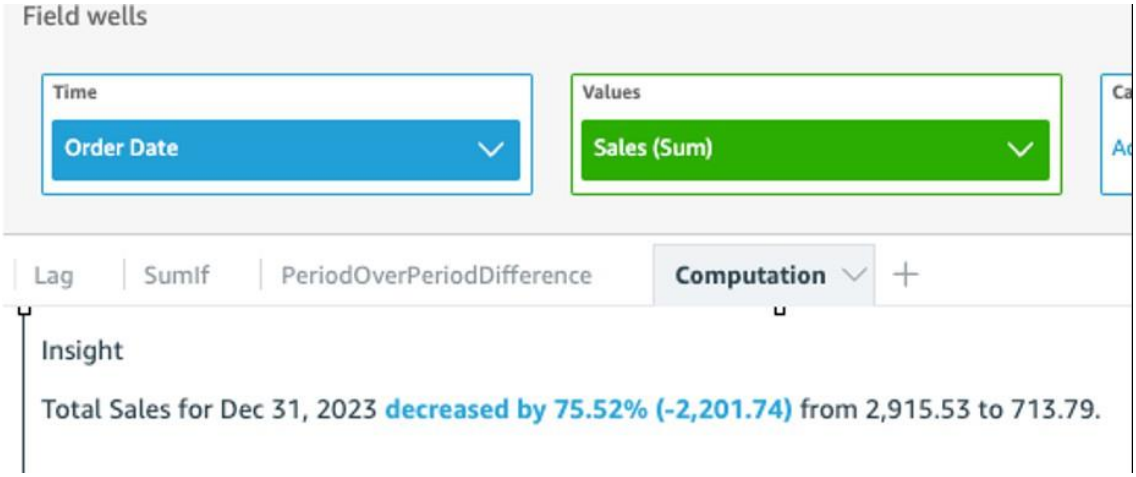
- currentMetricValue – Trenutna vrednost u metričkoj dimenziji.
  - vrednost – Sirova vrednost.
  - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
  - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
- currentTimeValue – Trenutna vrednost u dimenziji datetime.
  - vrednost – Sirova vrednost.
  - formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.
- periodGranularity – Periodska granularnost za ovo izračunavanje (MESEC, GODINA, i tako dalje).
- percentDifference – Procentualna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
  - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja procentualne razlike.
  - formattedValue – Formatirana vrednost procentualne razlike (na primer, -42%).
  - formattedAbsoluteValue – Formatirana apsolutna vrednost procentualne razlike (na primer, 42%).
- absoluteDifference – Apsolutna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
  - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja apsolutne razlike.
  - formattedValue – Apsolutna razlika formatirana podešavanjima u preferencijama formata metričkog polja.
  - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost razlike formatirana metričkim poljem.

Primer

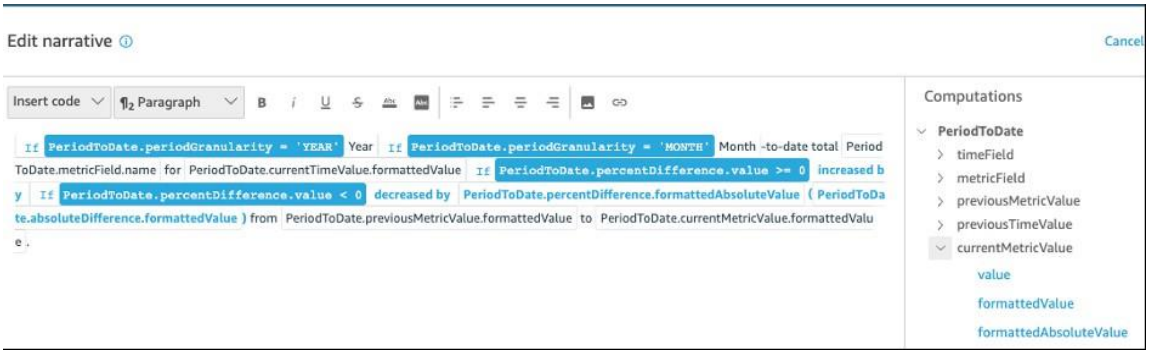
Da biste kreirali obračunavanje perioda do danas

1. U analizi koju želite da promenite, izaberite Dodaj uvid.
2. Za Tip računanja izaberite Period do danas, a zatim izaberite Izaberi.

3. U novom uvidu koji ste kreirali dodajte polja vremenske dimenzije i dimenzije vrednosti koja želite da uporedite. Na slici ispod, Order Date i Sales (Sum) se dodaju u uvid. Sa ova dva polja izabrana, Insights prikazuje prodaju od početka godine u poslednjem mesecu i procentualnu razliku u odnosu na prethodni mesec.



4. (Opciono) Da biste dodatno prilagodili uvid, otvorite vizuelni meni i izaberite Prilagodite narativ. U prozoru Edit narative koji se pojavi, prevucite i ispustite polja koja su vam potrebna sa liste Računanje, a zatim izaberite Sačuvaj.



Proračun najboljih pokretača

Proračun top pokretača broji traženi broj kategorija po datumu koji se nalaze na vrhu skupa podataka autonaracije. Na primer, možete kreirati proračun da biste pronašli najbolje proizvode po prihodima od prodaje za određeni vremenski period.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Vreme dobro i najmanje jedna dimenzija u polju Kategorije.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Kategorija

Dimenzija kategorije koju želite da

rangirate. Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje. Broj

rezultata

Broj top rang stavki koje želite da pronađete.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

NAPOMENA : Ovo su isti izlazni parametri kao i oni koji se vraćaju od strane proračuna donjih pokretača.

- timeField – Iz vremenskog polja dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - timeGranularity – Granularnost vremenskog polja (DAY, YEAR, i tako dalje).
- categoryField – Iz polja Kategorije dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
- metricField – Iz polja Vrednosti.

        - name – Formatirano ime za prikaz polja.
        - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
    - startTimeValue – Vrednost u dimenziji datuma.
        - vrednost – Sirova vrednost.
        - formattedValue – Vrednost formatirana po datumu i vremenu polju.
    - endTimeValue – Vrednost u dimenziji datuma.
        - vrednost – Sirova vrednost.
        - formattedValue – Apsolutna vrednost formatirana poljem datetime.
    - itemsCount – Broj stavki uključenih u ovo računanje.
    - stavke: Top pokretne stavke.
        - categoryField – Polje kategorije.
            - value – Vrednost (sadržaj) polja kategorije.
            - formattedValue – Formatirana vrednost (sadržaj) polja kategorije. Ako je polje null, ovo prikazuje 'NULL'. Ako je polje prazno, prikazuje se '(prazno)'.
        - currentMetricValue – Trenutna vrednost za metričko polje.
            - vrednost – Sirova vrednost.
            - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
            - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
        - previousMetricValue – Prethodna vrednost za metričko polje.
            - vrednost – Sirova vrednost.
            - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
            - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.
        - percentDifference – Procentualna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.

- vrednost – Sirova vrednost izračunavanja procentualne razlike.
- formattedValue – Formatirana vrednost procentualne razlike (na primer, -42%).
- formattedAbsoluteValue – Formatirana apsolutna vrednost procentualne razlike (na primer, 42%).

- absoluteDifference – Apsolutna razlika između trenutne i prethodne vrednosti metričkog polja.
  - vrednost – Sirova vrednost izračunavanja apsolutne razlike.
  - formattedValue – Apsolutna razlika formatirana podešavanjima u preferencijama formata metričkog polja.
  - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost razlike formatirana metričkim poljem.

Najbolje rangirano računanje

Najbolje rangirani proračun pronalazi dimenzije najvišeg rangiranja po vrednosti. Na primer, možete kreirati proračun da biste pronašli prve tri države po prihodima od prodaje.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Kategorije.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Kategorija

Dimenzija kategorije koju želite da rangirate.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje. Broj

rezultata

Broj top rangiranih stavki koje želite da pronađete.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

NAPOMENA : Ovo su isti izlazni parametri kao i oni koji se vraćaju od strane najniže rangiranog računanja.

- categoryField – Iz polja Kategorije dobro.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
- metricField – Iz polja Vrednosti.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- itemsCount – Broj stavki uključenih u ovo računanje.
- stavke: Najbolje rangirane stavke.
    - categoryField – Polje kategorije.
        - value – Vrednost (sadržaj) polja kategorije.
        - formattedValue – Formatirana vrednost (sadržaj) polja kategorije. Ako je polje null, ovo prikazuje 'NULL'. Ako je polje prazno, prikazuje se '(prazno)'.
    - metricValue – Metričko polje.
        - vrednost – Sirova vrednost.
        - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
        - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.

Ukupno izračunavanje agregacije

Ukupno izračunavanje agregacije stvara ukupan iznos vrednosti. Na primer, možete kreirati proračun da biste pronašli ukupan prihod.

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Vreme dobro i najmanje jedna mera u polju Vrednosti dobro.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Vrednost

Agregirana mera na kojoj se zasniva računanje.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

- categoryField – Polje kategorije.
    - name – Ime za prikaz polja kategorije.
- metricField – Iz polja Vrednosti.
    - name – Formatirano ime za prikaz polja.
    - aggregationFunction – Agregacija koja se koristi za metriku (SUM, AVG, i tako dalje).
- totalAggregate – Ukupna vrednost agregacije metrika.
    - vrednost – Sirova vrednost.
    - formattedValue – Vrednost formatirana metričkim poljem.
    - formattedAbsoluteValue – Apsolutna vrednost formatirana metričkim poljem.

Izračunavanje jedinstvenih vrednosti

Izračunavanje jedinstvenih vrednosti broji jedinstvene vrednosti u polju kategorije. Na primer, možete kreirati proračun da biste brojali broj jedinstvenih vrednosti u dimenziji, kao što je koliko kupaca imate

Da biste koristili ovu funkciju, potrebna vam je najmanje jedna dimenzija u polju Kategorije.

Parametri

Ime

Jedinstveno opisno ime koje dodeljujete ili menjate. Ime se dodeljuje ako ne kreirate svoje. Ovo možete urediti kasnije.

Kategorija

Dimenzija kategorije koju želite da rangirate.

Računski izlazi

Svaka funkcija generiše skup izlaznih parametara. Ove izlaze možete dodati u autonarativ da biste prilagodili ono što prikazuje. Takođe možete dodati svoj prilagođeni tekst.

Da biste pronašli izlazne parametre, otvorite karticu Proračuni na desnoj strani i pronađite proračun koji želite da koristite. Imena proračuna potiču od imena koje navedete kada kreirate uvid. Izaberite izlazni parametar tako što ćete kliknuti na njega samo jednom. Ako kliknete dva puta, dodate isti izlaz dva puta. Stavke prikazane podebljanim slovima mogu se koristiti u naraciji.

- categoryField – Polje kategorije.
    - name – Ime za prikaz polja kategorije.
- uniqueGroupValuesCount – Broj jedinstvenih vrednosti uključenih u ovo računanje.

Predviđanje i kreiranje šta-ako scenarija sa Insights

Koristeći predviđanje sa ML-om, možete predvideti svoje ključne poslovne metrike sa jednostavnošću point-and-click. Nije potrebna stručnost za mašinsko učenje. Ugrađeni ML algoritam u Insights je dizajniran za rukovanje složenim scenarijima iz stvarnog sveta. Insights koristi mašinsko učenje kako bi pružio pouzdanije prognoze nego što su dostupne tradicionalnim sredstvima.

Na primer, pretpostavimo da ste poslovni menadžer. Pretpostavimo da želite da predvidite prodaju da biste videli da li ćete ispuniti svoj cilj do kraja godine. Ili, pretpostavimo da očekujete da će za dve nedelje doći do velikog posla i želite da znate kako će to uticati na vašu ukupnu prognozu.

Možete predvideti prihod vašeg poslovanja sa više nivoa sezonalnosti (na primer, prodaja sa nedeljnim i kvartalnim trendovima). Uvid automatski isključuje anomalije u podacima (na primer, skok u prodaji zbog pada cene ili promocije) da utiču na prognozu. Takođe ne morate da čistite i ponovo pripremate podatke sa nedostajućim vrednostima, jer Insights automatski obrađuje to. Pored toga, sa predviđanjem sa ML-om, možete izvršiti interaktivne analize šta ako da biste odredili putanju rasta koja vam je potrebna da biste ispunili poslovne ciljeve.

Korišćenje prognoza i šta-ako scenarija

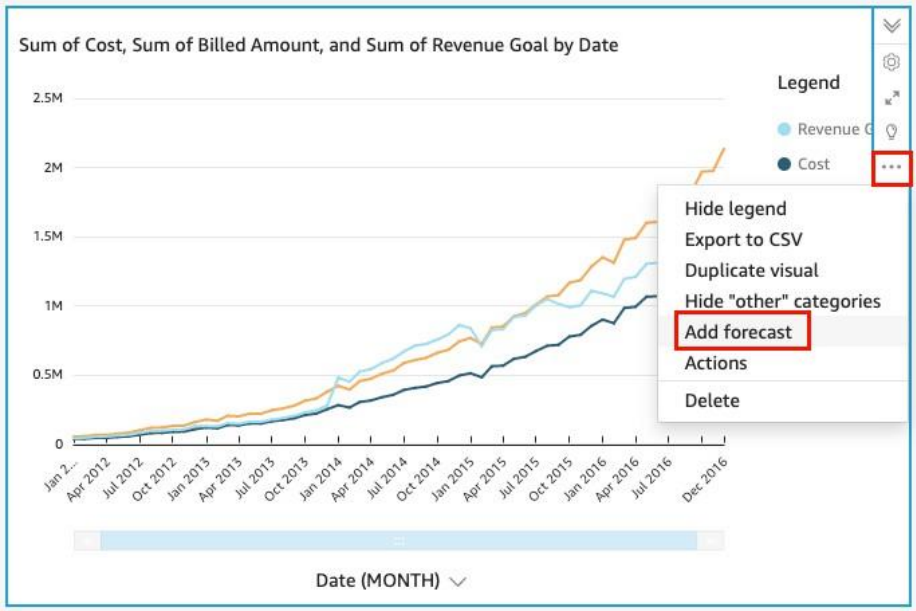
Možete dodati vidžet za predviđanje postojećoj analizi i objaviti ga kao kontrolnu tablu. Da biste analizirali scenarije šta-ako, koristite analizu, a ne kontrolnu tablu. Sa predviđanjem ML-a, Insights vam omogućava da predvidite složene, stvarne scenarije kao što su podaci sa višestrukom sezonalnošću. Automatski isključuje izuzetne vrednosti koje identifikuje i pripisuje nedostajuće vrednosti.

Koristite sledeću proceduru da biste dodali grafičku prognozu u svoju analizu i istražili šta ako scenarije.

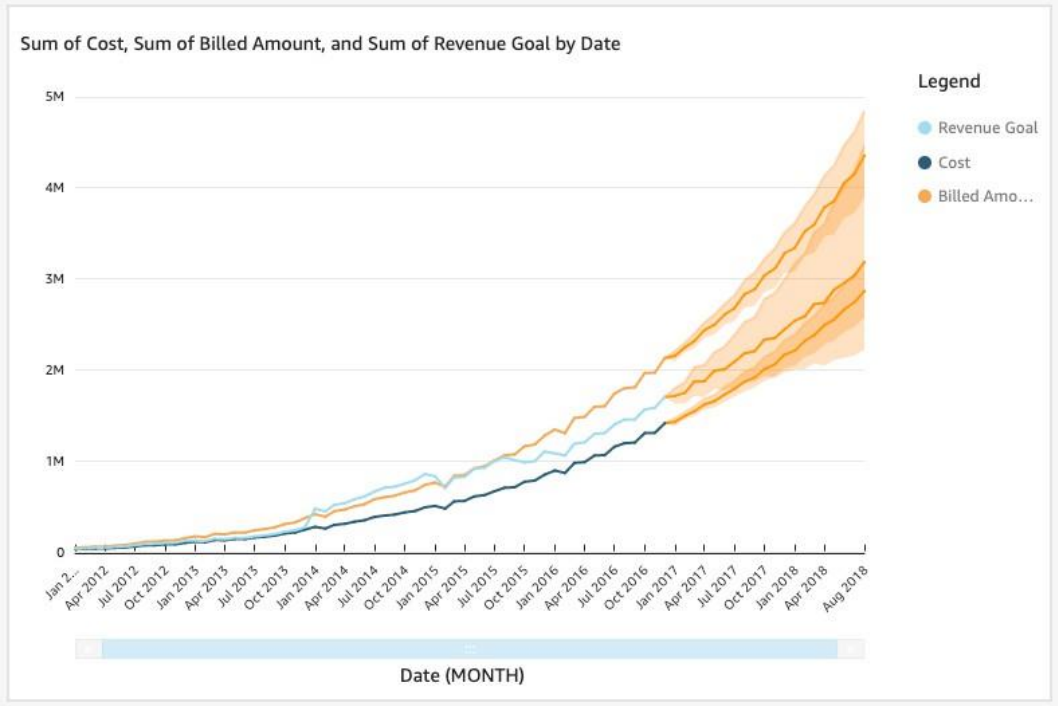
Iako je sledeći postupak za grafičko predviđanje, takođe možete dodati prognozu kao narativ u vidžetu za uvid. Da biste saznali više, pogledajte Kreiranje autonarativa pomoću Insights-a.

Da biste dodali grafičku prognozu u analizu

1. Kreirajte vizuelni prikaz koji koristi jedno polje datuma i do tri metrike (mere).
2. U meniju u gornjem desnom uglu vizuelnog prikaza, izaberite ikonu Opcije menija (tri tačke), a zatim izaberite Dodaj prognozu.



Insights automatski analizira istorijske podatke koristeći ML i prikazuje grafičku prognozu za narednih 14 perioda. Svojstva prognoze primenjuju se na sve metrike u vašem vizuelnom prikazu. Ako želite pojedinačne prognoze za svaku metriku, razmislite o kreiranju posebnog vizuelnog za svaku metriku i dodavanju prognoze za svaku metriku.



3. Na panelu Svojstva prognoze sa leve strane, prilagodite jedno ili više od sledećih podešavanja:

    - Dužina prognoze – Podesite periode unapred do prognoze, ili podesite periode unazad da biste tražili obrasce na kojima ćete bazirati prognozu.
    - Interval predviđanja – Podesite procenjeni opseg za prognozu. To menja koliko je širok opseg mogućnosti oko predviđene linije.
    - Sezonalnost – Podesite broj vremenskih perioda koji su uključeni u predvidljivi sezonski obrazac podataka. Opseg je 1–180, a podrazumevano podešavanje je Automatski.
    - Granice prognoze – Podesite minimalnu i/ili maksimalnu vrednost prognoze kako biste sprečili da vrednosti prognoze idu iznad ili ispod određene vrednosti. Na primer, ako vaše predviđanje predviđa da će broj novih zaposlenih kompanija u narednom mesecu biti negativan

Brojevi, možete podesiti prognozu granica minimum na nulu. Ovo zaustavlja predviđene vrednosti da ikada idu ispod nule.

Da biste sačuvali promene, izaberite Primeni.

Ako vaša prognoza sadrži više metrika, možete izolovati jednu od prognoza tako što ćete izabrati bilo gde unutar narandžaste trake. Kada to uradite, ostale prognoze nestaju. Ponovo izaberite izolovani opseg prognoze da bi se ponovo pojavili.

4. Analizirajte šta-ako scenarije tako što ćete izabrati predviđenu tačku podataka (u narandžastom pojasu) na grafikonu, a zatim izabrati analizu šta-ako iz kontekstnog menija.

   Na levoj strani se otvara panel za analizu šta-ako. Podesite sledeće opcije:

   - Scenario – Postavite cilj za datum, ili postavite cilj za vremenski opseg.
   - Datumi – Ako postavljate cilj za određeni datum, unesite taj datum ovde. Ako koristite vremenski opseg, podesite datum početka i završetka.
   - Target – Postavite ciljnu vrednost za metriku.

   Uvid prilagođava prognozu kako bi ispunio cilj.

   NAPOMENA : Opcija analize šta-ako nije dostupna za višestruke metričke prognoze. Ako želite da izvršite scenario šta-ako na vašoj prognozi, vaš vizuelni treba da sadrži samo jednu metriku.

5. Zadržite izmene tako što ćete izabrati Appli. Da biste ih odbacili, zatvorite panel za analizu šta-ako.

   Ako zadržite svoje promene, videćete novu prognozu prilagođenu za cilj, zajedno sa originalnom prognozom bez šta-ako.

   Analiza šta-ako je predstavljena na vizuelnom kao tačka na metričkoj liniji. Možete da pređete preko tačaka podataka na liniji predviđanja da biste videli detalje.

Evo još stvari koje možete da uradite:

- Da biste komunicirali sa ili uklonili analizu šta-ako, izaberite tačku na metričkoj liniji.
- Da biste kreirali dodatne scenarije šta-ako, zatvorite analizu šta-ako pre nego što izaberete novu tačku na liniji.

NAPOMENA Šta ako analize mogu postojati samo unutar analize, a ne unutar kontrolne table.

Delite i pretplatite se na podatke u Insights

Preduslovi

- Imate jednu od ovih licenci:
    - (Za kreiranje analiza i kontrolnih tabli) Uvid Autor
    - (Da biste videli kontrolne table) Uvid čitač
- Imate dozvolu za prikaz sadržaja.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
    - Pogledaj analitičke podatke
    - Pogledaj klasične WFM podatke
    - Pogledaj QM podatke
    - Pogledaj WFM podatke
- (Za kreiranje analiza i kontrolnih tabli) Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- (Za deljenje kontrolnih tabli) Imate dozvolu za deljenje sadržaja.

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table

Kontrolna *tabla* je snimak analize samo za čitanje koji možete podeliti sa drugim korisnicima Insights u svrhu izveštavanja. Kontrolna tabla čuva konfiguraciju analize u trenutku kada je objavite, uključujući stvari kao što su filtriranje, parametri, kontrole i redosled sortiranja. Podaci koji se koriste za analizu nisu zarobljeni kao deo kontrolne table. Kada pogledate kontrolnu tablu, ona odražava trenutne podatke u skupovima podataka koje koristi analiza.

Kada delite kontrolnu tablu, određujete koji ljudi imaju pristup njoj. Ljudi koji su gledaoci kontrolne table mogu pregledati i filtrirati podatke kontrolne table. Svi izbori filtera, kontrola ili sortiranja koje ljudi primenjuju tokom pregleda kontrolne table postoje samo dok gledaju kontrolnu tablu i ne čuvaju se nakon što je zatvorena.
Ljudi koji su vlasnici kontrolne table mogu uređivati i dijeliti kontrolnu tablu i opciono mogu uređivati i dijeliti analizu.

Teme u ovom odeljku

Koristite sledeće stranice da biste saznali kako da objavljujete i delite kontrolne table, pretplatite se na upozorenja o pragu i šaljete i pretplatite se na izveštaje e-pošte na kontrolnoj tabli.

1610

- Podelite analizu uvida
- Objavite kontrolnu tablu Insights
- Podelite kontrolnu tablu Insights
- Pretplatite se na izveštaje e-pošte u Insights
- Štampajte kontrolnu tablu ili analizu u Insights
- Izvoz Insights analize ili kontrolne table kao PDF-ove
- Kodovi grešaka za neuspele poslove izvoza PDF-a
- Organizujte sredstva u fascikle za uvid

Podelite analizu uvida

Analizu možete podeliti sa drugim ljudima tako što ćete im poslati e-poštu, što olakšava saradnju i širenje nalaza.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
    - Pogledaj analitičke podatke
    - Pogledaj klasične WFM podatke
    - Pogledaj QM podatke
    - Pogledaj WFM podatke
- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- Imate dozvolu za deljenje sadržaja.
- Napravili ste analizu. Pogledajte Započnite analizu u Insights za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

Podelite analizu

Analize možete deliti samo sa ljudima ili grupama koje su na vašem nalogu Insights.

1. Kliknite na dugme **File** (gornji levi ugao stranice) i izaberite **Share**. Otvara **se prozor Share analize** .
2. Unesite ime osobe ili grupe koju želite da podelite u polje Unesite **korisničko ime, grupu ili adresu** e-pošte. Pretraga vraća bilo kog korisnika, grupu ili adresu e-pošte koja sadrži vaš termin za pretragu. Pretraživanje je osjetljivo na velika i mala slova, a džokeri nisu podržani.

   > **NAPOMENA** Da biste podelili analizu sa svim korisnicima, unesite **AllUsersGroup**. Da biste podelili analizu sa ljudima na osnovu podataka o proizvodu koje imaju dozvolu za pregled, unesite VFMUsersGroup **,** KMUsersGroup **ili**AnaliticsUsersGroup .

3. Kliknite na dugme **Share**. Ljudi sa kojima ste podelili analizu dobijaju e-poštu sa linkom na analizu. Grupe ne primaju e-poštu sa pozivnicom.

Pogledajte koji korisnici ili grupe imaju pristup analizi

1. Kliknite **File** (gornji levi ugao vizuelnog prikaza) i izaberite **Share**. Otvara **se prozor Share analize** .
2. Kliknite na dugme **Upravljanje dozvolama** za analizu. Stranica **Upravljanje dozvolama** za analizu navodi ljude i grupe koji mogu pristupiti analizi.

Opoziv pristupa analizi

1. Kliknite **File** (gornji levi ugao vizuelnog prikaza) i izaberite **Share**. Otvara **se prozor Share analize** .
2. Kliknite na dugme **Upravljanje dozvolama** za analizu. Stranica **Upravljanje dozvolama** za analizu navodi ljude i grupe koji mogu pristupiti analizi.
3. Kliknite na ikonu kante za smeće pored osobe ili grupe koju želite da uklonite. Opoziv korisničkog pristupa Prozor se otvara.
4. Kliknite na dugme **Potvrdi**.

Srodne teme

- Započnite analizu u Insights
- Podelite kontrolnu tablu Insights

Objavite kontrolnu tablu Insights

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
    - Pogledaj analitičke podatke
    - Pogledaj klasične WFM podatke
    - Pogledaj QM podatke
    - Pogledaj WFM podatke
- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- Imate dozvolu za deljenje sadržaja.
- Kreirali ste analizu za objavljivanje kao kontrolnu tablu. Pogledajte Započnite analizu u Insights za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > analize > Kliknite na analizu

Kada objavite analizu, ta analiza postaje kontrolna tabla sa kojom drugi ljudi na nalogu Insights vaše organizacije mogu da dele i komuniciraju sa njima. Kada objavite interaktivni list, taj list postaje interaktivna kontrolna tabla sa kojom korisnici mogu da komuniciraju.

Procedura

Objavite kontrolnu tablu

Preimenovana kontrolna tabla zadržava svoju bezbednost i e-mail podešavanja izveštaja.

1. Kliknite na dugme **Objavi** (gornji desni ugao stranice). Otvara se **prozor Objavi kontrolnu tablu** .
2. Izvršite jednu od sledećih radnji:
    - Da biste kreirali novu kontrolnu tablu, izaberite **Objavi novu kontrolnu tablu kao**, a zatim unesite ime kontrolne table.

- Da biste zamenili postojeću kontrolnu tablu, uradite jedno od sledećeg. Možete zameniti samo kontrolne table koje ste kreirali. Zamena kontrolne table ažurira ga bez promene bezbednosti ili podešavanja izveštaja e-poštom.
  - Da biste ga ažurirali svojim promenama, izaberite **Zamenite postojeću kontrolnu tablu** , a zatim izaberite kontrolnu tablu sa liste.
  - Da biste ga preimenovali, izaberite **Zamenite postojeću kontrolnu tablu**, izaberite kontrolnu tablu sa liste, a zatim kliknite na dugme **Preimenuj**. Unesite novo ime da biste preimenovali postojeću kontrolnu tablu. Kada preimenujete kontrolnu tablu, ona takođe čuva sve promene koje ste napravili u analizi.

3. (Opciono) Da biste objavili samo neke od listova na kontrolnoj tabli, kliknite na dugme **Svi listovi izabrani**, a zatim obrišite polje za potvrdu pored listova koje ne želite da delite.

   Ako zamenjujete postojeću kontrolnu tablu, listovi koji su već objavljeni na postojećoj kontrolnoj tabli su unapred odabrani u padajućem meniju. Možete da izaberete ili poništite izbor listova sa ove liste.

4. (Opciono) Proširiti **Napredne opcije** objavljivanja. Ove opcije su dostupne ako je najmanje jedan list na novoj kontrolnoj tabli interaktivni list.

   > **NAPOMENA** Ovo je prozor koji se može pomerati. Pomerite se nadole u prozoru **Objavi kontrolnu tablu** da biste videli sve opcije.

   Postoje neke opcije koje možete isključiti kako biste pojednostavili iskustvo za ovu kontrolnu tablu, na sledeći način:

   - U odeljku **Opcije** kontrolne table:
     - Da biste prikazali pojednostavljeni prikaz, ostavite **Proširi vrh kontrola lista po defaultu** obrisan. Ovo je podrazumevano onemogućeno. Da prikažete kontrole po defaultu, izaberite ovu opciju.
     - Da biste omogućili gledaocima kontrolne table da sami filtriraju podatke, izaberite **Omogući ad hoc filtriranje**. Ako kreiraju sopstvene filtere, filteri postoje samo dok korisnik pregledava kontrolnu tablu. Filteri se ne mogu sačuvati ili ponovo koristiti.
     - Jasno **Omogući on-lebdeći tooltip** da isključite tooltips.
   - U odeljku **Vizuelne opcije** :
     - Da biste isključili mogućnost da uvećate vizuelne da popuni ekran, jasno Omogući **maksimizirati vizuelnu opciju**.
     - Da biste u potpunosti isključili vizuelni meni, obrišite **Omogući vizuelni meni**.

1614

        - Ako gledaoci kontrolne table ne moraju da preuzimaju podatke sa vizuelnih elemenata na kontrolnoj tabli, obrišite **opciju Omogući opcije** preuzimanja. CSV datoteka sadrži samo ono što je trenutno vidljivo u vizuelnom prikazu u trenutku kada ga preuzmu. Gledalac preuzima podatke pomoću vizuelnog menija na svakom pojedinačnom vizuelnom prikazu.
    - U **Opcije** tačke podataka sekcija:
        - Ako vaša kontrolna tabla ne nudi hijerarhije polja za bušenje, obrišite **Omogući bušenje gore / dole**.
        - Da biste isključili opise alata koji se pojavljuju kada čitalac klikne na tačku podataka, obrišite **Omogući na kliku tooltip**.
        - Da biste isključili kontrole sortiranja, obrišite Omogući **opcije** sortiranja.
5. Kliknite na dugme **Objavi kontrolnu tablu**. Ako ste preimenovali postojeću kontrolnu tablu, vrh ekrana se osvežava da bi prikazao novo ime.

Srodne teme

- Podelite analizu uvida
- Kopirajte kontrolnu tablu Insights
- Izbrišite kontrolnu tablu Insights
- Podelite kontrolnu tablu Insights

Kopirajte kontrolnu tablu Insights

Kada kopirate kontrolnu tablu, kreirate novu analizu sa kopirane kontrolne table. Zatim možete sarađivati na tome deleći novu analizu sa drugim ljudima. Na primer, možete sačuvati proizvodnu verziju kontrolne table, a istovremeno razvijati ili testirati novu verziju.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
    - Pogledaj analitičke podatke
    - Pogledaj klasične WFM podatke

    - Pogledaj QM podatke
    - Pogledaj WFM podatke
- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- Imate pristup suvlasnika ili Sačuvaj kao privilegije za kontrolnu tablu koju želite da kopirate.

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

Procedura

Kopirajte kontrolnu tablu

1. Kliknite na dugme **Sačuvaj kao** (ikona diskete u gornjem desnom uglu stranice). Sačuvaj kao analizu Prozor se otvara.
2. Unesite ime za kopiju u **polje Ime** analize.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kontrolna tabla koju ste kopirali otvara se kao analiza. Odavde možete urediti novu analizu i podeliti je sa drugim ljudima. Pogledajte Objavljivanje kontrolne table uvida.

Srodne teme

- Podelite kontrolnu tablu Insights
- Podelite analizu uvida
- Objavite kontrolnu tablu Insights

Izbrišite kontrolnu tablu Insights

Trajno uklonite kontrolnu tablu sa svog naloga i svih povezanih foldera. Pristup izbrisanoj kontrolnoj tabli više neće biti moguć. Možete izbrisati samo kontrolne table koje posedujete ili suvlasnik.

Preduslov

- Imate licencu Insights Author.
- Imate dozvolu za prikaz sadržaja.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:

- Pogledaj analitičke podatke
- Pogledaj klasične WFM podatke
- Pogledaj QM podatke
- Pogledaj WFM podatke

- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- Vi ste vlasnik ili suvlasnik kontrolne table koju želite da izbrišete.

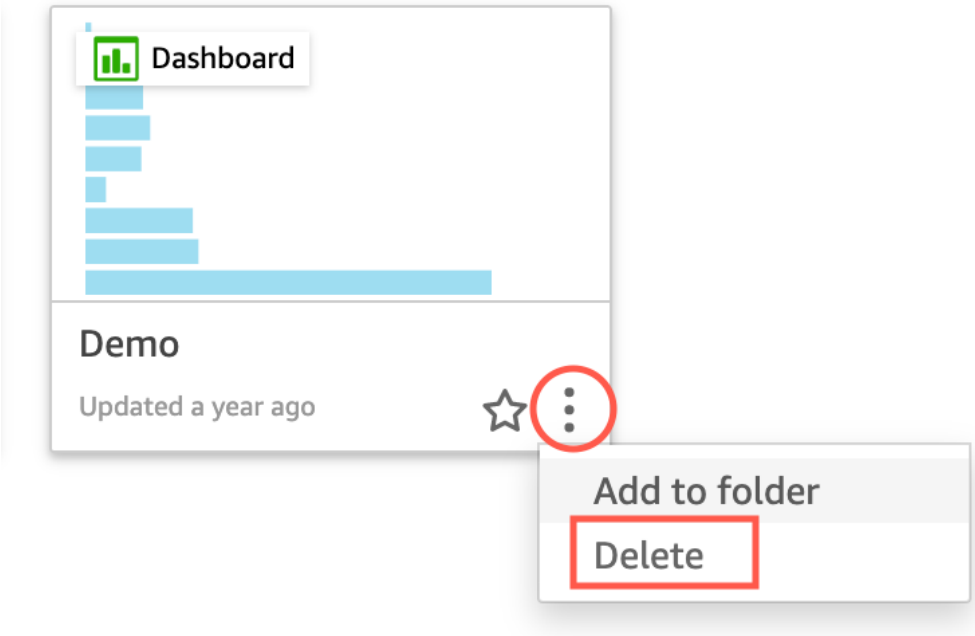
Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table

Procedura

Izbrišite kontrolnu tablu

1. Kliknite na ikonu detalja (vertikalne tačke ⋮) na kontrolnoj tabli koju želite da izbrišete.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**. Otvara se prozor za potvrdu.
3. Da biste potvrdili svoj izbor, kliknite ponovo na dugme **Izbriši** .



NAPOMENA : Brisanje kontrolne table trajno ga briše sa vašeg naloga i svih foldera u kojima je bio deo. Ne možete pristupiti izbrisanoj kontrolnoj tabli, ali i dalje možete pristupiti ili kreirati druge kontrolne table sa

Analiza je objavljena iz.

Srodne teme

- Objavite kontrolnu tablu Insights
- Podelite kontrolnu tablu Insights
- Kopirajte kontrolnu tablu Insights

Podelite kontrolnu tablu Insights

Po defaultu, kontrolne table u Insights se ne dele ni sa kim i dostupne su samo vlasniku. Međutim, nakon što objavite kontrolnu tablu, možete je podeliti sa drugim korisnicima ili grupama na svom nalogu Insights. Takođe možete da izaberete da delite kontrolnu tablu sa svima na svom nalogu Insights i učinite kontrolnu tablu vidljivom na početnoj stranici Insights za sve korisnike na vašem nalogu.

VAŽNO: Korisnici koji imaju pristup kontrolnoj tabli takođe mogu da vide podatke koji se koriste u povezanoj analizi.

Nakon što delite kontrolnu tablu, možete pregledati druge korisnike ili grupe koje imaju pristup i kontrolisati vrstu pristupa koji imaju. Možete opozvati pristup kontrolnoj tabli za bilo kog korisnika. Takođe možete da se uklonite iz njega.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate dozvolu za prikaz sadržaja.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
    - Pogledaj analitičke podatke
    - Pogledaj klasične WFM podatke
    - Pogledaj QM podatke
    - Pogledaj WFM podatke
- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.

- Imate dozvolu za deljenje sadržaja.
- Objavili ste kontrolnu tablu. Pogledajte Objavite kontrolnu tablu Insights za uputstva.

Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

Procedure

Pogledajte ko ima pristup kontrolnoj tabli

1. Kliknite **Share** (gornji desni ugao stranice) i izaberite **Share dashboard**. Otvara se stranica Deli kontrolnu tablu.
2. U odjeljku Upravljanje dozvolama pregledajte **korisnike i grupe** i njihovu **dozvolu**.

   Potražite određenog korisnika ili grupu filtriranjem po adresi e-pošte ili nazivu grupe.

Opoziv korisničkog pristupa kontrolnoj tabli

1. Kliknite **Share** (gornji desni ugao stranice) i izaberite **Share dashboard**. Otvara se stranica Deli kontrolnu tablu.
2. U odjeljku Upravljanje dozvolama pronađite korisnika kojeg želite ukloniti i kliknite na ikonu za brisanje na krajnjoj desnoj strani.

Srodne teme

- Objavite kontrolnu tablu Insights
- Izbrišite kontrolnu tablu Insights
- Kopirajte kontrolnu tablu Insights
- Podelite analizu uvida
- share-a-dashboard-grant-access-users.htm

Odobrite pojedinačnim korisnicima i grupama Insights pristup kontrolnoj tabli u Insights

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate dozvolu za prikaz sadržaja.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Pogledaj analitičke podatke
  - Pogledaj klasične WFM podatke
  - Pogledaj QM podatke
  - Pogledaj WFM podatke
- Imate dozvolu za deljenje sadržaja.
- Objavili ste kontrolnu tablu. Pogledajte Objavite kontrolnu tablu Insights za uputstva.

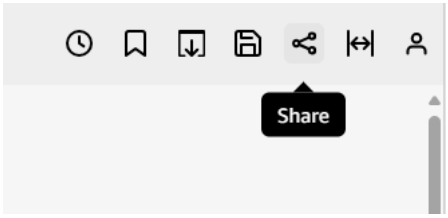
Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

Procedura

Odobrite korisnicima ili grupama pristup kontrolnoj tabli

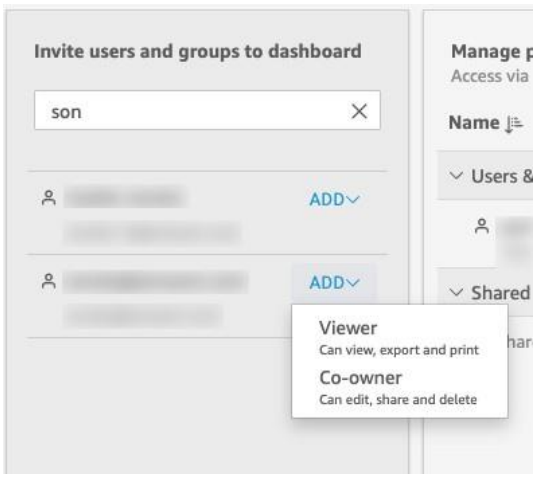
1. Kliknite **Share** (gornji desni ugao stranice) i izaberite **Share dashboard**. Kontrolna **tabla za deljenje** Otvara se stranica.



2. Unesite korisničku e-poštu ili ime grupe u polje za pretragu ispod **Pozovite korisnike i grupe na kontrolnu tablu** Sa leve strane.

   NAPOMENA Na listi se pojavljuju samo aktivni korisnici i grupe.

3. Kliknite na dugme **Dodaj,** a zatim izaberite željeni nivo dozvole.



Izaberite Gledalac ili Suvlasnik, u zavisnosti od uloge Uvida korisnika. Dostupne dozvole za svaku ulogu su sledeće:

- Čitaoci – Čitaocima uvida može se odobriti samo pristup pregledača kontrolnim tablama. Oni mogu da vide i odštampaju kontrolnu tablu, ali ne mogu da sačuvaju kontrolnu tablu kao analizu. Oni mogu da pregledaju, filtriraju i sortiraju podatke kontrolne table. Oni takođe mogu da koriste bilo koje kontrole ili prilagođene akcije koje se nalaze na kontrolnoj tabli. Sve promene koje naprave na kontrolnoj tabli postoje samo dok je gledaju i ne čuvaju se nakon što zatvore kontrolnu tablu.

- Autori – Autorima uvida može se odobriti pristup kontrolnim tablama gledaoca ili suvlasnika. Autori sa pristupom Viever-u mogu pregledati i odštampati kontrolnu tablu. Oni mogu da pregledaju, filtriraju i sortiraju podatke kontrolne table. Oni takođe mogu da koriste bilo koje kontrole ili prilagođene akcije koje se nalaze na kontrolnoj tabli. Sve promene koje naprave na kontrolnoj tabli postoje samo dok je gledaju i ne čuvaju se nakon što zatvore kontrolnu tablu.

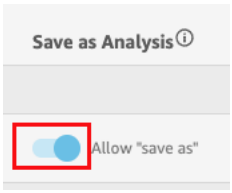
  Međutim, oni mogu da sačuvaju kontrolnu tablu kao analizu, osim ako vlasnik kontrolne table ne odredi drugačije. Ova privilegija im daje pristup skupovima podataka samo za čitanje, tako da mogu da kreiraju nove analize iz njih. Vlasnik ima mogućnost da im pruži iste dozvole za analizu.

  - Autori sa pristupom suvlasnika mogu pregledati i odštampati kontrolnu tablu. Oni takođe mogu da ga uređuju, dele i brišu. Oni takođe mogu da sačuvaju kontrolnu tablu kao analizu, osim ako vlasnik kontrolne table ne odredi drugačije. Ova privilegija im daje pristup skupovima podataka samo za čitanje, tako da mogu da kreiraju nove analize iz njih. Vlasnik ima mogućnost da im pruži iste dozvole za analizu.

- Grupe – Grupama uvida može se odobriti samo pristup pregledača kontrolnim tablama. Oni mogu da vide i odštampaju kontrolnu tablu, ali ne mogu da sačuvaju kontrolnu tablu kao analizu.

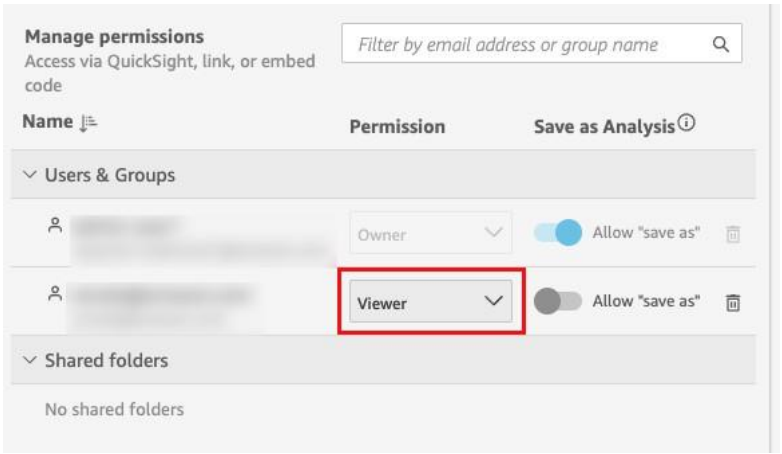
Upravljajte dozvolama za korisnike i grupe

1. Nakon dodavanja korisnika ili grupe na kontrolnu tablu, pogledajte njihove informacije u odeljku **Upravljanje dozvolama** , pod **Korisnici i grupe**. Proverite njihovo korisničko ime, e-poštu, nivo dozvole i **"sačuvaj kao"** privilegije.
2. Da biste omogućili korisniku ili grupi da sačuva kontrolnu tablu kao analizu, uključite **Dozvoli "sačuvaj kao"** u koloni Sačuvaj **kao analizu** .



Promenite nivo dozvole za korisnike i grupe

1. Da biste promenili nivo dozvole za korisnika, izaberite meni nivoa dozvole u Dozvola Kolona i izaberite dozvolu.



Srodna tema

- Podelite kontrolnu tablu Insights
- Podelite analizu uvida
- Dodelite odredišne stranice korisnicima

Štampajte kontrolnu tablu ili analizu u Insights

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate dozvolu za prikaz sadržaja.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Pogledaj analitičke podatke
  - Pogledaj klasične WFM podatke
  - Pogledaj QM podatke
  - Pogledaj WFM podatke
- Imate dozvolu za deljenje sadržaja.
- Objavili ste kontrolnu tablu. Pogledajte Objavite kontrolnu tablu Insights za uputstva.

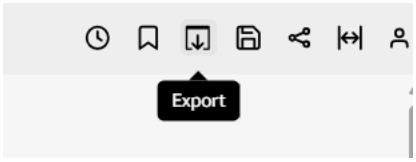
Lokacija stranice

Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu tablu

Procedura

Štampajte kontrolnu tablu ili analizu u Insights

1. Kliknite **Izvoz**(gornji desni ugao stranice) i izaberite **Štampa**. Otvara se **prozor Pripremite za štampanje** .



2. Izaberite **Veličina** papira i **Orijentacija** papira koju želite.
3. (Opciono) Da biste uključili boju pozadine, izaberite **Štampaj boju** pozadine.
4. Kliknite na dugme **Idi na pregled**. **Otvara se prozor za pregled** .
5. Izvršite jednu od sledećih radnji:

- Da biste nastavili sa štampanjem, kliknite na dugme **Štampa**.
- Da biste promenili veličinu ili orijentaciju papira, kliknite na dugme **Konfigurisati**.

6. Da biste zatvorili ekran za pregled, kliknite na dugme **Ks**.

Srodna tema

- Izvoz Insights analize ili kontrolne table kao PDF-ove
- Koristite filtere na podacima kontrolne table
- Sortiraj podatke kontrolne table

Izvoz Insights analize ili kontrolne table kao PDF-ove

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate licencu za Insights Reader (omogućava izvoz kontrolnih tabli kao PDF-ova, ali ne dozvoljava izvoz analiza).
- Imate dozvolu za prikaz sadržaja.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Pogledaj analitičke podatke
  - Pogledaj klasične WFM podatke
  - Pogledaj QM podatke
  - Pogledaj WFM podatke
- Imate dozvolu za deljenje sadržaja.

Lokacija stranice

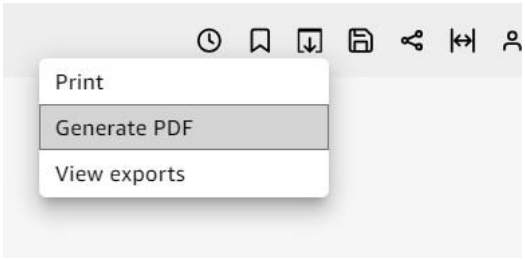
Uvid > kontrolne table > Kliknite na kontrolnu

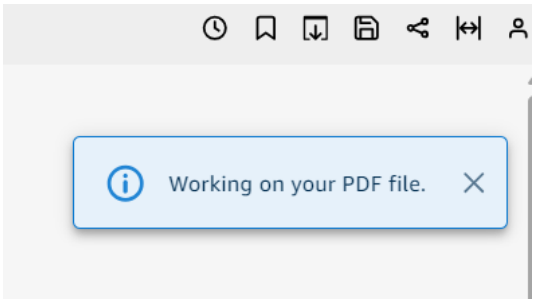
tablu Uvid > analize > Kliknite na analizu

Procedure

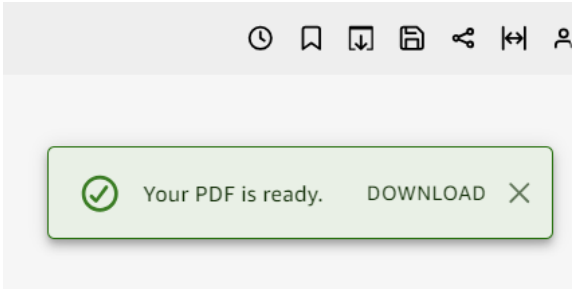
Izvozite kontrolnu tablu kao PDF

1. Kliknite na dugme **Izvoz**(gornji desni ugao stranice) i izaberite **Generiši PDF**. Pojavljuje se poruka u kojoj se navodi **Rad na PDF fajlu**.





2. Kada se pojavi poruka **Vaš PDF je spreman** , kliknite na dugme **Preuzmi.**

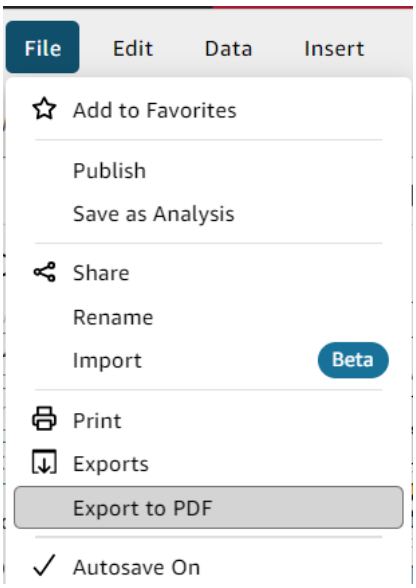


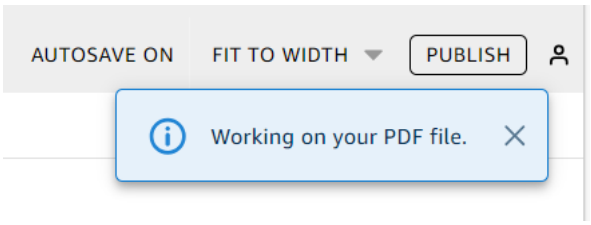
NAPOMENA Ako zatvorite dijalog boks bez preuzimanja fajla, ponovite prethodni korak. Takođe, datoteka koja se može preuzeti dostupna je samo privremeno pet minuta. Ako i vi čekate

Dugo, fajl će isteći.

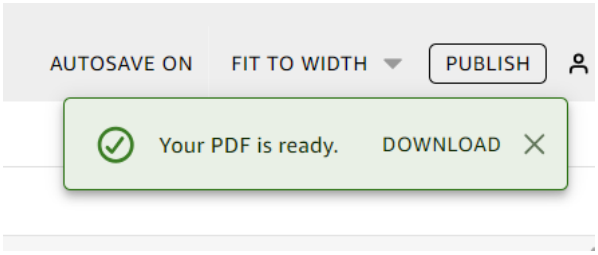
Izvozite analizu kao PDF

1. Kliknite na File (gornji levi ugao stranice) i izaberite **Izvozi u PDF**. Pojavljuje se poruka u kojoj se navodi **Rad na PDF fajlu**.





2. Kada se pojavi poruka **Vaš PDF je spreman** , kliknite na dugme **Preuzmi.**



NAPOMENA : Možete kliknuti na dugme **Preuzmi** ili kliknite **na Izvoz** pod **Fajl** da biste videli i preuzeli svaku analizu ili izveštaj koji je spreman za preuzimanje.

Srodna tema

- Izvoz i štampanje interaktivnih izveštaja kontrolne table
- Štampajte kontrolnu tablu ili analizu u Insights
- Kodovi grešaka za neuspele poslove izvoza PDF-a

Kodovi grešaka za neuspele poslove izvoza PDF-a

Kada generišete PDF izveštaje u Insights-u, možete naići na slučajeve u kojima vaš zahtev za generisanje PDF izveštaja ne uspeva. Postoji mnogo razloga zbog kojih može doći do neuspeha. Uvid pruža kodove grešaka koji vam mogu pomoći da shvatite zašto je došlo do greške i pružite smernice za rešavanje problema. Donja tabela navodi kodove grešaka koje Insights vraća kada posao izvoza PDF-a ne uspe.

Kod greške	Vopstvo
INVALID_DATAPREP_ SINTAKSA	Proverite sintaksu za vaša izračunata polja, i pokušajte ponovo.
POST_AGGREGATED_ METRIC_AS_DIMENSION	Agregirane metrike / operandi ne mogu se koristiti kao dimenzije grupisanja vizuelnih. Izaberite dimenzije grupisanja validnog vizuelnog i pokušajte ponovo.
COLUMN_NOT_FOUND	Zamenite kolone koje nedostaju u filterima ili parametrima i pokušajte ponovo.
DATA_SOURCE_TIMEOUT	Vaš upit je istekao. Smanjite količinu podataka i pokušajte ponovo.
MAX_PAGE_EXCEEDED _ GREŠKA	Vaša datoteka je spremna, ali sadržaj nije potpun. PDF-ovi imaju ograničenje od 1.000 stranica. Izaberite kraći PDF i pokušajte ponovo.
INSUFFICIENT_BODY_ HEIGHT_ERROR	Podesite zaglavlje i podnožje da budu manji od visine stranice, i pokušajte ponovo.
FIRST_PAGE_HEIGHT _ TOO_SMALL_ERROR	Podesite sekcije da biste napravili mesta za svoje stolove i pokušajte ponovo.
INTERNAL_ERROR	INTERNAL_ERROR

Srodna tema

- Izvoz Insights analize ili kontrolne table kao PDF-ove
- Štampajte kontrolnu tablu ili analizu u Insights

Organizujte sredstva u fascikle za uvid

U Insights-u, članovi vašeg tima mogu kreirati lične fascikle kako bi dodali hijerarhijsku strukturu u upravljanje imovinom Insights-a. Koristeći fascikle, ljudi mogu lakše organizovati, kretati se i otkrivati kontrolne table, analize i skupove podataka. Unutar fascikle i dalje možete koristiti svoje uobičajene alate za traženje sredstava ili dodavanje sredstava na listu favorita.

NAPOMENA Lične fascikle su vidljive samo osobi koja ih poseduje. Ne možete preneti vlasništvo nad ličnim folderima na bilo koga drugog.

Preduslovi

- Imate licencu Insights Author.
- Imate licencu Insights Reader. Primenjuju se sledeća ograničenja:
  - Čitaoci ne mogu da poseduju ličnu fasciklu.
  - Čitaoci ne mogu da kreiraju ili upravljaju fasciklama ili sadržajem fascikle.
- Imate dozvolu za kreiranje sadržaja.
- Imate dozvolu za prikaz sadržaja.
- Imate najmanje jednu od ovih dozvola:
  - Pogledaj analitičke podatke
  - Pogledaj klasične WFM podatke
  - Pogledaj QM podatke
  - Pogledaj WFM podatke

Lokacija stranice

Uvid > Moje fascikle

Procedura

Omiljena fascikla

- Kliknite na ikonu favorita (☆) pored vaše lične fascikle da biste je označili kao omiljenu.

Kreirajte podfolder

- Kliknite **+ Novo** da kreirate podfolder u vašem folderu.

Dodajte sredstva u fasciklu

- Kliknite **+ Novo** da biste dodali sredstvo u fasciklu, uključujući **analizu** i **skup podataka**.

NAPOMENA Da biste dodali sredstva u ličnu fasciklu, već morate imati pristup sredstvima. Više sredstava može imati isto ime.

Srodne teme

- Delite i pretplatite se na podatke u Insights
- Podelite analizu uvida

Vizuelni problemi sa Insights

Koristite sledeći odeljak koji će vam pomoći da rešite probleme sa vizuelnim i njihovim formatiranjem. Teme

- Ne mogu da vidim svoje vizuelne efekte
- Dobijam traku za povratne informacije preko mojih štampanih dokumenata
- Grafikoni moje mape ne prikazuju lokacije
- Moja pivot tabela prestaje da radi
- Moj vizuelni se ne ažurira nakon što promenim izračunato polje

Ne mogu da vidim svoje vizuelne efekte

Koristite sledeći odeljak da biste vam pomogli da rešite probleme sa vizuelnim prikazima.

Problem	Rešenje
Vizuelni prikazi se ne prikazuju pravilno. **NAPOMENA** Ove postavke moraju biti konfigurisane na Vaš računar i kroz aplikacije koje koristite za blokatore oglasa i bezbednost krajnjih tačaka. Ponovno pokretanje je potrebno za	***Bela lista domena za VPN i proki ograničenja*** 1. Kliknite na dugme **Start** i tip zaštitni zid. 2. Kliknite na dugme **Zaštitni zid i zaštita** mreže. 3. Kliknite na dugme **Dozvoli aplikaciju kroz zaštitni zid**. Otvara se **kartica Dozvoljene aplikacije** . 4. Kliknite na dugme **Promeni podešavanja**. 5. Dodajte sledeće domene na belu listu. - *.aws.amazon.com

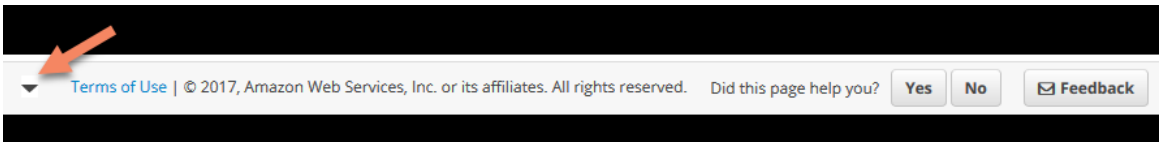
Problem	Rešenje
Mreža se menja da stupi na snagu.	▪ amazonaws.com ▪ https://mobileanalytics.*.amazonaws.com ▪ *.cloudfront.net ▪ https://launchdarkly.com ▪ *.launchdarkly.com 6. Kliknite na dugme **OK.** ***Dodajte izuzetke za Insights domene u bloker oglasa*** 1. Otvorite postavke ili postavke blokatora oglasa. 2. Pronađite **odeljak Izuzeci** ili **lista** oslobođenja. 3. Dodajte sledeće domene na **listu Allowlist**: ▪ *.aws.amazon.com ▪ amazonaws.com ▪ https://mobileanalytics.*.amazonaws.com ▪ *.cloudfront.net ▪ https://launchdarkly.com ▪ *.launchdarkly.com 4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. ***Dozvolite domene u proki serveru*** 1. Kliknite na dugme **Start** i upišite **proki.** 2. Kliknite na dugme **Proki podešavanja**. 3. Kliknite na dugme **Podesi** pod Koristite **proki server** u odeljku **Ručno podešavanje** proki. 4. Dodajte sledeće domene na belu listu: ▪ *.quicksight.aws.amazon.com

Problem	Rešenje
	▪ *.cloudfront.net ▪ https://launchdarkly.com ▪ *.launchdarkly.com 5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. ***Bezbednosna ograničenja krajnjih tačaka na beloj listi*** 1. Otvorite aplikaciju za bezbednost krajnjih tačaka. 2. Idite na odeljku **Izuzeci URL-a** ili **Pouzdani sajtovi** . 3. Dodajte sledeći URL na listu izuzetaka: ▪ https://launchdarkly.com 4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
Imate problema sa dodavanjem vizuelnog.	▪ Proverite da li ne pokušavate da dodate više objekata nego što kvota dozvoljava. Insights podržava do 30 skupova podataka u jednoj analizi, do 30 vizuelnih u jednom listu i ograničenje od 20 listova po analizi. ▪ Pretpostavimo da uređujete analizu za izabrani izvor podataka i veza sa izvorom podataka završava neočekivano. Dobijeno stanje greške može sprečiti dalje promene u analizi. U ovom slučaju, ne možete dodati više vizuelnih elemenata analizi. Proverite ovo stanje.
Geoprostorna polja u Insights.	▪ Dok možete videti pominjanje geoprostornih polja u Insights, Možda nema podataka koji bi ih podržali. Kao i trenutno, Insights ne uključuje nikakve podatke geoprostornog tipa.

Dobijam traku za povratne informacije preko mojih štampanih dokumenata

Pretraživač ponekad štampa traku za povratne informacije o dokumentu preko stranice, blokirajući neki štampani sadržaj.

Da biste izbegli ovaj problem, koristite ikonu twirl-dovn u donjem levom uglu ekrana (prikazano u nastavku) da biste smanjili traku za povratne informacije. Zatim odštampajte dokument.



Grafikoni moje mape ne prikazuju lokacije

Za automatsko mapiranje, nazvano geokodiranje, za rad na kartama, uverite se da su vaši podaci pripremljeni po određenim pravilima. Za pomoć u vezi sa geoprostornim pitanjima, pogledajte Geospatial rešavanje problema. Za pomoć u pripremi podataka za geoprostorne karte, pogledajte Dodavanje geoprostornih podataka.

Moja pivot tabela prestaje da radi

Ako vaša pivot tabela prevazilazi računska ograničenja osnovne baze podataka, to je obično uzrokovano kombinacijom stavki u polju bunara. To jest, to je uzrokovano kombinacijom redova, kolona, metrike i tabelarnih proračuna. Da biste smanjili nivo složenosti i potencijal za greške, pojednostavite svoju pivot tabelu. Za više informacija, pogledajte Najbolje prakse pivot tabele.

Moj vizuelni se ne ažurira nakon što promenim izračunato polje

Kada ažurirate izračunato polje od kojeg zavise mnoga druga polja, entiteti koji konzumiraju možda neće ažurirati kako se očekuje. Na primer, kada ažurirate izračunato polje koje koristi polje koje se vizualizuje, vizuelni se ne ažurira kako se očekuje.

Da biste rešili ovaj problem, osvežite svoj internet pretraživač.

Rečnik skupa podataka uvida

Kada kreirate novu analizu u Insights-u, jedan od prvih koraka je da izaberete skup podataka. Skupovi podataka su zbirke srodnih informacija. Skupovi podataka koji su vam dostupni razlikuju se u zavisnosti od Cisco proizvoda koje je vaša organizacija kupila. Ovaj dokument opisuje različite skupove podataka koje možete izabrati i definiše različita polja sadržana u svakom skupu.

Za uputstva o kreiranju analize, idite na Započnite analizu u Insights.

Preduslovi

- Vaša organizacija ima Cisco Insights.
- Imate licencu Insights Author.
- Imate sledeće dozvole:

- Pogledaj sadržaj
- Kreirajte sadržaj
- Najmanje jedna dozvola za pregled podataka

Lokacija stranice

Uvid > skupova podataka

Različite vrste podataka

Uvid sadrži različite vrste podataka, kao što su imena, brojevi, datumi i još mnogo toga. Kada koristite skup podataka u analizi, svako polje podataka ima ikonu pored njega koja označava koji tip podataka je. Donja tabela definiše svaku ikonu.

Ikona	Definicija
	Tekstualni podaci. Na primer, Kontakt Start Timezone, Puno ime, ili Odsustvo Tip.
	Izmerite podatke. Ova polja su obično brojevi o kojima želite da izveštavate. Na primer, agent je odgovorio na jačinu zvuka, napuštene pozive ili zadržavanje kontakata.
	Podaci o dimenzijama. Ova polja su podaci o brojevima po kojima želite da organizujete druge brojeve. Oni obično nisu podaci o kojima želite da izveštavate zbog sebe. Na primer, ID kontakta, ID odobravanja ili ID evaluacije.
	Podaci o datumu. Na primer, datum početka smene, datum završetka zapošljavanja ili vreme početka kontakta.
	Izračunato polje. Ove vrste polja se kreiraju kombinovanjem više polja koja već postoje u Insights-u. Verovatno nećete videti ovu ikonu kada prvi put počnete da pravite analize. Ova ikona je narandžasta ako su podaci mera i plava ako su podaci dimenzija.

Pregled skupova podataka

Analitički skupovi podataka

Dataset	Granularnost	Koristite za
Upotreba fraze	Jedan red po udaru fraze	Izveštavanje o udarcima fraza iz transkripcija i Tekstualna analitika. Koristite ovaj skup podataka kada želite analizirati obrasce i trendove kako fraze ili Kategorije fraza se koriste u kontaktima.
Upotreba fraza - Pretraživanje	Jedan red po udaru fraze po poklapa se sa frazom hit	Izveštavanje o udarcima fraza iz transkripcija i Tekstualna analitika. Koristite ovaj skup podataka samo kada želite da uporedite fraze i kategorije fraza za svaku drugi, kao što je kada pokušavate da odredite koliko često ljudi su rekli fraze u drugim kategorijama u odnosu na onaj koji proučavate. Ovaj skup podataka koristi kompleks poređenja, i analize koje ga koriste pokrenuti više sporije od onih koji koriste osnovnu upotrebu fraze Dataset. **PRIMER** - Ovaj skup podataka pomaže vam da otkrijete uvide poput ovog: Ljudi koji su koristili negativne Fraze poput "razgovarajte sa menadžerom" takođe se koriste Ostavljajući fraze kao što su "otkaži moju kreditnu karticu" češće nego pozitivne fraze kao što su "vi rade sjajan posao. "

QM skupovi podataka

Dataset	Granularnost	Koristite za
Kontakt Metapodaci	Jedan red po prilagođenim metapodacima Polje po kontaktu	Izveštavanje o kontaktima kada treba da vidite granularni detalj svih metapodataka povezanih sa svaki kontakt. Ovaj skup podataka takođe sadrži sve polja u skupu podataka Kontakti. Osim ako ne treba da Pogledajte sve granularne metapodatke, preporučujemo da koristite skup podataka Kontakti za optimalnu obradu Brzina.

1634

Dataset	Granularnost	Koristite za
Kontakti	Jedan red po kontaktu za interakciju	Izveštavanje o osnovnim kontakt detaljima kao što su trajanje, pozivni broj, broj pozvan i prilagođeni metapodaci.
Evaluacija Odgovori	Jedan red po odgovoru na pitanje evaluacije	Izveštavanje do nivoa pojedinačnog pitanja obrasca. Ovaj skup podataka je odličan za ulazak u detalje odgovora na obrasce ili prikazivanje performansi jednog pitanja tokom vremena. Međutim, može se polako ponašati ako pokušate da pokrenete izveštaj u dužem vremenskom opsegu. Da biste izveštavali o tome kako se ukupni rezultati formiraju tokom vremena, koristite skup podataka Evaluacije.
Komentari za evaluaciju	Jedan red po komentaru evaluacije	Dodavanje informacija iz komentara evaluacije na kontrolne table koje već prikazuju informacije na pojedinačnom nivou evaluacije.
Evaluacije	Jedan red po evaluaciji	Izveštavanje o rezultatima evaluacije tamo gde ne treba da se detaljnije od pojedinačne procene. Ovaj skup podataka je odličan za trendovske rezultate koji se prebacuju na timove i grupe i tokom dužih vremenskih perioda. Da biste ušli u detalje odgovora na pitanja, koristite skup podataka za evaluaciju odgovora.
Ljudi	Jedan red po osobi	Izveštavanje o hijerarhiji vaše organizacije grupe, timove i agente kada ne morate da vidite nijedno drugo polje. Polja u ovom skupu podataka se pojavljuju i u većini drugih QM skupova podataka. Ako su vam potrebna druga polja, koristite jedan od drugih QM skupova podataka.
Snimanje događaja snimanja.	Jedan red po događaju Na primer, pauza, tišina, držanje, i tako dalje.	Izveštavanje o snimanju događaja u kontaktima kada je potrebno da vidite detaljne detalje svakog snimanja, čak i za svaki kontakt.

WFM skupovi podataka

* Skupovi podataka označeni zvezdicom (*) su dobro mesto za početak ako ste novi u izgradnji analiza od nule. Oni sadrže najdetaljnije informacije koje su vam verovatno važne u WFM analizi.

Dataset	Granularnost	Koristite za
WFM pridržavanje	Jedan red po agentu dnevno	Izveštavanje o nivoima pridržavanja po danu kada ste ne treba ništa detaljnije od agenata' aktivnosti u jednom danu.
WFM pridržavanje Detalje*	Jedan red po agentu po državi	Upoređivanje planiranih aktivnosti agenata i odsustva u njihovim stvarnim aktivnostima i vremenu u državi.
WFM agent Statistika reda	Jedan red po agentu po redu po intervalu	Izveštavanje o statistici koja dolazi iz vašeg ACD, raščlanjen po agentu, redu i intervalu.
WFM Agent Veštine	Jedan red po agentu po intervalu	Izveštavanje o tome kada je agent dodeljen ili nedodeljena veština.
WFM Agent Statistika	Jedan red po agentu po intervalu	Izveštavanje o statistici koja dolazi iz vašeg ACD, razbijen po agentu i intervalu.
WFM Prognoza Veština vs. raspored*	Jedan red po veštini po scenariju po intervalu	Izveštavanje o razlikama između scenarija prognoze i stvarni rasporedi.
WFM Prognoza Radno opterećenje	Jedan red po intervalu po scenario po veštini po radno opterećenje	Upoređivanje različitih scenarija prognoze "šta ako" Jedan drugog. Ovaj skup podataka trenutno ne sadrži stvarna statistika.
WFM po satu Dostupnost	Jedan red po agentu dnevno po Sцenario	Izveštavanje o raspoloživom vremenu, zakazanom vremenu i korišćenje na dnevnom nivou.
WFM ljudi	Jedan red po osobi period	Izveštavanje o tome koliko dugo su agenti bili zaposleni u vaš kontakt centar. Na primer, možete koristiti ovo skup podataka za izveštavanje o stopama prometa za različite grupe ili timovi. **NAPOMENA** Ovaj skup podataka sadrži samo WFM podatke. To nije isto što i QM ljudi datasest.
WFM Queue Statistika	Jedan red po redu po Interval	Izveštavanje o statistici koja dolazi iz vašeg ACD-a, podeljena po redu i intervalu.

Dataset	Granularnost	Koristite za
WFM zahtevi	Jedan red po zahtevu	Izveštavanje o vrstama zahteva koje agenti Podnese i status tih zahteva.
WFM Raspored Devijaciju	Jedan red po osobi po intervalu	Izveštavanje o zakazanim statistikama u odnosu na stvarne rasporede.
WFM Raspored Prioriteti	Jedan red po osobi po želji dnevno	Ako vaša organizacija koristi preferencije, izveštavanje o tome koliko je preferencija agenata ispunjeno i koji procenat njihovih zahteva ta ispunjenja predstavljaju.
WFM Planirano Dani agenta	Jedan red po osobi po scenariju dnevno	Izveštavanje o tome koliko agenata radi određenog dana i gde se nalaze.
WFM Planirano Agent Vreme*	Jedan red po agentu po scenariju po intervalu	Ovo je primarni skup podataka za izveštavanje o aktivnostima rasporeda. Koristite ovo ako izveštavate o rasporedu agenata, uključujući odsustva, aktivnosti, prekovremeni rad ili spremno vreme.

Izraz Upotreba skup podataka

Skup podataka Phrase Usage sadrži sledeće podatke:

Kontakt

Polje podataka	Definicija
Pridruženi ID poziva	ID drugih kontakata povezanih sa kontaktom u pitanju. Ovo je koristi se za prikaz povezanih poziva na stranici Interakcije, tako da se različite noge istog kontakta sa klijentima mogu posmatrati zajedno.
Pozivni broj	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivajuće stranke.
Kontakt Trajanje (i)	Trajanje poziva od vremena odgovorio na vreme je pao, u sekundama.
Kontakt Vreme čekanja (i)	Trajanje vremena kada je poziv stavljen na čekanje, u sekundama.
Kontakt Drži	Broj događaja čekanja po kontaktu.

Polje podataka	Definicija
ID kontakta	Jedinstveni identifikator za svaku interakciju.
Kontakt Pauza Vreme (i)	Broj sekundi u kojima je proces snimanja pauziran. Kontakt
Pauze	Koliko puta je proces snimanja pauziran.
Kontakt Tišina Vreme (i)	Broj sekundi kada ni agent ni kupac nisu bili Govoreći na poziv.
Kontakt Tišine	Koliko puta ni agent ni kupac nisu govorili Na poziv.
Kontakt Vreme početka	Datum i vreme kada je ovaj kontakt počeo, u GMT (UTC).
Kontakt Početak Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta, kao što je određeno od strane ACD.
Kontakt Talkover Vreme (a)	Broj sekundi kada je više ljudi razgovaralo na poziv na U isto vreme.
Kontaktirajte Talkovers	Broj puta kada je više ljudi govorilo u isto vreme na poziv.
Kontakt Tip ID	Jedinstveni referentni ID za vrstu kontakta. Kontakt
Tip Ime	Grupisanje kontakata po vrsti, kao što su poziv ili e- mail.
Kontakt je održan	Bez obzira da li je kontakt stavljen na čekanje ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakt je pauziran	Bez obzira da li je proces snimanja kontakta pauziran ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakti	Poseban broj jedinstvenih kontakata.
Kontakti stavljeni na čekanje	Broj kontakata u kojima se događaji održavaju. Kontakti
preduzeti	Broj kontakata koji su snimljeni.
Ima ekran	Bez obzira da li kontakt ima snimak ekrana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ima glas	Bez obzira da li kontakt ima audio snimak ili ne. 1 = da, 0 = ne.
ICM ID poziva	Webex VFO ID baze podataka ICM poziva.

1638

Polje podataka	Definicija
Dolazni kontakti	Broj kontakata koji su bili dolazni.
Da li je kalibracija	Bez obzira da li je kontakt imao kalibraciju izvršenu na njemu. 1 = da, 0 = Ne.
Da li je dolazni	Bez obzira da li je poziv stigao u kontakt centar ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je PIP	Bez obzira da li je kontakt označen za ljudske resurse (HR). 1 = da, 0 = ne.
Je pomiren	Bez obzira da li je kontakt prošao kroz proces pomirenja Podudaranje audio i snimaka ekrana. 1 = da, 0 = ne.
Da li je obuka	Bez obzira da li je kontakt označen za obuku ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Linija	Produžetak gde je poziv održan.
Broj pozvan	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. U ostalom Reči pozvani broj.
Odlazni kontakti	Broj kontakata koji su bili odlazni. ID tipa snimanja ID
baze podataka Webex VFO za tip snimanja.	
Vreme za odgovor (a)	Milisekundi od početkaVreme dok agent nije odgovorio na dolazni poziv.
Odgovoreno je	Bez obzira da li je poziv odgovoren ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Prilagođeni podaci

Polje podataka	Definicija
Prilagođeni podaci 01 do prilagođenih podataka 20	Prilagođena polja podataka su jedinstvena za vašu organizaciju. Ova polja omogućavaju izveštavanje o metapodacima definisanim u Webex VFO. Do 20 polja prilagođenih podataka mogu se identifikovati dodeljivanjem ključa polju metapodataka na stranici Metadata Manager. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka. Prilagođena polja podataka se čuvaju kao tekstualni podaci, bez obzira na to da li su

Polje podataka	Definicija
	Sadrže broj, datum, vreme ili tekst. Da biste ih koristili u formuli, možda ćete morati da konvertujete njihov tip podataka polja.

Država evaluacije

Polje podataka	Definicija
Evaluacija Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje evaluacije.
Evaluacija Ime države	Trenutno stanje evaluacije zapisa o kontaktu sa klijentom.

Neto rezultat promotera

Polje podataka	Definicija
NPS	Izračunati Net Promoter Score gde rezultati mogu da variraju od -100 do 100.
Kohorta NPS-a	Grupiše sve NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i promotere.
Klevetnici NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom između 0–6 Inkluzivno.
NPS pasivi	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 7–8 zaključno.
Promoteri NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 9–10 Inkluzivno.
Odgovor NPS-a	Rezultat odgovora od 0–10 koji se koristi u izračunavanju rezultata neto promotera.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Datum deaktiviranja grupe	Datum kada je grupa deaktivirana u sistemu.

Polje podataka	Definicija
Grupa ID	ID baze podataka Webex VFO za grupu. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više grupa sa istim imenom.
Ime grupe	Ime za prikaz za kolekciju timova.
Da li je grupa aktivna	Bez obzira da li je grupa aktivna u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tim aktivan	Bez obzira da li je tim aktivan u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne. Tim
Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran u Webex VFO.
ID tima	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
ACD ID	ID baze podataka Webex VFO ACD sistema agenta.
ACD ID za prijavljivanje	ID baze podataka Webex VFO korisničkog imena agenta za prijavljivanje na ACD.
AD Prijava	Korisničko ime agenta za prijavljivanje na ACD.
Agent Rank	Broj koji ukazuje na staž agenta.
Odeljenje Datum početka	Datum zapošljavanja agenta u odeljenju, što ukazuje na radni staž. E-
pošta	Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	Webex VFO ID baze podataka zaposlenog.
Prezime	Ime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime i prezime korisnika.
Puno radno vreme Ekvivalent ID	ID baze podataka Webex VFO za oznaku FTE agenta. Za Na primer, ID za ".6 FTE." Ovo polje dolazi iz klasičnog WFM-a.

Polje podataka	Definicija
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je omogućeno za zakazivanje	Bez obzira da li osoba može biti zakazana u WFM-u. 1 = da,
0 = ne. Da li je Hotdesk podrazumevani korisnik	Bez obzira da li je osoba podrazumevani korisnik
hotdesk-a ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je osoba aktivna	Bez obzira da li je korisnički nalog aktivan u Webex VFO-u. 1 = da, 0 =
ne. Da li je vlasnik stanara	Bez obzira da li je korisnik administrator za Webex svoje organizacije VFO račun. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Osoba Datum aktiviranja	Datum kada je osoba aktivirana u sistemu. Osoba
deaktivirana Datum	Datum kada je osoba deaktivirana u sistemu.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
Lokal osobe	Dvoslovni kod za jezik koji osoba koristi u Webex VFO. Na primer, EN = engleski.
Osoba Periferni ID	ID baze podataka Webex VFO ekstenzije osobe u ACD-u. Osoba
zakazivanje Datum završetka	Poslednji dan koji je agent zakazan za Webex VFO.
Osoba zakazivanje Datum početka	Prvi dan koji je agent zakazan u Webex VFO. Osoba
Vremenska zona	Vremenska zona korisnika. Na primer, Amerika / Čikago.
ID grupe osoblja	ID baze podataka Webex VFO grupe osoblja.
WFM ID agenta	ID agenta iz WFM-a. Ovo polje trenutno dolazi iz Classic Samo WFM. Preporučujemo da umesto toga koristite polja ID osobe ili agenta.

1642

Upotreb
a fraze

Polje podataka	Definicija
Frazu	Fraze su jedna ili više reči koje su konfigurisane da budu prepoznate u pozivima.
Kategorija fraze	Zbirka fraza.
Fraza kanal	Za pozive sa više audio tokova, kanal u kojem je fraza Je izgovoren.
Fraza Poverenje	Rejting poverenja od 0-100 ukazuje na meč.
Fraza Kraj Ofset (i)	Broj sekundi od kraja kontakta gde je fraza dogodio.
Fraza Pozicija	Broj znakova od početka tela teksta do položaja Gde se fraza javlja. Ovo polje nije dostupno za sve fraze.
Izvor fraze	Izvorni sistem u kojem je prijavljena fraza: Transkripcija, Fonetika ili Tekstualna analitika.
Fraza Start Ofset (i)	Broj sekundi od početka kontakta gde je fraza dogodio.
Datum upotrebe fraze	Datum kada je fraza korišćena u kontaktu.
Fraze	Broj svih pogodaka fraze. **PRIMER** Reč "zdravo" se izgovara četiri puta u jednom pozivu. Ovo polje sadrži broj 4 za ovaj poziv.
Jedinstvene fraze	Broj jedinstvenih pogodaka fraze. **PRIMER** Reč "zdravo" se izgovara četiri puta u jednom pozivu, a ne izgovaraju se druge fraze koje je Analitika konfigurisana da prepozna. Ovo polje broji sve četiri instance "zdravo" kao jednu jedinstvenu frazu i sadrži broj 1 za ovaj poziv.

Prediktivni rezultati

Polje podataka	Definicija
Prediktivni NPS	Izračunati prediktivni NPS rezultati - u rasponu od -100 do 100.
Prediktivna NPS kohorta	Grupiše sve prediktivne NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i Promoteri.
Prediktivni klevetnici NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli su 0–6
zaključno. Prediktivni NPS pasivi	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli
su 7–8 zaključno. Prediktivni promoteri NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu
postigli su 9–10 zaključno. Prediktivni odgovor NPS-a	Sirovi prediktivni NPS
rezultati.	
Prediktivni rezultat kvaliteta	Predviđeni rezultat evaluacije.

Osećanja

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa negativnim osećanjem	Broj ID kontakata sa negativnim rezultatom raspoloženja.
Kontakti sa negativnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa negativnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa neutralnim	Broj ID kontakata sa neutralnim rezultatom osećanja.
osećanjima	
Kontakti sa pozitivnim	Broj ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja.
raspoloženjem	
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa sentimentom	Broj ID kontakata sa ocenom sentimenta.
Prediktivno raspoloženje Kanal A	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu A.

1644

Polje podataka	Definicija
Prediktivno raspoloženje Kanal B	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu B.
Kohorta osećanja	Grupiše sve rezultate osećanja u pozitivne, negativne ili neutralne.
Ocena osećanja	Decimalna vrednost koja predstavlja osećanje kontakta. Na primer, -.33 ili .56.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_id	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako Vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_id	ID baze podataka Webex VFO za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Upotreba fraza - CrossTab skup podataka

Skup podataka Phrase Usage - CrossTab sadrži sledeće podatke:

Kontakt

Polje podataka	Definicija
Pridruženi ID poziva	ID drugih kontakata povezanih sa kontaktom u pitanju. Ovo je koristi se za prikaz povezanih poziva na stranici Interakcije, tako da se različite noge istog kontakta sa klijentima mogu posmatrati zajedno.
Pozivni broj	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivajuće stranke.
Kontakt Trajanje (i)	Trajanje poziva od vremena odgovorio na vreme je pao, u sekundama.

Polje podataka	Definicija
Kontakt Vreme čekanja (i)	Trajanje vremena kada je poziv stavljen na čekanje, u sekundama.
Kontakt Drži	Broj događaja čekanja po kontaktu.
ID kontakta	Jedinstveni identifikator za svaku interakciju.
Kontakt Pauza Vreme (i)	Broj sekundi u kojima je proces snimanja pauziran. Kontakt
Pauze	Koliko puta je proces snimanja pauziran.
Kontakt Tišina Vreme (i)	Broj sekundi kada ni agent ni kupac nisu bili Govoreći na poziv.
Kontakt Tišine	Koliko puta ni agent ni kupac nisu govorili Na poziv.
Kontakt Vreme početka	Datum i vreme kada je ovaj kontakt počeo, u GMT (UTC)
Kontakt Početak Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta, kao što je određeno od strane ACD.
Kontakt Talkover Vreme (a)	Broj sekundi kada je više ljudi razgovaralo na poziv na U isto vreme.
Kontaktirajte Talkovers	Broj puta kada je više ljudi govorilo u isto vreme na poziv.
Kontakt Tip ID	Jedinstveni referentni ID za vrstu kontakta. Kontakt
Tip Ime	Grupisanje kontakata po vrsti, kao što su poziv ili e-mail.
Kontakt je održan	Bez obzira da li je kontakt stavljen na čekanje ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakt je pauziran	Bez obzira da li je proces snimanja kontakta pauziran ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakti	Poseban broj jedinstvenih kontakata.
Kontakti stavljeni na čekanje	Broj kontakata u kojima se događaji održavaju Kontakti
Taken	Broj kontakata na koje je odgovoreno

1646

Polje podataka	Definicija
Ima ekran	Bez obzira da li kontakt ima snimak ekrana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ima glas	Bez obzira da li kontakt ima audio snimak ili ne. 1 = da, 0 = ne.
ICM ID poziva	Webex VFO ID baze podataka ICM poziva. Dolazni
kontakti	Broj kontakata koji su bili dolazni
Da li je kalibracija	Bez obzira da li je kontakt imao kalibraciju izvršenu na njemu. 1 = da, 0 = Ne.
Da li je dolazni	Bez obzira da li je poziv stigao u kontakt centar ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je PIP	Bez obzira da li je kontakt označen za HR. KSNUMKS = da, KSNUMKS = ne.
Je pomiren	Bez obzira da li je kontakt prošao kroz proces pomirenja Podudaranje audio i snimaka ekrana. 1 = da, 0 = ne.
Da li je obuka	Bez obzira da li je kontakt označen za obuku ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Linija	Produžetak gde je poziv održan.
Broj pozvan	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. U ostalom Reči pozvani broj.
Odlazni kontakti	Broj kontakata koji su bili odlazni ID tipa snimanja
	ID baze podataka Webex VFO za tip snimanja.
Vreme za odgovor (a)	Milisekundi od početkaVreme dok agent nije odgovorio na dolazni poziv.
Odgovoreno je	Bez obzira da li je poziv odgovoren ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Prilagođeni podaci

Polje podataka	Definicija
Prilagođeni podaci 01 do prilagođenih podataka 20	Prilagođena polja podataka su jedinstvena za vašu organizaciju. Ova polja omogućavaju izveštavanje o metapodacima definisanim u Webex VFO. Do 20 prilagođenih podataka

Polje podataka	Definicija
	polja se mogu identifikovati dodeljivanjem ključa polju metapodataka na stranici Metadata Manager. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka. Prilagođena polja podataka se čuvaju kao tekstualni podaci, bez obzira da li sadrže broj, datum, vreme ili tekst. Da biste ih koristili u formuli, možda ćete morati da konvertujete njihov tip podataka polja.

Država evaluacije

Polje podataka	Definicija
Evaluacija Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje evaluacije.
Evaluacija Ime države	Trenutno stanje evaluacije zapisa o kontaktu sa klijentom.

Neto rezultat promotera

Polje podataka	Definicija
NPS	Izračunati Net Promoter Score gde rezultati mogu da variraju od -100 do 100
Kohorta NPS-a	Grupiše sve NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i promotere.
Klevetnici NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom između 0–6 Inkluzivno.
NPS pasivi	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 7–8 zaključno.
Promoteri NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 9–10 Inkluzivno.
Odgovor NPS-a	Rezultat odgovora od 0–10 koji se koristi u izračunavanju rezultata neto promotera.

1648

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Datum deaktiviranja grupe	Datum kada je grupa deaktivirana u sistemu.
Grupa ID	ID baze podataka Webex VFO za grupu. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više grupa sa istim imenom.
Ime grupe	Ime za prikaz za kolekciju timova.
Da li je grupa aktivna	Bez obzira da li je grupa aktivna u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tim aktivan	Bez obzira da li je tim aktivan u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne. Tim
Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran u Webex VFO.
ID tima	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
ACD ID	ID baze podataka Webex VFO ACD sistema agenta.
ACD ID za prijavljivanje	ID baze podataka Webex VFO korisničkog imena agenta za prijavljivanje na ACD sistem.
AD Prijava	Korisničko ime agenta za prijavljivanje na ACD.
Agent Rank	Broj koji ukazuje na staž agenta.
Odeljenje Datum početka	Datum zapošljavanja agenta u odeljenju, što ukazuje na radni staž. E-
pošta	Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	Webex VFO ID baze podataka zaposlenog.
Prezime	Ime korisnika.

Polje podataka	Definicija
Ime i prezime	Puno ime i prezime korisnika.
Puno radno vreme Ekvivalent ID	ID baze podataka Webex VFO za oznaku FTE agenta. Za Na primer, ID za ".6 FTE." Ovo polje dolazi iz klasičnog WFM-a.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je omogućeno za zakazivanje	Bez obzira da li osoba može biti zakazana u WFM-u. 1 = da,
0 = ne. Da li je Hotdesk podrazumevani korisnik	Bez obzira da li je osoba podrazumevani korisnik
hotdesk-a ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je osoba aktivna	Bez obzira da li je korisnički nalog aktivan u Webex VFO-u. 1 = da, 0 =
ne. Da li je vlasnik stanara	Bez obzira da li je korisnik administrator za Webex svoje organizacije VFO račun. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Osoba Datum aktiviranja	Datum kada je osoba aktivirana u sistemu. Osoba
deaktivirana Datum	Datum kada je osoba deaktivirana u sistemu.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
Lokal osobe	Dvoslovni kod za jezik koji osoba koristi u Webex VFO. Na primer, EN = engleski.
Osoba Periferni ID	ID baze podataka Webex VFO ekstenzije osobe u ACD-u. Osoba
zakazivanje Datum završetka	Poslednji dan koji je agent zakazan za Webex VFO.
Osoba zakazivanje Datum početka	Prvi dan koji je agent zakazan u Webex VFO. Osoba
Vremenska zona	Vremenska zona korisnika. Na primer, Amerika / Čikago.
ID grupe osoblja	ID baze podataka Webex VFO grupe osoblja.
WFM ID agenta	ID agenta iz WFM-a. Ovo polje trenutno dolazi iz Classic Samo WFM. Preporučujemo da umesto toga koristite polja ID osobe ili agenta.

1650

Upotreb
a fraze

Polje podataka	Definicija
Frazu	Fraze su jedna ili više reči koje su konfigurisane da budu prepoznate u pozivima.
Kategorija fraze	Zbirka fraza
Kategorija fraze2	Lista kategorija fraza za logičko poređenje. Kombinujte ovo polje sa Phrase Category za traženje kontakata sa frazom pogodaka u obe kategorije ili ni u jednoj kategoriji.
Fraza kanal	Za pozive sa više audio tokova, kanal u kojem je fraza Je izgovoren.
Fraza Poverenje	Rejting poverenja od 0-100 ukazuje na meč.
Fraza Kraj Ofset (i)	Broj sekundi od kraja poziva gde je fraza dogodio.
Fraza Pozicija	Broj znakova od početka tela teksta do položaja Gde se fraza javlja. Ovo polje nije dostupno za sve fraze.
Izvor fraze	Izvorni sistem u kojem je prijavljena fraza: Transkripcija, Fonetika ili Tekstualna analitika.
Fraza Start Ofset (i)	Broj sekundi od početka kontakta gde je fraza dogodio.
Datum upotrebe fraze	Datum kada je fraza korišćena u kontaktu.
Fraza2	Spisak fraza za logičko poređenje. Kombinujte ovo polje sa frazom da biste tražili kontakte sa pogodcima fraze za obe fraze ili ni za jednu frazu.
Fraze	Broj svih pogodaka fraze.
Jedinstvene fraze	Broj jedinstvenih pogodaka fraze.

Prediktivni rezultati

Polje podataka	Definicija
Prediktivni NPS	Izračunati prediktivni NPS rezultati - u rasponu od -100 do 100.
Prediktivna NPS kohorta	Grupiše sve prediktivne NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i Promoteri.
Prediktivni klevetnici NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli su 0–6
zaključno. Prediktivni NPS pasivi	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli
su 7–8 zaključno. Prediktivni promoteri NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu
postigli su 9–10 zaključno. Prediktivni odgovor NPS-a	Sirovi prediktivni NPS
rezultati.	
Prediktivni rezultat kvaliteta	Predviđeni rezultat evaluacije.

Osećanja

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa negativnim osećanjem	Broj ID kontakata sa negativnim rezultatom raspoloženja.
Kontakti sa negativnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa negativnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa neutralnim	Broj ID kontakata sa neutralnim rezultatom osećanja.
osećanjima	
Kontakti sa pozitivnim	Broj ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja.
raspoloženjem	
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa sentimentom	Broj ID kontakata sa ocenom sentimenta.
Prediktivno raspoloženje Kanal A	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu A.

1652

Polje podataka	Definicija
Prediktivno raspoloženje Kanal B	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu B.
Kohorta osećanja	Grupiše sve rezultate osećanja u pozitivne, negativne ili neutralne.
Ocena osećanja	Decimalna vrednost koja predstavlja osećanje kontakta. Na primer, -.33 ili .56.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_id	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako Vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_id	ID baze podataka Webex VFO za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Kontakt Metapodaci skup podataka

Skup podataka metapodataka kontakata sadrži sledeće podatke:

Kontakt

Polje podataka	Definicija
Pridruženi ID poziva	ID drugih kontakata povezanih sa kontaktom u pitanju. Ovo je koristi se za prikaz povezanih poziva na stranici Interakcije, tako da se različite noge istog kontakta sa klijentima mogu posmatrati zajedno.
Pozivni broj	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivajuće stranke.
Kontakt Trajanje (i)	Trajanje poziva od vremena odgovorio na vreme je pao, u sekundama.

Polje podataka	Definicija
Kontakt Vreme čekanja (i)	Trajanje vremena kada je poziv stavljen na čekanje, u sekundama.
Kontakt Drži	Broj događaja čekanja po kontaktu.
ID kontakta	Jedinstveni identifikator za svaku interakciju.
Kontakt Pauza Vreme (i)	Broj sekundi u kojima je proces snimanja pauziran. Kontakt
Pauze	Koliko puta je proces snimanja pauziran.
Kontakt Tišina Vreme (i)	Broj sekundi kada ni agent ni kupac nisu bili Govoreći na poziv.
Kontakt Tišine	Koliko puta ni agent ni kupac nisu govorili Na poziv.
Kontakt Vreme početka	Datum i vreme kada je ovaj kontakt počeo, u GMT (UTC)
Kontakt Početak Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta, kao što je određeno od strane ACD.
Kontakt Talkover Vreme (a)	Broj sekundi kada je više ljudi razgovaralo na poziv na U isto vreme.
Kontaktirajte Talkovers	Broj puta kada je više ljudi govorilo u isto vreme na poziv.
Kontakt Tip ID	Jedinstveni referentni ID za vrstu kontakta. Kontakt
Tip Ime	Grupisanje kontakata po vrsti, kao što su poziv ili e-mail.
Kontakt je održan	Bez obzira da li je kontakt stavljen na čekanje ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakt je pauziran	Bez obzira da li je proces snimanja kontakta pauziran ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakti	Poseban broj jedinstvenih kontakata.
Kontakti stavljeni na čekanje	Broj kontakata u kojima se događaji održavaju Kontakti
Taken	Broj kontakata na koje je odgovoreno

1654

Polje podataka	Definicija
Ima ekran	Bez obzira da li kontakt ima snimak ekrana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ima glas	Bez obzira da li kontakt ima audio snimak ili ne. 1 = da, 0 = ne.
ICM ID poziva	Webex VFO ID baze podataka ICM poziva. Dolazni
kontakti	Broj kontakata koji su bili dolazni
Da li je kalibracija	Bez obzira da li je kontakt imao kalibraciju izvršenu na njemu. 1 = da, 0 = Ne.
Da li je dolazni	Bez obzira da li je poziv stigao u kontakt centar ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je PIP	Bez obzira da li je kontakt označen za HR. KSNUMKS = da, KSNUMKS = ne.
Je pomiren	Bez obzira da li je kontakt prošao kroz proces pomirenja Podudaranje audio i snimaka ekrana. 1 = da, 0 = ne.
Da li je obuka	Bez obzira da li je kontakt označen za obuku ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Linija	Produžetak gde je poziv održan.
Broj pozvan	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. U ostalom Reči pozvani broj.
Odlazni kontakti	Broj kontakata koji su bili odlazni ID tipa snimanja
	ID baze podataka Webex VFO za tip snimanja.
Vreme za odgovor (a)	Milisekundi od početkaVreme dok agent nije odgovorio na dolazni poziv.
Odgovoreno je	Bez obzira da li je poziv odgovoren ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Prilagođeni podaci

Polje podataka	Definicija
Prilagođeni podaci 01 do prilagođenih podataka 20	Prilagođena polja podataka su jedinstvena za vašu organizaciju. Ova polja omogućavaju izveštavanje o metapodacima definisanim u Webex VFO. Do 20 prilagođenih podataka

Polje podataka	Definicija
	polja se mogu identifikovati dodeljivanjem ključa polju metapodataka na stranici Metadata Manager. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka. Prilagođena polja podataka se čuvaju kao tekstualni podaci, bez obzira da li sadrže broj, datum, vreme ili tekst. Da biste ih koristili u formuli, možda ćete morati da konvertujete njihov tip podataka polja.

Država evaluacije

Polje podataka	Definicija
Evaluacija Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje evaluacije.
Evaluacija Ime države	Trenutno stanje evaluacije zapisa o kontaktu sa klijentom.

Metapodaци

Polje podataka	Definicija
DKS ključ	Broj 1—20 za stavku.
Metapodaci Datum kreiranja	Kada su metapodaci kreirani na stranici Metadata Manager.
Ime za prikaz polja metapodataka	Naziv za polje metapodataka koje se pojavljuje korisnicima u Webex VFO. Ovo dolazi iz polja Metadata Label na stranici Metadata Manager.
ID polja metapodataka	ID baze podataka Webex VFO za polje metapodataka.
Ime ključa polja metapodataka	Automatski generisani ključ za polje metapodataka. Ovo dolazi iz Polje Metadata Key na stranici Metadata Manager.
ID metapodataka	ID baze podataka Webex VFO za metapodatke. ID
tipa metapodataka	ID baze podataka Webex VFO za tip metapodataka.
Ime tipa metapodataka	Kakav je to metapodaц: broj, tekst ili hiperveza. Ovo dolazi iz Stranicu Metadata Manager.

Polje podataka	Definicija
Datum ažuriranja metapodataka	Datum kada su metapodaci poslednji put ažurirani na Metadata Manager stranica.
Vrednost (broj)	Za prilagođene metapodatke tipa broja, vrednost za polje u obliku broja. Ovo se pojavljuje kao ceo broj.
Vrednost (tekst)	Za prilagođene metapodatke, vrednost za polje u tekstualnom obliku. Za broj-tip Prilagođeni metapodaci, ovo se pojavljuje kao reč oblik broja.

Neto rezultat promotera

Polje podataka	Definicija
NPS	Izračunati Net Promoter Score gde rezultati mogu da variraju od -100 do 100
Kohorta NPS-a	Grupiše sve NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i promotere.
Klevetnici NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom između 0–6 Inkluzivno.
NPS pasivi	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 7–8 zaključno.
Promoteri NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 9–10 Inkluzivno.
Odgovor NPS-a	Rezultat odgovora od 0–10 koji se koristi u izračunavanju rezultata neto promotera.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Datum deaktiviranja grupe	Datum kada je grupa deaktivirana u sistemu.
Grupa ID	ID baze podataka Webex VFO za grupu. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više grupa sa istim imenom.

Polje podataka	Definicija
Ime grupe	Ime za prikaz za kolekciju timova.
Da li je grupa aktivna	Bez obzira da li je grupa aktivna u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tim aktivan	Bez obzira da li je tim aktivan u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Domen ID	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. Tim Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran u Webex VFO.
ID tima	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.
ID stanara	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Osoba

Polje podataka	Definicija
ACD ID	ID baze podataka Webex VFO ACD sistema agenta.
ACD ID za prijavljivanje	ID baze podataka Webex VFO korisničkog imena agenta za prijavljivanje na ACD sistem.
AD Prijava	Korisničko ime agenta za prijavljivanje na ACD.
Agent Rank	Broj koji ukazuje na staž agenta.
Odeljenje Datum početka	Datum zapošljavanja agenta u odeljenju, što ukazuje na radni staž. E-
pošta	Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	Webex VFO ID baze podataka zaposlenog.
Prezime	Ime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime i prezime korisnika.
Puno radno vreme Ekvivalent ID	ID baze podataka Webex VFO za oznaku FTE agenta. Za Na primer, ID za ".6 FTE." Ovo polje dolazi iz klasičnog WFM-a.

Polje podataka	Definicija
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je omogućeno za zakazivanje	Bez obzira da li osoba može biti zakazana u WFM-u. 1 = da,
0 = ne. Da li je Hotdesk podrazumevani korisnik	Bez obzira da li je osoba podrazumevani korisnik
hotdesk-a ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je osoba aktivna	Bez obzira da li je korisnički nalog aktivan u Webex VFO-u. 1 = da, 0 =
ne. Da li je vlasnik stanara	Bez obzira da li je korisnik administrator za Webex svoje organizacije VFO račun. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Osoba Datum aktiviranja	Datum kada je osoba aktivirana u sistemu. Osoba
deaktivirana Datum	Datum kada je osoba deaktivirana u sistemu.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
Lokal osobe	Dvoslovni kod za jezik koji osoba koristi u Webex VFO. Na primer, EN = engleski.
Osoba Periferni ID	ID baze podataka Webex VFO ekstenzije osobe u ACD-u. Osoba
zakazivanje Datum završetka	Poslednji dan koji je agent zakazan za Webex VFO.
Osoba zakazivanje Datum početka	Prvi dan koji je agent zakazan u Webex VFO. Osoba
Vremenska zona	Vremenska zona korisnika. Na primer, Amerika / Čikago.
ID grupe osoblja	ID baze podataka Webex VFO grupe osoblja.
WFM ID agenta	ID agenta iz WFM-a. Ovo polje trenutno dolazi iz Classic Samo WFM. Preporučujemo da umesto toga koristite polja ID osobe ili agenta.

Prediktivni rezultati

Polje podataka	Definicija
Prediktivni NPS	Izračunati prediktivni NPS rezultati - u rasponu od -100 do 100.
Prediktivna NPS kohorta	Grupiše sve prediktivne NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i Promoteri.
Prediktivni klevetnici NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli su 0-6
zaključno. Prediktivni NPS pasivi	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli
su 7-8 zaključno. Prediktivni promoteri NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu
postigli su 9-10 zaključno. Prediktivni odgovor NPS-a	Sirovi prediktivni NPS rezultati.
Prediktivni rezultat kvaliteta	Predviđeni rezultat evaluacije.

Osećanja

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa negativnim osećanjem	Broj ID kontakata sa negativnim rezultatom raspoloženja.
Kontakti sa negativnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa negativnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa neutralnim osećanjima	Broj ID kontakata sa neutralnim rezultatom osećanja.
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem	Broj ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja.
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa sentimentom	Broj ID kontakata sa ocenom sentimenta.
Prediktivno raspoloženje Kanal A	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu A.

1660

Polje podataka	Definicija
Prediktivno raspoloženje Kanal B	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu B.
Kohorta osećanja	Grupiše sve rezultate osećanja u pozitivne, negativne ili neutralne.
Ocena osećanja	Decimalna vrednost koja predstavlja osećanje kontakta. Na primer, -.33 ili .56.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_id	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako Vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_id	ID baze podataka Webex VFO za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Kontakti skup podataka

Skup podataka Kontakti sadrži sledeće podatke:

Kontakt Datum

Polje podataka	Definicija
Kontakt Datum kreiranja	Datum kada je zapis o kontaktu kreiran u Webex VFO bazi podataka.
Kontakt Vreme početka	Datum i vreme kada je ovaj kontakt počeo, u GMT (UTC).
Kontakt Početak Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta, kao što je određeno od strane ACD.
Kontakt Datum ažuriranja	Datumska oznaka baze podataka kada je napravljena poslednja promena u kontaktu Zapis. Na primer, dodavanje prilagođenih metapodataka kontaktu.

Kontakt mere

Polje podataka	Definicija
Prosek Kontakt Trajanje (i)	Zbir trajanja kontakata podeljen sa brojem kontakata.
Kontakt Trajanje (ms)	Trajanje poziva od vremena odgovorio na vreme pao, u Milisekundi.
Kontakt Trajanje (i)	Trajanje poziva od vremena odgovorio na vreme je pao, u sekundama.
Kontakt Vreme čekanja (i)	Trajanje vremena kada je poziv stavljen na čekanje, u sekundama.
Kontakt Drži	Broj događaja čekanja po kontaktu.
Kontakt Pauza Vreme (i)	Broj sekundi u kojima je proces snimanja pauziran. Kontakt
Pauze	Koliko puta je proces snimanja pauziran.
Kontakt Tišina Vreme (i)	Broj sekundi kada ni agent ni kupac nisu bili Govoreći na poziv.
Kontakt Tišine	Koliko puta ni agent ni kupac nisu govorili Na poziv.
Kontakt Talkover Vreme (a)	Broj sekundi kada je više ljudi razgovaralo na poziv na U isto vreme.
Kontaktirajte Talkovers	Broj puta kada je više ljudi govorilo u isto vreme na poziv.
Kontakti	Poseban broj jedinstvenih kontakata.
Kontakti stavljeni na čekanje	Broj kontakata u kojima se događaji održavaju Kontakti
Taken	Broj kontakata koji su odgovorili na dolazne kontakte
	Broj kontakata koji su bili dolazni odlazni kontakti Broj
kontakata koji su bili odlazni Pauzirani kontakti Broj kontakata u kojima se javljaju događaji	
pauze	
Vreme za odgovor (a)	Sekundi od početkaVreme dok agent nije odgovorio na dolazni poziv.

Kontakt Nekretnine

Polje podataka	Definicija
Pridruženi ID poziva	ID drugih kontakata povezanih sa kontaktom u pitanju. Ovo je koristi se za prikaz povezanih poziva na stranici Interakcije, tako da se različite noge istog kontakta sa klijentima mogu posmatrati zajedno.
Stanje otpremanja zvuka	Bez obzira da li je snimak glasa kontakta otpremljen na Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Pozivni broj	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivajuće stranke.
ID kontakta	Jedinstveni identifikator za svaku interakciju.
Kontakt je održan	Bez obzira da li je kontakt stavljen na čekanje ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakt je pauziran	Bez obzira da li je proces snimanja kontakta pauziran ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ima ekran	Bez obzira da li kontakt ima snimak ekrana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ima glas	Bez obzira da li kontakt ima audio snimak ili ne. 1 = da, 0 = ne.
ICM ID poziva	Webex VFO ID baze podataka ICM poziva.
Da li je kalibracija	Bez obzira da li je kontakt imao kalibraciju izvršenu na njemu. 1 = da, 0 = Ne.
Da li je dolazni	Bez obzira da li je poziv stigao u kontakt centar ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je PIP	Bez obzira da li je kontakt označen za HR. KSNUMKS = da, KSNUMKS = ne.
Je pomiren	Bez obzira da li je kontakt prošao kroz proces pomirenja Podudaranje audio i snimaka ekrana. 1 = da, 0 = ne.
Da li je obuka	Bez obzira da li je kontakt označen za obuku ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Linija	Produžetak gde je poziv održan.
Broj pozvan	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. U ostalom Reči pozvani broj.

Polje podataka	Definicija
Stanje otpremanja ekrana	Bez obzira da li je snimak ekrana kontakta otpremljen na Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Anketa Pošalji status	Bez obzira da li je anketa nakon kontakta poslata za kontakt. 1 = da, 0 = ne.
Odgovoreno je	Bez obzira da li je poziv odgovoren ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Tip kontakta

Polje podataka	Definicija
Kontakt Tip ID	Jedinstveni referentni ID za vrstu kontakta. Kontakt
Tip Ime	Grupisanje kontakata po vrsti, kao što su poziv ili e-mail.

Prilagođeni podaci

Polje podataka	Definicija
Prilagođeni podaci 01 do prilagođenih podataka 20	Prilagođena polja podataka su jedinstvena za vašu organizaciju. Ova polja omogućavaju izveštavanje o metapodacima definisanim u Webex VFO. Do 20 polja prilagođenih podataka mogu se identifikovati dodeljivanjem ključa polju metapodataka na stranici Metadata Manager. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka. Prilagođena polja podataka se čuvaju kao tekstualni podaci, bez obzira da li sadrže broj, datum, vreme ili tekst. Da biste ih koristili u formuli, možda ćete morati da konvertujete njihov tip podataka polja.

Država evaluacije

Polje podataka	Definicija
Evaluacija Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje evaluacije.
Evaluacija Ime države	Trenutno stanje evaluacije zapisa o kontaktu sa klijentom.

Neto rezultat promotera

Polje podataka	Definicija
NPS	Izračunati Net Promoter Score gde rezultati mogu da variraju od -100 do 100
Kohorta NPS-a	Grupiše sve NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i promotere.
Klevetnici NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom između 0–6 Inkluzivno.
NPS pasivi	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 7–8 zaključno.
Promoteri NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 9–10 Inkluzivno.
Odgovor NPS-a	Rezultat odgovora od 0–10 koji se koristi u izračunavanju rezultata neto promotera.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Datum aktiviranja grupe	Datum kada je grupa aktivirana. Ovo polje je dobro za filtriranje Grupe koje nisu aktivne.
Datum deaktiviranja grupe	Datum kada je grupa deaktivirana u sistemu.
Grupa ID	ID baze podataka Webex VFO za grupu. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više grupa sa istim imenom.
Ime grupe	Ime za prikaz za kolekciju timova.
Grupe	Poseban broj grupa.
Da li je grupa aktivna	Bez obzira da li je grupa aktivna u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tim aktivan	Bez obzira da li je tim aktivan u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Domen ID	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. Tim Datum aktiviranja	Datum kada je tim aktiviran u Webex VFO.

Polje podataka	Definicija
Tim Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran u Webex VFO. ID tima
	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.
Timovi	Poseban broj timova.
ID stanara	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Osoba

Polje podataka	Definicija
ACD ID	ID baze podataka Webex VFO ACD sistema agenta.
ACD ID za prijavljivanje	ID baze podataka Webex VFO korisničkog imena agenta za prijavljivanje na ACD sistem.
AD Prijava	Korisničko ime agenta za prijavljivanje na ACD.
Agent Rank	Broj koji ukazuje na staž agenta.
Agenti	Poseban broj jedinstvenih agenata.
Odeljenje Datum početka	Datum zapošljavanja agenta u odeljenju, što ukazuje na radni staž. E-
pošta	Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	Webex VFO ID baze podataka zaposlenog.
Omogućeno za zakazivanje	Da li je korisnik omogućen za zakazivanje u WFM-u. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Ime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime i prezime korisnika.
Puno radno vreme Ekvivalent ID	ID baze podataka Webex VFO za oznaku FTE agenta. Za Na primer, ID za ".6 FTE." Ovo polje dolazi iz klasičnog WFM-a.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Polje podataka	Definicija
Da li je Hotdesk podrazumevani korisnik	Bez obzira da li je osoba podrazumevani korisnik hotdesk-a ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba aktivna	Bez obzira da li je korisnički nalog aktivan u Webex VFO-u. 1 = da, 0 =
ne. Da li je vlasnik stanara	Bez obzira da li je korisnik administrator za Webex svoje organizacije VFO račun. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Ljudi	Poseban broj ličnih karta. Jedinstveni broj ljudi (osoba). Osoba Datum
aktiviranja	Datum kada je osoba aktivirana u sistemu.
Osoba deaktivirana Datum	Datum kada je osoba deaktivirana u sistemu.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
Lokal osobe	Dvoslovni kod za jezik koji osoba koristi u Webex VFO. Na primer, EN = engleski.
Osoba Periferni ID	ID baze podataka Webex VFO ekstenzije osobe u ACD-u. Osoba
zakazivanje Datum završetka	Poslednji dan koji je agent zakazan za Webex VFO.
Osoba zakazivanje Datum početka	Prvi dan koji je agent zakazan u Webex VFO. Osoba
Vremenska zona	Vremenska zona korisnika. Na primer, Amerika / Čikago.
ID grupe osoblja	ID baze podataka Webex VFO grupe osoblja.
WFM ID agenta	ID agenta iz WFM-a. Ovo polje trenutno dolazi iz Classic Samo WFM. Preporučujemo da umesto toga koristite polja ID osobe ili agenta.

Prediktivni rezultati

Polje podataka	Definicija
Avg Predictive NPS Response - Prosečan neto rezultat promotera u više kontakata.	

Polje podataka	Definicija
Avg Prediktivni rezultat kvaliteta	Izračunata prosečna prediktivna ocena kvaliteta.
Prediktivni NPS	Izračunati prediktivni NPS rezultati - u rasponu od -100 do 100.
Prediktivna NPS kohorta	Grupiše sve prediktivne NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i Promoteri.
Prediktivni klevetnici NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli su 0-6
zaključno. Prediktivni NPS pasivi	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli
su 7-8 zaključno. Prediktivni promoteri NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu
postigli su 9-10 zaključno. Prediktivni odgovor NPS-a	Sirovi prediktivni NPS
rezultati.	
Prediktivni rezultat kvaliteta	Predviđeni rezultat evaluacije.

Osećanja

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa negativnim osećanjem	Broj ID kontakata sa negativnim rezultatom raspoloženja.
Kontakti sa negativnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa negativnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa neutralnim	Broj ID kontakata sa neutralnim rezultatom osećanja.
osećanjima	
Kontakti sa pozitivnim	Broj ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja.
raspoloženjem	
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa sentimentom	Broj ID kontakata sa ocenom sentimenta.
Prediktivno raspoloženje Kanal A	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu A.

Polje podataka	Definicija
Prediktivno raspoloženje Kanal B	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu B.
Kohorta osećanja	Grupiše sve rezultate osećanja u pozitivne, negativne ili neutralne.
Ocena osećanja	Decimalna vrednost koja predstavlja osećanje kontakta. Na primer, -.33 ili .56.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_id	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako Vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_id	ID baze podataka Webex VFO za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Evaluacija Odgovori skup podataka

Skup podataka Evaluacija Odgovori sadrži sledeće podatke:

Kontakt

Polje podataka	Definicija
Pridruženi ID poziva	ID drugih kontakata povezanih sa kontaktom u pitanju. Ovo je koristi se za prikaz povezanih poziva na stranici Interakcije, tako da se različite noge istog kontakta sa klijentima mogu posmatrati zajedno.
Pozivni broj	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivajuće stranke.
Kontakt Trajanje (i)	Trajanje poziva od vremena odgovorio na vreme je pao, u sekundama.

Polje podataka	Definicija
Kontakt Vreme čekanja (i)	Trajanje vremena kada je poziv stavljen na čekanje, u sekundama.
Kontakt Drži	Broj događaja čekanja po kontaktu.
ID kontakta	Jedinstveni identifikator za svaku interakciju.
Kontakt Pauza Vreme (i)	Broj sekundi u kojima je proces snimanja pauziran. Kontakt
Pauze	Koliko puta je proces snimanja pauziran.
Kontakt Tišina Vreme (i)	Broj sekundi kada ni agent ni kupac nisu bili Govoreći na poziv.
Kontakt Tišine	Koliko puta ni agent ni kupac nisu govorili Na poziv.
Kontakt Vreme početka	Datum i vreme kada je ovaj kontakt počeo, u GMT (UTC)
Kontakt Početak Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta, kao što je određeno od strane ACD.
Kontakt Talkover Vreme (a)	Broj sekundi kada je više ljudi razgovaralo na poziv na U isto vreme.
Kontaktirajte Talkovers	Broj puta kada je više ljudi govorilo u isto vreme na poziv.
Kontakt Tip ID	Jedinstveni referentni ID za vrstu kontakta. Kontakt
Tip Ime	Grupisanje kontakata po vrsti, kao što su poziv ili e-mail.
Kontakt je održan	Bez obzira da li je kontakt stavljen na čekanje ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakt je pauziran	Bez obzira da li je proces snimanja kontakta pauziran ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakti	Poseban broj jedinstvenih kontakata.
Kontakti stavljeni na čekanje	Broj kontakata u kojima se događaji održavaju Kontakti
Taken	Broj kontakata na koje je odgovoreno

1670

Polje podataka	Definicija
Ima ekran	Bez obzira da li kontakt ima snimak ekrana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ima glas	Bez obzira da li kontakt ima audio snimak ili ne. 1 = da, 0 = ne.
ICM ID poziva	Webex VFO ID baze podataka ICM poziva. Dolazni
kontakti	Broj kontakata koji su bili dolazni
Da li je kalibracija	Bez obzira da li je kontakt imao kalibraciju izvršenu na njemu. 1 = da, 0 = Ne.
Da li je dolazni	Bez obzira da li je poziv stigao u kontakt centar ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je PIP	Bez obzira da li je kontakt označen za HR. KSNUMKS = da, KSNUMKS = ne.
Je pomiren	Bez obzira da li je kontakt prošao kroz proces pomirenja Podudaranje audio i snimaka ekrana. 1 = da, 0 = ne.
Da li je obuka	Bez obzira da li je kontakt označen za obuku ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Linija	Produžetak gde je poziv održan.
Broj pozvan	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. U ostalom Reči pozvani broj.
Odlazni kontakti	Broj kontakata koji su bili odlazni
Vreme za odgovor (a)	Milisekundi od početkaVreme dok agent nije odgovorio na dolazni poziv.
Odgovoreno je	Bez obzira da li je poziv odgovoren ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Prilagođeni podaci

Polje podataka	Definicija
Prilagođeni podaci 01 do prilagođenih podataka 20	Prilagođena polja podataka su jedinstvena za vašu organizaciju. Ova polja omogućavaju izveštavanje o metapodacima definisanim u Webex VFO. Do 20 polja prilagođenih podataka mogu se identifikovati dodeljivanjem ključa polju metapodataka na stranici Metadata Manager. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka.

Polje podataka	Definicija
	Prilagođena polja podataka se čuvaju kao tekstualni podaci, bez obzira da li sadrže broj, datum, vreme ili tekst. Da biste ih koristili u formuli, možda ćete morati da konvertujete njihov tip podataka polja.

Procenu

Polje podataka	Definicija
E-pošta odobravanja	Adresa e-pošte osobe koja je odobrila evaluaciju. Odobravalac
Puno ime i prezime	Ime osobe koja je odobrila evaluaciju.
ID odobravanja	ID baze podataka Webex VFO osobe koja je odobrila evaluaciju. Ovo polje može biti korisno ako imate dva odobravača sa istim imenom.
Datum procene	Datum kada je kontakt procenjen.
Ocenjena vremenska zona	Vremenska zona osobe koja je procenila kontakt. Evaluacija
Additive Score	Ukupan rezultat bodova za obrazac do nivoa pitanja.
Evaluacija Datum kreiranja	Datum kreiranja evaluacije, u UTC formatu.
Evaluacija ID	ID baze podataka Webex VFO za završenu evaluaciju.
Datum odgovora na evaluaciju	Datum kada je agent odgovorio na procenu kontakta su rukovati.
Evaluacija Odgovor Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje odgovora na evaluaciju.
Evaluacija odgovor Ime države	Stanje odgovora agenta na evaluaciju.
Evaluacija Bodovanje Band	Polje koje označava gde rezultat evaluacije pada u odnosu na Premašuje / ispunjava / ispod opsega postavljenih za obrazac koji se koristi u evaluaciji.
Evaluacija Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje evaluacije.
Evaluacija Ime države	Trenutno stanje evaluacije zapisa o kontaktu sa klijentom.

Polje podataka	Definicija
Evaluacija Ukupan rezultat	Procenat ili broj bodova zarađenih u evaluaciji.
Evaluacija Ukupan rezultat Kohorta	Mesta evaluacije ukupnih rezultata u kante za procenu distribucije Rezultate.
Evaluacija Ukupan rezultat Dual Cohort	Višedelne kante za obračun bodova i procentualnih rezultata.
Evaluacije	Ukupan broj evaluacija.
E-pošta evaluatora	Adresa e-pošte osobe koja je procenila kontakt. Evaluator
Ime i ime	Puno ime osobe koja je procenila kontakt.
Evaluator ID	ID baze podataka Webex VFO osobe koja je procenila kontakt. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više evaluatora sa istim imenom.
Da li se broji rezultat	Bez obzira da li je rezultat zvanični rezultat zapisa za kontakt. Rezultati dati kao deo vežbi kalibracije, na primer, se ne računaju. 1 = da, 0 = ne.
Da li je evaluacija izbrisana	Bez obzira da li je rezultat evaluacije izbrisan ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Normalizovani rezultat kontakta	Rezultat za evaluaciju kao procenat normalizovan preko bodova vs Oblici zasnovani na procentima. Ovo polje vam omogućava da uporedite rezultate evaluacije u oba oblika bodova i procentualnih oblika.

Evaluacija Odgovor

Polje podataka	Definicija
Odgovor Datum kreiranja	Datum kada je odgovoreno na pitanje za evaluaciju.
Evaluacija ID odgovora	ID baze podataka Webex VFO odgovora na pitanje evaluacije. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više opcija odgovora sa istim tekstom.
Rezultat pitanja	Rezultat za jedno pitanje u odeljku na obrascu.

Polje podataka	Definicija
Izabrana opcija ID	ID baze podataka Webex VFO za opciju odgovora koju evaluator Izabrali.
Izabrana opcija je podrazumevana	Bez obzira da li je opcija odgovora koju je evaluator izabrao podrazumevani izbor za pitanje. 1 = da, 0 = ne.
Izabrana opcija Oznaka	Tekst za opciju odgovora koju je evaluator izabrao.
Izabrane tačke opcija	Vrednost bodova za opciju odgovora koju je evaluator izabrao.
Izabrani tip opcije ID	ID baze podataka Webex VFO za vrstu opcije odgovora koju je Evaluator izabran.
Izabrana opcija Tip Ime	Tip opcije odgovora koji je evaluator izabrao. Opcije su Null, Aditiv, KPI, ili nije primenljivo.

Obrazac za evaluaciju

Polje podataka	Definicija
Obrazac za evaluaciju ID	ID baze podataka Webex VFO za obrazac za
evaluaciju. Obrasci za evaluaciju	Ukupan broj obrazaca.
Evaluacija Tip odgovora ID	ID baze podataka Webex VFO za tip odgovora evaluacije.
Naziv tipa odgovora evaluacije	Vrsta odgovora evaluacije od agenta: priznat ili žalio.
Obrazac primenljivih bodova	Broj bodova moguće u obliku, isključujući "nije primenljivo" (N / A) odgovori. Možete koristiti ovo polje da biste uklonili pitanja odgovorena kao N / A iz ukupnih bodova mogućih na obrascu, tako da rezultati agenata nisu veštački smanjeni.
Obrazac bend Maks 1	Maksimalni rezultat koji spada u bodovanje za poboljšanje potreba Bend.
Obrazac bend Maks 2	Maksimalni rezultat koji spada u Ispunjava očekivanja bodovanja Bend.

Polje podataka	Definicija
Opis obrasca	Opis obrasca. Ovo dolazi iz polja Opis obrasca na stranici Menadžer obrasca za evaluaciju.
Naziv obrasca	Naziv obrasca. Ovo dolazi iz polja Naziv obrasca na stranici Menadžer obrasca za evaluaciju.
ID tipa bodovanja obrasca	ID baze podataka Webex VFO za tip bodovanja obrasca. Obrasci su Ili procenat ili bodova.
Naziv vrste bodovanja obrasca	Način na koji forma izračunava rezultate. Tipovi bodovanja su ili Procenat ili bodovi.
Opis statusa obrasca	Status objavljivanja obrasca za evaluaciju.
ID statusa obrasca	ID baze podataka Webex VFO za status objavljivanja obrasca za
evaluaciju. Formirajte ukupan broj bodova	Ukupan broj bodova mogućih u obrascu za evaluaciju.
Da li je podrazumevani oblik	Bez obzira da li se obrazac koristi za prediktivnu analitiku ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Odeljak za evaluaciju

Polje podataka	Definicija
ID odeljka obrasca	ID baze podataka Webex VFO za odeljak u okviru obrasca za evaluaciju. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više sekcija sa istim imenom.
Naziv odeljka obrasca	Naziv odeljka u obrascu za evaluaciju. Ovo dolazi iz Polje Naslov sekcije na stranici Menadžer obrasca za evaluaciju.
Obrazac Odeljak Redni	Redosled kojim se odeljak pojavljuje u obrascu. Da biste prikazali Sekcije u istom redosledu - pojavljuju se u obrascu, dodajte ovo polje u vizuelnu tabelu, sortirajte po ovom polju, a zatim sakrijte svoju kolonu.
Forma Sekcija Težina	Stepen u kojem odeljak u obrascu za evaluaciju doprinosi Ukupan rezultat na obrascu.

Pitanje za evaluaciju

Polje podataka	Definicija
Evaluacija Pitanje ID	ID baze podataka Webex VFO za pitanje na obrascu za evaluaciju. Ovo ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više pitanja sa istim tekstom.
Da li je KPI	Da li je pitanje pitanje KPI pitanje ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Bodovi Forma Pitanje Mogući Rezultat	Maksimalni mogući bodovi za bodove formiraju. Koristi se za izračunavanje procenta.
Bodovi Obrazac Pitanje Mogući Rezultat Primenljiv	Maksimalni mogući bodovi za bodove formiraju. Koristi se za izračunavanje procenta. Ovo uzima u obzir "nije primenljivo" odgovore i njihov uticaj na rezultat.
Opis pitanja	Tekst objašnjenja koji prati pitanje u obrascu za evaluaciju.
Pitanje redno	Redosled u kojem se pitanje pojavljuje u obrascu. Da biste prikazali Pitanja u istom redosledu - pojavljuju se u obrascu, dodajte ovo polje u vizuelni pregled, sortirajte po ovom polju, a zatim sakrijte njegovu kolonu.
Pitanje Mogući rezultat	Potencijalni rezultat za jedno pitanje u odeljku na obrascu.
Pitanje Tekst	Formulacija pitanja koje se pojavljuje evaluatorima.
Pitanje Težina	Stepen u kojem pitanje doprinosi ukupnom rezultatu na Obrasca.

Neto rezultat promotera

Polje podataka	Definicija
NPS	Izračunati Net Promoter Score gde rezultati mogu da variraju od -100 do 100
Kohorta NPS-a	Grupiše sve NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i promotere.
Klevetnici NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom između 0–6 Inkluzivno.

Polje podataka	Definicija
NPS pasivi	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 7–8 zaključno.
Promoteri NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 9–10 Inkluzivno.
Odgovor NPS-a	Rezultat odgovora od 0–10 koji se koristi u izračunavanju rezultata neto promotera.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Datum deaktiviranja grupe	Datum kada je grupa deaktivirana u sistemu.
Grupa ID	ID baze podataka Webex VFO za grupu. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više grupa sa istim imenom.
Ime grupe	Ime za prikaz za kolekciju timova.
Da li je grupa aktivna	Bez obzira da li je grupa aktivna u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tim aktivan	Bez obzira da li je tim aktivan u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Domen ID	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. Tim Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran u Webex VFO.
ID tima	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.
ID stanara	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Osoba

Polje podataka	Definicija
ACD ID	ID baze podataka Webex VFO ACD sistema agenta.
ACD ID za prijavljivanje	ID baze podataka Webex VFO korisničkog imena agenta za prijavljivanje na

Polje podataka	Definicija
	ACD sistem.
AD Prijava	Korisničko ime agenta za prijavljivanje na ACD.
Agent Rank	Broj koji ukazuje na staž agenta.
Odeljenje Datum početka	Datum zapošljavanja agenta u odeljenju, što ukazuje na radni staž. E-
pošta	Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	Webex VFO ID baze podataka zaposlenog.
Prezime	Ime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime i prezime korisnika.
Puno radno vreme Ekvivalent ID	ID baze podataka Webex VFO za oznaku FTE agenta. Za Na primer, ID za ".6 FTE." Ovo polje dolazi iz klasičnog WFM-a.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je omogućeno za zakazivanje	Bez obzira da li osoba može biti zakazana u WFM-u. 1 = da,
0 = ne. Da li je Hotdesk podrazumevani korisnik	Bez obzira da li je osoba podrazumevani korisnik
hotdesk-a ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je osoba aktivna	Bez obzira da li je korisnički nalog aktivan u Webex VFO-u. 1 = da, 0 =
ne. Da li je vlasnik stanara	Bez obzira da li je korisnik administrator za Webex svoje organizacije VFO račun. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Osoba Datum aktiviranja	Datum kada je osoba aktivirana u sistemu. Osoba
deaktivirana Datum	Datum kada je osoba deaktivirana u sistemu.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
Lokal osobe	Dvoslovni kod za jezik koji osoba koristi u Webex VFO. Na primer, EN = engleski.

1678

Polje podataka	Definicija
Osoba Periferni ID	ID baze podataka Webex VFO ekstenzije osobe u ACD-u. Osoba
zakazivanje Datum završetka	Poslednji dan koji je agent zakazan za Webex VFO.
Osoba zakazivanje Datum početka	Prvi dan koji je agent zakazan u Webex VFO. Osoba
Vremenska zona	Vremenska zona korisnika. Na primer, Amerika / Čikago.
ID grupe osoblja	ID baze podataka Webex VFO grupe osoblja.
WFM ID agenta	ID agenta iz WFM-a. Ovo polje trenutno dolazi iz Classic Samo WFM. Preporučujemo da umesto toga koristite polja ID osobe ili agenta.

Prediktivni rezultati

Polje podataka	Definicija
Prediktivni NPS	Izračunati prediktivni NPS rezultati - u rasponu od -100 do 100.
Prediktivna NPS kohorta	Grupiše sve prediktivne NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i Promoteri.
Prediktivni klevetnici NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli su 0-6
zaključno. Prediktivni NPS pasivi	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli
su 7-8 zaključno. Prediktivni promoteri NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu
postigli su 9-10 zaključno. Prediktivni odgovor NPS-a	Sirovi prediktivni NPS rezultati.
Prediktivni rezultat kvaliteta	Predviđeni rezultat evaluacije.

Osećanja

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa negativnim osećanjem	Broj ID kontakata sa negativnim rezultatom raspoloženja.

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa negativnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa negativnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa neutralnim osećanjima	Broj ID kontakata sa neutralnim rezultatom osećanja.
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem	Broj ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja.
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa sentimentom	Broj ID kontakata sa ocenom sentimenta.
Prediktivno raspoloženje Kanal A	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu A.
Prediktivno raspoloženje Kanal B	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu B.
Kohorta osećanja	Grupiše sve rezultate osećanja u pozitivne, negativne ili neutralne.
Ocena osećanja	Decimalna vrednost koja predstavlja osećanje kontakta. Na primer, -.33 ili .56.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_id	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako Vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_id	ID baze podataka Webex VFO za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Evaluacija Komentari skup podataka

Skup podataka Komentari evaluacije sadrži sledeće podatke:

Konta
kt

Polje podataka	Definicija
Pridruženi ID poziva	ID drugih kontakata povezanih sa kontaktom u pitanju. Ovo je koristi se za prikaz povezanih poziva na stranici Interakcije, tako da se različite noge istog kontakta sa klijentima mogu posmatrati zajedno.
Pozivni broj	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivajuće stranke.
Kontakt Trajanje (i)	Trajanje poziva od vremena odgovorio na vreme je pao, u sekundama.
Kontakt Vreme čekanja (i)	Trajanje vremena kada je poziv stavljen na čekanje, u sekundama.
Kontakt Drži	Broj događaja čekanja po kontaktu.
ID kontakta	Jedinstveni identifikator za svaku interakciju.
Kontakt Pauza Vreme (i)	Broj sekundi u kojima je proces snimanja pauziran. Kontakt
Pauze	Koliko puta je proces snimanja pauziran.
Kontakt Tišina Vreme (i)	Broj sekundi kada ni agent ni kupac nisu bili Govoreći na poziv.
Kontakt Tišine	Koliko puta ni agent ni kupac nisu govorili Na poziv.
Kontakt Vreme početka	Datum i vreme kada je ovaj kontakt počeo, u GMT (UTC)
Kontakt Početak Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta, kao što je određeno od strane ACD.
Kontakt Talkover Vreme (a)	Broj sekundi kada je više ljudi razgovaralo na poziv na U isto vreme.
Kontaktirajte Talkovers	Broj puta kada je više ljudi govorilo u isto vreme na poziv.
Kontakt Tip ID	Jedinstveni referentni ID za vrstu kontakta. Kontakt
Tip Ime	Grupisanje kontakata po vrsti, kao što su poziv ili e-
mail.	

Polje podataka	Definicija
Kontakt je održan	Bez obzira da li je kontakt stavljen na čekanje ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakt je pauziran	Bez obzira da li je proces snimanja kontakta pauziran ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakti	Poseban broj jedinstvenih kontakata.
Kontakti stavljeni na čekanje	Broj kontakata u kojima se događaji održavaju Kontakti
Taken	Broj kontakata na koje je odgovoreno
Ima ekran	Bez obzira da li kontakt ima snimak ekrana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ima glas	Bez obzira da li kontakt ima audio snimak ili ne. 1 = da, 0 = ne.
ICM ID poziva	Webex VFO ID baze podataka ICM poziva. Dolazni
kontakti	Broj kontakata koji su bili dolazni
Da li je kalibracija	Bez obzira da li je kontakt imao kalibraciju izvršenu na njemu. 1 = da, 0 = Ne.
Da li je dolazni	Bez obzira da li je poziv stigao u kontakt centar ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je PIP	Bez obzira da li je kontakt označen za HR. KSNUMKS = da, KSNUMKS = ne.
Je pomiren	Bez obzira da li je kontakt prošao kroz proces pomirenja Podudaranje audio i snimaka ekrana. 1 = da, 0 = ne.
Da li je obuka	Bez obzira da li je kontakt označen za obuku ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Linija	Produžetak gde je poziv održan.
Broj pozvan	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. U ostalom Reči pozvani broj.
Odlazni kontakti	Broj kontakata koji su bili odlazni
Vreme za odgovor (a)	Milisekundi od početkaVreme dok agent nije odgovorio na dolazni poziv.
Odgovoreno je	Bez obzira da li je poziv odgovoren ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Prilagođeni podaci

Polje podataka	Definicija
Prilagođeni podaci 01 do prilagođenih podataka 20	Prilagođena polja podataka su jedinstvena za vašu organizaciju. Ova polja omogućavaju izveštavanje o metapodacima definisanim u Webex VFO. Do 20 polja prilagođenih podataka mogu se identifikovati dodeljivanjem ključa polju metapodataka na stranici Metadata Manager. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka. Prilagođena polja podataka se čuvaju kao tekstualni podaci, bez obzira da li sadrže broj, datum, vreme ili tekst. Da biste ih koristili u formuli, možda ćete morati da konvertujete njihov tip podataka polja.

Procenu

Polje podataka	Definicija
E-pošta odobravanja	Adresa e-pošte osobe koja je odobrila evaluaciju. Odobravalac
Puno ime i prezime	Ime osobe koja je odobrila evaluaciju.
ID odobravanja	ID baze podataka Webex VFO osobe koja je odobrila evaluaciju. Ovo polje može biti korisno ako imate dva odobravača sa istim imenom.
Datum procene	Datum kada je kontakt procenjen.
Ocenjena vremenska zona	Vremenska zona osobe koja je procenila kontakt.
Evaluacija Datum kreiranja	Datum kreiranja evaluacije, u UTC formatu.
Evaluacija ID	ID baze podataka Webex VFO za završenu evaluaciju.
Datum odgovora na evaluaciju	Datum kada je agent odgovorio na procenu kontakta su rukovati.
Evaluacija Odgovor Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje odgovora na evaluaciju.
Evaluacija odgovor Ime države	Stanje odgovora agenta na evaluaciju.
Evaluacija Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje evaluacije.

Polje podataka	Definicija
Evaluacija Ime države	Trenutno stanje evaluacije zapisa o kontaktu sa klijentom.
Evaluacije	Ukupan broj evaluacija.
E-pošta evaluatora	Adresa e-pošte osobe koja je procenila kontakt. Evaluator
Ime i ime	Puno ime osobe koja je procenila kontakt.
Evaluator ID	ID baze podataka Webex VFO osobe koja je procenila kontakt. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više evaluatora sa istim imenom.
Da li je evaluacija izbrisana	Bez obzira da li je rezultat evaluacije izbrisan ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Komentar za evaluaciju

Polje podataka	Definicija
Komentar Datum kreiranja	Datum kada je neko dodao komentar na procenu. Komentar Kreiran
Vremenska zona	Vremenska zona osobe koja je dodala komentar na procenu.
ID grupe komentara	Grupa komentara je zbirka komentara, od kojih je jedan odgovor drugom. ID grupe komentara omogućava povezivanje roditeljskih i dečjih komentara.
Tekst komentara	Tekst komentara koji je neko dodao u procenu.
Komentar Datum ažuriranja	Datum kada je komentar na evaluaciju ažuriran.
E-pošta komentatora	Adresa e-pošte osobe koja je dodala komentar na procenu. Komentator
Puno ime i prezime	Puno ime osobe koja je dodala komentar na procenu.
ID komentatora	ID baze podataka Webex VFO osobe koja je dodala komentar na Procenu.
ID tima komentatora	ID baze podataka Webex VFO tima kojem pripada osoba koja je dodala komentar na evaluaciju.

Polje podataka	Definicija
Kontakt Ofset	Ofset od početka kontakta kada je komentar kreiran. Evaluacija
Komentar ID	ID baze podataka Webex VFO komentara na obrascu evaluacije.
Komentari za evaluaciju	Ovo je poseban broj komentara za evaluaciju.
Opis pitanja za evaluaciju	Tekst objašnjenja koji prati pitanje u obrascu za evaluaciju. Ovaj tekst pomaže evaluatorima da razumeju pitanje.
Evaluacija Pitanje ID	ID baze podataka Webex VFO za pitanje na obrascu za evaluaciju. Ovo ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više pitanja sa istim tekstom.
Tekst pitanja za evaluaciju	Tekst pitanja u obrascu za evaluaciju.
Evaluacija Sekcija ID	ID baze podataka Webex VFO za odeljak u okviru obrasca za evaluaciju. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više sekcija sa istim imenom.
Evaluacija Sekcija Ime	Naziv odeljka u obrascu za evaluaciju.
ID komentara roditelja	ID baze podataka Webex VFO za komentar koji je roditelj drugom komentar na formular za evaluaciju. Obično su komentari dece odgovori na komentare roditelja.
Pitanje Mogući rezultat	Potencijalni rezultat za jedno pitanje u odeljku na obrascu.

Obrazac za evaluaciju

Polje podataka	Definicija
Obrazac za evaluaciju ID	ID baze podataka Webex VFO za obrazac za
evaluaciju. Obrasci za evaluaciju	Ukupan broj obrazaca.
Evaluacija Tip odgovora ID	ID baze podataka Webex VFO za tip odgovora evaluacije.
Naziv tipa odgovora evaluacije	Vrsta odgovora evaluacije od agenta: priznat ili žalio.

Polje podataka	Definicija
Obrazac bend Maks 1	Maksimalni rezultat koji spada u bodovanje za poboljšanje potreba Bend.
Obrazac bend Maks 2	Maksimalni rezultat koji spada u Ispunjava očekivanja bodovanja Bend.
Opis obrasca	Opis obrasca. Ovo dolazi iz polja Opis obrasca na stranici Menadžer obrasca za evaluaciju.
Naziv obrasca	Naziv obrasca. Ovo dolazi iz polja Naziv obrasca na stranici Menadžer obrasca za evaluaciju.
ID tipa bodovanja obrasca	ID baze podataka Webex VFO za tip bodovanja obrasca. Obrasci su Ili procenat ili bodova.
Naziv vrste bodovanja obrasca	Način na koji forma izračunava rezultate. Tipovi bodovanja su ili Procenat ili bodovi.
Opis statusa obrasca	Status objavljivanja obrasca za evaluaciju.
ID statusa obrasca	ID baze podataka Webex VFO za status objavljivanja obrasca za
evaluaciju. Da li je podrazumevani oblikBez obzira da li se obrazac koristi za prediktivnu analitiku ili ne. 1 = da, 0 = ne.	

Ocena Rezultat

Polje podataka	Definicija
Aditivni rezultat	Ukupan rezultat bodova za obrazac do nivoa pitanja.
Prosečna ocena	Prosek rezultata po evaluaciji kao ključni pokazatelj učinka Evaluacija
Bodovanje Band	Polje koje označava gde rezultat evaluacije pada u odnosu na Premašuje / ispunjava / ispod opsega postavljenih za obrazac koji se koristi u evaluaciji.
Evaluacija Ukupan rezultat Kohorta	Mesta evaluacije ukupnih rezultata u kante za procenu distribucije Rezultate.
Evaluacija Ukupan rezultat Dual Cohort	Višedelne kante za obračun bodova i procentualnih rezultata.

1686

Polje podataka	Definicija
Obrazac primenljivih bodova	Broj bodova moguće u obliku, isključujući "nije primenljivo" (N / A) odgovori. Možete koristiti ovo polje da biste uklonili pitanja odgovorena kao N / A iz ukupnih bodova mogućih na obrascu, tako da rezultati agenata nisu veštački smanjeni.
Formirajte ukupan broj bodova	Ukupan broj bodova mogućih u obrascu za evaluaciju.
Da li se broji rezultat	Bez obzira da li je rezultat zvanični rezultat zapisa za kontakt. Rezultati dati kao deo vežbi kalibracije, na primer, se ne računaju. 1 = da, 0 = ne.
Normalizovani rezultat kontakta	Rezultat za evaluaciju kao procenat normalizovan preko bodova vs oblici zasnovani na procentima. Ovo polje vam omogućava da uporedite rezultate evaluacije u oba oblika bodova i procentualnih oblika.
Ukupan rezultat	Rezultat zaradio za kontakt.

Neto rezultat promotera

Polje podataka	Definicija
NPS	Izračunati Net Promoter Score gde rezultati mogu da variraju od -100 do 100
Kohorta NPS-a	Grupiše sve NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i promotere.
Klevetnici NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom između 0–6 Inkluzivno.
NPS pasivi	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 7–8 zaključno.
Promoteri NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 9–10 Inkluzivno.
Odgovor NPS-a	Rezultat odgovora od 0–10 koji se koristi u izračunavanju rezultata neto promotera.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Datum deaktiviranja grupe	Datum kada je grupa deaktivirana u sistemu.
Grupa ID	ID baze podataka Webex VFO za grupu. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više grupa sa istim imenom.
Ime grupe	Ime za prikaz za kolekciju timova.
Da li je grupa aktivna	Bez obzira da li je grupa aktivna u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tim aktivan	Bez obzira da li je tim aktivan u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Domen ID	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. Tim Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran u Webex VFO.
ID tima	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.
ID stanara	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Osoba

Polje podataka	Definicija
ACD ID	ID baze podataka Webex VFO ACD sistema agenta.
ACD ID za prijavljivanje	ID baze podataka Webex VFO korisničkog imena agenta za prijavljivanje na ACD sistem.
AD Prijava	Korisničko ime agenta za prijavljivanje na ACD.
Agent Rank	Broj koji ukazuje na staž agenta.
Odeljenje Datum početka	Datum zapošljavanja agenta u odeljenju, što ukazuje na radni staž. E-
pošta	Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	Webex VFO ID baze podataka zaposlenog.

Polje podataka	Definicija
Prezime	Ime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime i prezime korisnika.
Puno radno vreme Ekvivalent ID	ID baze podataka Webex VFO za oznaku FTE agenta. Za Na primer, ID za ".6 FTE." Ovo polje dolazi iz klasičnog WFM-a.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je omogućeno za zakazivanje	Bez obzira da li osoba može biti zakazana u WFM-u. 1 = da,
0 = ne. Da li je Hotdesk podrazumevani korisnik	Bez obzira da li je osoba podrazumevani korisnik
hotdesk-a ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je osoba aktivna	Bez obzira da li je korisnički nalog aktivan u Webex VFO-u. 1 = da, 0 =
ne. Da li je vlasnik stanara	Bez obzira da li je korisnik administrator za Webex svoje organizacije VFO račun. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Osoba Datum aktiviranja	Datum kada je osoba aktivirana u sistemu. Osoba
deaktivirana Datum	Datum kada je osoba deaktivirana u sistemu.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
Lokal osobe	Dvoslovni kod za jezik koji osoba koristi u Webex VFO. Na primer, EN = engleski.
Osoba Periferni ID	ID baze podataka Webex VFO ekstenzije osobe u ACD-u. Osoba
zakazivanje Datum završetka	Poslednji dan koji je agent zakazan za Webex VFO.
Osoba zakazivanje Datum početka	Prvi dan koji je agent zakazan u Webex VFO. Osoba
Vremenska zona	Vremenska zona korisnika. Na primer, Amerika / Čikago.
ID grupe osoblja	ID baze podataka Webex VFO grupe osoblja.
WFM ID agenta	ID agenta iz WFM-a. Ovo polje trenutno dolazi iz Classic Samo WFM. Preporučujemo da umesto toga koristite polja ID osobe ili agenta.

Prediktivni rezultati

Polje podataka	Definicija
Prediktivni NPS	Izračunati prediktivni NPS rezultati - u rasponu od -100 do 100.
Prediktivna NPS kohorta	Grupiše sve prediktivne NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i Promoteri.
Prediktivni klevetnici NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli su 0–6
zaključno. Prediktivni NPS pasivi	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli
su 7–8 zaključno. Prediktivni promoteri NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu
postigli su 9–10 zaključno. Prediktivni odgovor NPS-a	Sirovi prediktivni NPS
rezultati.	
Prediktivni rezultat kvaliteta	Predviđeni rezultat evaluacije.

Osećanja

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa negativnim osećanjem	Broj ID kontakata sa negativnim rezultatom raspoloženja.
Kontakti sa negativnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa negativnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa neutralnim	Broj ID kontakata sa neutralnim rezultatom osećanja.
osećanjima	
Kontakti sa pozitivnim	Broj ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja.
raspoloženjem	
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa sentimentom	Broj ID kontakata sa ocenom sentimenta.
Prediktivno raspoloženje Kanal A	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu A.

1690

Polje podataka	Definicija
Prediktivno raspoloženje Kanal B	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu B.
Kohorta osećanja	Grupiše sve rezultate osećanja u pozitivne, negativne ili neutralne.
Ocena osećanja	Decimalna vrednost koja predstavlja osećanje kontakta. Na primer, -.33 ili .56.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_id	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako Vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_id	ID baze podataka Webex VFO za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Evaluacije skup podataka

Skup podataka Evaluacije sadrži sledeće podatke:

Kontakt

Polje podataka	Definicija
Pridruženi ID poziva	ID drugih kontakata povezanih sa kontaktom u pitanju. Ovo je koristi se za prikaz povezanih poziva na stranici Interakcije, tako da se različite noge istog kontakta sa klijentima mogu posmatrati zajedno.
Pozivni broj	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivajuće stranke.
Kontakt Trajanje (i)	Trajanje poziva od vremena odgovorio na vreme je pao, u sekundama.

Polje podataka	Definicija
Kontakt Vreme čekanja (i)	Trajanje vremena kada je poziv stavljen na čekanje, u sekundama.
Kontakt Drži	Broj događaja čekanja po kontaktu.
ID kontakta	Jedinstveni identifikator za svaku interakciju.
Kontakt Pauza Vreme (i)	Broj sekundi u kojima je proces snimanja pauziran. Kontakt
Pauze	Koliko puta je proces snimanja pauziran.
Kontakt Tišina Vreme (i)	Broj sekundi kada ni agent ni kupac nisu bili Govoreći na poziv.
Kontakt Tišine	Koliko puta ni agent ni kupac nisu govorili Na poziv.
Kontakt Vreme početka	Datum i vreme kada je ovaj kontakt počeo, u GMT (UTC)
Kontakt Početak Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta, kao što je određeno od strane ACD.
Kontakt Talkover Vreme (a)	Broj sekundi kada je više ljudi razgovaralo na poziv na U isto vreme.
Kontaktirajte Talkovers	Broj puta kada je više ljudi govorilo u isto vreme na poziv.
Kontakt Tip ID	Jedinstveni referentni ID za vrstu kontakta. Kontakt
Tip Ime	Grupisanje kontakata po vrsti, kao što su poziv ili e-mail.
Kontakt je održan	Bez obzira da li je kontakt stavljen na čekanje ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakt je pauziran	Bez obzira da li je proces snimanja kontakta pauziran ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakti	Poseban broj jedinstvenih kontakata.
Kontakti stavljeni na čekanje	Broj kontakata u kojima se događaji održavaju Kontakti
Taken	Broj kontakata na koje je odgovoreno

1692

Polje podataka	Definicija
Ima ekran	Bez obzira da li kontakt ima snimak ekrana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ima glas	Bez obzira da li kontakt ima audio snimak ili ne. 1 = da, 0 = ne.
ICM ID poziva	Webex VFO ID baze podataka ICM poziva. Dolazni
kontakti	Broj kontakata koji su bili dolazni
Da li je kalibracija	Bez obzira da li je kontakt imao kalibraciju izvršenu na njemu. 1 = da, 0 = Ne.
Da li je dolazni	Bez obzira da li je poziv stigao u kontakt centar ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je PIP	Bez obzira da li je kontakt označen za HR. KSNUMKS = da, KSNUMKS = ne.
Je pomiren	Bez obzira da li je kontakt prošao kroz proces pomirenja Podudaranje audio i snimaka ekrana. 1 = da, 0 = ne.
Da li je obuka	Bez obzira da li je kontakt označen za obuku ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Linija	Produžetak gde je poziv održan.
Broj pozvan	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. U ostalom Reči pozvani broj.
Odlazni kontakti	Broj kontakata koji su bili odlazni
Vreme za odgovor (a)	Milisekundi od početkaVreme dok agent nije odgovorio na dolazni poziv.
Odgovoreno je	Bez obzira da li je poziv odgovoren ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Prilagođeni podaci

Polje podataka	Definicija
Prilagođeni podaci 01 do prilagođenih podataka 20	Prilagođena polja podataka su jedinstvena za vašu organizaciju. Ova polja omogućavaju izveštavanje o metapodacima definisanim u Webex VFO. Do 20 polja prilagođenih podataka mogu se identifikovati dodeljivanjem ključa polju metapodataka na stranici Metadata Manager. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka.

Polje podataka	Definicija
	Prilagođena polja podataka se čuvaju kao tekstualni podaci, bez obzira da li sadrže broj, datum, vreme ili tekst. Da biste ih koristili u formuli, možda ćete morati da konvertujete njihov tip podataka polja.

Procenu

Polje podataka	Definicija
E-pošta odobravanja	Adresa e-pošte osobe koja je odobrila evaluaciju. Odobravalac
Puno ime i prezime	Ime osobe koja je odobrila evaluaciju.
ID odobravanja	ID baze podataka Webex VFO osobe koja je odobrila evaluaciju. Ovo polje može biti korisno ako imate dva odobravača sa istim imenom.
Datum procene	Datum kada je kontakt procenjen.
Ocenjena vremenska zona	Vremenska zona osobe koja je procenila kontakt.
Evaluacija Datum kreiranja	Datum kreiranja evaluacije, u UTC formatu.
Evaluacija ID	ID baze podataka Webex VFO za završenu evaluaciju.
Datum odgovora na evaluaciju	Datum kada je agent odgovorio na procenu kontakta su rukovati.
Evaluacija Odgovor Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje odgovora na evaluaciju.
Evaluacija odgovor Ime države	Stanje odgovora agenta na evaluaciju.
Evaluacija Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje evaluacije.
Evaluacija Ime države	Trenutno stanje evaluacije zapisa o kontaktu sa klijentom.
Evaluacije	Ukupan broj evaluacija.
E-pošta evaluatora	Adresa e-pošte osobe koja je procenila kontakt. Evaluator
Ime i ime	Puno ime osobe koja je procenila kontakt.

Polje podataka	Definicija
Evaluator ID	ID baze podataka Webex VFO osobe koja je procenila kontakt. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više evaluatora sa istim imenom.
Da li je evaluacija izbrisana	Bez obzira da li je rezultat evaluacije izbrisan ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Obrazac za evaluaciju

Polje podataka	Definicija
Obrazac za evaluaciju ID	ID baze podataka Webex VFO za obrazac za
evaluaciju. Obrasci za evaluaciju	Ukupan broj obrazaca.
Evaluacija Tip odgovora ID	ID baze podataka Webex VFO za tip odgovora evaluacije.
Naziv tipa odgovora evaluacije	Vrsta odgovora evaluacije od agenta: priznat ili žalio.
Obrazac bend Maks 1	Maksimalni rezultat koji spada u bodovanje za poboljšanje potreba Bend.
Obrazac bend Maks 2	Maksimalni rezultat koji spada u Ispunjava očekivanja bodovanja Bend.
Opis obrasca	Opis obrasca. Ovo dolazi iz polja Opis obrasca na stranici Menadžer obrasca za evaluaciju.
Naziv obrasca	Naziv obrasca. Ovo dolazi iz polja Naziv obrasca na stranici Menadžer obrasca za evaluaciju.
ID tipa bodovanja obrasca	ID baze podataka Webex VFO za tip bodovanja obrasca. Obrasci su Ili procenat ili bodova.
Naziv vrste bodovanja obrasca	Način na koji forma izračunava rezultate. Tipovi bodovanja su ili Procenat ili bodovi.
Opis statusa obrasca	Status objavljivanja obrasca za evaluaciju.
ID statusa obrasca	ID baze podataka Webex VFO za status objavljivanja obrasca za evaluaciju.

Polje podataka	Definicija
Da li je podrazumevani oblik	Bez obzira da li se obrazac koristi za prediktivnu analitiku ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Ocena Rezultat

Polje podataka	Definicija
Aditivni rezultat	Ukupan rezultat bodova za obrazac do nivoa pitanja.
Prosečna ocena	Prosek rezultata po evaluaciji kao ključni pokazatelj učinka Evaluacija
Bodovanje Band	Polje koje označava gde rezultat evaluacije pada u odnosu na Premašuje / ispunjava / ispod opsega postavljenih za obrazac koji se koristi u evaluaciji.
Evaluacija Ukupan rezultat Kohorta	Mesta evaluacije ukupnih rezultata u kante za procenu distribucije Rezultate.
Evaluacija Ukupan rezultat Dual Cohort	Višedelne kante za obračun bodova i procentualnih rezultata.
Obrazac primenljivih bodova	Broj bodova moguće u obliku, isključujući "nije primenljivo" (N / A) odgovori. Možete koristiti ovo polje da biste uklonili pitanja odgovorena kao N / A iz ukupnih bodova mogućih na obrascu, tako da rezultati agenata nisu veštački smanjeni.
Formirajte ukupan broj bodova	Ukupan broj bodova mogućih u obrascu za evaluaciju.
Da li se broji rezultat	Bez obzira da li je rezultat zvanični rezultat zapisa za kontakt. Rezultati dati kao deo vežbi kalibracije, na primer, se ne računaju. 1 = da, 0 = ne.
Normalizovani rezultat kontakta	Rezultat za evaluaciju kao procenat normalizovan preko bodova vs oblici zasnovani na procentima. Ovo polje vam omogućava da uporedite rezultate evaluacije u oba oblika bodova i procentualnih oblika.
Ukupan rezultat	Rezultat zaradio za kontakt.

Neto rezultat promotera

Polje podataka	Definicija
NPS	Izračunati Net Promoter Score gde rezultati mogu da variraju od -100 do 100
Kohorta NPS-a	Grupiše sve NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i promotere.
Klevetnici NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom između 0–6 Inkluzivno.
NPS pasivi	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 7–8 zaključno.
Promoteri NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 9–10 Inkluzivno.
Odgovor NPS-a	Rezultat odgovora od 0–10 koji se koristi u izračunavanju rezultata neto promotera.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Datum deaktiviranja grupe	Datum kada je grupa deaktivirana u sistemu.
Grupa ID	ID baze podataka Webex VFO za grupu. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više grupa sa istim imenom.
Ime grupe	Ime za prikaz za kolekciju timova.
Da li je grupa aktivna	Bez obzira da li je grupa aktivna u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tim aktivan	Bez obzira da li je tim aktivan u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Domen ID	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. Tim Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran u Webex VFO.
ID tima	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.
ID stanara	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Osoba

Polje podataka	Definicija
ACD ID	ID baze podataka Webex VFO ACD sistema agenta.
ACD ID za prijavljivanje	ID baze podataka Webex VFO korisničkog imena agenta za prijavljivanje na ACD sistem.
AD Prijava	Korisničko ime agenta za prijavljivanje na ACD.
Agent Rank	Broj koji ukazuje na staž agenta.
Odeljenje Datum početka	Datum zapošljavanja agenta u odeljenju, što ukazuje na radni staž. E-
pošta	Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	Webex VFO ID baze podataka zaposlenog.
Prezime	Ime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime i prezime korisnika.
Puno radno vreme Ekvivalent ID	ID baze podataka Webex VFO za oznaku FTE agenta. Za Na primer, ID za ".6 FTE." Ovo polje dolazi iz klasičnog WFM-a.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je omogućeno za zakazivanje	Bez obzira da li osoba može biti zakazana u WFM-u. 1 = da,
0 = ne. Da li je Hotdesk podrazumevani korisnik	Bez obzira da li je osoba podrazumevani korisnik
hotdesk-a ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je osoba aktivna	Bez obzira da li je korisnički nalog aktivan u Webex VFO-u. 1 = da, 0 =
ne. Da li je vlasnik stanara	Bez obzira da li je korisnik administrator za Webex svoje organizacije VFO račun. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Osoba Datum aktiviranja	Datum kada je osoba aktivirana u sistemu. Osoba
deaktivirana Datum	Datum kada je osoba deaktivirana u sistemu.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.

1698

Polje podataka	Definicija
Lokal osobe	Dvoslovni kod za jezik koji osoba koristi u Webex VFO. Na primer, EN = engleski.
Osoba Periferni ID	ID baze podataka Webex VFO ekstenzije osobe u ACD-u. Osoba
zakazivanje Datum završetka	Poslednji dan koji je agent zakazan za Webex VFO.
Osoba zakazivanje Datum početka	Prvi dan koji je agent zakazan u Webex VFO. Osoba
Vremenska zona	Vremenska zona korisnika. Na primer, Amerika / Čikago.
ID grupe osoblja	ID baze podataka Webex VFO grupe osoblja.
WFM ID agenta	ID agenta iz WFM-a. Ovo polje trenutno dolazi iz Classic Samo WFM. Preporučujemo da umesto toga koristite polja ID osobe ili agenta.

Prediktivni rezultati

Polje podataka	Definicija
Prediktivni NPS	Izračunati prediktivni NPS rezultati - u rasponu od -100 do 100.
Prediktivna NPS kohorta	Grupiše sve prediktivne NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i Promoteri.
Prediktivni klevetnici NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli su 0–6
zaključno. Prediktivni NPS pasivi	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli
su 7–8 zaključno. Prediktivni promoteri NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu
postigli su 9–10 zaključno. Prediktivni odgovor NPS-a	Sirovi prediktivni NPS
rezultati.	
Prediktivni rezultat kvaliteta	Predviđeni rezultat evaluacije.

Osećanja

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa negativnim osećanjem	Broj ID kontakata sa negativnim rezultatom raspoloženja.
Kontakti sa negativnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa negativnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa neutralnim osećanjima	Broj ID kontakata sa neutralnim rezultatom osećanja.
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem	Broj ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja.
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa sentimentom	Broj ID kontakata sa ocenom sentimenta.
Prediktivno raspoloženje Kanal A	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu A.
Prediktivno raspoloženje Kanal B	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu B.
Kohorta osećanja	Grupiše sve rezultate osećanja u pozitivne, negativne ili neutralne.
Ocena osećanja	Decimalna vrednost koja predstavlja osećanje kontakta. Na primer, -.33 ili .56.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_id	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako Vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi stanar.

1700

Polje podataka	Definicija
system_team_id	ID baze podataka Webex WFO za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Ljudi skup podataka

Skup podataka Ljudi sadrži sledeće podatke:

Grupa i tim

Polje podataka	Definicija
Datum aktiviranja grupe	Datum kada je grupa aktivirana. Ovo polje je dobro za filtriranje Grupe koje nisu aktivne.
Datum deaktiviranja grupe	Datum kada je grupa deaktivirana u sistemu.
Grupa ID	ID baze podataka Webex VFO za grupu. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više grupa sa istim imenom.
Ime grupe	Ime za prikaz za kolekciju timova.
Grupe	Poseban broj grupa.
Da li je grupa aktivna	Bez obzira da li je grupa aktivna u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tim aktivan	Bez obzira da li je tim aktivan u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne. Tim
Datum aktiviranja	Datum kada je tim aktiviran u Webex VFO.
Tim Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran u Webex VFO. ID tima
	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.
Timovi	Poseban broj timova.

Osoba

Polje podataka	Definicija
ACD ID	ID baze podataka Webex VFO ACD sistema agenta.
ACD ID za prijavljivanje	ID baze podataka Webex VFO korisničkog imena agenta za prijavljivanje na ACD sistem.
AD Prijava	Korisničko ime agenta za prijavljivanje na ACD.
Agent Rank	Broj koji ukazuje na staž agenta.
Agenti	Poseban broj jedinstvenih agenata.
Odeljenje Datum početka	Datum zapošljavanja agenta u odeljenju, što ukazuje na radni staž. E-
pošta	Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	Webex VFO ID baze podataka zaposlenog.
Omogućeno za zakazivanje	Da li je korisnik omogućen za zakazivanje u WFM-u. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Ime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime i prezime korisnika.
Puno radno vreme Ekvivalent ID	ID baze podataka Webex VFO za oznaku FTE agenta. Za Na primer, ID za ".6 FTE." Ovo polje dolazi iz klasičnog WFM-a.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je Hotdesk podrazumevani korisnik	Bez obzira da li je osoba podrazumevani korisnik hotdesk-a ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba aktivna	Bez obzira da li je korisnički nalog aktivan u Webex VFO-u. 1 = da, 0 =
ne. Da li je vlasnik stanara	Bez obzira da li je korisnik administrator za Webex svoje organizacije VFO račun. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Ljudi	Poseban broj ličnih karta. Jedinstveni broj ljudi (osoba). Osoba Datum
aktiviranja	Datum kada je osoba aktivirana u sistemu.

Polje podataka	Definicija
Osoba deaktivirana Datum	Datum kada je osoba deaktivirana u sistemu.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
Lokal osobe	Dvoslovni kod za jezik koji osoba koristi u Webex VFO. Na primer, EN = engleski.
Osoba Periferni ID	ID baze podataka Webex VFO ekstenzije osobe u ACD-u. Osoba
zakazivanje Datum završetka	Poslednji dan koji je agent zakazan za Webex VFO.
Osoba zakazivanje Datum početka	Prvi dan koji je agent zakazan u Webex VFO.
Domen ID	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. ID grupe osoblja	ID baze podataka Webex VFO grupe osoblja.
ID stanara	ID baze podataka Webex VFO za stanara.
WFM ID agenta	ID agenta iz WFM-a. Ovo polje trenutno dolazi iz Classic Samo WFM. Preporučujemo da umesto toga koristite polja ID osobe ili agenta.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_id	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako Vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_id	ID baze podataka Webex VFO za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Skup podataka o događajima snimanja

Skup podataka o događajima snimanja sadrži sledeće podatke:

Kontakt

Polje podataka	Definicija
Pridruženi ID poziva	ID drugih kontakata povezanih sa kontaktom u pitanju. Ovo je koristi se za prikaz povezanih poziva na stranici Interakcije, tako da se različite noge istog kontakta sa klijentima mogu posmatrati zajedno.
Pozivni broj	Automatska identifikacija broja (ANI) za poziv. Drugim rečima, ANI identifikuje broj pozivajuće stranke.
Kontakt Trajanje (i)	Trajanje poziva od vremena odgovorio na vreme je pao, u sekundama.
Kontakt Vreme čekanja (i)	Trajanje vremena kada je poziv stavljen na čekanje, u sekundama.
Kontakt Drži	Broj događaja čekanja po kontaktu.
ID kontakta	Jedinstveni identifikator za svaku interakciju.
Kontakt Pauza Vreme (i)	Broj sekundi u kojima je proces snimanja pauziran. Kontakt
Pauze	Koliko puta je proces snimanja pauziran.
Kontakt Tišina Vreme (i)	Broj sekundi kada ni agent ni kupac nisu bili Govoreći na poziv.
Kontakt Tišine	Koliko puta ni agent ni kupac nisu govorili Na poziv.
Kontakt Vreme početka	Datum i vreme kada je ovaj kontakt počeo, u GMT (UTC)
Kontakt Početak Vremenska zona	Vremenska zona u kojoj je došlo do kontakta, kao što je određeno od strane ACD.
Kontakt Talkover Vreme (a)	Broj sekundi kada je više ljudi razgovaralo na poziv na U isto vreme.
Kontaktirajte Talkovers	Broj puta kada je više ljudi govorilo u isto vreme na poziv.
Kontakt Tip ID	Jedinstveni referentni ID za vrstu kontakta. Kontakt
Tip Ime	Grupisanje kontakata po vrsti, kao što su poziv ili e-mail.

1704

Polje podataka	Definicija
Kontakt je održan	Bez obzira da li je kontakt stavljen na čekanje ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakt je pauziran	Bez obzira da li je proces snimanja kontakta pauziran ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kontakti	Poseban broj jedinstvenih kontakata.
Kontakti stavljeni na čekanje	Broj kontakata u kojima se događaji održavaju Kontakti
Taken	Broj kontakata na koje je odgovoreno
Ima ekran	Bez obzira da li kontakt ima snimak ekrana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ima glas	Bez obzira da li kontakt ima audio snimak ili ne. 1 = da, 0 = ne.
ICM ID poziva	Webex VFO ID baze podataka ICM poziva. Dolazni
kontakti	Broj kontakata koji su bili dolazni
Da li je kalibracija	Bez obzira da li je kontakt imao kalibraciju izvršenu na njemu. 1 = da, 0 = Ne.
Da li je dolazni	Bez obzira da li je poziv stigao u kontakt centar ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je PIP	Bez obzira da li je kontakt označen za HR. KSNUMKS = da, KSNUMKS = ne.
Je pomiren	Bez obzira da li je kontakt prošao kroz proces pomirenja Podudaranje audio i snimaka ekrana. 1 = da, 0 = ne.
Da li je obuka	Bez obzira da li je kontakt označen za obuku ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Linija	Produžetak gde je poziv održan.
Broj pozvan	Birani server za identifikaciju broja (DNIS) za poziv. U ostalom Reči pozvani broj.
Odlazni kontakti	Broj kontakata koji su bili odlazni ID tipa snimanja
	ID baze podataka Webex VFO za tip snimanja.
Vreme za odgovor (a)	Milisekundi od početkaVreme dok agent nije odgovorio na dolazni poziv.

Polje podataka	Definicija
Odgovoreno je	Bez obzira da li je poziv odgovoren ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Prilagođeni podaci

Polje podataka	Definicija
Prilagođeni podaci 01 do prilagođenih podataka 20	Prilagođena polja podataka su jedinstvena za vašu organizaciju. Ova polja omogućavaju izveštavanje o metapodacima definisanim u Webex VFO. Do 20 polja prilagođenih podataka mogu se identifikovati dodeljivanjem ključa polju metapodataka na stranici Metadata Manager. Pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka. Prilagođena polja podataka se čuvaju kao tekstualni podaci, bez obzira da li sadrže broj, datum, vreme ili tekst. Da biste ih koristili u formuli, možda ćete morati da konvertujete njihov tip podataka polja.

Država evaluacije

Polje podataka	Definicija
Evaluacija Država ID	ID baze podataka Webex VFO za stanje evaluacije.
Evaluacija Ime države	Trenutno stanje evaluacije zapisa o kontaktu sa klijentom.

Neto rezultat promotera

Polje podataka	Definicija
NPS	Izračunati Net Promoter Score gde rezultati mogu da variraju od -100 do 100
Kohorta NPS-a	Grupiše sve NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i promotere.
Klevetnici NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom između 0–6 Inkluzivno.

Polje podataka	Definicija
NPS pasivi	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 7–8 zaključno.
Promoteri NPS-a	Ukupan broj odgovora na anketu sa NPS rezultatom od 9–10 Inkluzivno.
Odgovor NPS-a	Rezultat odgovora od 0–10 koji se koristi u izračunavanju rezultata neto promotera.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Datum deaktiviranja grupe	Datum kada je grupa deaktivirana u sistemu.
Grupa ID	ID baze podataka Webex VFO za grupu. Ovaj ID može biti od pomoći ako vaša organizacija ima više grupa sa istim imenom.
Ime grupe	Ime za prikaz za kolekciju timova.
Da li je grupa aktivna	Bez obzira da li je grupa aktivna u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tim aktivan	Bez obzira da li je tim aktivan u Webex VFO. 1 = da, 0 = ne.
Domen ID	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. Tim Deaktiviran Datum	Datum kada je tim deaktiviran u Webex VFO.
ID tima	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.
ID stanara	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Osoba

Polje podataka	Definicija
ACD ID	ID baze podataka Webex VFO ACD sistema agenta.
ACD ID za prijavljivanje	ID baze podataka Webex VFO korisničkog imena agenta za prijavljivanje na

Polje podataka	Definicija
	ACD sistem.
AD Prijava	Korisničko ime agenta za prijavljivanje na ACD.
Agent Rank	Broj koji ukazuje na staž agenta.
Odeljenje Datum početka	Datum zapošljavanja agenta u odeljenju, što ukazuje na radni staž. E-
pošta	Adresa e-pošte korisnika.
ID zaposlenog	Webex VFO ID baze podataka zaposlenog.
Prezime	Ime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime i prezime korisnika.
Puno radno vreme Ekvivalent ID	ID baze podataka Webex VFO za oznaku FTE agenta. Za Na primer, ID za ".6 FTE." Ovo polje dolazi iz klasičnog WFM-a.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je omogućeno za zakazivanje	Bez obzira da li osoba može biti zakazana u WFM-u. 1 = da,
0 = ne. Da li je Hotdesk podrazumevani korisnik	Bez obzira da li je osoba podrazumevani korisnik
hotdesk-a ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je osoba aktivna	Bez obzira da li je korisnički nalog aktivan u Webex VFO-u. 1 = da, 0 =
ne. Da li je vlasnik stanara	Bez obzira da li je korisnik administrator za Webex svoje organizacije VFO račun. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Osoba Datum aktiviranja	Datum kada je osoba aktivirana u sistemu. Osoba
deaktivirana Datum	Datum kada je osoba deaktivirana u sistemu.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
Lokal osobe	Dvoslovni kod za jezik koji osoba koristi u Webex VFO. Na primer, EN = engleski.

1708

Polje podataka	Definicija
Osoba Periferni ID	ID baze podataka Webex VFO ekstenzije osobe u ACD-u. Osoba
zakazivanje Datum završetka	Poslednji dan koji je agent zakazan za Webex VFO.
Osoba zakazivanje Datum početka	Prvi dan koji je agent zakazan u Webex VFO. Osoba
Vremenska zona	Vremenska zona korisnika. Na primer, Amerika / Čikago.
ID grupe osoblja	ID baze podataka Webex VFO grupe osoblja.
WFM ID agenta	ID agenta iz WFM-a. Ovo polje trenutno dolazi iz Classic Samo WFM. Preporučujemo da umesto toga koristite polja ID osobe ili agenta.

Prediktivni rezultati

Polje podataka	Definicija
Prediktivni NPS	Izračunati prediktivni NPS rezultati - u rasponu od -100 do 100.
Prediktivna NPS kohorta	Grupiše sve prediktivne NPS odgovore kao klevetnike, pasivne i Promoteri.
Prediktivni klevetnici NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli su 0-6
zaključno. Prediktivni NPS pasivi	Ukupni predviđeni odgovori na anketu postigli
su 7-8 zaključno. Prediktivni promoteri NPS-a	Ukupni predviđeni odgovori na anketu
postigli su 9-10 zaključno. Prediktivni odgovor NPS-a	Sirovi prediktivni NPS rezultati.
Prediktivni rezultat kvaliteta	Predviđeni rezultat evaluacije.

Snimanje događaja

Polje podataka	Definicija
Kontakt Ofset	Ofset od početka kontakta kada je komentar kreiran.

Polje podataka	Definicija
Držite Kontakt Vreme Frakcija	Deo poziva koji je bio vreme čekanja. Na primer, .06.
Trajanje zadržavanja (i)	Broj sekundi u kojima je poziv stavljen na čekanje.
Pauziran Kontakt Vremenska frakcija	Deo kontakta gde je snimanje poziva pauzirano. Na primer, .06 znači da je 6% vremena kontakta pauzirano.
Pauzirano Trajanje (i)	Dužina vremena, u sekundama, kada su pozivi bili u pauziranom stanju
Datum kreiranja događaja snimanja	Datum i vreme kada je došlo do događaja snimanja.
Trajanje događaja snimanja (ms)	Količina vremena u milisekundama događaja snimanja, kao što su razgovor, tišine, držanja ili događaji analitike na radnoj površini.
Trajanje događaja snimanja	Količina vremena u sekundama događaja snimanja, kao što je razgovor, tišine, zadržava, ili desktop analitika događaji. Snimljeno u sekundama, prikazano u satima, minutama, sekundama formatiranja.
ID događaja snimanja	ID baze podataka Webex VFO za instancu jednog događaja snimanja.
ID tipa događaja snimanja	ID baze podataka Webex VFO za tip događaja snimanja, kao što je pauza Ili držati.
Ime tipa događaja snimanja	Ime za prikaz za snimanje događaja kao što su pauza ili zadržavanje.

Osećanja

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa negativnim osećanjem	Broj ID kontakata sa negativnim rezultatom raspoloženja.
Kontakti sa negativnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa negativnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa neutralnim osećanjima	Broj ID kontakata sa neutralnim rezultatom osećanja.
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem	Broj ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja.

1710

Polje podataka	Definicija
Kontakti sa pozitivnim raspoloženjem (%)	Procenat ID kontakata sa pozitivnim rezultatom osećanja među onim kontaktima sa ocenom sentimenta.
Kontakti sa sentimentom	Broj ID kontakata sa ocenom sentimenta.
Prediktivno raspoloženje Kanal A	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu A.
Prediktivno raspoloženje Kanal B	U pozivu sa dva audio streama, predviđeno osećanje za osobu u kanalu B.
Kohorta osećanja	Grupiše sve rezultate osećanja u pozitivne, negativne ili neutralne.
Ocena osećanja	Decimalna vrednost koja predstavlja osećanje kontakta. Na primer, -.33 ili .56.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_id	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako Vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_id	ID baze podataka Webex VFO za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Adherence skup podataka

Skup podataka WFM Adherence sadrži sledeće podatke:

Pridržavanje

Polje podataka	Definicija
Pridržavanje (%)	Procenat vremena označen kao u pridržavanju agenta na nivou dana.

Polje podataka	Definicija
U pridržavanju (h)	Vreme u satima označeno kao u pridržavanju agenta na nivou dana. U
privrženosti (m)	Vreme u minutama označeno kao u pridržavanju agenta na nivou dana.
In Pridržavanje (i)	Broj sekundi kada su se agenti pridržavali svojih rasporeda.
U neutralnom pridržavanju (h)	Vreme u satima označeno kao neutralno pridržavanje agenta na dan Nivo.
U neutralnom pridržavanju (m)	Vreme u minutama označeno kao neutralno pridržavanje agenta na dan Nivo.
In Neutralno pridržavanje (i)	Broj sekundi kada je pridržavanje agenata označeno kao neutralno: Ni u privrženosti ni iz privrženosti.
Kasni na posao (i)	Vreme u sekundama na nivou dana da je agent zabeležen kao "Kasno za posao". Koje aktivnosti za praćenje su postavljene u alatu za pridržavanje. Format u hh:mm:ss.
Kasno na posao Count	Broj dana kada je agent zabeležen kao "Kasni na posao". Koji aktivnosti za praćenje su postavljene u alatu za pridržavanje.
Iz pridržavanja (h)	Vreme u satima označeno kao nepridržavanje agenta na nivou dana. Iz
privrženosti (m) nivou.	Vreme u minutama označeno kao nepridržavanje agenta na dnevnom
Iz pridržavanja (a)	Broj sekundi koje su agenti proveli ne pridržavajući se svojih rasporeda.
Shift Datum početka	Vremenski subjekt koji predstavlja datume vezane za lokalnu vremensku zonu agenta za Smene, odsustvo dana, slobodni dani, i raspored preferencije.
Vreme u smeni (h)	Ukupno vreme u satima zakazanim u smeni za agenta.
Vreme u smeni (m)	Ukupno vreme u minutama zakazano u smeni za agenta.
Vreme u smeni (a)	Vreme / trajanje u sekundama za planiranu aktivnost i državnu grupu za agent.

1712

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.

Polje podataka	Definicija
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Osoba Ime	Ime korisnika.
Osoba Prezime	Prezime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Adherence Detalji skup podataka

Skup podataka WFM Adherence Details sadrži sledeće podatke:

Odsustva

Polje podataka	Definicija
Odsustvo u ugovoru Vreme Ime	Ime za prikaz odsustva u vremenu ugovora.
Odsustvo u plaćenom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u plaćenom vremenu.
Odsustvo u radnom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u radnom vremenu.
Tip odsustva	Svi tipovi odsustva koji se mogu dodati u rasporede u WFM sistemu. Status osobina pokazuje da li je odsustvo aktivno ili obrisano u sistemu.
Kod tipa odsustva	Webex VFO baza podataka GUID za tip odsustva.
Tip odsustva Kratko ime	Skraćenica za tip odsustva koji je konfigurisan u WFM-u. Status
tipa odsustva	Da li je tip odsustva aktivan ili izbrisan.
Da li je odsustvo u ugovornom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u ugovornom vremenu ili
ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je odsustvo u plaćenom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u
plaćenom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je odsustvo u radnom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u radnom vremenu ili
ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je tip odsustva izbrisan	Bez obzira da li je tip odsustva izbrisan ili
ne. 1 = da, 0 = ne.	

Aktivnosti

Polje podataka	Definicija
Aktivnost u ugovoru Ime vremena	Ime za prikaz aktivnosti u vremenu ugovora.
Aktivnost u plaćenom vremenu Ime	Ime za prikaz aktivnosti u plaćenom vremenu.
Aktivnost u spremnom vremenu Ime	Ime za prikaz aktivnosti u spremnom
vremenu. Aktivnost u nazivu radnog vremena	Ime za prikaz aktivnosti u
radnom vremenu.	
Tip aktivnosti	Sve vrste aktivnosti koje se mogu dodati u rasporede u sistemu. Status

Polje podataka	Definicija
	Osobina pokazuje da li je aktivnost aktivna ili izbrisana u sistemu.
Kod tipa aktivnosti	GUID baze podataka Webex VFO za tip aktivnosti.
Status vrste aktivnosti	Može biti aktivan ili obrisan.
Da li je aktivnost u ugovornom vremenu	Bez obzira da li je aktivnost u ugovornom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je aktivnost u plaćenom vremenu	Bez obzira da li je aktivnost u plaćenom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je aktivnost u spremnom vremenu	Bez obzira da li je aktivnost u spremnom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je aktivnost u radnom vremenu	Bez obzira da li je aktivnost u radnom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je tip aktivnosti izbrisan	Bez obzira da li se tip aktivnosti briše ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Pridržavanje

Polje podataka	Definicija
Datum završetka aktivnosti	Datum kada je aktivnost završila u rasporedu agenta.
Datum početka aktivnosti	Datum kada je aktivnost počela u rasporedu agenta.
Pridržavanje (%)	Procenat vremena kada su agenti bili u pridržavanju, izračunato kao u Vreme pridržavanja / (u vremenu pridržavanja + van vremena pridržavanja).
Pridržavanje Promena ID	ID reda za detaljan status pridržavanja.
Tip pridržavanja	Vrsta pridržavanja stanja za agenta: Unutra, Van ili Neutralno.
In Vreme pridržavanja (a)	Broj sekundi kada su se agenti pridržavali svojih rasporeda.
Neutralno vreme pridržavanja (a)	Broj sekundi koje su agenti proveli u neutralnom pridržavanju: ni u Privrženost niti iz privrženosti.
Vreme pridržavanja (a)	Broj sekundi koje su agenti proveli ne pridržavajući se svojih rasporeda.
Shift Datum početka	Vremenski subjekt koji predstavlja datume vezane za lokalnu vremensku zonu agenta za Smene, odsustvo dana, slobodni dani, i raspored preferencije.

1716

Polje podataka	Definicija
Datum završetka države	Datum kada je agent napustio državu u ACD-u.
ID državne grupe	ID baze podataka Webex VFO za državnu grupu.
Ime državne grupe	Grupa srodnih država sa ACD platforme. Državne grupe su Kreirano u WFM opcijama.
Datum početka države	Datum kada je agent ušao u državu u ACD.
Vreme u državi (a)	Vreme / trajanje u sekundama za planiranu aktivnost i državnu grupu za agent.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.

Polje podataka	Definicija
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Prezime	Ime korisnika.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Siste
m

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Agent Kueue Stats skup podataka

Skup podataka WFM Agent Kueue Stats sadrži sledeće podatke:

Statistika reda agenata

Polje podataka	Definicija
Posle poziva Rad (i)	Nakon rada poziva (ACV) je ukupno vreme u sekundama koje agent provodi na Kontakt sa klijentom, nakon što su završili razgovor sa kupcem.
Agent je odgovorio na obim	Poziv / ćaskanje / e-mail / zadatak na koji je odgovorio agent na određenom Redosled.
Agent Rukovanje vreme (i)	Ukupno vreme koje agent provodi na pozivu ili zadatku, uključujući i posle poziva Radi.
Agent Hold Time (i)	Ukupno vreme u sekundama da su pozivi na čekanju za agenta i red.
Agent Vreme razgovora (i)	Ukupno vreme agenti provode u razgovoru sa klijentima na osnovu država koje su Prijavljeni sa ACD / CTI platforme.
Prosek posle poziva Rad (i)	Vreme koje agenti provode na pozive nakon što su završili razgovor sa Kupac, podeljen sa svim odgovorenim pozivima u redu.
Prosečno vreme rukovanja (i)	Količina vremena koja je u proseku potrebna za rukovanje kontaktom do završetka, uključujući vreme razgovora plus radno vreme nakon poziva izračunato ukupnim vremenom rukovanja / odgovorenim pozivima u redu.
Prosek Vreme zadržavanja (a)	Prosečno vreme zadržavanja izračunato kao ukupno vreme zadržavanja / ukupan broj

Polje podataka	Definicija
	Odgovorio na pozive na nivou reda.
Prosek Vreme razgovora (i)	Prosečno vreme razgovora izračunato kao ukupno vreme razgovora / ukupan broj razgovora Odgovorio na pozive.
Raspored Datum Interval	Marker intervala osnovnog nivoa koji leži u osnovi svih rasporeda. Format je MMDDYIHHMM.
Brzina prenosa (%)	Broj prebačenih poziva kao procenat od ukupnog broja Odgovorio na pozive.
Prebačeni pozivi	Poziva da je agent prebačen na drugog agenta ili nazad na veštinu.

Eksterni Prijava

Polje podataka	Definicija
Spoljni ID za prijavljivanje	Eksterni prijavljivanje označava identitete za prijavljivanje uvezene iz spoljnih sistema, Koristi se za jedinstveno prijavljivanje, za pristup spoljnim podacima, ili za sinhronizaciju korisničkih naloga i pružanje statistike. Jedan korisnik može imati nekoliko eksternih naloga za prijavljivanje, pružajući odvojenu statistiku za svaki nalog. Nekoliko korisnika može da deli istu eksternu prijavu, ali to ne preporučujemo, jer u ovom slučaju ne može biti obezbeđena jasna statistika po korisniku.
Eksterni Logon Log Izvor podataka	Odakle su došli detalji o spoljnoj prijavi. Na primer, ACD ili drugi sistemi.
Spoljni naziv za prijavljivanje	Eksterni prijavljivanje označava identitete za prijavljivanje uvezene iz spoljnih sistema, Koristi se za jedinstveno prijavljivanje, za pristup spoljnim podacima, ili za sinhronizaciju korisničkih naloga i pružanje statistike. Jedan korisnik može imati nekoliko eksternih naloga za prijavljivanje, pružajući odvojenu statistiku za svaki nalog. Nekoliko korisnika može da deli istu eksternu prijavu, ali to ne preporučujemo, jer u ovom slučaju ne može biti obezbeđena jasna statistika po korisniku.

1720

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.

Polje podataka	Definicija
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Red za čekanje

Polje podataka	Definicija
ID za red za čekanje	ID baze podataka Webex VFO za red.
Izvor podataka dnevnika reda	Izvor podataka za detalje dnevnika reda. Na primer, ACD ili Drugi sistemi.
Naziv reda za čekanje	Red je mesto gde se pozivi postavljaju dok ih obrađuje ACD / CTI Platforma i zadržava pozive dok agent nije dostupan. Podaci sa platforme koriste WFM sistem kao osnova za radna opterećenja.

Siste
m

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Agent Veštine skup podataka

Skup podataka WFM Agent Skills sadrži sledeće podatke:

Veštine agenta

Polje podataka	Definicija
Agent ima veštinu	Bez obzira da li je agent dodeljen veštini ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prognoza Metod kod	Definicija kako veština funkcioniše u prognozama. Metode prognoze koje su dostupni za veštine u prognozama su Back Office, Chat, E-mail, Faks, Dolazna telefonija, Projekat, Maloprodaja, i Vreme.
Prognoza Method Ime	Definicija kako veština funkcioniše u prognozama. Metode prognoze koje su dostupni za veštine u prognozama su Back Office, Chat, E-mail, Faks, Dolazna telefonija, Projekat, Maloprodaja, i Vreme.
Da li je veština aktivnog agenta	Bez obzira da li je veština agenta aktivna ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je veština izbrisana	Bez obzira da li je veština obrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kod veštine	Webex VFO baza podataka GUID za veštinu.
Veština Ime	Veština je prognoza osoblja koja definiše resurs koji treba ispuniti tokom zakazivanja. Da bi bili zakazani, agenti moraju biti dodeljeni najmanje jednoj veštini. Status veštine pokazuje da li je veština aktivna ili izbrisana u sistemu.
Status veštine	Da li je veština aktivna ili izbrisana.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Prezime	Ime korisnika.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Polje podataka	Definicija
Prezime	Prezime korisnika.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Agent Stats skup podataka

Skup podataka WFM Agent Stats sadrži sledeće podatke:

Statistika agenta

Polje podataka	Definicija
Admin Vreme (h)	Vreme koje agenti troše na administrativne zadatke, u satima. Informacije Se zasniva na državama koje su prijavljene sa ACD / CTI platforme.
Admin Vreme (m)	Vreme koje agenti provode na administrativnim zadacima, za nekoliko minuta. Priključak informacije se zasnivaju na državama koje su prijavljene sa ACD / CTI platforme.
Admin Vreme (i)	Vreme koje agenti troše na administrativne zadatke, u sekundi. Priključak informacije se zasnivaju na državama koje su prijavljene sa ACD / CTI platforme.
Agenti spremni	Broj agenata koji su bili u državi "spremni". Agent se računa kao "spreman" čim on ili ona imaju bilo koji prijavljeni vreme u bilo kom trenutku tokom perioda.
Direktni dolazni pozivi	Pozivi upućeni direktno agentu, a ne putem reda.
Direktno dolazno vreme razgovora (i)	Ukupno vreme koje agenti provode u pozivima upućenim direktno agentu, a ne putem reda.
Direktni odlazni pozivi	Broj odlaznih poziva od strane agenta. U zavisnosti od CTI platforma koja se koristi, ova mera ne može uključivati odlazne pozive koji nisu završeni. tj. bez odgovora.
Direktno odlazno vreme razgovora (i)	Ukupno vreme agenti provode razgovor u odlaznim pozivima od strane agenta.
Vreme mirovanja (h)	Vreme koje agenti provode u praznom hodu, tj. čekajući poziv / ćaskanje kupca itd. U informacije se zasnivaju na državama koje su prijavljene sa ACD / CTI platforme kroz integraciju. Vreme mirovanja se smatra da je spremno vreme.
Vreme mirovanja (m)	Vreme koje agenti provode u praznom hodu, tj. čekajući poziv / ćaskanje kupca itd. U informacije se zasnivaju na državama koje su prijavljene sa ACD / CTI platforme kroz integraciju. Vreme mirovanja se smatra da je spremno vreme.
Vreme mirovanja (i)	Vreme koje agenti provode u praznom hodu, tj. čekajući poziv / ćaskanje kupca itd. U Informacije se zasnivaju na državama koje su prijavljene iz ACD / CTI

1726

Polje podataka	Definicija
	Platforma kroz integraciju. Vreme mirovanja se smatra da je spremno vreme.
Prijavljeni Vreme (h)	Vreme kada je agent prijavljen na ACD / CTI platformu. Sve Prijavljeno vreme je ili spremno vreme ili nije spremno vreme i to je definisano stanjima u kojima su agenti.
Vreme ulogovanog (m)	Vreme kada je agent prijavljen na ACD / CTI platformu. Sve Prijavljeno vreme je ili spremno vreme ili nije spremno vreme i to je definisano stanjima u kojima su agenti.
Prijavljeni vreme (i)	Vreme kada je agent prijavljen na ACD / CTI platformu. Sve Prijavljeno vreme je ili spremno vreme ili nije spremno vreme i to je definisano stanjima u kojima su agenti.
Nije spremno vreme (h)	Ukupno vreme u satima kada su agenti prijavljeni na ACD / CTI platforma, ali nisu u stanju spremnosti. Nespremna stanja su stanja u kojima je agent, na primer, pauziran ili radi neki administrativni posao koji se ne smatra spremnim. Nije spremno vreme je shodno tome sve vreme gde su agenti u jednom od nespremnih država.
Vreme nije spremno (m)	Ukupno vreme u minutima kada su agenti prijavljeni na ACD / CTI platforma, ali nisu u stanju spremnosti. Nespremna stanja su stanja u kojima je agent, na primer, pauziran ili radi neki administrativni posao koji se ne smatra spremnim. Nije spremno vreme je shodno tome sve vreme gde su agenti u jednom od nespremnih država.
Nije spremno vreme (i)	Ukupno vreme u sekundama kada su agenti prijavljeni na ACD / CTI platforma, ali nisu u stanju spremnosti. Nespremna stanja su stanja u kojima je agent, na primer, pauziran ili radi neki administrativni posao koji se ne smatra spremnim. Nije spremno vreme je shodno tome sve vreme gde su agenti u jednom od nespremnih država.
Popunjenost (%) (Spremno vreme - Vreme mirovanja / Spremno vreme)	Procenat spremnog vremena koje agent provodi aktivno rukovanje kontaktima (dolazni pozivi, nakon poziva rada, odlazni pozivi).
Spremnost (%)	Procenat prijavljenog vremena agenti su u spremnom stanju.
Spremno vreme (h)	Smatra se da su agenti spremni ako su prijavljeni na ACD / CTI

Polje podataka	Definicija
	Platforma i da su u spremnom stanju. Spremna stanja su stanja u kojima je agent, na primer, spreman da primi poziv, u pozivu ili radi posle poziva. Spremno vreme je shodno tome sve vreme gde su agenti u jednom od spremnih država.
Spremnost Vreme (m)	Smatra se da su agenti spremni ako su prijavljeni na ACD / CTI platforma i da su u spremnom stanju. Spremna stanja su stanja u kojima je agent, na primer, spreman da primi poziv, u pozivu ili radi posle poziva. Spremno vreme je shodno tome sve vreme gde su agenti u jednom od spremnih država.
Spremno vreme (i)	Smatra se da su agenti spremni ako su prijavljeni na ACD / CTI platforma i da su u spremnom stanju. Spremna stanja su stanja u kojima je agent, na primer, spreman da primi poziv, u pozivu ili radi posle poziva. Spremno vreme je shodno tome sve vreme gde su agenti u jednom od spremnih država.
Raspored Datum Interval	Marker intervala osnovnog nivoa koji leži u osnovi svih rasporeda. Format je MMDDYIHHMM.

Eksterni Prijava

Polje podataka	Definicija
Spoljni ID za prijavljivanje	Eksterni prijavljivanje označava identitete za prijavljivanje uvezene iz spoljnih sistema, Koristi se za jedinstveno prijavljivanje, za pristup spoljnim podacima, ili za sinhronizaciju korisničkih naloga i pružanje statistike. Jedan korisnik može imati nekoliko eksternih naloga za prijavljivanje, pružajući odvojenu statistiku za svaki nalog. Nekoliko korisnika može da deli istu eksternu prijavu, ali to ne preporučujemo, jer u ovom slučaju ne može biti obezbeđena jasna statistika po korisniku.
Eksterni Logon Log Izvor podataka	Odakle su došli detalji o spoljnoj prijavi. Na primer, ACD ili drugi sistemi.
Spoljni naziv za prijavljivanje	Eksterni prijavljivanje označava identitete za prijavljivanje uvezene iz spoljnih sistema, Koristi se za jednu prijavu, za pristup spoljnim podacima, ili za sinhronizaciju korisnika

Polje podataka	Definicija
	Računi i pružaju statistiku. Jedan korisnik može imati nekoliko eksternih naloga za prijavljivanje, pružajući odvojenu statistiku za svaki nalog. Nekoliko korisnika može da deli istu eksternu prijavu, ali to ne preporučujemo, jer u ovom slučaju ne može biti obezbeđena jasna statistika po korisniku.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.

Polje podataka	Definicija
Prezime	Ime korisnika.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi stanar.

Polje podataka	Definicija
system_team_code	Webex WFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Forecast Veština vs Raspored skup podataka

Skup podataka WFM Forecast Skill vs. Schedule sadrži sledeće podatke:

Prognoza Veština vs. Raspored

Polje podataka	Definicija
ESL (%)	Procijenjeni procenat nivoa usluge.
ESL uključujući skupljanje (%)	Procenjeni procenat nivoa usluge, uzimajući u obzir skupljanje.
Predviđeni agenti	Broj agenata koji prognoza pokazuje da će vam trebati.
Predviđeni agenti uključujući skupljanje	Broj agenata koji prognoza pokazuje da će vam trebati, uzimajući u obzir skupljanje.
Vreme: Vreme: (a)	Ukupno vreme kontakta, u sekundama, koje će morati da bude zakazano.
Predviđeno vreme sa skupljanjem (a)	Ukupno vreme kontakta, u sekundama, koje će morati da bude zakazano, uzimajući u obzir skupljanje.
Predviđeni obim	Količine na radnim opterećenjima, bez obzira na to koji tip metode prognoze Radna opterećenja i veštine koje koristite pripadaju.
Predviđena zapremina uključujući skupljanje	Predviđeni obim poziva koje ćete morati da zakažete, uzimajući u obzir skupljanje.
Predviđeno odgovoreno u SL	Broj poziva koje WFM predviđa će biti odgovoreno u okviru željenog nivoa usluge vaše organizacije.
Predviđeno odgovorio u SL uključujući skupljanje	Broj poziva koje WFM predviđa će biti odgovoreno u okviru željenog nivoa usluge vaše organizacije, uzimajući u obzir smanjenje.
Raspored Datum Interval	Marker intervala osnovnog nivoa koji leži u osnovi svih rasporeda. Format je MMDDYIHHMM.

Polje podataka	Definicija
Raspored vs prognoza Unutardnevno odstupanje (m)	Odstupanje u apsolutnim minutama između zakazanog vremena i predviđenog vremena.
Raspored vs prognoza Unutardnevno odstupanje (i)	Odstupanje u apsolutnim sekundama između zakazanog vremena i predviđenog vremena.
Raspored vs prognoza Relativna razlika (%)	Razlika između planiranog i predviđenog vremena kao procentualne vrednosti, računa se kao (Planirano vreme - Predviđeno vreme) / Predviđeno vreme.
Raspored vs prognoza Relativna razlika uključujući skupljanje (%)	Razlika između planiranog i predviđenog vremena kao procentualna vrednost, sa primenjenim skupljanjem.
Planirani agenti	Broj agenata zakazanih za određeni datum ili interval.
Planirano vreme (h)	Sve zakazano vreme u satima, bez obzira da li je ugovor vreme, rad Vreme, ili odsustvo vreme.
Planirano vreme (m)	Sve zakazano vreme u minutima, bez obzira da li je ugovor vreme, rad Vreme, ili odsustvo vreme.
Planirano vreme (i)	Sve zakazano vreme u sekundi, bez obzira da li je ugovor vreme, rad Vreme, ili odsustvo vreme.
Standardna devijacija	Standardna devijacija se koristi za označavanje koliko planiranih sati Odstupa od predviđenih sati tokom određenog vremenskog perioda (najčešće jednog dana).

Sцenario

Polje podataka	Definicija
Da li je podrazumevani scenario	Bez obzira da li je scenario podrazumevani ili ne. 1 = da,
0 = ne. Da li je scenario izbrisan	Bez obzira da li je scenario izbrisan ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kod scenarija	Webex VFO baza podataka GUID za scenario.
Ime scenarija	Scenariji se koriste za testiranje posledica različitih faktora na

1732

Polje podataka	Definicija
	osoblje. Raspored se može kreirati u bilo kom scenariju, ali da bi bio objavljen i vidljiv za agente, mora biti u podrazumevanom scenariju. Zahtevi agenata su vidljivi samo u podrazumevanom scenariju.
Ime scenarija (poslovna jedinica)	Naziv scenarija sa imenom poslovne jedinice u zagradama iza njega.
Status scenarija	Da li je scenario aktivan ili izbrisan.

Veљtina

Polje podataka	Definicija
Prognoza Metod kod	Definicija kako veština funkcioniše u prognozama. Metode prognoze koje su dostupni za veštine u prognozama su Back Office, Chat, E-mail, Faks, Dolazna telefonija, Projekat, Maloprodaja, i Vreme.
Prognoza Method Ime	Definicija kako veština funkcioniše u prognozama. Metode prognoze koje su dostupni za veštine u prognozama su Back Office, Chat, E-mail, Faks, Dolazna telefonija, Projekat, Maloprodaja, i Vreme.
Da li je veština izbrisana	Bez obzira da li je veština obrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kod veštine	Webex VFO baza podataka GUID za veštinu.
Veština Ime	Veština je prognoza osoblja koja definiše resurs koji treba ispuniti tokom zakazivanja. Da bi bili zakazani, agenti moraju biti dodeljeni najmanje jednoj veštini. Status veštine pokazuje da li je veština aktivna ili izbrisana u sistemu.
Status veštine	Da li je veština aktivna ili izbrisana.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi stanar.

Polje podataka	Definicija
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Prognoza Radno opterećenje skup podataka

Skup podataka WFM Forecast Vorkload sadrži sledeće podatke:

Prognoza radnog opterećenja

Polje podataka	Definicija
Prognozirani ACV (i)	Ukupno predviđeno vreme u sekundama koliko vremena će agenti provesti rad na pozivima nakon što su završili razgovor sa klijentom.
Predviđeno ACW bez kampanje (a)	Prognoza u sekundi za koliko vremena će agenti provesti radeći na pozivima, isključujući pozive kampanje, nakon što su završili razgovor sa klijentom.
Prognoza Avg ACW (a)	Prognoza u sekundi koliko vremena će agenti provesti na radu na pozive nakon što su završili razgovor sa klijentom podeljen sa brojem odgovorenih poziva.
Predviđeno prosečno vreme rukovanja (i)	Prognoza u sekundi za koliko vremena će agenti provesti razgovor i rad na pozivima nakon što su završili razgovor sa klijentom podeljeno sa brojem odgovorenih poziva.
Predviđeno vreme razgovora (a)	Prognoza u sekundi koliko vremena će agenti provesti u razgovoru Sa kupcem podeljenim sa brojem odgovorenih poziva.
Predviđeni zadaci backoffice-a	Ukupan broj predviđenih backoffice zadataka.
Predviđeni pozivi	Ukupan broj predviđenih dolaznih poziva.
Predviđena kampanja nakon poziva Rad (i)	Predviđeno radno vreme nakon poziva kada se prilagodi procentu kampanje za povećanje / smanjenje prognoze.
Predviđeno vreme rukovanja kampanjom (i)	Predviđeno vreme rukovanja kada se prilagodi procentu kampanje za povećanje / smanjenje prognoze.
Razgovor o predviđenoj kampanji	Predviđeno vreme razgovora kada se prilagodi procentu kampanje na

Polje podataka	Definicija
Vreme (a)	Povećanje / smanjenje prognoze.
Predviđeni obim kampanje	Prilagođena vrednost prognoze za povećanje / smanjenje predviđenog Volumen.
Predviđene e-poruke	Ukupan broj predviđenih e-poruka.
Predviđeno vreme rukovanja (i)	Ukupno predviđeno vreme u sekundama koliko vremena će agenti provesti razgovor i rad na pozive nakon što su završili razgovor sa kupcem.
Predviđeno vreme razgovora (a)	Ukupno predviđeno vreme u sekundama koliko vremena će agenti
	Provesti razgovor sa kupcem.
Predviđeni obim	Količine na radnim opterećenjima, bez obzira na to koji tip metode prognoze Radna opterećenja i veštine koje koristite pripadaju.
Predviđeni obim ekcl kampanje	Predviđeni obim za radno opterećenje ne uzimajući u obzir procenat kampanje dodat.
Raspored Datum Interval	Marker intervala osnovnog nivoa koji leži u osnovi svih rasporeda. Format je MMDDYIHHMM.

Sцenario

Polje podataka	Definicija
Da li je podrazumevani scenario	Bez obzira da li je scenario podrazumevani ili ne. 1 = da,
0 = ne. Da li je scenario izbrisan	Bez obzira da li je scenario izbrisan ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kod scenarija	Webex VFO baza podataka GUID za scenario.
Ime scenarija	Scenariji se koriste za testiranje posledica različitih faktora na osoblje. Raspored se može kreirati u bilo kom scenariju, ali da bi bio objavljen i vidljiv za agente, mora biti u podrazumevanom scenariju. Zahtevi agenata su vidljivi samo u podrazumevanom scenariju.
Ime scenarija (Biznis	Naziv scenarija sa imenom poslovne jedinice u

Polje podataka	Definicija
Jedinica)	Zagrade iza njega.
Status scenarija	Da li je scenario aktivan ili izbrisan.

Veљtina

Polje podataka	Definicija
Kod veštine	Webex VFO baza podataka GUID za veštinu.
Veština Ime	Veština je prognoza osoblja koja definiše resurs koji treba ispuniti tokom zakazivanja. Da bi bili zakazani, agenti moraju biti dodeljeni najmanje jednoj veštini. Status veštine pokazuje da li je veština aktivna ili izbrisana u sistemu.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Radno opterećenje

Polje podataka	Definicija
Prognoza Metod kod	Definicija kako veština funkcioniše u prognozama. Metode prognoze koje su dostupni za veštine u prognozama su Back Office, Chat, E-mail, Faks, Dolazna telefonija, Projekat, Maloprodaja, i Vreme.
Prognoza Method Ime	Definicija kako veština funkcioniše u prognozama. Metode prognoze koje su dostupni za veštine u prognozama su Back Office, Chat, E-mail, Faks, Dolazna telefonija, Projekat, Maloprodaja, i Vreme.
Da li je radno opterećenje izbrisano	Bez obzira da li je radno opterećenje izbrisano ili ne. 1 = da, 0 = ne.

Polje podataka	Definicija
Procenat obračuna radnog opterećenja napušten	Od svih napuštenih poziva, procenat koji su bili u određenom radnom opterećenju.
Procenat obračuna radnog opterećenja napušten nakon SL	Od svih poziva napuštenih nakon nivoa usluge, procenat koji su bili u određenom radnom opterećenju.
Procenat obračuna radnog opterećenja - napušteni kratki pozivi	Od svih napuštenih kratkih poziva, procenat koji je bio u određenom radnom opterećenju.
Procenat obračuna radnog opterećenja napušten u SL	Od svih poziva napuštenih u okviru nivoa usluga, procenat koji su bili u određenom radnom opterećenju.
Ponuđeni procenat izračunavanja radnog opterećenja	Od svih ponuđenih poziva, procenat koji su bili u određenom radnom opterećenju.
Izračunavanje radnog opterećenja Procenat prelivanja u	Od svih prelivanja u pozivima, procenat koji je bio u određenom radnom opterećenju.
Izračunavanje radnog opterećenja - procenat prelivanja	Od svih prelivanja iz poziva, procenat koji su bili u određenom radnom opterećenju.
Kod radnog opterećenja	ID baze podataka Webex VFO za radno opterećenje.
Naziv radnog opterećenja	Radno opterećenje je skup podataka (istorijskih ili simuliranih) koji ukazuju na obim poziva, e-pošte ili drugog posla koji treba da obavljaju agenti i zakazani u WFM-u. Radno opterećenje može biti povezano sa brojnim redovima koji dele iste otvorene sate i prate zajednički obrazac. Radno opterećenje mora biti povezano sa veštinom.
Status radnog opterećenja	Da li je radno opterećenje aktivno ili izbrisano.

WFM skup podataka o dostupnosti po satu

Skup podataka WFM Hourli Availability sadrži sledeće podatke:

Dostupnost po satu

Polje podataka	Definicija
Dostupni dani	Broj dana kada su agenti zabeležili bilo koje raspoloživo
vreme. Slobodno vreme (h)	Broj sati kada su agenti bili u spremnom stanju.
Raspoloživo vreme (m)	Broj minuta kada su agenti bili u spremnom stanju.
Planirani dani	Broj dana u kojima je agent zakazao aktivnost.
Planirano vreme (h)	Sve zakazano vreme u satima, bez obzira da li je ugovor vreme, rad Vreme, ili odsustvo vreme.
Planirano vreme (m)	Sve zakazano vreme u minutima, bez obzira da li je ugovor vreme, rad Vreme, ili odsustvo vreme.
Shift Datum početka	Vremenski subjekt koji predstavlja datume vezane za lokalnu vremensku zonu agenta za Smene, odsustvo dana, slobodni dani, i raspored preferencije.
Korišćenje (%)	Procenat raspoloživog vremena u zakazanom vremenu.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Prezime	Ime korisnika.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.

Polje podataka	Definicija
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Sцenario

Polje podataka	Definicija
Da li je podrazumevani scenario	Bez obzira da li je scenario podrazumevani ili ne. 1 = da,
0 = ne. Da li je scenario izbrisan	Bez obzira da li je scenario izbrisan ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kod scenarija	Webex VFO baza podataka GUID za scenario.
Ime scenarija	Scenariji se koriste za testiranje posledica različitih faktora na osoblje. Raspored se može kreirati u bilo kom scenariju, ali da bi bio objavljen i vidljiv za agente, mora biti u podrazumevanom scenariju. Zahtevi agenata su vidljivi samo u podrazumevanom scenariju.
Ime scenarija (poslovna jedinica)	Naziv scenarija sa imenom poslovne jedinice u zagradama iza njega.
Status scenarija	Da li je scenario aktivan ili izbrisan.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM People skup podataka

Skup podataka WFM People sadrži sledeće podatke:

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
ID poslovne jedinice	ID baze podataka Webex VFO za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
ID lokacije	ID baze podataka Webex VFO za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Lokacije	Broj sajtova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
ID tima	ID baze podataka Webex VFO za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Ljudi

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.

Polje podataka	Definicija
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Ljudi	Poseban broj ličnih karta. Jedinstveni broj ljudi (osoba).
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Osoba Ime	Ime korisnika.
Lična identifikacija	ID baze podataka Webex VFO za osobu. Ovo polje može biti korisno ako vaša organizacija ima više ljudi sa istim imenom.
Osoba Prezime	Prezime korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Datum završetka	Vremenski predmet za datum završetka radnog perioda za agenta.
Osoba Period Datum završetka (Agent Local)	Datum završetka perioda osobe, kako se pojavljuje u lokalnom vremenu agenta.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.

Polje podataka	Definicija
Osoba Period Datum početka	Vremenski predmet za datum početka radnog perioda za agenta.
Osoba Period Datum početka (Agent Local)	Datum početka za period osobe, kao što se pojavljuje u lokalnom vremenu agenta.
Period lica	Poseban broj ličnih karta.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Skup podataka WFM Queue Stats

Skup podataka WFM Queue Stats sadrži sledeće podatke:

Red za čekanje

Polje podataka	Definicija
ID za red za čekanje	ID baze podataka Webex VFO za red.
Izvor podataka dnevnika reda	Izvor podataka za detalje dnevnika reda. Na primer, ACD ili Drugi sistemi.
Naziv reda za čekanje	Red je mesto gde se pozivi postavljaju dok ih obrađuje ACD / CTI Platforma i zadržava pozive dok agent nije dostupan. Podaci sa platforme koriste WFM sistem kao osnova za radna opterećenja.

Statistika reda

Polje podataka	Definicija
Stopa napuštanja (%)	Procenat poziva koji su napušteni u odnosu na ponuđene pozive.
Stopa napuštanja bez kratkih poziva (%)	Procenat poziva koji su napušteni, ali su čekali u redu više od praga za kratke pozive.
Napušteni pozivi	Poziv u kojem je pozivalac spustio slušalicu i napustio red.
Napušteni pozivi nakon SL	Pozivi koji su napušteni nakon cilja nivoa usluge postavljenog u ACD/CTI platforma.
Napušteni pozivi unutar SL	Pozivi koji su napušteni u okviru cilja nivoa usluga postavljenog u ACD/CTI platforma.
Napušteni kratki pozivi	Kratki pozivi ili napušteni kratki pozivi su pozivi koji su napušteni (što znači pozivalac prekine vezu) kada su bili u redu samo za vrlo kratak vremenski period. Prag je postavljen u ACD / CTI platformi.
Posle poziva Rad (i)	Nakon rada poziva (ACV) je ukupno vreme u sekundama koje agent provodi na Kontakt sa klijentom, nakon što su završili razgovor sa kupcem.
Stopa odgovora (%)	Procentualna vrednost odgovorenih poziva / ponuđenih
poziva u redu. Odgovoreno Volumen u redu.	Ukupan broj odgovorenih poziva / ćaskanja / e-pošte
Odgovoreno Volume After SL	Ukupan broj odgovorenih poziva / ćaskanja / e-pošte / backoffice zadataka u redu Nakon vrednosti nivoa usluge postavljene u ACD / CTI platformi.
Odgovoreno obim unutar SL	Ukupan broj odgovorenih poziva / ćaskanja / e-pošte / backoffice zadataka u redu Pre vrednosti nivoa usluge postavljene u ACD / CTI platformi.
Prosek posle poziva Rad (i)	Vreme koje agenti provode na pozive nakon što su završili razgovor sa Kupac, podeljen sa svim odgovorenim pozivima u redu.
Prosečno vreme rukovanja (i)	Količina vremena koja je u proseku potrebna za rukovanje kontaktom do završetka, uključujući vreme razgovora plus radno vreme nakon poziva izračunato ukupnim vremenom rukovanja / odgovorenim pozivima u redu.
Prosek Vreme zadržavanja (a)	Prosečno vreme zadržavanja izračunato kao ukupno vreme zadržavanja / ukupan broj

1744

Polje podataka	Definicija
	Odgovorio na pozive na nivou reda.
Prosečna brzina odgovora (i)	Vreme koje je potrebno u sekundama za poziv / zadatak / e-poštu da se odgovori / rukuje U ACD / CTI redu za određeni period.
Prosek Vreme razgovora (i)	Vreme u sekundi koje agenti provode u razgovoru sa klijentima podeljeno sa brojem odgovorenih poziva u redu.
Prosek Vreme za napuštanje (s)	Vreme u sekundi pozivalac čeka pre nego što spusti slušalicu na poziv podeljen Po broju napuštenih poziva u redu.
Vreme rukovanja (i)	Ukupno vreme koje agenti provode na poziv ili zadatak, uključujući posle poziva rada Na nivou reda.
Vreme zadržavanja (i)	Ukupno vreme u sekundama koje se pozivi stavljaju na čekanje na nivou reda.
Najduže kašnjenje u redu napuštena (a)	Najduže vreme poziv je bio u redu pre nego što je napušten, za izabrani vremenski period.
Najduže kašnjenje u redu odgovora (a)	Najduže vreme poziv je bio u redu pre nego što je odgovorio, za izabrani vremenski period.
Ponuđeni obim	Ukupan broj poziva / ćaskanja / e-pošte koji su postavljeni u red od strane ACD / CTI platforma, na koju se onda može odgovoriti resursom (rukovati) ili napustiti
Prelivanje u pozivima	Broj poziva koji su usmereni iz drugog reda u ACD/CTI platforma.
Prelivanje Out Pozivi	Broj poziva koji su preusmereni u drugi red u ACD/CTI platforma.
Raspored Datum Interval	Marker intervala osnovnog nivoa koji leži u osnovi svih rasporeda. Format je MMDDYIHHMM.
Nivo usluge (%) - Ans u SL /Odgovorio	Cilj nivoa usluge obično se izražava kao kombinacija procenta i jedinice vremena. Nivo usluge je dati procenat, a vreme servisa je data jedinica vremena. Procenat se izračunava prema formuli u imenu.

Polje podataka	Definicija
Nivo usluge (%) - Ans u SL + Abd u SL) / (Odgovorio + Napušten)	Cilj nivoa usluge obično se izražava kao kombinacija procenta i jedinice vremena. Nivo usluge je dati procenat, a vreme servisa je data jedinica vremena. Procenat se izračunava prema formuli u imenu.
Nivo usluge (%) - (Ans u SL + Abd u SL) / Ponuđeno	Cilj nivoa usluge obično se izražava kao kombinacija procenta i jedinice vremena. Nivo usluge je dati procenat, a vreme servisa je data jedinica vremena. Procenat se izračunava prema formuli u imenu.
Nivo usluge (%) - Ans u SL /Ponudio	Cilj nivoa usluge obično se izražava kao kombinacija procenta i jedinice vremena. Nivo usluge je dati procenat, a vreme servisa je data jedinica vremena. Procenat se izračunava prema formuli u imenu.
Brzina odgovora (i)	Ukupno vreme koje je potrebno za poziv / zadatak / e-poštu da se odgovori / rukuje u ACD / CTI redu za određeni period.
Vreme razgovora (i)	Vreme koje agenti provode u razgovoru sa klijentima meri se na nivou reda. Vreme čekanja je obično uključeno u vreme razgovora, ali to zavisi od toga kako je integracija podešena.
Vreme je za napuštanje (a)	Vreme koje pozivalac čeka pre nego što prekine poziv.

Veљtina

Polje podataka	Definicija
Kod veštine	Webex VFO baza podataka GUID za veštinu.
Veština Ime	Veština je prognoza osoblja koja definiše resurs koji treba ispuniti tokom zakazivanja. Da bi bili zakazani, agenti moraju biti dodeljeni najmanje jednoj veštini. Status veštine pokazuje da li je veština aktivna ili izbrisana u sistemu.

Siste
m

Polje podataka	Definicija
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

Radno opterećenje

Polje podataka	Definicija
Kod radnog opterećenja	ID baze podataka Webex VFO za radno opterećenje.
Naziv radnog opterećenja	Radno opterećenje je skup podataka (istorijskih ili simuliranih) koji ukazuju na obim Poziva, e-pošte ili drugog posla koji treba da obavljaju agenti i zakazani u WFM-u. Radno opterećenje može biti povezano sa brojnim redovima koji dele iste otvorene sate i prate zajednički obrazac. Radno opterećenje mora biti povezano sa veštinom.

WFM zahtevi skup podataka

Skup podataka WFM Zahtevi sadrži sledeće podatke:

Odsustva

Polje podataka	Definicija
Odsustvo u ugovoru Vreme Ime	Ime za prikaz odsustva u vremenu ugovora.
Odsustvo u plaćenom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u plaćenom vremenu.
Odsustvo u radnom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u radnom vremenu.
Tip odsustva	Svi tipovi odsustva koji se mogu dodati u rasporede u WFM sistemu. Status osobina pokazuje da li je odsustvo aktivno ili obrisano u sistemu.
Kod tipa odsustva	Webex VFO baza podataka GUID za tip odsustva.

Polje podataka	Definicija
Tip odsustva Kratko ime	Skraćenica za tip odsustva koji je konfigurisan u WFM-u. Status
tipa odsustva	Da li je tip odsustva aktivan ili izbrisan.
Da li je odsustvo u ugovoru plaćeno vreme	Bez obzira da li je odsustvo u ugovoru plaćeno vreme ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je odsustvo u plaćenom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u plaćenom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je odsustvo u radnom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u radnom vremenu ili
ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je tip odsustva izbrisan	Bez obzira da li je tip odsustva izbrisan ili
ne. 1 = da, 0 = ne.	

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.

1748

Polje podataka	Definicija
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Prezime	Ime korisnika.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Status zahteva

Polje podataka	Definicija
Zahtev za ID statusa	Webex VFO ID baze podataka za status zahteva.
Zahtev Status Ime	Status zahteva pokazuje u kojoj državi je zahtev, kao što je "Odobreno", "Na čekanju", "Odbijen" i tako dalje. Zahtevi su ručno ili automatski upravljane poruke sa odsustvom, smenom ili tekstualnim zahtevima.

Vrsta zahteva

Polje podataka	Definicija
ID tipa zahteva	ID baze podataka Webex VFO za tip zahteva.
Zahtev Tip Ime	Zahtevi su ručno ili automatski upravlja poruke sa odsustvom, Shift trgovina, ili tekstualni zahtevi.

Zahteva

Polje podataka	Definicija
Zahtev za datum prijave	Datum kada je zahtev podnesen.
Kod zahteva	Webex WFO baza podataka GUID za zahtev.
Dani zahteva	Dani za koje je agent podneo zahtev.
Rok zahteva Datum završetka	Vremenski predmet koji predstavlja poslednji datum koji se traži u zahtevu. Period zahteva Datum početka Vremenski predmet koji predstavlja prvi datum koji se traži u zahtevu.
Traženo vreme	Traženo odsustvo ili prekovremeni rad koje su agenti pokrenuli. Agent Podnosi zahtev u MyTime-u i zahtev se zatim može odobriti ili odbiti automatski ili od strane administratora.

1750

Siste
m

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Raspored Odstupanje skup podataka

Skup podataka WFM Schedule Deviation sadrži sledeće podatke:

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.

Polje podataka	Definicija
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Prezime	Ime korisnika.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Odstupanje rasporeda

Polje podataka	Definicija
Stvarno vreme spremnosti (i)	Smatra se da su agenti spremni ako su prijavljeni na ACD / CTI platforma i da su u spremnom stanju. Spremna stanja su stanja u kojima je agent, na primer, spreman da primi poziv, u pozivu ili radi posle poziva. Spremno vreme je shodno tome sve vreme gde su agenti u jednom od spremnih država.
Odstupanje Vreme ugovora (i)	Odstupanje je ako agenti nisu spremni kada su zakazani da budu Spreman. To je takođe pogođeno kada su spremni kada su zakazani da rade nešto drugo. Uključeno je samo ugovoreno vreme. Ručak je obično isključen, a prekovremeni rad je uvek isključen.
Odstupanje Planirano vreme spremanja (i)	Odstupanje ako agenti nisu spremni kada bi trebalo da budu. Ako je agent spreman tokom pauze, to neće uticati na pridržavanje.
Odstupanje Planirano vreme (i)	Odstupanje utiče ako agenti nisu spremni kada su zakazani da budu Spreman. Takođe je pogođeno kada su spremni kada su zakazani da rade nešto drugo, ili ako su spremni pre ili posle smene. Po defaultu su uključeni samo 2 sata pre i posle zakazane smene.
Spremno vreme pridržavanja u odnosu na planirano vreme ugovora (%)	Pokazuje koliko dobro agent pridržava svog rasporeda, mereno interval po interval. Pridržavanje je pogođeno ako agenti nisu spremni kada su planirani da budu spremni. Pridržavanje je takođe pogođeno ako su u spremnom stanju, ali je planirano da uradi nešto drugo.
Spremno vreme pridržavanja vs planirano vreme spremanja (%)	Pokazuje koliko dobro agent pridržava svog rasporeda, mereno interval po interval. Spremno vreme pridržavanje upoređuje ukupno planirano vreme spremnosti agenta sa ukupnim stvarnim vremenom spremnosti za svaki interval. Pridržavanje je pogođeno samo ako agenti nisu spremni kada bi trebalo da budu. Ako je agent spreman tokom pauze, to neće uticati na pridržavanje.
Raspored Ugovor Vreme (i)	Vreme u hh:mm:ss za koje je agent ugovoren za rad. Iznos je definisan po agentu koristeći ugovor, raspored ugovora, procenat sa skraćenim radnim vremenom i period rasporeda. WFM administratori mogu odrediti po aktivnosti i odsustvu da li bi trebalo da se smatra ugovornim vremenom ili ne.

Polje podataka	Definicija
Raspored Datum Interval	Marker intervala osnovnog nivoa koji leži u osnovi svih rasporeda. Format je MMDDYIHHMM.
Planirano vreme spremanja (i)	Vreme u sekundama kada su agenti zakazani da budu prijavljeni i spremni da Rukovanje kontaktima sa klijentima.
Shift Datum početka	

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Raspored Preferences skup podataka

Skup podataka WFM Schedule Preferences sadrži sledeće podatke:

Odsustva

Polje podataka	Definicija
Odsustvo u ugovoru Vreme Ime	Ime za prikaz odsustva u vremenu ugovora.
Odsustvo u plaćenom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u plaćenom vremenu.
Odsustvo u radnom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u radnom
vremenu. Status odsustva	Da li je tip odsustva aktivan ili izbrisan.
Tip odsustva	Svi tipovi odsustva koji se mogu dodati u rasporede u WFM sistemu. Status osobina pokazuje da li je odsustvo aktivno ili obrisano u sistemu.

Polje podataka	Definicija
Kod tipa odsustva	Webex VFO baza podataka GUID za tip odsustva.
Tip odsustva Kratko ime	Skraćenica za tip odsustva koji je konfigurisan u WFM-u. Da li
je odsustvo u ugovornom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u ugovornom vremenu ili ne.
1 = da, 0 = ne. Da li je odsustvo u plaćenom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u plaćenom
vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je odsustvo u radnom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u radnom vremenu ili
ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je tip odsustva izbrisan	Bez obzira da li je tip odsustva izbrisan ili
ne. 1 = da, 0 = ne.	

Slobodan dan

Polje podataka	Definicija
Slobodan dan ID	ID baze podataka Webex VFO za slobodan dan.
Slobodan dan Ime	Svi tipovi slobodnih dana dostupni u sistemu. Slobodan dan je zakazan ne-Radni dan, ili nedeljni dan odmora, za agenta tokom perioda.
Slobodan dan Skraćeno ime	Skraćenica za slobodan dan koji je konfigurisan u WFM-u.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Prezime	Ime korisnika.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.

Polje podataka	Definicija
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Tip preferencije

Polje podataka	Definicija
ID tipa preferencije	Webex VFO ID baze podataka za tip preferencija.
Naziv tipa preferencije	Preferencije se koriste kako bi se omogućilo agentima da daju unos u vezi sa svojim željenim Smene. Preferencije se mogu odnositi na radne smene unutar kategorije smene. Takođe je moguće dozvoliti agentima da unesu preferencije u vezi sa slobodnim danima ili odsustvom kao što je odmor.

Sцenario

Polje podataka	Definicija
Da li je podrazumevani scenario	Bez obzira da li je scenario podrazumevani ili ne. 1 = da,
0 = ne. Da li je scenario izbrisan	Bez obzira da li je scenario izbrisan ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kod scenarija	Webex VFO baza podataka GUID za scenario.
Ime scenarija	Scenariji se koriste za testiranje posledica različitih faktora na osoblje. Raspored se može kreirati u bilo kom scenariju, ali da bi bio objavljen i vidljiv za agente, mora biti u podrazumevanom scenariju. Zahtevi agenata su vidljivi samo u podrazumevanom scenariju.
Ime scenarija (poslovna jedinica)	Naziv scenarija sa imenom poslovne jedinice u zagradama iza njega.
Status scenarija	Da li je scenario aktivan ili izbrisan.

Postavke rasporeda

Polje podataka	Definicija
Preferencija mora imati	Broj preferencija koje su posebno važne za agenta. Dani koje je agent odabrao kao obavezne dane obeleženi su srcem.
Ispunjene preferencije	Broj preferencija ispunjenih tokom određenog vremenskog perioda. Priključak
	Prednost se računa kao ispunjena kada je agent zakazan prema preferencijama.
Preferencije ispunjene (%)	Procenat preferencija ispunjenih tokom određenog vremenskog perioda. Priključak Prednost se računa kao ispunjena kada je agent zakazan prema preferencijama.
Tražene postavke	Broj preferencija koje su agenti tokom određenog vremenskog perioda.
Preferencije neispunjene	Broj preferencija koje su bile neispunjene prilikom zakazivanja tokom određeni vremenski period. Prednost se računa kao neispunjena kada je agent zakazan, a zakazana smena nije u skladu sa preferencijama agenta.
Preferencije neispunjene (%)	Procenat preferencija koje nisu ispunjene prilikom zakazivanja
	tokom određenog vremenskog perioda. Prednost se računa kao neispunjena kada je agent zakazan, a zakazana smena nije u skladu sa preferencijama agenta.
Shift Datum početka	

Kategorija promene

Polje podataka	Definicija
Da li je kategorija smena izbrisana	Da li je kategorija smena obrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Shift Kategorija ID	Kategorija smena je grupna stranica za smene. Koriste se kategorije smena Za preferencije, rotacije, pravičnost i ograničenja kategorije smene.
Shift Ime kategorije	Kategorija smena je grupna stranica za smene. Koriste se kategorije smena

Polje podataka	Definicija
	Za preferencije, rotacije, pravičnost i ograničenja kategorije smene.
Kategorija promene Skraćeno ime	Skraćenica za kategoriju smena koju vaša organizacija konfiguriše U WFM-u.
Status kategorije pomeranja	Da li je kategorija smena aktivna ili izbrisana.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Planirani dani agenta skup podataka

Skup podataka WFM Scheduled Agent Dais sadrži sledeće podatke:

Odsustva

Polje podataka	Definicija
Odsustvo u ugovoru Vreme Ime	Ime za prikaz odsustva u vremenu ugovora.
Odsustvo u plaćenom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u plaćenom vremenu.
Odsustvo u radnom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u radnom vremenu.
Tip odsustva	Svi tipovi odsustva koji se mogu dodati u rasporede u WFM sistemu. Status osobina pokazuje da li je odsustvo aktivno ili obrisano u sistemu.
Kod tipa odsustva	Webex VFO baza podataka GUID za tip odsustva. ID
tipa odsustva	ID baze podataka Webex VFO za tip odsustva.

Polje podataka	Definicija
Tip odsustva Kratko ime	Skraćenica za tip odsustva koji je konfigurisan u WFM-u. Status
tipa odsustva	Da li je tip odsustva aktivan ili izbrisan.
Da li je odsustvo u ugovornom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u ugovornom vremenu ili
ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je odsustvo u plaćenom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u
plaćenom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je odsustvo u radnom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u radnom vremenu ili
ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je tip odsustva izbrisan	Bez obzira da li je tip odsustva izbrisan ili
ne. 1 = da, 0 = ne.	

Slobodan dan

Polje podataka	Definicija
Slobodan dan ID	ID baze podataka Webex VFO za slobodan dan.
Slobodan dan Ime	Svi tipovi slobodnih dana dostupni u sistemu. Slobodan dan je zakazan ne-Radni dan, ili nedeljni dan odmora, za agenta tokom perioda.
Slobodan dan Skraćeno ime	Skraćenica za slobodan dan koji je konfigurisan u WFM-u.

Локација

Polje podataka	Definicija
ID lokacije	1 = dom, 2 = kancelarija.
Ime lokacije	Agenti su zakazali radnu lokaciju. Agent se može zakazati za rad Od kuće ili kancelarije. Ako je lokacija prazna, lokacija nije podešena.

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.

1760

Polje podataka	Definicija
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština
agenta. Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Prezime	Ime korisnika.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe.

Polje podataka	Definicija
Osoba Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe. Osoba E-
mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Sцenario

Polje podataka	Definicija
Da li je podrazumevani scenario	Bez obzira da li je scenario podrazumevani ili ne. 1 = da,
0 = ne. Da li je scenario izbrisan	Bez obzira da li je scenario izbrisan ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kod scenarija	Webex VFO baza podataka GUID za scenario.
Ime scenarija	Scenariji se koriste za testiranje posledica različitih faktora na osoblje. Raspored se može kreirati u bilo kom scenariju, ali da bi bio objavljen i vidljiv za agente, mora biti u podrazumevanom scenariju. Zahtevi agenata su vidljivi samo u podrazumevanom scenariju.
Ime scenarija (poslovna jedinica)	Naziv scenarija sa imenom poslovne jedinice u zagradama iza njega.
Status scenarija	Da li je scenario aktivan ili izbrisan.

Planirani dani agenta

Polje podataka	Definicija
Izostanci ceo dan	Odsustvo za nekoliko sati pokriva punu smenu.
Svi dani agenta	Zbir dana u kojima je lokacija agenata postavljena na kuću i dana u kojima Njihova lokacija je postavljena na kancelariju.
Slobodni dani	Ukupan broj planiranih neradnih dana, ili nedeljnih dana odmora, za agenta.
Kućni dani agenta	Broj dana kada je lokacija agenata postavljena na kuću.
Dani kancelarijskog agenta	Broj dana kada je lokacija agenata postavljena na

kancelariju. Shift Datum početka

Kategorija promene

Polje podataka	Definicija
Da li je kategorija smena izbrisana	Da li je kategorija smena obrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Shift Kategorija ID	Kategorija smena je grupna stranica za smene. Koriste se kategorije smena Za preferencije, rotacije, pravičnost i ograničenja kategorije smene.
Shift Ime kategorije	Kategorija smena je grupna stranica za smene. Koriste se kategorije smena Za preferencije, rotacije, pravičnost i ograničenja kategorije smene.
Kategorija promene Skraćeno ime	Skraćenica za kategoriju smena koju vaša organizacija konfiguriše U WFM-u.
Status kategorije pomeranja	Da li je kategorija smena aktivna ili izbrisana.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

WFM Planirani agent Vreme skup podataka

Skup podataka WFM Scheduled Agent Time sadrži sledeće podatke:

Odsustva

Polje podataka	Definicija
Odsustvo u ugovoru Vreme Ime	Ime za prikaz odsustva u vremenu ugovora.
Odsustvo u plaćenom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u plaćenom vremenu.
Odsustvo u radnom vremenu Ime	Ime za prikaz odsustva u radnom vremenu.
Tip odsustva	Svi tipovi odsustva koji se mogu dodati u rasporede u WFM sistemu. Status osobina pokazuje da li je odsustvo aktivno ili obrisano u sistemu.
Kod tipa odsustva	Webex VFO baza podataka GUID za tip odsustva.
Tip odsustva Kratko ime	Skraćenica za tip odsustva koji je konfigurisan u WFM-u. Status
tipa odsustva	Da li je tip odsustva aktivan ili izbrisan.
Da li je odsustvo u ugovornom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u ugovornom vremenu ili
ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je odsustvo u plaćenom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u
plaćenom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je odsustvo u radnom vremenu	Bez obzira da li je odsustvo u radnom vremenu ili
ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je tip odsustva izbrisan	Bez obzira da li je tip odsustva izbrisan ili
ne. 1 = da, 0 = ne.	

Aktivnosti

Polje podataka	Definicija
Aktivnost u ugovoru Ime vremena	Ime za prikaz aktivnosti u vremenu ugovora.
Aktivnost u plaćenom vremenu Ime	Ime za prikaz aktivnosti u plaćenom vremenu.
Aktivnost u spremnom vremenu Ime	Ime za prikaz aktivnosti u spremnom
vremenu. Aktivnost u radnom vremenu Ime	Ime za prikaz aktivnosti u
radnom vremenu.	
Tip aktivnosti	Sve vrste aktivnosti koje se mogu dodati u rasporede u sistemu. Status Osobina pokazuje da li je aktivnost aktivna ili izbrisana u sistemu.
Kod tipa aktivnosti	GUID baze podataka Webex VFO za tip aktivnosti.
Status vrste aktivnosti	Može biti aktivan ili obrisan.
Da li je aktivnost u ugovornom vremenu	Bez obzira da li je aktivnost u ugovornom vremenu ili
ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je aktivnost u plaćenom vremenu	Bez obzira da li je aktivnost u
plaćenom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne.	
Da li je aktivnost u spremnom vremenu	Bez obzira da li je aktivnost u spremnom vremenu
ili ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je aktivnost u radnom vremenu	Bez obzira da li je aktivnost u
radnom vremenu ili ne. 1 = da, 0 = ne. Da li je tip aktivnosti izbrisan	Bez obzira da li
se tip aktivnosti briše ili ne. 1 = da, 0 = ne.	

Organizacija

Polje podataka	Definicija
Kod poslovne jedinice	Webex VFO baza podataka GUID za poslovnu jedinicu.
Naziv poslovne jedinice	Organizaciona jedinica na vrhu poslovne hijerarhije. Može sadržavati Jedan ili više sajtova.
Kod sajta	Webex VFO baza podataka GUID za sajt.
Naziv lokacije	Sajt je jedinica u poslovnoj hijerarhiji, koja pripada poslovnoj jedinici i

Polje podataka	Definicija
	Sadrži jedan ili više timova.
Kod tima	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
Ime tima	Ime za prikaz za kolekciju agenata.

Prekovremeno

Polje podataka	Definicija
Da li je tip prekovremenog rada izbrisan	Bez obzira da li se tip prekovremenog rada briše ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prekovremeni ID	ID baze podataka Webex VFO za vrstu prekovremenog rada.
Prekovremeni rad Ime	Svi tipovi prekovremenog rada dostupni u sistemu.
Status tipa prekovremenog rada	Može biti aktivan ili obrisan.

Osoba

Polje podataka	Definicija
Kod skupa veština agenta	Webex VFO baza podataka GUID za skup veština agenta.
Agent Veština Set Ime	Jedinstvena kombinacija dodeljenih veština za agenta.
Datum završetka zaposlenja	Datum kada je radni odnos osobe završio u Webex VFO.
Broj zaposlenja	Ovaj broj povezan sa osobom se pojavljuje ako je vaš Webex VFO sistem je povezan sa vašim sistemom za upravljanje ljudskim resursima (HRMS).
Datum početka zapošljavanja	Datum kada je zaposlenje osobe počelo u Webex VFO.
Prezime	Ime korisnika.
Da li je agent	Bez obzira da li je osoba agent ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Da li je osoba izbrisana	Bez obzira da li je osoba izbrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.

1766

Polje podataka	Definicija
Da li je korisnik	Bez obzira da li je osoba korisnik u WFM-u ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Prezime	Prezime korisnika.
Kod osobe	Jedinstveni ID WFM osobe.
Kod ugovora o licu	Webex VFO baza podataka GUID ugovora osobe. Osoba
Ugovor Ime	Ime za prikaz ugovora osobe.
Osoba E-mail	Adresa e-pošte korisnika.
Ime i prezime	Puno ime agenta u WFM sistemu. Smatra se da je osoba biti agent ako on ili ona pripada timu. Kod osobe / ID povezan je jedinstveni identifikator za osobu u WFM sistemu bez obzira na period osobe.
Napomena o licu	Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Skraćeno radno vreme %	Procenat punog radnog vremena rasporeda koji radi agent sa skraćenim radnim vremenom. Za Primer, agent koji radi pola radnog vremena ima skraćeno radno vreme% od .5.
Osoba Period Napomena	Komentar koji se dodaje periodu osobe. Ovi podaci dolaze iz polja otvorenog teksta u modulu Ljudi.
Osoba Vremenska zona	Vremenska zona povezana sa korisničkim WFM podešavanjima.

Sцenario

Polje podataka	Definicija
Da li je podrazumevani scenario	Bez obzira da li je scenario podrazumevani ili ne. 1 = da,
0 = ne. Da li je scenario izbrisan	Bez obzira da li je scenario izbrisan ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Kod scenarija	Webex VFO baza podataka GUID za scenario.
Ime scenarija	Scenariji se koriste za testiranje posledica različitih faktora na osoblje. Raspored se može kreirati u bilo kom scenariju, ali da bi bio objavljen i vidljiv za agente, mora biti u podrazumevanom scenariju.

Polje podataka	Definicija
	Zahtevi agenata su vidljivi samo u podrazumevanom scenariju.
Ime scenarija (poslovna jedinica)	Naziv scenarija sa imenom poslovne jedinice u zagradama iza njega.
Status scenarija	Da li je scenario aktivan ili izbrisan.

Planirano vreme agenta

Polje podataka	Definicija
Izostanak sa posla (%)	Koliko zakazanog vremena ugovora agenti su bili odsutni Izračunava se kao planirano vreme odsustva ugovora / planirano vreme ugovora.
Datum završetka aktivnosti	Datum kada je aktivnost završila u rasporedu agenta.
Datum početka aktivnosti	Datum kada je aktivnost počela u rasporedu agenta.
Planirani prekovremeni rad (m)	Prvobitno planirani prekovremeni rad za nekoliko minuta za agenta. Ako je agent bio zakazan za prekovremeni rad, ali je odsutan, on ili ona neće biti nadoknađeni za prekovremeni rad.
Raspored Datum Interval	Marker intervala osnovnog nivoa koji leži u osnovi svih rasporeda. Format je MMDDYIHHMM.
Planirano vreme odsustva ugovora (h)	Sve vreme ugovora u satima za vrste odsustva. Može se odrediti po vrsti odsustva da li treba smatrati ugovornim vremenom ili ne.
Planirano vreme odsustva ugovora (m)	Sve vreme ugovora u minutama za vrste odsustva. Može se odrediti po vrsti odsustva da li treba smatrati ugovornim vremenom ili ne.
Planirano vreme odsustva ugovora (i)	Sve vreme ugovora u sekundama za tipove odsustva. Može se odrediti po vrsti odsustva da li treba smatrati ugovornim vremenom ili ne.
Planirano vreme ugovora (h)	Vreme u satima za koje je agent ugovoren za rad. Priključak Iznos je definisan po agentu koristeći ugovor, raspored ugovora, procenat sa skraćenim radnim vremenom i period rasporeda. Može se odrediti po aktivnosti i odsustvu da li treba smatrati ugovornim vremenom ili ne.

Polje podataka	Definicija
Planirano vreme ugovora (m)	Vreme u minutama za koje je agent ugovoren za rad. Priključak Iznos je definisan po agentu koristeći ugovor, raspored ugovora, procenat sa skraćenim radnim vremenom i period rasporeda. Može se odrediti po aktivnosti i odsustvu da li treba smatrati ugovornim vremenom ili ne.
Planirano vreme ugovora (i)	Vreme u hh:mm:ss za koje je agent ugovoren za rad. Iznos je definisan po agentu koristeći ugovor, raspored ugovora, procenat sa skraćenim radnim vremenom i period rasporeda. Može se odrediti po aktivnosti i odsustvu da li treba smatrati ugovornim vremenom ili ne.
Planirani prekovremeni rad (h)	Sve vreme u satima radili izvan normalnog vremena ugovora.
Planirani prekovremeni rad (m)	Sve vreme u nekoliko minuta radio izvan normalnog vremena
ugovora. Planirani prekovremeni rad (i)	Sve vreme u sekundi radio izvan normalnog vremena ugovora.
Planirano plaćeno vreme (h)	Sve zakazano vreme u satima koji se plaćaju, može biti i odsustvo i Aktivnosti. Da li aktivnost ili odsustvo treba smatrati plaćenim vremenom definisano je po aktivnosti i odsustvu.
Planirano plaćeno vreme (m)	Sve zakazano vreme u minutama koje se plaća, može biti i odsustvo i Aktivnosti. Da li aktivnost ili odsustvo treba smatrati plaćenim vremenom definisano je po aktivnosti i odsustvu.
Planirano plaćeno vreme (i)	Sve zakazano vreme u sekundi koje se plaća, može biti i odsustvo i Aktivnosti. Da li aktivnost ili odsustvo treba smatrati plaćenim vremenom definisano je po aktivnosti i odsustvu.
Planirano vreme spremnosti (h)	Vreme u satima kada su agenti zakazani da budu prijavljeni i spremni da Rukovanje kontaktima sa klijentima.
Planirano vreme spremnosti (m)	Vreme u nekoliko minuta kada su agenti zakazani da budu prijavljeni i spremni da Rukovanje kontaktima sa klijentima.
Planirano vreme spremanja (i)	Vreme u sekundama kada su agenti zakazani da budu prijavljeni i spremni da Rukovanje kontaktima sa klijentima.
Planirano vreme (h)	Sve zakazano vreme u satima, bez obzira da li je ugovor vreme, rad Vreme, ili odsustvo vreme.

Polje podataka	Definicija
Planirano vreme (m)	Sve zakazano vreme u minutima, bez obzira da li je ugovor vreme, rad Vreme, ili odsustvo vreme.
Planirano vreme (i)	Sve zakazano vreme u sekundi, bez obzira da li je ugovor vreme, rad Vreme, ili odsustvo vreme.
Planirano radno vreme (h)	Prijavljeno ili izračunato vreme koje se koristi za obavljanje aktivnosti (u vezi sa radom zadaci) ili u odsustvu. Da li aktivnost ili odsustvo treba smatrati radnim vremenom definiše se po aktivnosti i odsustvu.
Planirano radno vreme (m)	Prijavljeno ili izračunato vreme koje se koristi za obavljanje aktivnosti (u vezi sa radom zadaci) ili u odsustvu. Da li aktivnost ili odsustvo treba smatrati radnim vremenom definiše se po aktivnosti i odsustvu.
Planirano radno vreme (i)	Prijavljeno ili izračunato vreme koje se koristi za obavljanje aktivnosti (u vezi sa radom zadaci), ili u odsustvu. Da li aktivnost ili odsustvo treba smatrati radnim vremenom definiše se po aktivnosti i odsustvu.
Shift Datum završetka	Datum kada se smena

završava. Shift Datum početka

Kategorija promene

Polje podataka	Definicija
Da li je kategorija smena izbrisana	Da li je kategorija smena obrisana ili ne. 1 = da, 0 = ne.
Shift Kategorija ID	Kategorija smena je grupna stranica za smene. Koriste se kategorije smena Za preferencije, rotacije, pravičnost i ograničenja kategorije smene.
Shift Ime kategorije	Kategorija smena je grupna stranica za smene. Koriste se kategorije smena Za preferencije, rotacije, pravičnost i ograničenja kategorije smene.
Kategorija promene Skraćeno ime	Skraćenica za kategoriju smena koju vaša organizacija konfiguriše U WFM-u.
Status kategorije pomeranja	Da li je kategorija smena aktivna ili izbrisana.

Shift
Dužina

Polje podataka	Definicija
Shift Dužina (h)	Dužina smene je ukupno vreme smene. Koristite Shift Length za sortiranje ili Mere filtriranja za raspored i preferencije agenta.
Shift Dužina (m)	Trajanje smene u minutama.
Shift Dužina ID	ID baze podataka Webex VFO za dužinu smene.

Sistem

Polje podataka	Definicija
system_person_code	Jedinstveni ID WFM osobe.
system_realm_id	ID baze podataka Webex VFO za Cisco domen u kojem se nalazi
stanar. system_team_code	Webex VFO baza podataka GUID za tim.
system_tenant_id	ID baze podataka Webex VFO za stanara.

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.

1772

Podesite količinu vremena potrebnog za označavanje agenata kao mirovanja

PREDUSLOV

- Vaša organizacija ima WFM licencu.
- Agenti imaju dozvolu za Real Time Desktop Analitics.

NAPOMENA Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna.

1. U **odeljku Prag** vremena mirovanja unesite broj **minuta** i **sekundi** koje mogu proći pre nego što se agent smatra neaktivnim.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kada agenti nemaju aktivnost (bez klikova mišem ili kucanja na tastaturi) za ovo vreme, oni se pojavljuju u stanju mirovanja na stranici WFM Adherence. Pogledajte poštovanje agenta monitora.

Podesite količinu vremena potrebnog za označavanje agenata kao produktivnih ili neproduktivnih

Konfigurišite koliko vremena mora proći pre nego što se agenti koji koriste odobrenu aplikaciju ili veb lokaciju smatraju produktivnim. Ova postavka takođe utvrđuje koliko vremena može proći pre nego što se agent koji koristi neodobrenu aplikaciju ili veb lokaciju smatra neproduktivnim. Pogledajte poštovanje agenta monitora.

PREDUSLOV

- Vaša organizacija ima WFM licencu.
- Agenti imaju dozvolu za Real Time Desktop Analitics
- Aplikacije i veb sajtovi su označeni kao odobreni ili neodobreni na stranici Desktop Manager. Pogledajte Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti Analitika.

NAPOMENA Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna.

1. U odeljku **Prag** produktivnog vremena unesite broj **minuta** i **sekundi**.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Pregled kontrolnih tabli analitike
- Pratite poštovanje agenta
- Identifikujte veb lokacije i aplikacije koje će pratiti analitika

Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza

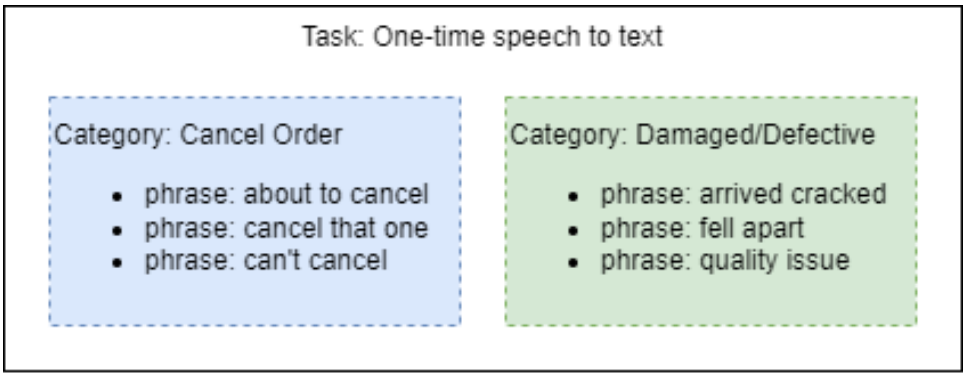
Koristite stranicu Phrase Manager za kreiranje, upravljanje, uvoz i izvoz fraza koje se koriste u zadacima govora i tekstualne analitike.

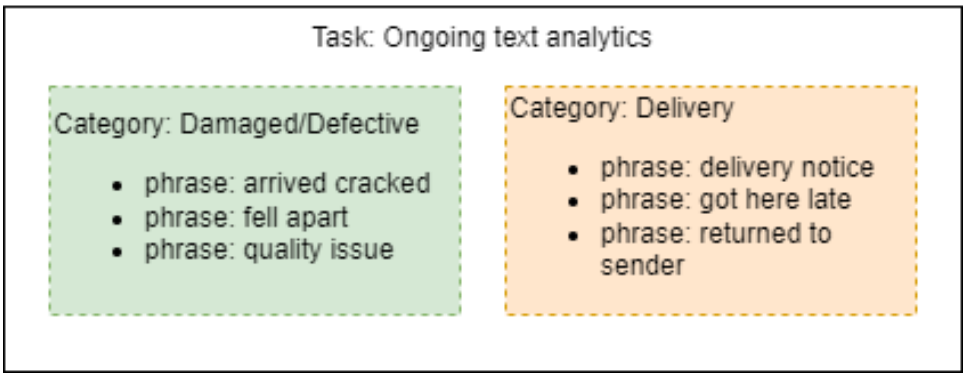
Fraza je grupa od jedne ili više reči koje Webex VFO može tražiti kao jednu gramatičku jedinicu u audio i tekstualnim zadacima. Kada navedete frazu koja je važna za vaše poslovanje, Webex VFO traži tu frazu u transkripcijama audio snimaka i teksta u e-porukama i ćaskanjima.

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, a kategorije fraza mogu se 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 kliknite na dugme **Make**

Opet sugestije .

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.

Kolona	Opis

Jezik	**Kod**
Arapski	AR-AR
Danski	da-dk
holandski (Holandija)	NL-NL
engleski (Australija)	sr-au
Srpski (Serbian)	sr-eu
Srpski (Srbija)	SR-ZA
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.

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.

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 u

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 evaluacije i Saveti za obrasce evaluacije 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

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.

1788

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. 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.

1792

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

poziv, 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.

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.
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 podaци 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.

Skup podataka	Opis
	NAPOMENA : Vašoj organizaciji je potrebna licenca za Analitics Essentials ili Analitics Enterprise da biste koristili ovaj skup podataka. Ovi podaци 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. To uključuje audio datoteke poziva i video datoteke za snimanje ekrana, kao i logičke grupe kao što su snimci (audio poziv i video snimanje ekrana), kao i ukupnu veličinu (sve datoteke na disku).
Trend podrške brojanja podrške	Upload i disk skladištenje metrike za hvatanje paketa (PCAP) i log datoteke.
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 podaци 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 podaци 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 podaци Skup nije dostupan sa Desktop Analitics licencom. **NOTA** Broj poziva koje vidite na kontrolnoj tabli analitike koja koristi ovaj skup podataka može varirati od broja poziva koje vidite pomoću kriterijuma Ima transkripciju u sadržaju kontakta

1806

Skup podataka	Opis
	Filtrirajte 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. ▪ 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

Ime	Opis
	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, Speech Analitics vraća pogodke gde je vrednost poverenja KSNUMKS 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 je ova kutija

Ime	Opis
	obrisan, 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 se ovo polje obrišete, promene izabranih stanja interakcije sa trake sa alatkama Analitika 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

Ime	Opis
	Ovo polje je određeno 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.
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 je ovo polje obrisano, statistika se prikazuje za oba

1810

Ime	Opis
	aplikacije i 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.
Tip	Izaberite vrstu trenda.
Tipovi	Izaberite jedan ili više tipova za filtriranje podataka.

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 grafikonu.	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali oznake tačaka podataka u

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.

1814

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:

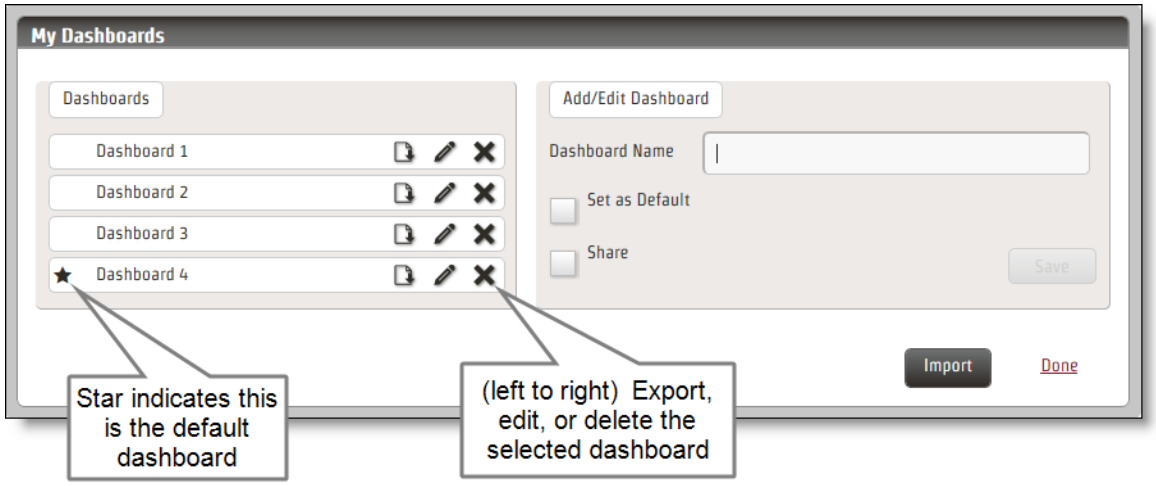
- Izjava koja ukazuje na to da je korišćen neodobreni zahtev ili dokument
- Ime agenta
- Datum i vreme kada je aplikacija pristupljena
- Nazivi aplikacije i dokumenta
- URL za problem korišćenja aplikacije u Agent Ekplorer
- (Opciono) Vaši komentari

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.

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

1818

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**.

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

1822

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

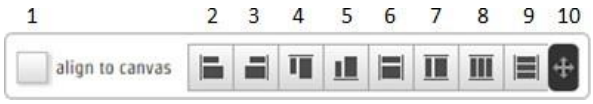
Kliknite na Izaberi alat da biste izabrali vidžete, a zatim ih poravnajte na kontrolnoj tabli. Izabrali ste vidžete tako što ćete prevući pravougaonu selekcijsku oblast oko njih ili pritisnuti Ctrl + Click da biste ih izabrali jedan po jedan.
Izabrani dodaci su označeni crvenom bojom. Ovo dugme je omogućeno kada je kontrolna tabla otključana. Kada ste

Izaberite vidžete sa ovim alatom, Vidget Poravnanje traka sa alatkama 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.

O trendovskim temama

Saznajte kako AI trending teme pomaže da se uhvatite u koštac sa nepoznatim nepoznanicama u kontakt centrima otkrivajući šta se zapravo dešava u vašem kontakt centru.

Tema razgovora je konkretan razlog zašto vas je kupac kontaktirao. Modul Trending Topics minira čitav razgovor kako bi odredio ukupnu temu razgovora i ima sledeće tri kartice:

- Teme generisane veštačkom inteligencijom
- Analiza uticaja
- Agregirane metrike

Ovaj modul takođe pruža listu izdvojenih tema razgovora i sledeće metrike koje su ključne za razumevanje performansi svake teme razgovora:

- Volume - Broj pojedinačnih kontakata i novih kontakata. Ako se poziv prenese na drugog agenta, to je novi kontakt.
- Poziv ručka vreme - Dužina vremena između početka interakcije i kraja interakcije.
- Vreme odziva agenta - Prosečna dužina vremena između kraja svakog izjava klijenta i početka svakog agenta. Na primer, ako kupac prestane da govori kada je vremenska oznaka 1: 04 i oni ćute dok ponovo ne progovore kada je vremenska oznaka 1.15, vreme odgovora je 11 sekundi.

Možete koristiti funkciju obaveštenja da biste videli nedavna obaveštenja.

Preduslovi

- Imate licencu za Analitiku preduzeća.
- Imate dozvolu Pogledaj performanse po temama i Izmeni performanse po temama da biste videli sve kartice na stranici Trending Topics.
- Imate dozvole Pogledaj kontakte ili Pogledaj postignute kontakte.

Lokacija stranice

Analitika > trendovske teme

Procedure

Pogledaj AI generisane teme

Kartica tema generisanih AI prikazuje teme generisane od strane AI i metrike na nivou teme, omogućavajući korisnicima da brzo shvate razloge koji stoje iza upita kupaca.

1. Kliknite **na teme** generisane AI-om.
2. Izaberite vremenski opseg.
3. Izaberite odgovarajuće **filtere grupe**, **tima** ili **agenta** , a zatim kliknite na dugme **primeniti**.
4. Ako želite da prikažete ili sakrijete određene kolone, kliknite na dugme **Kolone**, izaberite odgovarajuća polja za potvrdu, a zatim kliknite na dugme **Primeniti**.
5. Kliknite na temu, kliknite **na dugme Akcije**, a zatim kliknite na **dugme Uporedite teme** generisane veštačkom inteligencijom da biste otišli na **analizu** uticaja.
6. Izaberite najmanje dve teme, kliknite na dugme **Akcije**, kliknite na dugme **Grupne teme** generisane AI, unesite ime grupe, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.
7. Kliknite **izvoz** da biste masovno izvozili tabelu u CSV datoteku.
8. Kliknite na **karticu Metrike** da biste analizirali podatke o trendu za svaku metriku na nivou teme kako biste otkrili uvide koji mogu informisati strategije kontakt centra i poboljšati korisničko iskustvo.

9. Kliknite **na Transkripti** da biste videli pojedinačne transkripte poziva povezane sa izabranom temom. Takođe možete da izaberete sledeće opcije:

    a. Da biste primenili filtere na polje Pretraži **transkripte** , kliknite na ikonu filtera, kliknite na dugme **Transkripti** ili **ID** kontakta, a zatim kliknite na dugme **Primeni**. Takođe možete da izaberete dodatne **Vreme** rukovanja pozivom, **Vreme** odziva agenta i Filteri **organizacije** .

    b. Kliknite na ikonu zvezde na bilo kom transkriptu da biste ga dodali u svoje favorite. Kliknite Pogledaj **sačuvane transkripte** da biste videli sve sačuvane transkripte.

    c. Kliknite na ikonu **Informacije** o transkriptu da biste videli dodatne informacije o transkripciji.

    d. Kliknite na ikonu **Media Plaier** za određeni transkript ako želite da vidite više informacija u Media Plaier-u.

    e. Kliknite **Izvoz** da biste masovno izvozili transkripte u CSV datoteku.

10. Kliknite **na Grupisane teme** da biste videli druge teme koje su grupisane sa trenutno izabranom temom i detaljnije se bavili razgovorima povezanim sa drugim grupisanim temama kako biste stekli detaljnije razumevanje tema.

Pogledajte analizu uticaja

Kartica **Analiza** uticaja je komparativni pogled koji suprotstavlja ponašanja u različitim vremenskim okvirima, omogućavajući korisnicima da brzo procene efikasnost intervencija, kao što su inicijative za treniranje pre i posle učinka.

1. Kliknite **na Analiza uticaja**.
2. Izaberite odgovarajuće **filtere grupe**, **tima** ili **agenta** , a zatim kliknite na dugme **primeniti**.
3. U **Period poređenja A** tab, izaberite vremenski okvir koji želite da uporedite i kliknite na dugme **Dalje**.
4. U **Period poređenja B** karticu, izaberite vremenski okvir koji želite da uporedite i kliknite na dugme **Dalje**.
5. Na kartici Teme generisane veštačkom inteligencijom potražite i izaberite teme razgovora na koje želite da se fokusirate, kliknite **na dugme Dodaj**, a zatim kliknite na dugme **Prikaži rezultate**.
6. Uporedite metrike teme razgovora od perioda A do perioda B.

Prikaz prikupljenih metrika

Kartica **Agregirane metrike** je jedinstveni prikaz koji olakšava brzu analizu trendova u svim temama, omogućavajući korisnicima da bez napora prate ključne pokazatelje učinka, kao što su prosečno vreme rukovanja pozivom, vreme odziva agenta i tako dalje, za čitave timove agenata ili prilagođene vremenske periode. Pozivi sa niskim vremenom rukovanja su isključeni iz metrike. Međutim, pozivi su i dalje dostupni u **kategoriji Pozivi** sa niskim vremenom.

1. Kliknite na Agregatne **metrike**.
2. Izaberite vremenski opseg.
3. Izaberite odgovarajuće **filtere grupe**, **tima** ili **agenta** , a zatim kliknite na dugme **primeniti**.
4. Kliknite na Volume , **Avg. Call Handle Time**, ili **Avg. Vreme** odziva da biste videli rezultate.

Konfigurišite obaveštenje o poklopcu

Na **kartici Konfiguracija** možete konfigurisati upozorenja koja vas obaveštavaju kada se približite ograničenju upotrebe. Ako prekoračite ovu granicu upotrebe, za dodatnu upotrebu će biti višak cena. Možete konfigurisati tri vrste obaveštenja:

- Broj ugovorenih dozvola.
- Kapa za broj interakcija po agentu mesečno.
- Procenat za višak.

Dobijate jedno obaveštenje dnevno za svaku od vaših konfigurisanih upozorenja. Postoje tri vrste obaveštenja:

- Obaveštenje o dnevnoj upotrebi - Primajte obaveštenja na dnevnoj bazi da biste prikazali mesečnu upotrebu.
- Obaveštenje o prekoračenju - Primajte obaveštenja kada ste blizu procentualnog ograničenja korišćenja i biće naplaćeno prekoračenjem ako prekoračite ograničenje.
- Upozorenje o prekoračenju - Primajte obaveštenja kada ste prekoračili ograničenje korišćenja i biće naplaćeno prekoračenjem.

Da biste konfigurisali upozorenje, izvršite sledeće korake:

1. Kliknite na dugme **Konfiguracija** ili kliknite na ikonu **Upozorenja** , a zatim kliknite na dugme **Idi na konfiguraciju** upozorenja.
2. Izaberite datum početka koji je u vašem ugovoru.
3. Unesite broj ugovorenih licenci uključenih u vašu licencu.
4. Unesite procentualno ograničenje za interakcije, tako da će oni aktivirati upozorenje.

1828

5. Kliknite na dugme **Ažuriraj** , a zatim zatvorite prozor.
6. Da biste videli upozorenja, kliknite na ikonu **Upozorenja** u gornjem desnom uglu.

Pogledaj rezultate automatske evaluacije

Auto QM koristi AI za procenu razgovora i obezbeđivanje rezultata za standardna pitanja performansi agenta. Rezultati se automatski generišu i dostupni su na individualnom i agregiranom nivou. Za više informacija o kriterijumima za evaluaciju Auto QM, idite na O kriterijumima za evaluaciju Auto QM

Preduslovi

- Imate licencu za Analitiku preduzeća.
- Imate Pogledaj Auto QM Dashboards i Edit Auto QM Dashboards dozvole da vidite Auto QM kontrolne table
- Imate Pogledaj Auto QM, Edit Auto QM, Pogledaj kontakte, ili Pogledaj postigao Kontakti dozvole da vidite Auto QM u Media Plaier

Lokacija stranice

Analitika > Auto QM

Procedure

Krećite se po kontrolnoj tabli

1. Kliknite Početna .
2. Izaberite obrazac i kliknite na dugme **Appli**.
3. Kliknite na dugme **Opseg datuma**
4. Izaberite polje za potvrdu filtera ili ručno izaberite opseg datuma i kliknite na dugme **Appli**.
5. Kliknite na dugme **Organizacija**.
6. Ako je potrebno, izaberite grupu, tim i agenta, i kliknite na dugme **Primeni**.
7. Pogledajte sledeće metrike:

- **Prosečna ocena** automatske evaluacije - Ukupan prosečan rezultat svih interakcija procenjuje Auto QM.
- **Ukupno auto procenjuje kontakti** - Ukupan broj interakcija procenjuje Auto QM.
- **Ukupno auto procenjuje agenti** - Broj jedinstvenih agenata čije interakcije se procenjuje od strane Auto QM.
- **Trend** automatske evaluacije - Grafički prikaz koji pokazuje kako su se rezultati automatske evaluacije menjali tokom vremena, pomažući u identifikaciji poboljšanja ili pada u performansama.
- **Sekcije automatske evaluacije** - Specifične kategorije u okviru automatske evaluacije (na primer, empatija, profesionalizam, pozdrav i tako dalje), od kojih svaka procenjuje različite aspekte performansi agenta.
- **Grafikon** rezultata performansi - Vizuelni prikaz (na primer, grafikon ili bar grafikon) koji upoređuje rezultate performansi agenata, timova ili ukupnih rezultata automatske evaluacije tokom vremena, olakšavajući laku identifikaciju vrhunskih izvođača, oblasti za poboljšanje i praćenje napretka.

8. Da biste videli detaljne informacije, kliknite na grupu, tim ili ime agenta.

Prikaz metrike evaluacije za grupu

1. Kliknite na Evaluacija .
2. Na **kartici Grupe** izaberite filter grupe .
3. Pogledajte trend **rezultata**evaluacije. Izaberite **Pogledaj po godini**, **Pogledaj po mesecu**, **Pogledaj po nedelji**, ili **Pogledaj po danu**.
4. Pogledaj **sekcije** automatske evaluacije.
5. Kliknite na ime tima da biste videli detaljne informacije o metrikama tima.

Krećite se metrikama evaluacije za tim

1. Kliknite na Evaluacija .
2. Na **kartici Timovi** izaberite **filter tima** .

3. Pogledajte trend **rezultata**evaluacije. Izaberite **Pogledaj po godini**, **Pogledaj po mesecu**, **Pogledaj po nedelji**, ili **Pogledaj po danu**.
4. Pogledaj **sekcije** automatske evaluacije.
5. Kliknite na ime agenta da biste videli detaljne informacije o metrikama agenta.

Navigirajte metrike evaluacije za agenta

1. Kliknite na Evaluacija .
2. Kliknite na **karticu Timovi** .
3. Kliknite na ime agenta.
4. Pogledajte trend **rezultata**evaluacije. Izaberite **Pogledaj po godini**, **Pogledaj po mesecu**, **Pogledaj po nedelji**, ili **Pogledaj po danu**.
5. Pogledaj **sekcije** automatske evaluacije.
6. Da biste videli više informacija o razgovoru agenta sa klijentom, kliknite na ID kontakta. Za više informacija, idite na .

> **NAPOMENA** Na **kartici Evaluacija** možete da vidite **rezultate automatske evaluacije** i **rezultate ručne evaluacije** . Da biste premostili rezultat koji je generisao AI na kartici Automatska evaluacija **, kliknite na dugme** Izmeni rezultat **, izaberite**Da 100%, Ne 0% **ili**N / A **, dodajte komentar i kliknite na dugme**Sačuvaj rezultat **.**
> Ovo će takođe ažurirati ukupnu ocenu. Možete koristiti ovu mogućnost samo ako imate dozvole za uređivanje.

Konfigurišite obaveštenje o kapi

Na **kartici Konfiguracija** možete konfigurisati upozorenja koja vas obaveštavaju kada se približite ograničenju upotrebe. Ako prekoračite ovu granicu upotrebe, za dodatnu upotrebu će biti višak cena. Možete konfigurisati tri vrste obaveštenja:

- Broj ugovorenih dozvola.
- Kapa za broj interakcija po agentu mesečno.
- Procenat za višak.

Dobijate jedno obaveštenje dnevno za svaku od vaših konfigurisanih upozorenja. Postoje tri vrste obaveštenja:

- Obaveštenje o dnevnoj upotrebi - Primajte obaveštenja na dnevnoj bazi da biste prikazali mesečnu upotrebu.
- Obaveštenje o prekoračenju - Primajte obaveštenja kada ste blizu procentualnog ograničenja korišćenja i biće naplaćeno prekoračenjem ako prekoračite ograničenje.
- Upozorenje o prekoračenju - Primajte obaveštenja kada ste prekoračili ograničenje korišćenja i biće naplaćeno prekoračenjem.

Da biste konfigurisali upozorenje, izvršite sledeće korake:

1. Kliknite na dugme **Konfiguracija** ili kliknite na ikonu **Upozorenja** , a zatim kliknite na dugme **Idi na konfiguraciju** upozorenja.
2. Izaberite datum početka koji je u vašem ugovoru.
3. Unesite broj ugovorenih licenci uključenih u vašu licencu.
4. Unesite procentualno ograničenje za interakcije, tako da će oni aktivirati upozorenje.
5. Kliknite na dugme **Ažuriraj** , a zatim zatvorite prozor.
6. Da biste videli upozorenja, kliknite na ikonu **Upozorenja** u gornjem desnom uglu.

O kriterijumima za evaluaciju Auto QM

Auto QM koristi AI za procenu razgovora i obezbeđivanje rezultata za standardna pitanja performansi agenta. Rezultati se automatski generišu i dostupni su na individualnom i agregiranom nivou. Evaluacija za ove rezultate zasniva se na definisanom skupu kriterijuma. Možete birati između sledećih kriterijuma i konfigurisati procenat raščlambe za izabrane kriterijume:

- Aktivno slušanje
- Zatvaranje
- Napor kupaца
- Empatija
- Pozdrav
- Rukovanje prigovorima
- Profesionalizam
- Rezoluciju
- Prodaje

NAPOMENA Ako dođe do greške prilikom obrade pitanja, morate ručno dodati rezultat za pitanje ili kontaktirati administratora za pomoć.

Kada automatski generiše rezultat, Auto QM procenjuje sledeće kriterijume:

Odeljku	Pitanja za evaluaciju
Aktivno slušanje	▪ Da li je agent uspešno zadržao razgovor na pravom putu da se fokusira na primarno pitanje i izbegne razilaženje sa drugim pitanjima? ▪ Da li je agent postavio razjašnjavajuća i relevantna pitanja kako bi bolje razumeo potrebe kupca? ▪ Da li je agent sumirao ili parafrazirao problem kupca kako bi se osiguralo da su ga ispravno razumeli? ▪ Da li je agent aktivno obavezao da pronađe rešenje i preuzme vlasništvo nad procesom rešavanja problema za problem kupca?
Zatvaranje	▪ Da li je agent pitao da li postoji još nešto što je kupcu potrebna pomoć pre zatvaranja razgovora? ▪ Da li je agent pružio ljubaznu i ljubaznu oproštajnu poruku? ▪ Da li je agent postavio jasna očekivanja za naredne korake ili naknadne akcije? ▪ Da li je agent rekapitulirao ishod razgovora kako bi osigurao razumevanje kupca? ▪ Da li je agent tražio dozvolu i sačekao potvrdu pre nego što je preneo poziv?
Napor kupaца	▪ Da li je kupac morao da se ponovi da prenese svoj problem ili daju iste informacije agentu više puta? ▪ Da li je vreme poziva premašilo ograničenje trajanja poziva koje je prihvatljivo za kupca? ▪ Da li je iskustvo kupca tišino na poziv duže od prihvatljivog ukupnog vremena tišine? ▪ Da li je kupac stavljen na čekanje duže od prihvatljivog vremenskog ograničenja čekanja? ▪ Da li je kupac stavljen na čekanje više puta nego što je dozvoljeno?

Odeljku	Pitanja za evaluaciju
Empatija	▪ Da li je agent izrazio empatiju i pružio sigurnost klijentu? ▪ Da li je agent koristio odbacujući jezik ili izjave kada se bavi emocijama ili žalbama kupca? ▪ Da li je agent izrazio empatiju u pravo vreme i odgovarao emocijama koje deli kupac?
Pozdrav	▪ Da li je agent personalizovao razgovor predstavljajući se svojim imenom? ▪ Da li je agent obavestio kupca da se poziv snima? ▪ Da li je agent koristio pristojan pozdrav prilikom započinjanja razgovora?
Rukovanje prigovorima	▪ Da li je agent efikasno rešio bilo kakve primedbe ili zabrinutosti koje je izneo kupac?
Profesionalizam	▪ Da li je agent obraća klijenta po imenu barem jednom tokom razgovora? ▪ Da li je agent izbegavao prikazivanje negativan stav koji se može sastojati od sarkazma, frustracije, uznemirenosti ili bilo koje druge negativne emocije? ▪ Da li je agent izbegavao upotrebu psovki ili neprikladnog jezika? ▪ Da li je agent izbegavao korišćenje nepotrebnog žargona prilikom pružanja podrške ili objašnjavanja situacije klijentu? ▪ Da li je agent zadržao pozitivan i optimističan stav prilikom pružanja informacija i rešenja tokom razgovora? ▪ Da li je agent bio ljubazan i pristojan tokom razgovora?
Rezoluciju	▪ Da li je kupac pokazao zadovoljstvo rezolucijom, bilo kroz eksplicitne izjave, afirmativne odgovore, ili ukazujući da mogu nastaviti bez dalje pomoći? ▪ Da li je agent tačno identifikovao i rešio primarni problem ili upit koji je pokrenuo kupac, pokazujući jasno razumevanje problema?

Odeljku	Pitanja za evaluaciju
	▪ Da li je agent aktivno vodio proces rešavanja predlažući rešenje, razjašnjavajući sumnje ili odgovarajući na upit kupca?
Prodaje	▪ Da li je agent ispravno identifikovao priliku i pokušaj da promoviše relevantne proizvode ili usluge iz kompanije?

Calabrio trenutno postavlja sledeće pragove u standardnom obrascu za evaluaciju.

- Individualno vreme zadržavanja: > 2 min
- Broj održavanja događaja: > 3 drži
- Ukupno vreme tišine: > 10 sekundi (isključujući tišine manje od 2 sekunde)
- Trajanje razgovora: > 6 min

NAPOMENA : Ovi pragovi se takođe mogu konfigurisati u Auto QM Evaluation Form Manager. Za više informacija, pogledajte Koristite Auto QM za kreiranje obrazaca i Upravljanje Auto QM evaluacije forme.

Evaluacija isključuje sledeće vrste razgovora:

- Jednokanalni razgovori u kojima se zvučnici ne mogu razdvojiti
- Razgovori koji nisu na engleskom jeziku
- Razgovori koji traju manje od 30 sekundi (mogu se konfigurisati na nivou stanara)
- Razgovori sa manje od tri poruke (podesivi na nivou stanara)

Povezane teme

- Pogledaj rezultate automatske evaluacije

Alat za upravljanje performansama

Kreirajte sopstvene izveštaje u alatu Performance Manager da biste analizirali rezultate WFM-a i pregledali ciljeve u kontakt centru. Sadržaj izveštaja je zasnovan na skupu dimenzija i mera dostupnih u kocki. Izaberite dimenzije i mere za rad i prilagodite pivot tabele, grafikone i kartice rezultata da biste ih prikazali. Koristite filtere da biste suzili podatke koje želite da analizirate. Izveštaji se mogu izvoziti u Ekcel.

Menadžer performansi je zasnovan na višedimenzionalnoj kocki baze podataka. Omogućava pregled podataka iz različitih perspektiva, u različitim kombinacijama i detalje u različitim oblastima interesovanja.

Alat koristi višedimenzionalno skladištenje kroz OLAP (OnLine Analytical Processing) tehnologiju. Podaci se zasnivaju na istoj bazi podataka kao i podaci u standardnim izveštajima. Ovi podaci se obrađuju u OLAP višedimenzionalnu kocku podataka.

Glavni prikaz menadžera performansi ima različite panele. Sa leve strane je spisak dostupnih izveštaja. Pored toga je stablo šeme koje prikazuje sve dostupne podatke; dimenzije, mere i KPI. Traka sa alatkama izveštaja je na vrhu prikaza. To daje pristup različitim funkcijama. Oblast izveštaja u sredini prikazuje trenutno izabrani izveštaj, obično pivot tabelu. Na desnoj strani ćete naći objekat panel oblast, gde možete definisati svoje formule.

NAPOMENA : Modul Performance Manager zahteva opcionu licencu Performance Manager i dostupan je samo za lokalne instalacije.

Srodne teme

- Kreirajte izveštaje u Menadžeru performansi
- Kako funkcioniše menadžer performansi
- Dodajte mere i dimenzije u Menadžeru performansi
- Kako se mere i dimenzije mogu kombinovati
- Izvoz izveštaja iz menadžera performansi
- Rad sa filterima u Menadžeru performansi
- Rad sa formulama u Menadžeru performansi

Kreirajte izveštaje u Menadžeru performansi

Stablo izveštaja prikazuje listu svih dostupnih izveštaja kreiranih u Menadžeru performansi. Kreirajte sopstvene izveštaje na osnovu dostupnih WFM podataka ili izbrišite postojeće izveštaje.

Preduslovi

- Imate dozvolu za kreiranje izveštaja menadžera performansi >

Lokacija stranice

Menadžer performansi klijenta > > Pogledaj izveštaje

Procedure

Kreiraj izveštaj

1. Kliknite na dugme **Kreiraj izveštaj** u stablu izveštaja.
2. Unesite naziv izveštaja.
3. Kliknite Novi **izveštaj** na traci sa alatkama izveštaja.
4. Novi izveštaj je prikazan sa stablom šeme sa leve strane. Prazna pivot tabela se automatski prikazuje u oblasti izveštaja.

   Pogledajte Dodavanje mera i dimenzija u Performance Manager za više informacija o tome kako dodati dimenzije i mere u izveštaj.

Kopirajte izveštaj

1. Izaberite izveštaj za kopiranje.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj kao** na **traci sa alatkama Izveštaj** .
3. Unesite naziv novog izveštaja i kliknite na dugme **OK**.
4. Sada ste u režimu uređivanja novog izveštaja. Uredite izveštaj i **Sačuvajte** promene. Novi izveštaj je naveden na listi izveštaja sa desne strane.

NAPOMENA Kada koristite opciju **Sačuvaj kao** , možete izabrati da sačuvate izveštaj u fasciklu **Deljeni izveštaji** ili u fasciklu **Moji izveštaji** . Izveštaji u folderu **Shared reports** i folderu My reports **su dostupni** za sve korisnike Performance Manager-a. Izveštaji sačuvani u **Moji izveštaji** su označeni sa * posle imena izveštaja.

Izbrišite izveštaj

NAPOMENA Nije moguće poništiti brisanje.

1. Kliknite **na Delete mode** da biste se prebacili na režim **brisanja ON.** Svi linkovi izveštaja su prikazani crvenom bojom.
2. Izaberite izveštaj za brisanje.
3. Kada završite sa brisanjem izveštaja, kliknite na dugme **Izbriši režim OFF**.

Srodne teme

- Dodajte mere i dimenzije u Menadžeru performansi
- Rad sa filterima u Menadžeru performansi
- Rad sa formulama u Menadžeru performansi
- Izvoz izveštaja iz menadžera performansi

Izvoz izveštaja iz menadžera performansi

Izveštaje koje kreirate u Menadžeru performansi možete izvoziti u Ekcel, PoverPoint, PDF, HTML ili CSV format datoteke.

Preduslovi

- Imate dozvolu za kreiranje izveštaja menadžera performansi >

Lokacija stranice

Menadžer performansi klijenta > > Pogledaj izveštaje

Procedure

Izvozite tabelu ili grafikon u Ekcel, PDF ili PoverPoint

1. Kliknite na objekat za izvoz.
2. Kliknite na dugme Ekcel, PDF ili PoverPoint dugme na traci sa alatkama.

Izvozite tabelu kao Ekcel, PDF, HTML ili CSV datoteku

1. Kliknite na strelicu na levoj strani pivot tabele za izvoz i izaberite **Izvoz ...**
2. Izaberite format izvoza koji želite: Ekcel, PDF, HTML ili CSV.
3. Kliknite na dugme **Izvoz**.

Srodne teme

- Kreirajte izveštaje u Menadžeru performansi

Kako funkcioniše menadžer performansi

Područje izveštaja obično sadrži list gde dodajete pivot tabele i opciono pivot grafikon koji predstavlja izbor podataka iz stabla šeme.

Možete dodati mnoge komponente na isti list ili u novom listu. Postoje različiti tipovi komponenti: Pivot tabela, grafikon, KPI preglednik, brzi grafikon, Scorecard ili filter izveštaja. Kliknite na okvir izveštaja i izaberite tip komponente za dodati. Postoje detaljna podešavanja koja se razlikuju u zavisnosti od vrste komponente. Ovo je mesto gde na primer imenujete svoju komponentu. Kliknite na strelicu pored komponente da biste otvorili detaljna podešavanja.

Izveštaj može sadržati nekoliko listova, slično kao u radnim listovima u MS Ekcelu. Možete lako kopirati sadržaj sa jednog lista na drugi

U nastavku ćete naći više informacija o najčešće korišćenim komponentama.

Stožerna tabela

Pivot tabela se gradi odabirom filtera, dimenzija i mera. Opšta

podešavanja za pivot tabele su u detaljnim podešavanjima.

- Ime i opis.
- Šta da se prikaže—Da se prikažu ili ne prikažu redovi ili kolone u kojima je vrednost nula.
- Kako izračunati ukupne iznose—Izračunavanje zasnovano samo na vidljivim članovima ili na osnovu svih članova, uključujući filtrirane članove.
- Formatirajte mere – izaberite jedinicu, broj decimala i da li da koristite razdjelnik hiljada zareza.
- Boja i stil.

Dimenzije

Dimenzije su predmeti koje možete koristiti za definisanje načina na koji želite da vidite svoje podatke. Datum, organizacija, veština i aktivnost su primeri dimenzija. Dimenzije su grupisane u kategorije gde neke dimenzije imaju hijerarhiju sa nekoliko nivoa, kao što su **Godina-Mesec-Datum**, a neke imaju samo jedan nivo. U pivot tabeli možete dodati dimenzije koje će biti prikazane u redovima ili kolonama ili ih koristiti kao gornji filter.

Kada radite sa puno podataka, uvek je mudro da u početku dodate važne filtere u oblast filtera iznad pivot tabele. To će filtrirati sve dimenzije koje kasnije dodate kao kolone ili redove. Pogledajte Rad sa filterima u Performance Manager za više informacija o filtriranju.

NAPOMENA Uvek podesite filtere za ove dimenzije: datumski period, scenario i vremensku zonu.

Postoji nekoliko načina za dalje prilagođavanje izveštaja, kao što su sortiranje, filtriranje, uklanjanje nivoa ili pomeranje dimenzija. Možete pronaći sva podešavanja klikom na strelicu pored dimenzije.

> **PRIMER**
> Korisnik želi da se fokusira na mesece prošle godine.
>
> - Dodajte dimenziju **godine** u oblast filtera na vrhu pivot tabele, koristeći napredni filter, navodeći **Past 1 godina**.
> - Dodajte **mesec, datum** i **intervale** kao dimenzije reda. Gledalac sada može da se fokusira na vrednosti za mesece i datume iz prošle godine, ali takođe može da se smanji od meseca do datuma i do određenog intervala.

Imenovani skupovi

Imenovani skup je skup članova dimenzija ili dinamički izraz koji je kreiran za ponovnu upotrebu upita. U Performance Manager-u postoje imenovani skupovi koji se odnose na dimenziju datuma, kao što su **Juče**, **Prošla nedelja** ili **Tekuća godina**. Koristite imenovani skup da bi vaši izveštaji bili dinamični bez izmena u šablonu izveštaja.

Mere

Mera su numeričke vrednosti koje uključite u izveštaj. To su brojevi sa kojima merite svoje poslovanje. Mere se uvek dodaju u oblast podataka pivot tabele. Postoji nekoliko načina da se predstave mere, a neke od mera zavise od specifičnih dimenzija. Pogledajte Kako se mere i dimenzije mogu kombinovati za više informacija.

Mere imaju nekoliko opcija za formatiranje i sortiranje. Možete dodati upozorenja, ikone i koristiti prilagođena pravila. Kliknite na strelicu pored mere da biste pronašli menije.

Grafikoni

Kliknite na strelicu pored imena pivot tabele da biste dodali grafikon koji odgovara vašoj pivot tabeli. Meni sadrži funkcije vezane za pivot tabelu, kao što je **Kreirajte grafikon**. Kreiraj **grafikon** opcija vam omogućava da kreirate grafikone za vizuelizaciju podataka pivot tabele. Možete odabrati vrstu grafikona i način na koji se grafikon postavlja u odnosu na pivot tabelu.

Možete kreirati više grafikona za svaki izveštaj. Svaki grafikon se može prilagoditi na nekoliko načina pomoću menija grafikona i klikom i desnim klikom u području grafikona. Kliknite na strelicu pored imena grafikona da biste otvorili meni grafikona.

Brzi grafikon

Brzi grafikon je komponenta koja se kreira direktno bez okretne tabele. Prevucite dimenzije u oblast filtera i mere u oblast podataka. Idite na podešavanja detalja da biste dalje definisali grafikon.

KPI pregledač

Komponenta KPI Viever vam omogućava da vidite sve KPI-ove dostupne u WFM Analitics Cube. KPI Viever prikazuje status, trendove, stvarne vrednosti i ciljeve za svaki izabrani KPI. KPI ciljevi su postavljeni u Opcije u WFM klijentu.

Možete dodati filtere u svoj KPI pregledač, na primer na datum i timove. Takođe možete da vidite svoje KPI mere u običnoj pivot tabeli.

Izveštaj filtera

Filter izveštaja je specifična komponenta u kojoj možete definisati filtere koji kontrolišu ceo izveštaj, ili ga možete koristiti za filtriranje izabranih komponenti. U većini slučajeva, komponenta filtera izveštaja se nalazi na sopstvenom listu, ali možete je postaviti na bilo koji list u izveštaju.

Srodne teme

- Kreirajte izveštaje u Menadžeru performansi
- Kako se mere i dimenzije mogu kombinovati
- Dodajte mere i dimenzije u Menadžeru performansi
- Rad sa filterima u Menadžeru performansi
- Rad sa formulama u Menadžeru performansi

Dodajte mere i dimenzije u Menadžeru performansi

Izaberite dimenzije, mere i KPI iz stabla šeme. Raspoložive dimenzije i mere su raspoređene u grupe.

Dodajte podatke iz stabla šeme u pivot tabelu ili druge komponente izveštaja u oblasti izveštaja. Ovo se može uraditi na dva načina: prevucite ih na ispravnu lokaciju ili kliknite na člana i izaberite akciju iz menija.

Kliknite na znak plus da biste proširili grupe dimenzija i mera u stablu šeme.

Koristite dimenzije za filtriranje izveštaja. Pogledajte Rad sa filterima u Performance Manager za više informacija o tome kako koristiti filtere.

NAPOMENA Morate da sačuvate sve izmene ručno.

Preduslovi

- Imate dozvolu za kreiranje izveštaja menadžera performansi >

Lokacija stranice

Menadžer performansi klijenta > > Pogledaj izveštaje

Procedure

Dodajte meru u izveštaj

1. Kliknite desnim tasterom miša na meru.
2. Izaberite **Dodaj u oblast** podataka. Mera se dodaje kao poslednja kolona u oblasti podataka.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** na traci sa alatkama izveštaja.

Uklonite meru iz izveštaja

1. Kliknite na malu strelicu pored mere.
2. Izaberite **karticu Mera** .
3. Kliknite na dugme **Ukloni meru**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** na traci sa alatkama izveštaja.

Pomerite položaj mere

1. Kliknite na malu strelicu pored mere.
2. Izaberite **karticu Mera** .
3. Kliknite na dugme **Premesti desno** ili **Premesti levo**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** na traci sa alatkama izveštaja.

Zamenite meru u izveštaju

1. Kliknite desnim tasterom miša na meru.
2. Izaberite **Zameni oblast** podataka. Izabrana mera zamenjuje sve ostale mere u oblasti podataka.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj** na traci sa alatkama izveštaja.

Dodajte dimenziju u izveštaj

1. Kliknite desnim tasterom miša na dimenziju i izaberite gde da primenite dimenziju.

    - **Dodaj u osu** kolone.
    - **Dodaj u osu** reda.
    - **Dodaj u filter stanje**.

    Dimenzija se dodaje kao poslednji red, kolona ili kao uslov filtera.

2. Kliknite na dugme **Sačuvaj** na traci sa alatkama izveštaja.

Uklonite dimenziju iz izveštaja

1. Kliknite na malu strelicu na desnoj strani dimenzije.
2. Izaberite karticu Dimenzija .
3. Kliknite na dugme **Ukloni dimenziju**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** na traci sa alatkama izveštaja.

Pomerite položaj dimenzije

1. Kliknite na malu strelicu pored dimenzije.
2. Izaberite karticu Dimenzija .
3. Izaberite da biste premestili dimenziju u kolonu, red ili filter.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** na traci sa alatkama izveštaja.

Zamenite dimenziju u izveštaju

1. Kliknite desnim tasterom miša na dimenziju i izaberite gde da zamenite dimenziju.

    1. **Zamenite** osu kolone.
    2. **Zamenite** osu reda.
    3. **Zamenite stanje** filtera.

    Izabrana dimenzija zamenjuje sve ostale dimenzije u bilo kom redu, koloni ili filteru.

2. Kliknite na dugme **Sačuvaj** na traci sa alatkama izveštaja.

Srodne teme

- Kako se mere i dimenzije mogu kombinovati
- Kreirajte izveštaje u Menadžeru performansi

Kako se mere i dimenzije mogu kombinovati

Mera je osobina sa prikupljenim podacima koje možete predstaviti u izveštajima koje kreirate u Menadžeru performansi.

Mere se koriste u kombinaciji sa dimenzijama. Sve mere su podeljene u grupe mera u zavisnosti od toga kojoj oblasti se obraćaju, kao što su podaci o redu, podaci o rasporedu agenata ili podaci o prognozi. Ove mere mogu biti isečene i kockice na brojne načine, na primer datum, tim ili veština.

Ova tema objašnjava koje mere sadrži svaka grupa mera i dimenzije sa kojima se ove mere mogu kombinovati.

NOTA

- Ne mogu se sve mere iseći po svim dimenzijama. Pogledajte navedene dimenzije za svaku grupu mera.
- Kada koristite prognozu i planirane podatke, koristite dimenziju **Scenario** da biste dobili podatke iz određenog scenarija.
- Kada koristite meru nivoa usluge, koristite tip izračunavanja nivoa **usluge** Dimenzija da biste definisali kako izračunati nivo usluge.
- Kada koristite **meru pridržavanja** spremnog vremena, koristite dimenziju **tipa** izračunavanja spremnog vremena da biste definisali kako izračunati spremno poštovanje.

Agent

Grupa **mera agenta** sadrži mere dostupne sa ACD platforme koje se odnose na države agenata. Na primer, prijavljeni u vremenu, vremenu mirovanja i spremnosti.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **mera Agenti** .

- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Spoljna prijava

- Stranica grupe
- Interval
- Organizacija

Red agenata

Koristite mere u grupi **mera reda** agenta da biste kreirali izveštaje sa stanovišta agenata. Na primer, da pokaže koliko poziva je određeni agent odgovorio i vreme razgovora ili vreme rukovanja za ove pozive.

> **NAPOMENA:** Pozivi se mogu preusmeriti i odgovoriti od strane agenta, čak i ako agent nema specifičnu veštinu.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **mera reda** agenta.

- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Spoljna prijava
- Stranica grupe
- Interval
- Organizacija

Agenti spremni

Ova merna grupa sadrži mere dostupne sa ACD platforme koje se odnose na broj agenata u spremnom stanju.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi mera spremnih agenata.

- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Spoljna prijava
- Stranica grupe
- Interval
- Organizacija

Predviđanja

Ova merna grupa sadrži mere koje se odnose na prognoze. Koristite dimenziju **Scenario** da biste dobili podatke iz određenog scenarija.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **mera prognoze** .

- Poslovna jedinica
- Datum
- Interval
- Sцenario
- Veština
- Veština radno opterećenje

Dostupnost po satu

Grupa **mera dostupnosti** po satu sadrži mere koje se odnose na dostupnost koju je unelo osoblje po satu u MiTime-u.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **mera dostupnosti** po satu.

- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Stranica grupe
- Organizacija
- Sцenario

Rezultati kvaliteta

Ova mera grupa sadrži mere koje se odnose na kvalitet upitnika rezultata za agente. Ove

dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **mera rezultata kvaliteta** .

- Poslovna jedinica
- Datum
- Spoljna prijava
- Stranica grupe

- Organizacija
- Upitnik kvaliteta

Red za čekanje

Ova mera grupa sadrži mere reda podataka dostupne sa ACD platforme. Na primer, odgovoreno na pozive, vreme razgovora i nivo usluge.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **Mera reda** .

- Poslovna jedinica
- Datum
- Interval
- Red za čekanje
- Veština
- Veština radno opterećenje

Zahtev

Ova mera grupa sadrži mere koje se odnose na zahteve agenata.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi mera Zahtev.

- Tip odsustva
- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Stranica grupe
- Organizacija
- Zahtev detalja
- Status zahteva
- Vrsta zahteva

Traženi dani

Ova mera grupa sadrži mere koje se odnose na dane sa zahtevima agenta.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **mera Traženi dani** .

- Tip odsustva
- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Stranica grupe
- Organizacija
- Status zahteva
- Vrsta zahteva

Odstupanje rasporeda

Grupa **mera odstupanja** rasporeda sadrži odstupanje u minutima između vremena spremnosti i planiranog vremena spremnosti, kao i mere pridržavanja spremnog vremena.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **mera odstupanja** rasporeda.

- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Spoljna prijava
- Stranica grupe
- Interval
- Organizacija

Postavke rasporeda

Grupa **mera Raspored preferencija** sadrži mere koje se odnose na unesene postavke rasporeda agenata.

Koristite dimenziju **Scenario** da biste dobili podatke iz određenog scenarija.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **mera Preferences** .

- Tip odsustva
- Vrsta aktivnosti
- Veština agenta
- Poslovna jedinica

- Datum
- Slobodan dan
- Stranica grupe
- Organizacija
- Tip preferencije
- Sцenario
- Kategorija promene
- Dužina smene

Raspored vs veština prognoze

Ova merna grupa sadrži mere koje se odnose na zakazano vreme po veštini u odnosu na predviđeno vreme po veštini. Koristite dimenziju **Scenario** da biste dobili podatke iz određenog scenarija.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi **Raspored vs prognoza veština** mere.

- Poslovna jedinica
- Datum
- Interval
- Sцenario
- Veština

Planirani dan odsustva

Ova mera grupa sadrži mere koje se odnose na sve dane sa planiranim odsustvom za svakog agenta. Koristite **Dimenzija scenarija** za dobijanje podataka iz određenog scenarija.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi mera Planirani **dan** odsustva.

- Tip odsustva
- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Slobodan dan
- Stranica grupe

- Organizacija
- Sцenario
- Kategorija promene

Planirani agent

Ova mera grupa sadrži mere koje se odnose na zakazano vreme za svakog agenta. Na primer, Planirano vreme ugovora i Planirano vreme spremnosti. Koristite dimenziju **Scenario** da biste dobili podatke iz određenog scenarija.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi mera Planirani **agent.**

- Tip odsustva
- Vrsta aktivnosti
- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Stranica grupe
- Interval
- Organizacija
- Prekovremeno
- Sцenario
- Kategorija promene
- Dužina smene
- Shift datum početka lokalno

Planirani agenti spremni

Ova mera grupa pokazuje na nivou intervala koliko agenata koji su zakazani kao spremni.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi Planirani **agenti spremni** mere.

- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Stranica grupe

- Interval
- Osoba (agent)
- Sцenario
- Tim
- Vremenska zona

Planirani slobodan dan

Ova mera grupa pokazuje broj zakazanih slobodnih dana po danu.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi Planirani **dan van** mere.

- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Slobodan dan
- Stranica grupe
- Osoba (agent)
- Sцenario
- Tim
- Vremenska zona

Kategorija planirane smene

Ova mera grupa pokazuje broj smena dnevno.

Ove dimenzije se mogu koristiti sa merama u grupi mera Planirana **kategorija** smena.

- Veština agenta
- Poslovna jedinica
- Datum
- Stranica grupe
- Osoba (agent)
- Sцenario
- Kategorija promene

- Dužina smene
- Tim
- Vremenska zona

Srodne teme

- Kako funkcioniše menadžer performansi
- Dodajte mere i dimenzije u Menadžeru performansi

Rad sa filterima u Menadžeru performansi

Kada radite sa puno podataka, uvek je mudro da u početku dodate važne filtere. Postoji nekoliko načina za rukovanje filterima. Možete koristiti osnovne izbore filtera ili podesiti sopstveni napredni filter.

Možete koristiti bilo koju od ovih opcija.

- Komponenta filtera izveštaja da podesite filtere koji će se koristiti na svim listovima u celom izveštaju ili samo koristiti za izabrane delove.
- Filteri u **oblasti filtera** na vrhu svake pivot tabele ili druge komponente.
- Filtrirajte bilo koju dodatu dimenziju u redovima ili kolonama.

PRIMER

Korisnik želi da kreira izveštaj sa mnogo listova. Oni žele da se uvek fokusiraju na mesece prošle godine, da vide samo podatke iz podrazumevanog scenarija i da vide samo intervale između 08:00-20:00 čak i ako postoje podaci izvan ovih intervala.

- U komponenti filtera izveštaja:
  - Dodajte dimenziju **godine** i podesite je.
  - Dodajte dimenziju scenarija .
  - Definišite na kom nivou da koristite filter: trenutni list, ceo izveštaj ili izabrane delove.
- U oblasti filtera pivot table, na vrhu pivot tabele, dodajte dimenziju kao filter.
- Dodajte **mesec, datum** i **intervale** kao dimenzije redova u pivot tabeli. Podesite na filter na redu intervala i definišite koje intervale treba prikazati.

Korisnik sada može da se fokusira na vrednosti za mesece i datume iz prošle godine, ali i da se smanji od meseca do datuma i do određenog intervala.

Preduslovi

- Imate dozvolu za kreiranje izveštaja menadžera performansi >

Lokacija stranice

Menadžer performansi klijenta > > Pogledaj izveštaje

Procedure

Podesite filtere u oblasti filtera

Koristite oblast filtera na vrhu pivot tabele da filtrirate sve ostale dimenzije koje dodate kao kolone ili redove.

1. Kliknite na pivot tabelu za rad.
2. Kliknite desnim tasterom miša na dimenziju. Ako postoji hijerarhija, koristite najviši nivo.
3. Izaberite **Dodaj u filter stanje**.
4. U oblasti filtera komponenti, kliknite na strelicu pored dimenzije i izaberite **Podesite filter** ili **Napredni filter**.
5. Napravite svoj izbor i kliknite na OK **.**

Podesite filter na dimenziju kolone ili reda

Možete podesiti filtere na određenu dimenziju postavljenu kao kolona ili red.

1. Kliknite na komponentu sa kojom ćete raditi.
2. Kliknite desnim tasterom miša na dimenziju na bilo kom nivou i izaberite **Dodaj na osu** kolone ili **Dodaj u os** reda.
3. Kliknite na strelicu pored dimenzije i izaberite **Set filter** ili **Napredni filter**.
4. Napravite izbor i kliknite na dugme **OK.**

Koristite komponentu filtera izveštaja

Vrlo često se komponenta filtera izveštaja nalazi na sopstvenom listu, ali možete je postaviti na bilo koji list u izveštaju.

1. Kliknite desnim tasterom miša na ime lista i izaberite **Ubaci** i **prijavi filter**.
2. Kliknite na strelicu pored filtera izveštaja i izaberite **Detaljna podešavanja**.
3. Izaberite da li želite da filter izveštaja obuhvati trenutni list, ceo izveštaj ili izabrane delove. Ako koristite izabrane delove, izaberite koje delove u polju ispod. Kliknite na dugme **OK.**
4. Kliknite i prevucite dimenziju koju želite da koristite u **Izveštaj** filter oblast.
5. Kliknite na strelicu pored dimenzije i izaberite **Izaberi članove**.
6. Izaberite članove koje želite da prikažete i koristite kao aktivne filtere. Kliknite na dugme **OK** da biste potvrdili. Svi izabrani članovi se pojavljuju u filteru izveštaja.
7. Kliknite na ime dimenzije. Izaberite da li da koristite **Slobodan** ili **Višestruki** režim za izbor članova. Kliknite na dugme **OK.**
8. Kliknite na člana da biste aktivirali filter, kliknite ponovo da biste ga deaktivirali. Filtriranje počinje odmah.

Srodne teme

- Kako funkcioniše menadžer performansi
- Kreirajte izveštaje u Menadžeru performansi

Rad sa formulama u Menadžeru performansi

Kreirajte prilagođene formule koje ćete koristiti u Menadžeru performansi. Glavni korak je kreiranje definicije koja se sastoji od opisa, podešavanja i samog obračuna. Moguće je odabrati u kom formatu će se prikazati rezultati.

Preduslovi

- Imate dozvolu za kreiranje izveštaja menadžera performansi >

Lokacija stranice

Menadžer performansi klijenta > > Pogledaj izveštaje

Procedure

Kreirajte novu formulu

1. Kliknite na dugme **Prikaži / sakrij objekat panel** na traci sa alatkama izveštaja.
2. Kliknite **Dodaj formulu** na dnu područja panela objekta. Otvara se prikaz formule za kreiranje.
3. Izaberite **karticu Definicija** .
4. Dodajte definiciju:
    1. Postavite opis.
        - Dodajte ime mere.
        - Izaberite polje za potvrdu Aktivno .
        - Dodajte ime za prikaz formule.
        - Podesite redosled rešenja.
        - Izaberite **Tretirajte NULL kao nulu** ako se ovo primenjuje.
    2. Definišite proračun.
        - U polju formule izaberite prvu meru koju ćete dodati u formulu na padajućoj listi.
        - Izaberite vrstu obračuna; Dodajte, oduzimajte, delite ili množite.
        - Izaberite drugu meru, osobinu člana ili konstantu za korišćenje.
        - Nastavite da dodajete mere i vrste obračuna dok se formula ne završi.
        - Kada se formula završi, izaberite **(nijedan)** u sledećem polju za izračunavanje.

        NAPOMENA Proračuni koji uključuju svojstva članova možda neće vratiti očekivane rezultate.
    3. Podesite format.
        - Izaberite **karticu Format** .
        - Izaberite neku od različitih podešavanja. Na primer, koliko decimala formula treba da ima ili ako želite znak $ ili %.
    4. Izaberite font.

- Izaberite **karticu Font** .
- Izaberite font, veličinu i boje za prednji plan i pozadinu.

5. Kliknite na dugme **OK.** Formula se pojavljuje u izveštaju i u oblasti panela objekta.

Izmenite formulu

- U oblasti panela objekata kliknite desnim tasterom miša na formulu i izaberite **Uredi**.

Izbrišite formulu

- U oblasti panela objekata kliknite desnim tasterom miša na formulu i izaberite **Izbriši.**

Deaktivirajte formulu

- U oblasti panela objekata izbrišite polje za potvrdu pored formule da biste deaktivirali (ali ne i obrisali). Formula tada više nije vidljiva u oblasti izveštaja

Srodne teme

- Kako funkcioniše menadžer performansi
- Kreirajte izveštaje u Menadžeru performansi

Administratori

Administratori konfigurišu i održavaju infrastrukturu sistema i kontakt centra.

Konfigurišite Webex VFO za QM i analitiku

Upravljanje aplikacijama se koristi za konfigurisanje Webex VFO. Imate pristup samo Webex VFO aplikacijama za koje ste licencirani i funkcijama koje vaša uloga i dozvole dozvoljavaju.

Globalne

Korisnička konfiguracija

- Upravljajte timovima za QM i analitiku (Teams)
- Kreiranje i uređivanje korisnika za QM, Analitika, i Uvid (Korisnici)
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, analitiku i uvide (uloge)
- Upravljajte pogledima za QM (pregledi)
- Spajanje korisnika za QM i analitiku (Merge Users)
- Konfigurišite Legacy API Access (Legacy API Access)
- Dodelite odredišne stranice korisnicima (Landing Page)

Administracija

- Konfigurišite globalna podešavanja (Globalna podešavanja)
- Ograničite pristup određenim IP adresama (Pristup mreži)
- Konfigurišite metod autentifikacije (Authentication)
- Podesite Ja sam autentifikacija (IAM Authentication)
- Konfigurišite politiku lozinke (Lozinka Politika)
- Dovnload Smart Desktop i Webex VFO Data Server instalateri (preuzimanja)

- Konfigurišite KPI (KPI konfiguracija)

Konfiguracija sistema

- Konfigurišite ACD (ACD konfiguraciju)
- Povežite se sa Active Directori serverom za QM i analitiku (Konfiguracija Active Directori)
- Konfigurišite server podataka za QM i analitiku (konfiguracija servera podataka)
- Konfigurišite profile skladištenja za QM i Analitiku (Storage Profiles)
- Dodajte eksterne lokacije za skladištenje (Eksterni Storage)

Upravljanje performansama

- Konfigurišite gamifikacijske tačke za QM (Points)
- Konfigurišite nivoe gamifikacije za QM (Levels)
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije za QM (Kategorije performansi)
- Prikupite podatke o performansama QM-a za gamifikaciju (Prikupite podatke o performansama)

Nadgledanje

- Pratite agente u realnom vremenu (Agent Monitoring)
- Revizija korisnika i promene sistema za QM i Analitics (Revizija)
- Dovnload Data Server Logs (Data Server Logs)
- Pratite veze sa Webex VFO serverom (Desktop Monitoring)
- Konfigurišite obaveštenja (Obaveštenja)
- Pratite planirani izvoz rasutih kontakata (revizija izvoza u rasutom kontaktu)
- Pregledajte rezultate sinhronizacije Active Directori za QM i Analitics (Active Directori Sinhronizacija)
- Nadgledajte status servera podataka (status servera podataka)

QM

QM konfiguracija

- Konfigurišite QM globalna podešavanja (Globalna podešavanja)
- Upravljajte prilagođenim poljima metapodataka (Metadata Manager)
- Konfigurišite telefonske grupe za QM i analitiku (telefonske grupe)
- Upravljanje telefonskim serverima (Monitoring telefonije)
- Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i vrstama snimanja (udruženja uređaja)
- Upravljajte formularima za evaluaciju (menadžer obrazaca za evaluaciju)

QM Kontakt tokovi

- Automatizujte QM tokove posla (administracija toka posla)
- Upravljanje politike zadržavanja podataka za QM i Analitics (Zadržavanje)
- Dodajte ankete nakon poziva u kontakte (Post Call Survei)
- Automatski dodelite pregled, evaluacije i kalibracije (Kontakt za administraciju ciljeva)
- Upravljajte onim kontaktima koji se snimaju (uključivanje / isključivanje)
- Izbrišite ili ažurirajte više kontakata odjednom (Bulk Contact Operations)

Auto QM

Auto QM konfiguracija

Upravljajte automatskim menadžerom obrazaca za evaluaciju QM-a

Analitika

Analitika

- Kreirajte zadatke analitike (Task Manager)
- Kreirajte i upravljajte frazama i kategorijama fraza (Phrase Manager)
- Identifikujte veb stranice i aplikacije koje će pratiti Analitika (Desktop Manager)
- Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti analitika (Field Manager)
- Konfigurišite analitiku (konfiguracija analitike)

Upravljanje podacima

Upravljanje podacima

- Konfigurišite agente i zadatke za upravljanje podacima (Data Task Management)
- Kreirajte i upravljajte stanarima u UDM-u (Unified Data Mart Administration)
- Kreiranje i upravljanje poslovima izveštaja na zahtev (u realnom vremenu [RT] Upravljanje poslom)
- Kreirajte grupe za deljenje informacija (Grupe za deljenje)

Pregled licenciranja

Webex VFO koristi modele licenciranja koji korisnicima omogućavaju pristup Webex VFO proizvodu. QM, Analitika i Data Ekplorer koriste model licenciranja sa naplatom pretplate i neobavezujućim licencama. Za ovaj model licenciranja, određeni broj mesta se kupuje za "minimalnu mesečnu obavezu". Neizvršene licence se primenjuju kada se koristi više mesta nego što je kupljeno; onda se vašoj organizaciji naplaćuju ta dodatna mesta.

Pogledajte Kako licence funkcionišu za QM, Analitiku i Insights da biste saznali više o modelu licenciranja sa naplatom pretplate i neobavezujućim licencama, primerima korisnika sa više uloga i vezom između licenci, uloga i dozvola.

WFM koristi model licenciranja koji se odnosi na broj imenovanih agenata za vašu organizaciju. Korisnici koji nisu zakazani u okviru Webex VFO WFM-a ne računaju se kao imenovani agenti. Za informacije o licenciranju u vezi sa WFM-om, pogledajte Kako funkcioniše WFM model licenciranja.

Kako licence rade za QM, analitiku i uvid

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.

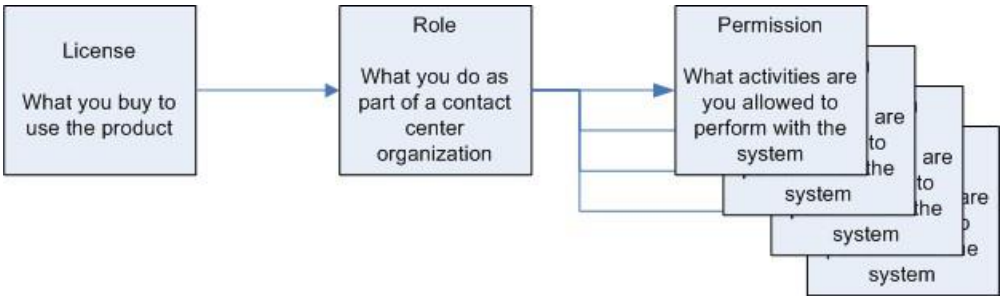
Kada kupite pretplatu na Webex VFO, slažete se sa onim što Cisco naziva "minimalnom mesečnom obavezom": minimalni broj mesta kupljenih po određenoj ceni. Ako koristite više mesta nego što se slažete u vašoj mesečnoj obavezi, Cisco vam naplaćuje za svako od njih. To se zove "neobavezna dozvola".

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 za QM, Analitics i Insights.



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).
- 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.

Primer korisnika sa više uloga

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.

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	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 podaцi Ekplorer ili Uvid	X	X	X	X	X	

Funkcija	Usaglašenost Snimanje (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnovno	Analitika Poslovni	Radne površine Analitika	Nadgledanje
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 metapodaɯi 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				
QM pregledi	X	X				

Funkcija	Usaglašenost Snimanje (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnovno	Analitika Poslovni	Radne površine Analitika	Radne površine Nadgledanje
QM radni tokovi	X	X				
Kontakt orgazam	X	X				
Agent Explorer			X	X	X	
Transkripcija			X	X		
Osećanja Analize						
Osećanja 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	
Radne površine			X	X	X	

Funkcija	Usaglašenost Snimanje (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnovno	Analitika Poslovni	Radne površine Analitika	Nadgledanje
menadžer						
Auto QM				X		
Pretraživanje Teme				X		

* Analiza trenda vam omogućava da pratite promene u osećanju tokom interakcije.

Srodne teme

- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide—Kreirajte uloge i podesite dozvole za pristup Webex WFO
- Kako funkcioniše WFM model licenciranja - Informacije o licenciranju za novi WFM

Kako funkcioniše WFM model licenciranja

Cisco WFM licenca pokriva definisani broj imenovanih agenata. Ključ za aktivaciju proizvoda se primenjuje na vaš sistem da biste aktivirali WFM funkcionalnost kojoj imate pristup. Ključ za aktiviranje proizvoda takođe određuje broj imenovanih agenata koje pokriva i datum isteka.

Obračun imenovanih agenata

Licenca za Cisco WFM zasniva se na imenovanim agentima. Imenovani agenti su osobe za koje su sledeće izjave istinite.

- Oni su registrovani u alatu Ljudi.
- Oni su zakazani na najmanje jednu smenu u podrazumevanom scenariju.
- Oni nisu napustili svoje zaposlenje, to jest, nemaju **datum** odlaska ili je u budućnosti.

Idite na **O nama** u WFM klijentu da biste videli listu svih imenovanih agenata. Pogledajte Upravljanje ključevima za aktiviranje proizvoda za WFM za više informacija.

Ako je potrebno da simulirate da imate više agenata nego što je pokriveno ključem za aktiviranje proizvoda, rasporedite ih u drugom scenariju od podrazumevanog scenarija.

Prekoračenje broja imenovanih agenata

Cisco WFM aplikacija izdaje upozorenje ako se prekorači broj imenovanih agenata. Sistem prestaje da radi kada broj aktivnih agenasa prelazi granicu definisanu u ključu za aktiviranje proizvoda. Ograničenje može uključivati procenat milosti.

Datum isteka ključa za aktiviranje proizvoda

Cisco WFM aplikacija izdaje upozorenje 15 dana pre isteka ključa za aktivaciju proizvoda. Ako istekne ključ za aktiviranje proizvoda, proizvod prestaje da radi.

Srodne teme

- Upravljanje ključevima za aktiviranje proizvoda za WFM
- Kako licence funkcionišu za QM, Analitiku i Insights—Informacije o licenciranju za ostatak Webex WFO paketa

Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Insights

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 QM, Analitics i Insights 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).
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	—

Dozvolu	Detalji	
Administrirati stanara	Opis	Omogućava vam da obavljate administrativne poslove za stanara.
	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 Upravljanje aplikacijama > administracija > Ja sam autentifikacija
	Licence	—
	Srodne dozvole i napomene	Da biste pristupili stranici Konfiguracija analitike, potrebna vam je i dozvola Administrirajte analitiku.
Administrirati Org. Struktura	Opis	Omogućava vam da upravljate grupama, timovima i korisnicima koji su u vašem opsegu.
	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

Dozvolu	Detalji	
	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
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.

1872

Dozvolu	Detalji	
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	—
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	—

Dozvolu	Detalji	
Administrirajte listu distribucije	Opis	Omogućava vam da upravljate listama distribucije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Administrativna licenca: Sistemski administrator
	Srodne Dozvole i napomene	—
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	—

Dozvolu	Detalji	
	Srodne Dozvole i napomene	—
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 skladištenje.	Omogućava vam da generišete nove ključeve za šifrovanje datoteka za
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > administracija > licence za
	globalna podešavanja	—
	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	
	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.
	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 sadrži bilo kakve vrednosti u koloni QM Pogledi, morate imati Izmeni QM Prikazi dozvola.
	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 QM preglede	Opis	Omogućava vam da dodelite QM prikaze korisnicima na stranici Korisnici 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.

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 i QM.
	Pristup stranici	—
	Dozvole	—
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj QM Dashboard.

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	—

Dozvolu	Detalji	
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.
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	—

Dozvolu	Detalji	
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	—
	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, takođe su vam potrebne dozvole za kreiranje cilja kontakta.
Konfigurišite telefonske grupe	Opis	Omogućava vam da podesite telefonske grupe, signalne grupe i grupe za snimanje.

Dozvolu	Detalji	
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > telefonskih grupa
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
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	—

1884

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

1886

Dozvolu	Detalji	
		Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvole Pogledaj kontakte i Pogledaj prilagođene metapodatke.
Oznaka Kontakt	Opis	Omogućava vam da označite kontakt pomoću snimanja Kontrole.
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	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 upravljanje kvalitetom Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Takođe morate imati dozvolu Pogledaj kontakte.
Pogledaj analitičke podatke za kontakte	Opis	Omogućava vam da vidite podatke Analitics Net Promoter Scores (NPS) i Eval Predictive Scores (EPS) za kontakte 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.

1890

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 prikazima za QM.
	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

1892

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
Kontakt za samoprocenu	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.
Samoodobrenje 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.

1898

Dozvolu	Detalji	
	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, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
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	—
Administrirajte tekstualnu analitiku	Opis	Omogućava vam da kreirate, pregledate, izmenite i izbrišete zadatke tekstualne analitike na stranici Analitika Task Manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > menadžer zadataka Licence za konfiguraciju za upravljanje aplikacijama > analitiku
	> analitiku	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup

1900

Dozvolu	Detalji	
	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.
	Pristup stranici	Analitička kontrolna tabla
	Licence	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
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	—
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	—

Dozvolu	Detalji	
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	—
Pogledaj analitiku	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 napomene	—
Administrirajte analitiku	Opis	Omogućava vam pristup nekim API-jima analitike. U kombinaciji sa dozvolom za administriranje stanara, omogućava vam da konfigurišete Analitiku.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Analitika Konfiguracija
	Licence	Analitika Osnove, Analitika preduzeća, Webex VFO Access
	Related Dozvole i napomene	Da biste pristupili stranici Konfiguracija analitike, potreban vam je i

Dozvolu	Detalji	
	Dozvole i beleške	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 analitiku Fraze	Opis	Omogućava vam da kreirate i uređujete fraze i kategorije fraza na stranici Phrase Manager.
	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	—
Prikaz QM Evaluacija Izveštaji	Opis	Omogućava vam da vidite izveštaje QM evaluacije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
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 i napomene	—
Mapa sajta	Opis	Omogućava vam pristup samo za čitanje kontrolnoj tabli vaše početne stranice i njegov sadržaj.
	Pristup stranici	Mapa sajta
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom i upravljanje radnom snagom Webex VFO pristup

Dozvolu	Detalji	
	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 Data Ekplorer-u stranica pretraživača.
	Pristup stranici	Data Ekplorer
	Licence	Webex VFO pristup
	Srodne Dozvole i napomene	—
Kreiranje sadržaja	Opis	Omogućava vam da kreirate, ažurirate i izbrišete Data Ekplorer izveštaji i kontrolne table.
	Pristup stranici	Data Ekplorer >
	Izveštaji Licence	Webex VFO pristup
	Srodne dozvole i napomene	Data Ekplorer
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: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne 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	—

Dozvolu	Detalji	
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 / Sačuvaj 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 ručne (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Snimanje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Srodne dozvole i napomene	—
Pošalji početni ekran / Stop Komandu	Opis	Pokreće i zaustavlja snimanje samo na ekranu. Ova dozvola je potrebna za bilo koju arhitekturu snimanja koja koristi ove akcije, i automatizovane i ručne (preko stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Licence za podatke: Upravljanje kvalitetom
	Srodne Dozvole i napomene	—

Dozvolu	Detalji	
Dugmad za pauzu / nastavak	Opis	Omogućava vam da koristite dugmad Pause i Resume 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 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.
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.

1910

Dozvolu	Detalji	
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	—
	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	Opis	Pogledajte metrike najvišeg nivoa kao što su BES / BAS / $ po automatizovanom razgovoru

Dozvolu	Detalji	
Automatizacija	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
	Srodne dozvole i napomene	

Dozvolu	Detalji	
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 razgovor Teme 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 beleške	Pogledaj teme razgovora
Pogledaj razgovor Teme Namere	Opis	Pogledajte namere koje su pokrenute u okviru teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > namere
	Licence	Analitika botova
	Srodne Dozvole i beleške	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 beleške	

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

1916

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.

1922

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 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 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 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 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	
Administri rajte 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 napomene	
Administracija grupa za deljenje	Opis	Omogućava vam da kreirate i upravljate grupama korisnika kreiranih u svrhu deljenja sadržaja.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > grupe za deljenje
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne dozvole i napomene	
Administracija sistema za upravljanje podacima	Opis	Omogućava vam da kreirate i upravljate zadacima u realnom vremenu
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > upravljanje poslovima u realnom vremenu (RT)
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne dozvole i napomene	
Uprava UDM podataka	Opis	Omogućava vam da dodate i upravljate stanarima u Unified Data Mart-u.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > Unified Data Mart
	Licence	Upravljanje podacima
	Srodne dozvole i napomene	

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 beleške	—
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 beleške	—
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 beleške	—

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	—

Srodne teme

- Kreiranje uloga za pristup WFM-u – kreiranje korisničkih uloga i postavljanje dozvola za novi WFM
- Dodelite odredišne stranice korisnicima
- Omogućite korisnicima pristup Insights
- Isključite Data Ekplorer

Kreirajte uloge za pristup WFM-u

Uloge korisnika kontrolišu pristup funkcionalnosti u sistemu i podacima agenata ili korisnika. Ovaj vodič će vam pomoći da kreirate uloge koje se kasnije mogu dodeliti korisnicima ili agentima.

Uloga se uvek sastoji od dozvola za funkcije i dozvola za podatke. Dozvole funkcije definišu koju funkcionalnost korisnik sa ulogom može da pristupi. Dozvole za podatke definišu kojim podacima korisnik sa ulogom može pristupiti.

Uloge se mogu kombinovati kako bi se postigao željeni pristup za korisnika. Za svaku ulogu definišete funkcionalnost kojoj korisnik može pristupiti za taj nivo pristupa podacima.

PRIMER - Potrebno je da podesite tri uloge kako biste omogućili agentu da vidi smene za sve agente na svom sajtu, da trguje smenama unutar svog tima i da vidi nekoliko odabranih izveštaja samo sa sopstvenim podacima.

VAŽNO: Sve promene u dozvolama se automatski i direktno čuvaju. Za korisnike veb alata, promene u njihovim ulogama stupaju na snagu odmah. Za korisnike Vindovs klijenta, promene Dozvole stupaju na snagu sledeći put kada se prijave.

NAPOMENA : Uloga super administratora će uvek dati pristup svim funkcionalnostima i podacima unutar WFM-a i ova uloga se ne može promeniti. Samo korisnik sa ulogom super administratora može odobriti
Uloga super administratora drugom korisniku.

Sve promene u alatu za dozvole se prate i prikazuju u izveštaju Opšti trag revizije.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > Dozvole.

Lokacija stranice

WFM > Dozvole

Procedure

Odobrite pristup upravljanju aplikacijama

Ako postoji sinhronizacija korisnika sa WFM-a na Webex VFO, svim korisnicima dodanim u WFM-u podrazumevano se dodeljuje uloga agenta u Webex VFO-u, čak i ako im je dodeljena uloga super administratora u WFM-u. Zbog toga morate preduzeti sledeće korake ako želite da odobrite pristup kartici Upravljanje aplikacijama.

1. Kliknite na dugme **Upravljanje** aplikacijama.
2. Kliknite na dugme **Korisnici**.
3. U odeljku Informacije o korisniku, u polju Izaberi **korisnika** , potražite i izaberite korisnika kojem želite da odobrite pristup.
4. U **odeljku Uloge** , premestite ulogu administratora iz **Dostupno** u **Dodeljeno**.

5. U odeljak **Povezane grupe i timovi** izaberite najviši nivo dok se ne označi plavom bojom.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kreirajte novu ulogu

Kreirajte ulogu koju će koristiti korisnik ili agent.

> **NAPOMENA** Ako je uloga koju želite da kreirate slična postojećoj ulozi, možete kopirati tu ulogu da bi ovaj proces bio brži.

1. Kliknite na dugme **Dodaj ulogu**.
2. Unesite ime za novu ulogu.
3. Kliknite na dugme **Dodaj**.
4. Podesite funkciju i pristup podacima za ulogu u skladu sa uputstvima ispod.

Promenite pristup funkcionalnosti za ulogu

Dodajte ili uklonite dozvole za funkciju da biste promenili funkcionalnost kojoj korisnik može pristupiti.

> **NAPOMENA** Korisnicima nije dozvoljeno da menjaju dozvole za funkcije svojih uloga. Ovo je da bi se sprečilo korisnike da se slučajno zaključaju uklanjanjem dozvola za funkciju greškom.

1. Izaberite ulogu koju želite da izmenite.
2. Uverite se da je izabrana **kartica Funkcije** .
3. Izaberite (ili poništite) jednu ili više funkcija tako što ćete ih kliknuti. Kliknite na strelice da biste proširili i prikazali detaljne nivoe pristupa. Pristup na višem nivou ne daje automatski korisniku pristup funkcijama na nižim nivoima. Sve dozvole funkcije moraju biti omogućene pojedinačno.

   Koristite **dugme Prebaci sve** da biste omogućili pristup svim funkcijama.

   Za informacije o tome šta pristup svaka funkcija dozvola daje, pogledajte Kako WFM funkcije dozvole rade.

Promenite pristup podacima za ulogu

Dodajte ili uklonite dozvole za podatke da biste promenili podatke kojima korisnik može pristupiti.

Pogledajte Kako funkcionišu WFM dozvole za podatke .

1. Izaberite ulogu koju želite da izmenite.
2. Uverite se da je izabrana **kartica podataka** .

3. Podesite dozvole za dinamičke podatke, dozvole za statičke podatke ili kombinaciju ova dva.
    - Dinamičke dozvole za podatke se postavljaju odabirom globalnog nivoa ovlašćenja u meniju u gornjem desnom uglu.
    - Dozvole za statičke podatke postavljaju se odabirom timova i lokacija u poslovnoj hijerarhiji.

PRIMER

- Dinamičke dozvole za podatke su korisne da daju agentima u više od jednog tima pristup istoj funkcionalnosti i podacima sopstvenog tima. Odabirom globalnog nivoa autorizacije MiTeam, ista uloga se može koristiti za agente u različitim timovima.
- Dozvole za statičke podatke koriste se za korisnike koji ne pripadaju nijednom timu. Oni su takođe korisni da daju grupi korisnika pristup da vide podatke za određeni tim, bez obzira na to kojem timu sami korisnici pripadaju.

Navedite koje tipove odsustva uloga može dodati, urediti i ukloniti

PRIMER Korisnik ima dozvole za dodavanje, uređivanje i uklanjanje tipa *odsustva Bolest*, ali ne i druge tipove odsustva. Ovaj korisnik može dodati celodnevno *odsustvo bolesti* za agenta, čak i ako *je odsustvo bolesti*
Zamenjuje tip odsustva za koji korisnik nema dozvole za uređivanje.

NOTA

- Ova postavka se odnosi samo na veb alat za rasporede.
- Ako korisnik ima dozvole za *vraćanje* smena u rasporedima, oni mogu da vrate smenu iako odsustvo u smeni nije na listi dozvoljenih izostanaka za njihovu ulogu.
- Ako je tip odsustva poverljiv, korisnik takođe mora imati dozvole da vidi poverljive odsustva da bi dodao taj tip odsustva.

1. Izaberite ulogu za koju ćete odrediti tipove odsustva.
2. Izaberite **karticu Funkcije** .
3. Proširite odeljak **Veb** .
4. U redu Rasporedi kliknite na dugme **Dozvoljeni izostanci**.
5. Kliknite da biste uključili **dozvoljene** izostanke. Ako je ovo isključeno, korisnici sa izabranom ulogom mogu upravljati svim tipovima odsustva.
6. Izaberite polja za potvrdu za tipove odsustva koje korisnici sa ovom ulogom mogu dodati, urediti i ukloniti.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Navedite koje aktivnosti uloga može dodati, urediti i ukloniti

PRIMER Korisnik ima dozvole za dodavanje, uređivanje i uklanjanje aktivnosti E-učenje, ali ne i drugu aktivnost. Ovaj korisnik može dodati *E-učenje* za agenta, čak i ako je aktivnost *E-učenja* zakazana na vrhu
Aktivnosti koju korisnik nema dozvolu za uređivanje.

NOTA

- Ova postavka se odnosi samo na veb alat za rasporede.
- Ako korisnik ima dozvole za *vraćanje* ili *premeštanje smena* u rasporedima, oni mogu da premeste ili vrate smenu iako neke od uključenih aktivnosti nisu na listi dozvoljenih aktivnosti za njihovu ulogu.

1. Izaberite ulogu za koju ćete odrediti aktivnosti.
2. Izaberite **karticu Funkcije** .
3. Proširite odeljak **Veb** .
4. U redu Rasporedi kliknite na dugme **Dozvoljene aktivnosti**.
5. Kliknite da biste uključili **dozvoljene aktivnosti**. Ako je ovo isključeno, korisnici sa izabranom ulogom mogu upravljati svim aktivnostima.
6. Izaberite polja za potvrdu za aktivnosti koje ova uloga može dodati, urediti i ukloniti.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kopirajte postojeću ulogu

Kopiranje uloge je koristan način za kreiranje nove uloge koja je slična postojećoj ulozi. Nakon kopiranja uloge, preimenujte kopiju i zatim je uredite po potrebi.

1. Pređite mišem na ulogu koju želite da kopirate.
2. Kliknite na **Kopiraj**. Kreira se nova uloga sa prefiksom "Kopija ..."
3. Pređite mišem na novu ulogu i izaberite **Uredi** da biste preimenovali ulogu.
4. Podesite dozvole za funkciju i podatke prateći gornja uputstva.

Preimenovanje uloge

1. Pređite mišem na ulogu koju želite da preimenujete.
2. Kliknite na **Uredi**.
3. Unesite novo ime.
4. Kliknite na dugme **Uredi**.

Izbrišite ulogu

1. Pređite mišem na ulogu koju želite da izbrišete.
2. Kliknite na **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.

Srodne teme

- Kako funkcionišu WFM dozvole za podatke
- Kako funkcionišu dozvole za WFM funkcije
- Upravljajte WFM korisničkim i agentskim pristupom
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide—Kreirajte uloge i podesite dozvole za ostatak Webex WFO paketa

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

- 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 za QM, Analitics i Insights.
- 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

- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide—kreirajte uloge
- Kreirajte i uređujte korisnike za QM, Analitiku i Uvide—dodeljivanje uloga korisnicima
- Omogućite korisnicima pristup Insights
- Odobrite pojedinačnim korisnicima i grupama Insights pristup kontrolnoj tabli u Insights

Kako funkcionišu dozvole za WFM funkcije

Postoje dve vrste dozvola u WFM-u, dozvole za funkcije i dozvole za podatke. Dozvole funkcije kontrolišu koju funkcionalnost korisnik može da pristupi.

Dozvole funkcije uvek moraju biti kombinovane sa dozvolama za podatke kako bi se definisalo kojim podacima korisnik može pristupiti kada koristi tu funkcionalnost.

Dozvole funkcija su organizovane u strukturi stabla, a mnoge dozvole funkcija imaju podnivoe. Pristup na višem nivou ne daje automatski korisniku pristup funkcijama na nižim nivoima. Sve dozvole funkcije moraju biti omogućene pojedinačno.

Jedan deo dozvola za funkcije su globalne funkcije. Ovaj odeljak sadrži dozvole za funkcije koje daju korisniku pristup funkcionalnosti koja je dostupna u nekoliko alata. Korisniku su i dalje potrebne dodatne dozvole za pristup tim alatima kako bi iskoristio globalne dozvole.

> **PRIMER** **Prikaz rasporeda** je globalna dozvola za funkciju koja kontroliše funkcionalnost dostupnu u više od jednog dela WFM-a, kao što je modul Rasporedi. Bez **dozvole Pogledaj rasporede** , korisnik ne može da vidi ili izvrši izmene u bilo kojoj smeni čak i ako ima pristup modulu Rasporedi.

Sve dozvole za funkcije

Otvori Cisco WFM

Dozvolu	Detalji
Otvori Cisco WFM	Omogućava vam da se prijavite na Cisco WFM.

API pristup

Dozvolu	Detalji
API pristup	Omogućava vam da pristupite API-ju za čitanje i pisanje u bazu podataka.
Pročitajte prognozu	Omogućava vam da pročitate prognozu iz baze podataka preko API-ja.
Pročitajte organizaciju	Omogućava vam da čitate organizaciju iz baze podataka kroz API.
Pročitajte zahtev	Omogućava vam da čitate zahteve iz baze podataka preko API-ja.
Pročitajte raspored	Omogućava vam da pročitate raspored iz baze podataka kroz API.
Napišite prognozu	Omogućava vam da promenite prognozu preko API-ja.
Napišite organizaciju	Omogućava vam da promenite organizaciju putem API-
ja. Napišite zahtev	Omogućava vam da dodate zahteve preko API-ja.
Napišite raspored	Omogućava vam da promenite raspored preko API-ja.

Budžete

Dozvolu	Detalji
Budžete	Omogućava vam da otvorite modul Budžet.
Zahtev za naknade	Omogućava vam da kreirate budžetske naknade za odsustvo. Ovo zahteva licenca za planiranje odmora.

Data Ekplorer

Dozvolu	Detalji
Data Ekplorer	Omogućava vam da pregledate izveštaje i kontrolne table koje delite sa vama ili ste kreirali u Data Ekplorer-u.
Kreiranje sadržaja	Omogućava vam da kreirate izveštaje i kontrolne table sa WFM podacima u

Dozvolu	Detalji
	Data Ekplorer.
Objavljivanje sadržaja	Omogućava vam da kreirate izveštaje i kontrolne table sa WFM podacima u Data Ekplorer i da ih dele sa drugim korisnicima. Ovo zahteva dozvolu za kreiranje sadržaja.

Predviđanja

Dozvolu	Detalji
Dinamičko skupljanje	Omogućava vam da upravljate šablonima dinamičkog skupljanja.
Predviđanja	Omogućava vam da otvorite prognoze u Vindovs klijentu i izvršite većinu akcija. Funkcije navedene u nastavku zahtevaju posebnu dozvolu.
Izvoz prognoza u drugu poslovnu jedinicu	Omogućava vam da izvozite prognoze u drugu poslovnu jedinicu.
Izvoz u datoteku	Omogućava vam da izvezete prognoze
u datoteku. Uvoz prognoze iz datoteke	Omogućava vam da uvezete podatke prognoze.

Globalne funkcije

Dozvolu	Detalji
Globalne funkcije	Ovo vam ne dozvoljava da radite bilo šta u okviru WFM-a. Izaberite Specifične dozvole ispod.
Kopiraj raspored	Omogućava vam da kopirate rasporede iz podrazumevanog scenarija u drugi scenario.
Raspored uvoza	Omogućava vam da uvezete rasporede iz izabranog scenarija u podrazumevani scenario.
Izmenite raspoloživosti	Omogućava vam da dodate, izmenite ili izbrišete raspoloživost agenata po satu ili

Dozvolu	Detalji
	dostupnost prekovremenog rada u modulu Rasporedi.
Izmena sastanaka	Omogućava vam da kreirate, izmenite i izbrišete sastanke u rasporedu Modul.
Izmena ograničenih scenarija	Omogućava vam da promene rasporeda u svim scenarijima, čak i ograničene.
Izmena rasporeda	Ovo vam ne dozvoljava da radite bilo šta u okviru WFM-a. Izaberite Specifične dozvole ispod.
Izmena odsustva	Omogućava vam da dodate, izmenite i izbrišete odsustva u
rasporedu. Izmenite zadatak Omogućava vam da dodate, izmenite i izbrišete smene i aktivnosti.	
Izmena ograničenja osobe	Omogućava vam da dodate, izmenite ili izbrišete ograničenja agenata u prikazu Ograničenja u modulu Rasporedi.
Izmena rasporeda zaštićenog od pisanja	Omogućava vam da izmenite smenu iako je zaštićen od pisanja.
Organizujte kaskadne veštine	Vezano za neobjavljenu funkcionalnost.
Objavi raspored	Omogućava vam da objavite rasporede agentima iz rasporeda Modul.
Sačuvaj omiljenu pretragu	Omogućava vam da sačuvate omiljene pretrage u alatu Zahtevi.
Podesite zaštitu od pisanja	Omogućava vam da pišete i zaštitite rasporede u modulu Rasporedi.
Pogledaj aktivne agente	Omogućava vam da vidite listu aktivnih agenata, pristupa iz O Prikaz.
Pogledaj poverljivo	Omogućava vam da vidite sve odsustva, čak i one koje su definisane kao Poverljivo.
Pogledaj ograničene scenarije	Omogućava vam da otvorite sve scenarije u modulu Rasporedi u WFM-u Klijent.

1940

Dozvolu	Detalji
Pogledaj raspored	Omogućava vam da vidite objavljene rasporede. Ova dozvola je potrebno za pregled rasporeda u bilo kom delu WFM-a.
Pogledaj neobjavljene rasporede	Omogućava vam da vidite rasporede koji još nisu objavljeni. Ova dozvola se ne uzima u obzir prilikom pregleda izveštaja. To jest, i objavljeni i neobjavljeni rasporedi su uvek prikazani u izveštajima.

Mapa sajta

Dozvolu	Detalji
Mapa sajta	Omogućava vam da pristupite početnoj stranici da biste videli dodeljene kontrolne table sa WFM podacima.

Pretraga

Dozvolu	Detalji
Pretraga	Omogućava vam da otvorite MiTime i izvršite neke radnje. Funkcije navedene u nastavku zahtevaju posebne dozvole.
Izveštavanje o odsustvu	Omogućava vam da prijavite odsustva, na primer bolest, direktno u MiTime. Prilikom prijavljivanja izostanaka ne vrše se validacije.
Zahtevi za odsustvo	Omogućava vam da pošaljete zahteve za odsustvo. Ovo zahteva odmor Licenca za planer.
Otkaži zahtev	Omogućava vam da otkažete već odobrene zahteve za odsustvo.
Agent Raspored Messenger	Omogućava vam da pristupite Agent Schedule Messenger (ASM) u MiTime. Ovo zahteva licencu Agent Schedule Messenger.
Proširene postavke	Omogućava vam da unesete proširene postavke za ulogu u MiTime.

Dozvolu	Detalji
	Proširene postavke omogućavaju vam da unesete željeno vreme početka i završetka za smene i za izabranu aktivnost.
Slobodan tekst u zahtevima	Omogućava vam da unesete tekst u polja predmeta i poruka Zahtev.
Grant	Omogućava vam da komunicirate sa Grantom, chatbotom, da zatražite vreme ili da radite dodatne sate.
Dostupnost po satu	Omogućava vam da unesete dostupnost po satu, to je kada ste dostupan za rad.
Izveštaj	Omogućava vam da pristupite kontrolnoj tabli MiReport.
Metrike reda	Omogućava vam da pristupite metrikama reda u okviru kontrolne table MiReport.
Prekovremeni rad	Omogućava vam da unesete prekovremeni rad, to je kada ste dostupan za prekovremeni rad.
Zahtevi za prekovremeni rad	Omogućava vam da pošaljete zahteve za prekovremeni rad na zahteve za dodatni rad Sati.
Zahtev Otkaži prekovremeni rad	Omogućava vam da otkažete već odobrene zahteve za prekovremeni rad.
Samostalno raspoređivanje	Ovo vam ne dozvoljava da radite bilo šta u okviru WFM-a. Izaberite Specifične dozvole ispod.
Premestite ručak	Omogućava vam da premestite svoj ručak.
Pomerite kratku pauzu	Omogućava vam da pomerite svoju kratku pauzu.
Podeli kalendar	Omogućava vam da se pretplatite na svoj MiTime raspored sa spoljni kalendar aplikacija, na primer Outlook kalendar, Google kalendar ili iPhone kalendar. Zahteva licencu za CalendarLink.

1942

Dozvolu	Detalji
Shift licitding	Omogućava vam da licitirate na koje obrasce smena želite.
Shift trgovina odbor	Omogućava vam da postavite smene koje želite da trgujete na oglasnoj tabli i Definišite uslove za koju smenu želite u zamenu.
Zahtevi za trgovinu pomeranjem	Omogućava vam da trguju smene sa drugim agentima slanjem shift trgovinu Zahteva.
Standardne postavke	Omogućava vam da unesete koje kategorije smena preferirate na koje dan, i kada više volite da imate slobodne dane.
Raspored tima	Omogućava vam da vidite raspored vašeg tima i raspored za drugi timovi i sajtovi. Koje timove i sajtove možete videti kontrolišu dozvole za podatke.
Stranice Pogledaj sve grupe	Omogućava vam da vidite druge agente grupisane po grupnim stranicama, na primer po veštini ili ugovoru. Koje agente možete videti kontrolišu dozvole za podatke.
Tekstualni zahtevi	Omogućava vam da šaljete tekstualne zahteve.
Pogledaj značku	Omogućava vam da primate i vidite značke za dobro obavljanje.
Pogledaj tabelu znački	Omogućava vam da vidite tablu značke, da pokaže ko ima najveći broj znački.
Pogledaj vodič za WFM aplikaciju	Omogućava vam da pristupite vodič u MiTime da vam pomogne da preuzmete i konfigurišite WFM aplikaciju.
Pogledaj lični nalog	Omogućava vam da vidite trenutni saldo za vaše lične račune kada tražite vreme.
Pogledaj informacije o osoblju	Omogućava vam da vidite verovatnoću da imate vremena ili da radite ekstra, na osnovu nivoa osoblja za taj dan.

Opcije

Dozvolu	Detalji
Opcije	Omogućava vam da otvorite Opcije i obavlja neke radnje. Funkcije navedene u nastavku zahtevaju posebne dozvole.
Zahtevi za odsustvo	Omogućava vam da promenite konfiguraciju skupa kontrole toka posla na Kako postupati i potvrditi zahteve za odsustvo.
Podešavanja traga revizije	Omogućava vam da proverite da li je revizijski trag za WFM pokrenut.
Upravljajte pridržavanjem u realnom vremenu	Omogućava vam da promenite konfiguraciju za pridržavanje u realnom vremenu, na primer, upravljate državnim grupama, pravilima i mapiranjem državnih grupa i aktivnosti i konfigurišete za koje aktivnosti da pratite kada agenti kasne na posao.
Upravljajte rezultatima	Omogućava vam da definišete rezultate, na primer podesite ciljne vrednosti za svaki Scorecard i dodeliti Scorecards timu. Ovo zahteva licencu Performance Manager.
Zahtev za trgovinu smena	Omogućava vam da promenite konfiguraciju skupa kontrole toka posla na kako se nositi i potvrditi zahteve za trgovinu smenama. Ovo zahteva licencu Shift Trader.

Integracija platnog spiska

Dozvolu	Detalji
Integracija platnog spiska	Omogućava vam da kreirate i pokrenete izvoz platnog spiska u platnom spisku integracija modul. Za to je potrebna dozvola za platni spisak.

Ljudi

Dozvolu	Detalji
Ljudi	Omogućava vam da otvorite modul Ljudi i vidite informacije. Ne dozvoljava vam da napravite bilo kakve promene.

1944

Dozvolu	Detalji
Dodaj osobu	Omogućava vam da dodate nove osobe u modulu Ljudi.
Može da promeni i sačuva	Omogućava vam da promenite sve detalje za agente i korisnike u Ljudi modul, osim akreditiva za prijavljivanje i vremenske zone. Korisnici sa ovom dozvolom mogu da menjaju i čuvaju postavke za sve korisnike i agente koje mogu otvoriti u modulu Ljudi, čak i ako su te dozvole za podatke date od strane uloge koja nema dozvolu za promenu i čuvanje.
Izmena pristupa	Omogućava vam da promenite prijavite se na akreditive (Prijavite se, Application Logon ime i kolone lozinki) ili dodeliti ili opozvati uloge za korisnike i agente u modulu Ljudi.
Izbrišite osobe	Omogućava vam da izbrišete korisnike i agente u modulu Ljudi.
Izmena vremenske zone	Omogućava vam da promenite vremensku zonu za korisnike i agente u ljudima Modul.
Izmena stranice grupe	Omogućava vam da kreirate, preimenujete i izbrišete stranice grupe.
Izmena ljudi unutar grupne stranice	Omogućava vam da premestite agente u, iz i između podgrupa unutar stranice grupe.
Pošalji poruku (ASM)	Omogućava vam da šaljete poruke sa Vindovs klijenta na agenti u MyTime-u. Ovo zahteva licencu Agent Schedule Messenger.

Menadžer performansi

Dozvolu	Detalji
Menadžer performansi	Omogućava vam da pristupite Performance Manager. Ovo zahteva licencu Performance Manager. Korisnici sa dozvolom za pregled ili kreiranje izveštaja u Performance Manager mogu da vide sve podatke dostupne u Performance Manager,

Dozvolu	Detalji
	Bez obzira na dozvole podataka definisane za ulogu.
Kreirajte izveštaj menadžera performansi	Omogućava vam da pregledate i kreirate izveštaje u Menadžeru performansi.
Pogledaj izveštaj menadžera performansi	Omogućava vam da vidite sve deljene izveštaje u Performance Manager.

Izveštaji

Dozvolu	Detalji
Izveštaji	Ovo samo po sebi ne dozvoljava da vidite bilo kakve izveštaje. Izaberite svaki izveštaj da biste mu omogućili pristup.

Rasporede

Dozvolu	Detalji
Rasporede	Omogućava vam da otvorite modul Raspored i izvršite neke radnje. Funkcije navedene u nastavku zahtevaju posebne dozvole.
Automatsko raspoređivanje	Omogućava vam da pokrenete automatsko raspoređivanje i optimizaciju.
Zahteva	Omogućava vam da vidite zahteve agenata u modulu Rasporedi.
Odobri	Omogućava vam da odobrite ili odbijete i odgovorite na zahteve agenata u modulu Rasporedi.
Pogledaj dodatak	Omogućava vam da vidite budžetsku naknadu za budžetsku grupu kojoj agent pripada.

Smene

Dozvolu	Detalji
Smene	Omogućava vam da otvorite modul Shifts, kreiranje, uređivanje i brisanje pravila

1946

Dozvolu	Detalji
	postavlja i organizuje skupove pravila u vrećama za smene.

Web

Dozvolu	Detalji
Web	Omogućava vam da pristupite WFM veb alatima.
Pridržavanje	Omogućava vam da pristupite alatu za pridržavanje.
Podesite na neutralno	Omogućava vam da podesite poštovanje svih agenata na neutralan, na primer kada postoje tehnički problemi.
Odobri	Omogućava vam da odobrite kada je agent van poštovanja ili uklonite prethodno odobreno iz pridržavanja pojave.
Istorijski pregled	Omogućava vam da pristupite istorijski pregled da biste videli poštovanje do 30 dana unazad.
Predviđanja	Omogućava vam da pristupite alatu Prognoze.
Izmena veštine	Omogućava vam da kreirate veštine u alatu
Prognoze. Uklonite veštinu	Omogućava vam da uklonite veštine u alatu Prognoze.
Gamifikacija	Omogućava vam da pristupite podešavanjima gamification i da uvezete gamifikacija podataka.
Uvid	Omogućava vam da pristupite alatu Insights i pregledate sve deljene izveštaje.
Kreiraj / uredi izveštaj	Omogućava vam da kreirate izveštaje i uređujete sopstvene izveštaje. Takođe možete uređivati deljene izveštaje ako nisu zaključani.
Izbriši izveštaj	Omogućava vam da izbrišete svoje izveštaje.
Unutardnevni	Omogućava vam da pristupite alatu Intradai da biste videli podatke o saobraćaju, osoblju i performansama.
Podesite zaostatke	Omogućava vam da ručno podesite zaostatak za backoffice i e-mail veštine u

Dozvolu		Detalji
		Unutar dana.
Sastanke		Omogućava vam da dobijete pregled planiranih sastanaka i da zakažete sastanke za jednu ili više ljudi u organizaciji. Takođe je potrebno da biste mogli da dodajete i uređujete sastanke u rasporedu.
Izmena grupe veština		Omogućava vam da kreirate i modifikujete grupe veština.
Ljudi		Omogućava vam da pristupite alatu Ljudi da biste videli informacije o zaposlenima.
	Upravljanje pristupom	Omogućava vam da odobrite i opozovete uloge, kao i da dodate, promenite i izbrišete prijavljivanje aplikacija i prijavljivanje identiteta.
	Izmenite osnovne informacije o osobi	Omogućava vam da izmenite informacije o agentu kao što su ime i adresa e-pošte.
Detalje	Uredi zapošljavanje	Omogućava vam da izmenite ugovor agenata, raspored ugovora, procenat sa skraćenim radnim vremenom, torbu za smene i budžetsku grupu.
	Uvoz novih zaposlenih	Omogućava vam da uvezete nove zaposlene.
Datum	Upravljanje odlaskom	Omogućava vam da dodate ili uklonite datume odlaska za agente.
	Upravljanje sajtom / timom	Omogućava vam da premestite agente između timova. Upravljajte veštinama Omogućava vam da dodate veštine agentima.
	Periodizacija	Omogućava vam da vidite odstupanje planiranih ili zakazanih sati od sati ugovora.
	Dodaj agente	Omogućava vam da dodate agente.
	Dodaj grupu	Omogućava vam da dodate grupe. Podesite cilj Omogućava vam da podesite ciljeve.

1948

Dozvolu	Detalji
Izbriši grupu	Omogućava vam da izbrišete grupu.
Uređivanje grupe	Omogućava vam da izmenite grupu.
Uklonite agente	Omogućava vam da uklonite agente.
Pogledaj zapošljavanje Broj	Omogućava vam da vidite broj zaposlenja.
Pogledaj opcionalne kolone	Omogućava vam da vidite informacije u svim opcionim kolonama u detaljnom prikazu prikaza.
Pogledaj korisnika	Omogućava vam da vidite korisnike koji nisu povezani sa timom.
Planiranje odmora	Omogućava vam da pristupite alatu za planiranje odmora.
Upravljanje procesom	Omogućava vam da dodate i izmenite procese u alatu za planiranje odmora.
Dozvole	Omogućava vam da pristupite alatku za dozvole i kreiranje, uređivanje i Izbrišite uloge.
Lični pristupni tokeni	Omogućava vam da generiše lične pristupne tokene koji se mogu koristiti za pristup SDK u mašini za mašinsku komunikaciju.
Planove	Neobjavljena funkcionalnost, trenutno u razvoju.
Zahteva	Omogućava vam da pristupite alatku Zahtevi na Internetu i vidite zahteve. **VAŽNO** Korisnici sa najmanje jednom ulogom koja uključuje *Odobri / odbije zahtev* za dozvolu može odobriti i odbiti sve zahteve koje mogu da vide u alatu Zahtevi. To jest, nije moguće dodeliti kombinaciju uloga koja omogućava korisniku da, na primer, pregleda sve zahteve za ceo sajt, već samo odobri zahteve za svoj tim.
Odobri/odbij	Omogućava vam da odobrite ili odbijete zahteve agenata.

Dozvolu		Detalji
Zahtev		
	Otkaži zahtev	Omogućava vam da otkažete već odobrene zahteve za odsustvo.
Sati	Uredi sajt otvoren	Omogućava vam da izmenite otvoreno vreme sajta, koji se koriste u validaciji zahteva.
	Zahtevi za prekovremeni rad	Omogućava vam da se bavite prekovremenim zahtevima agenata.
	Odgovor na zahtev	Omogućava vam da odgovorite tekstualnom porukom na zahteve agenata.
Rasporede		Omogućava vam da pristupite alatu Rasporedi da biste videli rasporede agenata i nivoe osoblja. **NAPOMENA** Možete odrediti koja odsustva i aktivnosti uloga može da dodaje, uređuje i uklanja u alatu Rasporedi. Pogledajte Kreiranje uloga za pristup WFM-uza više informacija.
	Dodaj aktivnost	Omogućava vam da dodate aktivnosti u rasporedu agenata.
	Dodaj slobodan dan	Omogućava vam da dodate slobodne dane u rasporedu agenata.
Odsustva	Dodaj ceo dan	Omogućava vam da dodate celodnevne odsustva u rasporedu agenata.
	Dodaj prekovremeni rad	Omogućava vam da zakažete prekovremeni rad na rasporedu agenata.
Odsustva	Dodaj deo dana	Omogućava vam da dodate odsustva sa skraćenim danima u rasporedu agenata.
	Dodajte ličnu aktivnost	Omogućava vam da dodate lične aktivnosti.
	Uređivanje aktivnosti	Omogućava vam da izmenite aktivnost ili odsustvo za jednog ili
	više agenata. Uredi lokaciju	Omogućava vam da dodate ili izmenite lokaciju.
	Uredi kategoriju smena	Omogućava vam da ažurirate kategoriju smena za smene.
	Raspored izvoza	Omogućava vam da izvezete informacije o rasporedu u Ekcel za jedan ili više odabranih timova i izabrani datumski period.

Dozvolu		Detalji
Aktivnosti	Premeštanje preklapa	Omogućava vam da premestite aktivnosti koje se ne mogu prepisati i koje se preklapaju sa drugim aktivnostima.
	Premeštanje smene	Omogućava vam da pomerite celu smenu.
	Napomene	Omogućava vam da čitate, dodajete i uređujete beleške.
	Uklonite odsustvo	Omogućava vam da uklonite prethodno dodane odsustva.
	Ukloni aktivnost	Omogućava vam da uklonite aktivnost.
	Uklonite slobodan dan	Omogućava vam da uklonite slobodne dane.
	Uklonite prekovremeni rad	Omogućava vam da uklonite prethodno dodate prekovremene sate.
	Ukloni smenu	Omogućava vam da uklonite smenu.
	Zamenite odsustvo	Omogućava vam da zamenite prethodno dodane odsustva sa odsustvom drugog tipa odsustva.
	Zamenite aktivnost	Omogućava vam da zamenite aktivnost.
	Istorija rasporeda	Omogućava vam da vidite istoriju rasporeda.
	Vratite	Omogućava vam da vratite raspored na prethodnu smenu u istoriji rasporeda za tog agenta i dan.
	Svap smene	Omogućava vam da zamenite smene između dva agenta.
Sesije		Omogućava vam da upravljate sesijama
Shift licitding		Omogućava vam da vidite postojeće procese ponuda.
Proces	Upravljajte ponudom	Omogućava vam da kreirate, aktivirate, upravljate i finalizujete procese ponuda.
	Postavite delegiranu ponudu	Omogućava vam da postavite ponude u ime agenata.
Kadrovski		Omogućava vam da pristupite alatu za osoblje da biste videli nivoe osoblja.
BPO razmena		Omogućava vam da izvezete jaz osoblja i uvoz osoblja iz

Dozvolu	Detalji
	drugi dobavljači. Zahteva licencu BPO Ekchange.
WFM podešavanja	Omogućava vam da pristupite prikazu WFM podešavanja. Izaberite specifičan dozvole ispod.
Bankarski praznik	Omogućava vam da podesite praznike da ukaže na to agentima u MiTime.
Podešavanja za nove zaposlene	Omogućava vam da podesite podrazumevane vrednosti koje će se koristiti u uvozu novog zaposlenog.

Srodne teme

- Kreirajte uloge za pristup WFM-u
- Kako funkcionišu WFM dozvole za podatke

Kako funkcionišu WFM dozvole za podatke

Postoje dve vrste dozvola u WFM-u, dozvole za funkcije i dozvole za podatke. Konfiguracija dozvola za podatke kontroliše koje podatke korisnik može da pristupi.

Podaci su sve informacije koje se odnose na korisnike; njihova imena, raspored, podaci o izveštavanju itd.

Dozvole za podatke uvek moraju biti kombinovane sa dozvolama funkcija kako bi se definisala koja funkcionalnost korisnik može pristupiti za te podatke.

Dozvole za podatke mogu biti dinamičke ili statičke. To znači da možete podesiti ulogu agenta sa dozvolama za pristup određenim timovima ili sajtovima, sa dozvolama za pristup timu ili sajtu kojem agent pripada ili kombinaciji istih.

Dinamičke dozvole za podatke

Dozvole za dinamičke podatke su korisne za ponovnu upotrebu uloga u različitim timovima i sajtovima jer se zasnivaju na timu i sajtu kojem korisnik pripada. Ako korisnik promeni timove, pristup se automatski menja novom timu od prvog dana novog perioda.

> **PRIMER** - Agent sa Dozvolama za podatke MiTeam-a za pregled rasporeda može da vidi smene svog tima u prikazu tima. Ako se agent preseli u novi tim 1. juna, oni mogu da vide trenutni tim Smene do 31. maja, a 1. juna mogu da vide promene svog novog tima.

NAPOMENA : Korisnik koji nema period aktivne osobe sa dodeljenim sajtom i timom ne može da dobije pristup podacima putem dinamičkih dozvola za podatke.

Dozvole za dinamičke podatke postavljaju se odabirom globalnog nivoa ovlašćenja u prikazu dozvola.

Postoji pet nivoa pristupa dinamičkim podacima.

- **MyOwn**—Korisnici mogu da vide samo svoje podatke.
- **MyTeam**—Korisnici mogu da vide članove tima svog tima i njihove podatke.
- **MySite**—Korisnici mogu da vide podatke za sajt kojem pripadaju, odnosno podatke za sve timove i članove tima na tom sajtu.
- **MyBusinessUnit**—Korisnici mogu da vide podatke za celu poslovnu jedinicu kojoj pripadaju, odnosno za sve lokacije, sve timove i članove tima u toj poslovnoj jedinici.
- **Svi—**Korisnik ima potpuni pristup svim podacima.

Dozvole za statičke podatke

Dozvole za statičke podatke koriste se za pristup određenim poslovnim jedinicama, sajtovima ili timovima. Ovo je jedini način da se dodele dozvole za podatke korisnicima koji ne pripadaju timu. Dozvole za statičke podatke su takođe korisne ako postoji jedan određeni tim ili sajt kojem grupa korisnika treba da ima pristup, bez obzira na to u kom timu su ti korisnici.

Na statičke dozvole ne utiču izmene korisnika. Ako je korisnik premešten u drugi tim, statičke dozvole se ne menjaju.

Srodne teme

- Kreirajte uloge za pristup WFM-u
- Kako funkcionišu dozvole za WFM funkcije

Kreirajte i uređujte korisnike za QM, analitiku i uvid

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.
Korisnički profili	(Samo za čitanje) Ova tabela sumira identitet korisnika u eksternom Izvori. Pogledajte Upravljanje korisničkim profilima za QM i Analitiku.
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 ne može da se prijavi

1954

Polje	Opis
	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 za QM i analitiku.
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 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. 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 prelaziti zakupca

Polje	Opis
	obim administratora. 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 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. Pogledajte Upravljanje grupama za QM i analitiku,Upravljanje timovima za QM i analitiku, i Upravljanje pogledima za QM. **PRIMER** Ako je supervizor raspoređen u grupe A i B, 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.

1956

Polje	Opis
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 pomirenje	Izaberite ovo polje za potvrdu ako: ▪ Agent koristi gatevai snimanje, a ne snimanje krajnjih tačaka 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 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.
ACD server	ACD server u kojem je korisnik podešen.

Srodne teme

- Dodelite odredišne stranice korisnicima
- Omogućite korisnicima pristup Insights
- Ručno dodavanje ili uređivanje WFM agenata—Upravljanje informacijama o novim WFM agentima

- Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika – Upravljanje novim WFM korisnicima kojima nisu potrebni rasporedi
- Upravljanje WFM korisničkim informacijama – Prikaz i uređivanje osnovnih korisničkih informacija za Novi WFM

Uvoz i izvoz korisnika za QM i analitiku

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 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.

Zaglavlje kolone	Opis
Aktiviran	Datum kada je korisnik aktiviran.
Datum završetka kompanije kompaniju.	Datum kada je korisnik napustio
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.
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.
Mak Kadrovska grupa	Maksimalna kadrovska grupa kojoj je korisnik dodeljen.
Grupa članova	Grupa kojoj korisnik pripada.

1960

Zaglavlje kolone	Opis
QM Pregledi	Prikazi dodeljeni korisniku u QM.
Ин	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.
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.
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

1963

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
Amerika/North_Dakota/New_ Salem	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srbija / Srbija
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

---

1964

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

1966

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	Grinич	GMT
GMT0	Island	San-Tome i Prinsipi
HST	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OMILjENO
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Indijski / Božić
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Srpskohrvatski / srpskohrvatski

1968

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

1969

Poljsk	PST	PRC
a PRT	Singapur SistemV /	PST8PDT
ROK	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		

Srodne teme

- Uvoz novih zaposlenih za WFM—Uvoz korisnika u novi WFM

Upravljajte više korisnika za QM i analitiku

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**.

Spajanje korisnika za QM i analitiku

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	—

Informacije o korisniku	Primarni korisnik Pre spajanja	Duplikat korisnika Pre spajanja	Primarni korisnik posle Spajanje (Aktivan)	Duplikat korisnika nakon spajanja (Neaktivan)
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.

- QM—Sve osim asocijacija uređaja primarnog korisnika je kombinovano sa dupliranim korisničkim podacima. Udruženja uređaja duplikata korisnika prepisuju i brišu asocijacije uređaja primarnog korisnika.

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 Proцena korisnika Obrasce	—
Uređaj Udruženja	Primarni korisnik Uređaj	Duplikat korisnika Uređaj	Duplikat korisnika Uređaj	—

1974

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 uređujte korisnike za QM, analitiku i uvid
- Uvoz i izvoz korisnika za QM i analitiku
- Konfigurišite ACD

Prenesite korisničke podatke za QM i analitiku

VAŽNO: Prenos korisničkih podataka je stalan proces i ne može se poništiti.

Stranica Prenos korisničkih podataka vam omogućava da prenesete podatke sa jednog korisnika na drugog korisnika. Takođe vam omogućava da prenosite podatke do 2.000 korisnika odjednom.

Da biste preneli podatke jednog korisnika, potrebno je da identifikujete **ciljnog korisnika** i

izvornog korisnika. **Target User** — Korisnik čiji su podaci prepisani ili kombinovani.

Izvor Korisnik — Korisnik čiji podaci prepisuju podatke ciljnog korisnika ili se kombinuju sa podacima ciljnog korisnika.

VAŽNO Za kompletnu listu podržanih tipova podataka koji se mogu preneti, pogledajte O prenosu korisničkih podataka za QM i Analitics.

Nakon identifikovanja ciljnog korisnika i korisnika izvora, pokrenite prenos. Ciljni korisnik ostaje aktivan sa svojim podacima ili prepisan od strane izvornog korisnika ili u kombinaciji sa izvornim korisnikom. Da li su podaci ciljnog korisnika prepisani ili kombinovani zavisi od tipa podataka kao što je opisano u O prenosu korisničkih podataka za QMand Analitics.

Ako odlučite da prenesete korisničke podatke u rasutom stanju, primenjujete istu logiku, ali u većem obimu koristeći CSV datoteku koju preuzmete. CSV datoteka navodi sve aktivne i neaktivne korisnike na vašem nalogu. U CSV datoteci su **kolone Od korisničkog ID-a** i Do korisničkog ID-a koje funkcionišu slično ciljnom **korisniku** i **izvornom korisniku** za prenos podataka za jednog korisnika.

To User ID — (ciljni korisnik) Podaci **To User ID-a** će biti prebrisani od strane Od korisničkog ID-a ili kombinovani sa Od korisničkog ID-a.

From User ID — (source user) From **User ID** prepisuje podatke To User ID-a ili se kombinuje sa podacima To User ID-a.

Nakon što preuzmete CSV datoteku, ažurirajte datoteku tako što ćete izabrati korisnike čije podatke želite da prenesete, ponovo otpremite datoteku, popravite sve greške koje se pojave, a zatim pokrenite prenos podataka. Pogledajte Procedure u nastavku za pune korak-po-korak procese.

Ograničenja

- Možete preneti do 2,000 korisnika u rasutom stanju odjednom.
- Možete izvršiti samo jedan masovni prenos korisničkih podataka u isto vreme.
- Ne možete preneti podatke od više korisnika izvora na jednog ciljnog korisnika.
- Ne možete preneti podatke od jednog korisnika izvora na više ciljnih korisnika.
- Korisnici moraju biti u vašem pogledu. Prikaz kontroliše obim pristupa koji korisnik ima (upravljanje aplikacijama > Globalna >konfiguracija korisnika > prikazi).
- Korisnici čiji se podaci prenose ne mogu biti administratori stanara.
- Ova stranica prenosi samo korisničke podatke za upravljanje kvalitetom i klasični WFM. Pogledajte O prenosu korisničkih podataka za QM i Analitics za kompletnu listu tipova podataka koji se prenose.

Preduslovi

- Imate Administrirati stanara i Administrirati Org. Dozvole za strukturu. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama za QM, Analitiku, i Insights za više informacija.
- Korisnički podaci koje planirate da prenesete moraju da odgovaraju scenarijima opisanim u O prenosu korisničkih podataka za QM i Analitiku.

Lokacija stranice

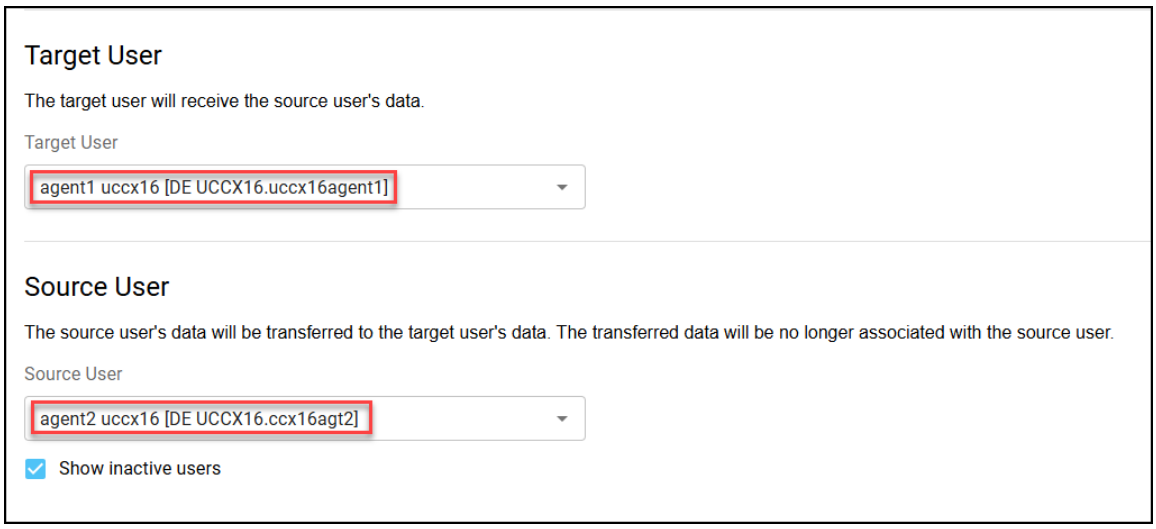
Upravljanje aplikacijama > globalna konfiguracija korisnika > > prenos korisničkih podataka

Procedure

Jedan korisnik: Prenos podataka od jednog korisnika do drugog korisnika

1. Izaberite **Single (Prenos podataka od jednog korisnika do drugog)**.
2. Izaberite korisnika sa **padajuće liste Ciljni korisnik** .
3. Izaberite korisnika sa **padajuće liste Izvorni korisnik** .
4. (Opciono) Izaberite Prikaži **neaktivne korisnike** čekboks ako je najmanje jedan od korisnika neaktivan.
5. Izaberite **Pokreni prenos**. Otvara se prozor za potvrdu.
6. Izaberite **Pokreni prenos** još jednom u prozoru za potvrdu. Proces prenosa može potrajati nekoliko minuta.

PRIMER



Želim da se podaci za Agenta KSNUMKS, izvornog korisnika, prenesu na Agenta KSNUMKS, ciljnog korisnika. Ja vodim

Prenos. Podaci Agenta 2 prenose se na podatke Agenta 1. Agent 1, sada ima sveže podatke sa računa Agenta 2.

Masovni korisnici: Preuzmite i uredite CSV datoteku za otpremanje

1. Izaberite **Bulk (Izvršite više prenosa podataka odjednom putem CSV otpremanja)**.
2. Kliknite na dugme **Pokreni novi masovni prenos** podataka.
3. Izaberite vezu, **Kliknite ovde da biste preuzeli izvoz svih korisnika**. Webex VFO izvozi CSV datoteku pod nazivom "ljudi" po defaultu u vaš sistem.
4. Pronađite i otvorite datoteku. Ova datoteka je lista svih korisnika na vašem Webex VFO nalogu stanara. Samo prve dve kolone, "Od korisničkog ID-a" i "Do korisničkog ID-a", razmatraju se u procesu masovnog prenosa podataka. Ne pravite izmene u bilo kojoj drugoj koloni u fajlu.
5. Identifikujte čije podatke želite da prenesete u kolonu **Od korisničkog ID-a** . Ovo su vaši izvorni korisnici. Ne pravite nikakve izmene u brojevima u ovoj koloni.

   PRIMER Odlučujem da želim da prenesem podatke od Džona Smita i Džejmsa Andersona.

	A	B	C	D	E
1	From User ID	To User ID	Email	First Name	Last Name
2	19		simagent1@rnd.ld	John	Smith
3	20		simagent2@rnd.ld	James	Anderson
4	21		simagent3@rnd.ld	Jenny	Andrews
5	22		simagent4@rnd.ld	Sam	Rodgers
6	23		simagent5@rnd.ld	Sim	Lee

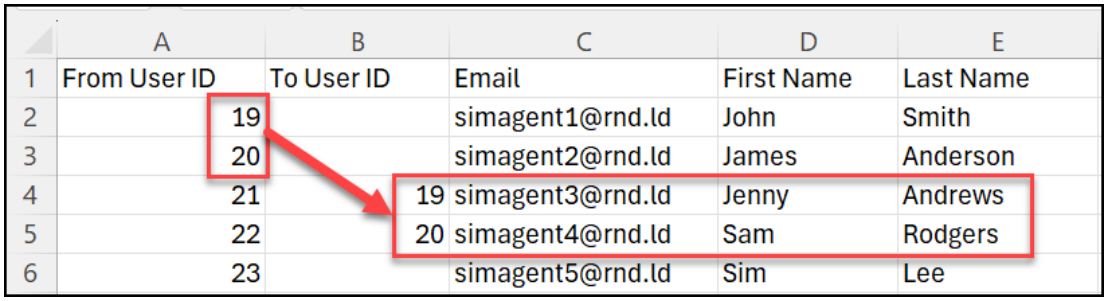
	Od korisničkog ID-a	Ime
Primer 1	19	Džon Smit
Primer 2	20	Džejms Anderson

6. Identifikujte korisnike kojima želite da se podaci prenesu. Ovi ljudi će biti vaši ciljni korisnici. Kopirajte **Od korisničkog ID-a** izvornih korisnika, a zatim nalepite njihove Od korisničkih ID-ova ispod **kolone To User ID** za predviđene ciljne korisnike.

	Od	Ime (Od ID	Na ID	Ime (Korisniku ID)

Primer 1	19	Džon Smit	19	Dženi Endrjus
Primer 2	20	Džejms Anderson	20	Sem Rodžers

PRIMER Želim da se podaci Džona Smita prenesu na Jenni Andrevs. John Smith's **From User ID** je **19**; dakle, ja unosim **19** u Jenni Anderson's **To User ID** ćeliji. Takođe želim da se podaci Jamesa Andersona prenesu Samu Rodgersu. James Anderson's **From User ID** je **20**; stoga, ja unosim **20** u Sam Rodgers's **To User ID** ćeliji.



	A	B	C	D	E
1	From User ID	To User ID	Email	First Name	Last Name
2	19		simagent1@rnd.ld	John	Smith
3	20		simagent2@rnd.ld	James	Anderson
4	21	19	simagent3@rnd.ld	Jenny	Andrews
5	22	20	simagent4@rnd.ld	Sam	Rodgers
6	23		simagent5@rnd.ld	Sim	Lee

7. Sačuvajte izmene u CSV datoteku.

Otpremite i pregledajte CSV datoteku

1. Izaberite **Upload User Data Transfer File**. Otvara se prozor File Ekplorer.
2. U prozoru File Ekplorer pronađite CSV datoteku koju ste uredili i izaberite Otvori .
3. Odeljak **Pregled** je popunjen informacijama iz CSV datoteke. Pregledajte pregled kako biste bili sigurni da će svi izabrani korisnici biti ispravno prebačeni. Možete da promenite koliko redova se pojavljuje po stranici koristeći **Redovi po stranici** padajuće liste, a možete kliknuti kroz više stranica koristeći ikone strelica na dnu tabele.

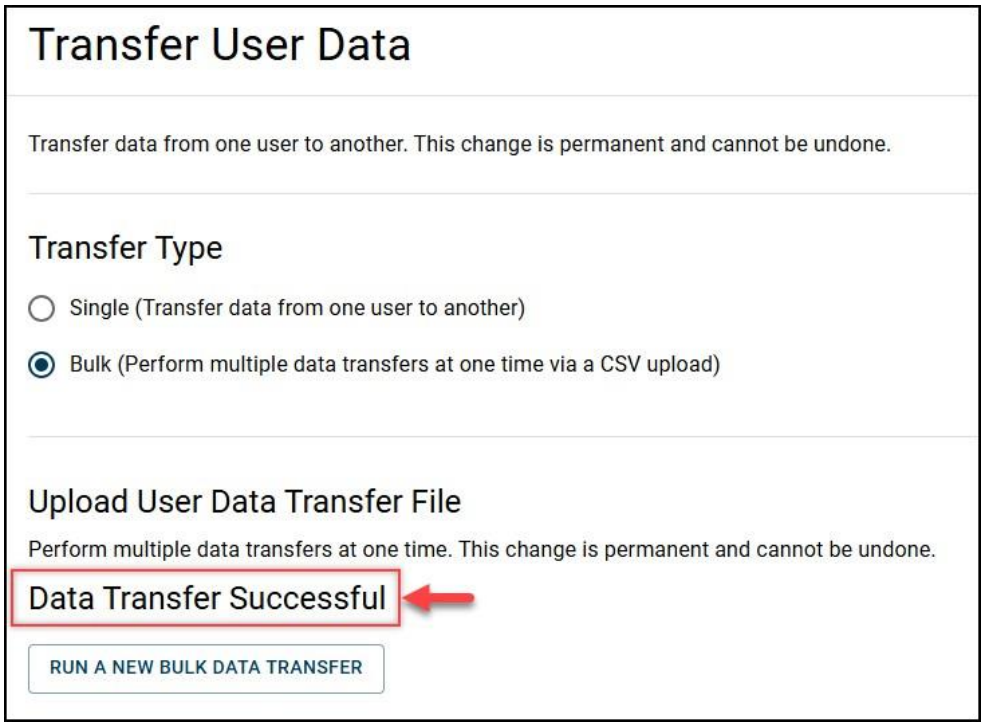
PRIMER Pregledavam i upoređujem informacije u pregledu sa podacima u CSV datoteci. Prvo potvrđujem da Jenny Andrews' (simagent3@rnd.ld) **From User ID,** koji je **21**, i **To User ID**, koji je **19** odgovaraju onome što vidim u odeljku za pregled. Zatim, potvrđujem da

Sam Rodgers (simagentKSNUMKSrnd.ld) **Od korisničkog ID-a**, koji je **KSNUMKS**, i **Za User ID**, koji je **KSNUMKS**, odgovara onome što vidim u odeljku za pregled.

	A	B	C	D	E
1	From User ID	To User ID	Email	First Name	Last Name
2	19		simagent1@rnd.ld	John	Smith
3	20		simagent2@rnd.ld	James	Anderson
4	21	19	simagent3@rnd.ld	Jenny	Andrews
5	22	20	simagent4@rnd.ld	Sam	Rodgers
6	23		simagent5@rnd.ld	Sim	Lee

rom User ID (source)				To User ID (target)			
rom User ID	ACD ID	ACD Server Name	Email	To User ID	ACD ID	ACD Server Name	Email
1	5025	DE UCCE 30	simagent3@rnd.ld	19	5023	DE UCCE 30	simagent1@rnd.ld
2	5026	DE UCCE 30	simagent4@rnd.ld	20	5024	DE UCCE 30	simagent2@rnd.ld

4. Popravite sve greške prisutne u tabeli pregleda pre pokretanja prenosa podataka.
5. Izaberite **Pokreni prenos**.
6. Izaberite **Pokreni prenos** još jednom u prozoru za potvrdu. Ovaj proces može potrajati nekoliko sati. Možete da se krećete na druge stranice ili se odjavite iz Webex VFO i vratite se kasnije.
7. Prenos **podataka Uspešan** poruka se pojavljuje kada je prenos završen.

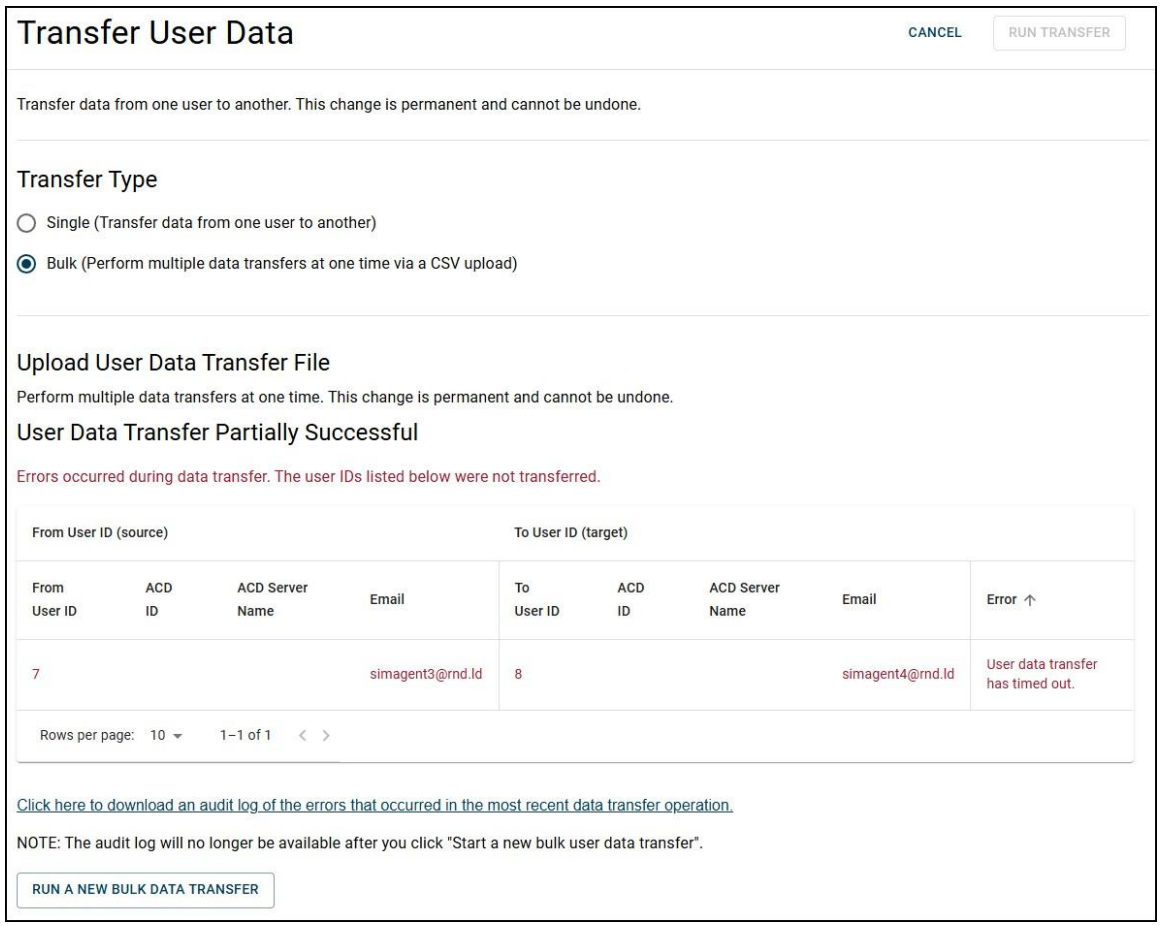


(Opciono) Popravite greške nakon masovnog prenosa podataka

Ako masovni prenos podataka ne uspe za jednog ili više korisnika, videćete poruku o grešci koja navodi sledeće.

"Došlo je do grešaka tokom prenosa podataka. Korisnički ID-ovi navedeni u nastavku

nisu preneti. " Pratite ovu proceduru u slučaju takve greške.



1. Obratite pažnju na korisnike koji imaju greške.

   NAJBOLJA PRAKSA Preuzmite datoteku dnevnika revizije klikom na link pod nazivom,Kliknite **ovde da biste preuzeli dnevnik revizije grešaka koje su se dogodile u najnovijoj operaciji** prenosa podataka. koji ima detaljne informacije o korisnicima koji imaju greške.

2. Pratite masovne korisnike: Preuzmite i uredite proceduru CSV upload datoteke za korisnike čiji podaci nisu preneti.

3. Pratite postupak Otpremanje i pregledajte CSV datoteku .

4. Nemojte ponovo pokrenuti spajanje na korisnicima čiji su podaci uspešno preneti. Samo ponovo pokrenite spajanje na korisnicima čiji podaci nisu prebačeni zbog grešaka.

Opisi polja

Polje	Opis
Single (Prenos podataka od jednog korisnika do drugog)	Prenos podataka od jednog korisnika do drugog korisnika.
Bulk (Izvršite više prenosa podataka odjednom putem CSV otpremanja)	Prenos podataka za više korisnika.
Jednom	
Ciljni korisnik	Korisnik čiji su podaci prepisani ili kombinovani.
Izvorni korisnik	Korisnik čiji podaci zamenjuje podatke ciljnog korisnika ili kombinuje sa Podaci ciljnog korisnika.
Prikaži neaktivne korisnike	Obezbeđuje da su aktivni i neaktivni korisnici uključeni u **izvornog korisnika** Padajuća lista.
Masovnog	
Kliknite ovde da biste preuzeli izvoz svih korisnika.	Veza koja podrazumevano otprema CSV datoteku pod nazivom "ljudi". Datoteka je lista svih korisnika u vašem Webex VFO stanaru.
Otpremite datoteku za prenos korisničkih podataka	Otvara prozor File Ekplorer za vas da izaberete i otpremite modifikovanu CSV datoteku.
Pokreni prenos	Pokreće proces prenosa. Proces prenosa radi u pozadini I može potrajati nekoliko sati.

Srodne teme

- O prenosu korisničkih podataka za QM i analitiku
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide - Saznajte više o Administrirajte stanara i Administrirajte Org. Dozvole za strukturu.
- Uvoz i izvoz korisnika za QM i Analitics - Naučite kako da uvezete ili izvozite korisnike.

1982

O prenosu korisničkih podataka za QM i analitiku

Kombinovanje i prepisivanje podataka

Stranica za prenos podataka vam omogućava da prenesete mnoge vrste QM i klasičnih WFM podataka. Podaci se kombinuju ili prepisuju u zavisnosti od vrste podataka koji se prenose.

Kombinuj — Ciljni korisnik će imati podatke i od ciljnog korisnika i od izvornog korisnika nakon što se izvrši prenos podataka.

Prepiši — Postojeći podaci ciljnog korisnika se brišu, a zatim se prepisuju podacima izvornog korisnika.

Podaci između dva korisnika se kombinuju, osim ako se to ne može uraditi. U tom slučaju, podaci iz izvornog korisnika zamenjuju podatke ciljnog korisnika.

U oba slučaja, podaci koji se prenose više ne pripadaju Izvornom korisniku nakon što je prenos završen.

> **PRIMER** Na primer, zahtevi korisničkog servera mogu se lako kombinovati. Međutim, rasporedi agenata ne mogu se kombinovati jer agenti mogu imati samo jedan raspored. Zbog toga se rasporedi prepisuju
> Jer se ne mogu kombinovati.

Koji podaci se prenose

Tipovi podataka o upravljanju kvalitetom

Sledeći tipovi QM podataka su kombinovani .

- Prijava Država
- Snimanje API komande
- CCR
- Evaluacije - odobravač i evaluator
- Komentari za evaluaciju
- Kontakt Cilj
- Kontakt Cilj Osoba
- Kontakt Cilj Napredak
- Datoteka za skladištenje
- Arhiva Revizija
- VFO Audit Događaji

Klasični tipovi WFM podataka

Sledeći klasični tipovi podataka WFM-a su kombinovani .

- Zahtevi za poruke korisnika
- Zahtev za poruke korisnika Komentari
- Zahtevi korisničkog servera
- Upozorenja (zastarelo)
- Pregledi
- Uslovi toka posla

Sledeći tipovi podataka su prepisani .

- Akumulirani sati odmora
- Mapiranje veština
- Agent dodeljen izuzeci
- Raspored agenata
- Projekte
- Agenti Radne smene
- Podaci o produktivnosti agenta / servisa (interval / dan / nedelja / mesec / godina)
- Podaci o produktivnosti agenta
- Agent Offline ActivitiHours
- Agent Grupa Dan Alokacije
- Istorijske aktivnosti agenta
- Radno vreme agenta
- Agent u realnom vremenu Države
- Dinamički raspored
- Dinamička promena rasporeda
- Parametri događaja dinamičkog rasporeda

- Multiskill Mappings
- Mapiranje stanja rada
- Mapiranje plana odmora

Srodne teme

- Prenesite korisničke podatke za QM i analitiku
- Kreirajte i uređujte korisnike za QM, analitiku i uvid
- Uvoz i izvoz korisnika za QM i analitiku

Upravljanje hoteling korisnicima za QM i analitiku

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 timovima za QM i analitiku

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.

1986

Polje	Opis
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 najnovije deaktivacije timskog zapisa. 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).

Polje	Opis
	Ako promenite profil skladištenja za tim, novi snimci se čuvaju u novom profilu za skladištenje, ali postojeći snimci ostaju u originalnom profilu za skladištenje.

Srodne teme

- Konfigurišite organizacionu strukturu za WFM—Kreirajte timove za novi WFM

Uvoz i izvoz timova za QM i analitiku

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 rezultirajućem CSV-u

Zaglavlje kolone	Opis
	Datoteke. 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. 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.

Upravljajte grupama za QM i analitiku

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 čiji je deo ova grupa.
Izaberite grupu	Izaberite postojeću grupu. Lista prikazuje aktivne grupe po defaultu.
Prikaži neaktivne grupe	Izaberite ovo polje za potvrdu da biste prikazali i aktivne i neaktivne grupe u polje Izaberi grupu. "Neaktivan" se pojavljuje pored neaktivnih grupa na listi grupa. Kada 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.

Srodne teme

- Konfigurišite organizacionu strukturu za WFM—Kreirajte kolekcije timova (nazvane "sajtovi" u Novom WFM-u) za Novi WFM

Uvoz i izvoz grupa za QM i analitiku

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 korisničkim profilima za QM i analitiku

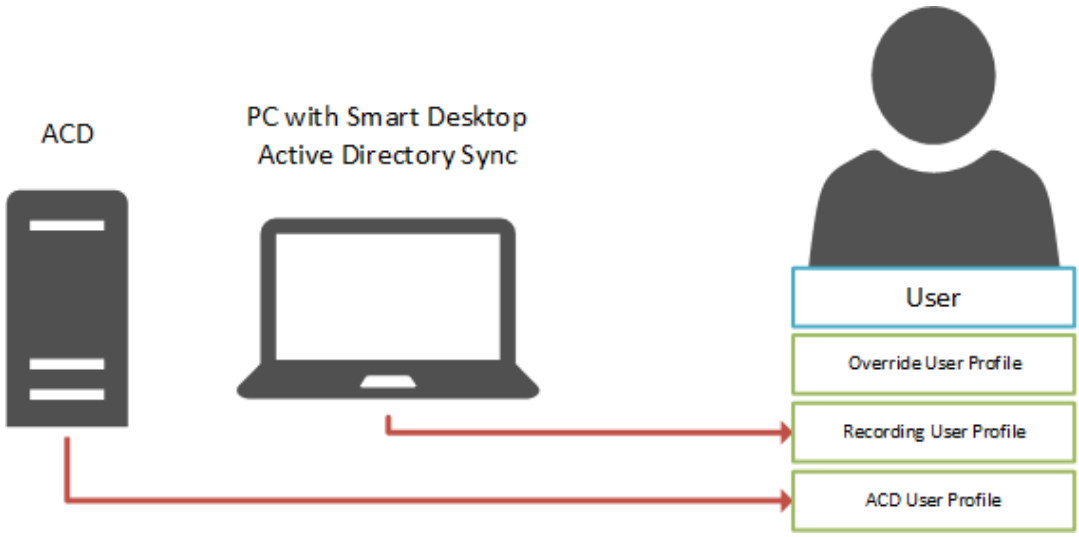
Korisnički profili sadrže nekoliko polja (uključujući ime, prezime i spoljni ID) koji sumiraju identitet korisnika u spoljnim izvorima kao što su ACD, računar sa Smart Desktop, ili Active Directori. Kada se Webex VFO korisnik doda iz spoljnog izvora, Webex VFO bira vrednosti iz ovih polja i prenosi taj 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 (pogledajte Spajanje korisnika za QM i Analitiku).

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 za QM i analitiku.

- Ažurirate postojećeg korisnika putem uvoza korisnika.

Korisnik ne može imati samo profil korisnika za premostiti.

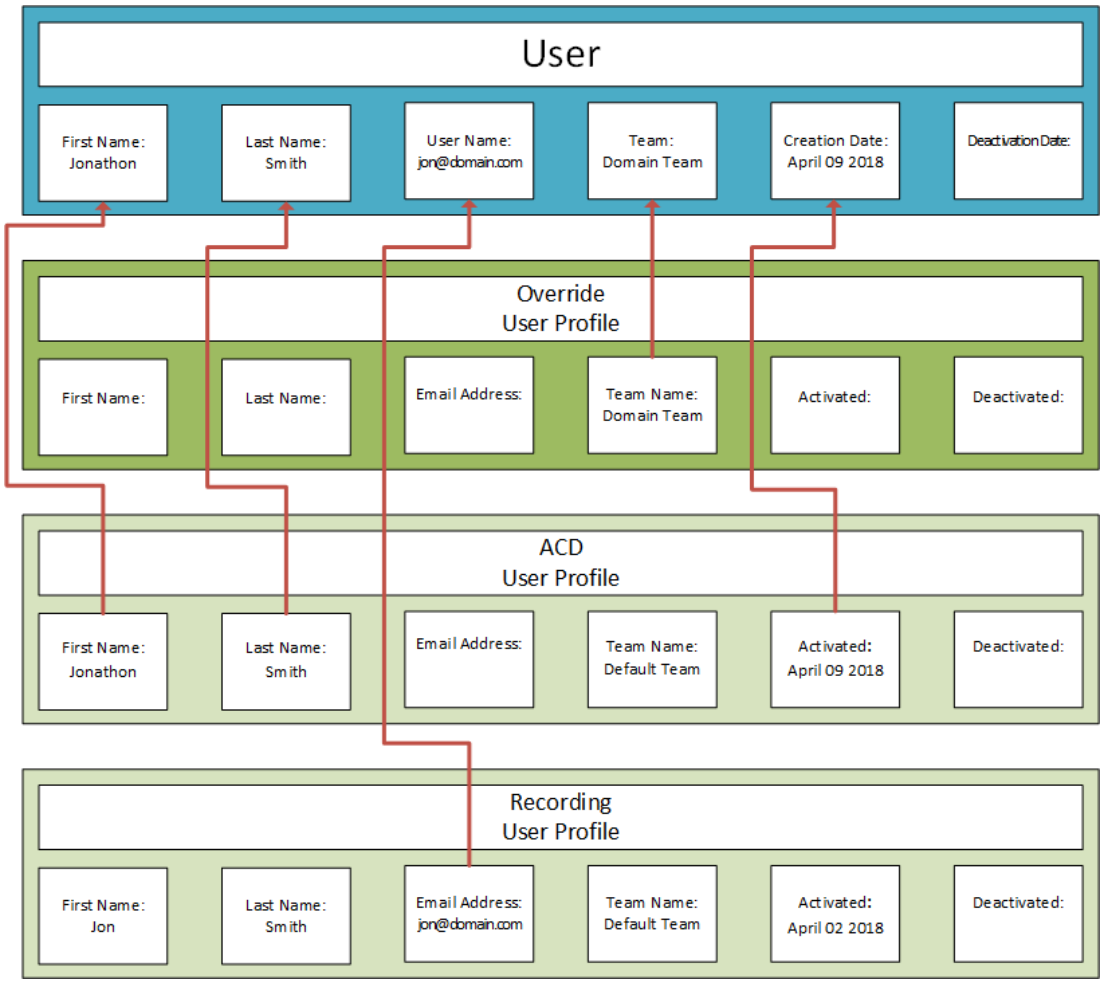
1994

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.

Upravljajte pogledima za QM

Pogled kontroliše obim pristupa koji korisnik ima u QM-u.

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 za QM, analitiku i uvide.

Entitet može biti uključen u više prikaza, a korisniku se može dodijeliti više prikaza.

Opisi polja

Koristite stranicu Pogledi da biste kreirali, uređivali i brisali QM prikaze. Polja na stranici Pregledi su opisana u nastavku.

1998

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). ▪ 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.

Upravljajte korisnicima u WFM i QM/Analitics

Ako imate WFM i QM / Analitics, administrator mora ručno upravljati korisnicima. Ne postoji automatska sinhronizacija korisnika između ovih aplikacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Ljudi > Dodajte nove zaposlene
- Imate dozvolu za ljude > može da promeni i sačuva
- Definisana je poslovna hijerarhija sa sajtovima i timovima.
- Veštine se stvaraju.

- Spoljne prijave su dostupne putem ACD integracije.
- Ugovori, rasporedi ugovora i procenti sa skraćenim radnim vremenom kreirani su kako bi se definisalo radno vreme agenata.
- Stvara se torba za smene.
- Da biste odobrili zahteve za odsustvo na osnovu budžetskog dodatka ili koristili modul Budžeti za kreiranje budžeta za osoblje, mora se kreirati budžetska grupa.
- Uloge su stvorene.
- Kreira se skup kontrole toka posla.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Korisnici

Veb > ljudi

Klijent > ljudi

Procedure

Kreiraj korisnika

U upravljanju aplikacijama:

Ako nema sinhronizacije sa ACD i Webex VFO, popunite sledeće korake:

1. Idite na **Upravljanje** aplikacijama> **Korisnička konfiguracija** > **korisnici**.
2. Izaberite Kreiraj **novog korisnika**.
3. Unesite **ime** i **prezime**.
4. U polje Korisničko **ime** unesite adresu e-pošte. Ažurirajte **polja Team**, **Associated Groups and Teams**, andQM **Vievs** , ako je potrebno.

   > **VAŽNO** - Kada unesete adresu e-pošte kao prijavu u Cisco WFM, e-pošta se odmah aktivira i šalje korisniku. Pomoću ove e-pošte, korisnik može da kreira lozinku i Prijaviti se. Stoga, ne unosite adrese e-pošte agenata dok ne budete spremni za agente da se prijavite.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Nakon što se korisnik automatski sinhronizuje sa ACD i Webex VFO, popunite sledeće korake:

1. Idite na **Upravljanje** aplikacijama> **Korisnička konfiguracija** > **korisnici**.
2. Izaberite **Uredi postojećeg korisnika**.
3. Potvrdite **ime** i **prezime**.
4. U polje Korisničko **ime** unesite adresu e-pošte. Ažurirajte **polja Team**, **Associated Groups and Teams**, andQM **Vievs** , ako je potrebno.

   > **VAŽNO** - Kada unesete adresu e-pošte kao prijavu u Cisco WFM, e-pošta se odmah aktivira i šalje korisniku. Pomoću ove e-pošte, korisnik može da kreira lozinku i Prijaviti se. Stoga, ne unosite adrese e-pošte agenata dok ne budete spremni za agente da se prijavite. Adresa e-pošte korisnika mora biti važeća i konfigurisana na vašem SMTP-u 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.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

U WFM veb alatima

1. Idite na **Ljudi**, kliknite na dugme **Dodaj nove zaposlene**, a zatim kliknite na dugme **Dodaj novog zaposlenog**.
2. Unesite **ime** i **prezime**.
3. Unesite **adresu** e-pošte.
4. Unesite broj **zaposlenja**. Broj zaposlenja je jedinstven za svakog korisnika i može se pretraživati u WFM-u. Takođe se može dodati u opis agenta, koji će biti prikazan zajedno sa imenom agenta kada su navedeni u, na primer, izveštajima i rasporedima.
5. Unesite **datum** početka.
6. Unesite prijavljivanje **identiteta**. Prijava identiteta se koristi za proveru identiteta. Unesite ID iz spoljnog sistema za proveru identiteta. ID mora biti jedinstven za svakog agenta.
7. Izaberite odgovarajuće **uloge**.
8. Izaberite **skup** kontrole toka posla za agenta. Skup kontrole toka posla definiše, na primer, koliko daleko unapred agent može da vidi svoj raspored, za koji period mogu da šalju zahteve za odsustvo ili zahteve za trgovinu i unesu svoje preferencije o tome kako da rade.

9. Izaberite dan u nedelji na koji **počinje radna nedelja** da biste definisali period koji se smatra nedeljom. To utiče na to za koji period se potvrđuju pravila ugovora. Ova pravila kontrolišu nedeljni odmor, maksimalno nedeljno radno vreme i minimalno nedeljno radno vreme. Radna **nedelja počinje na** podešavanju takođe utiče na podešavanja optimizacije slobodnog dana koja kontrolišu broj slobodnih dana nedeljno i slobodan dan smeštaj vikendom. Dva poslednja dana radne nedelje su implicitno definisana kao vikend dana. Na primer, ako je prvi radni dan u nedelji za agenta obično ponedeljak, izaberite ponedeljak u **meniju Radna nedelja počinje na** . To znači da je vikend subota i nedelja.
10. Izaberite vremensku zonu za agenta. Vremenska zona agenta kontroliše kako oni vide stvari kao što su smene i osoblje. U nekim oblastima proizvoda, vremena su uvek prikazana prema vremenskoj zoni agenta. U drugim oblastima, moguće je odabrati vremensku zonu gledanja.
11. Ako je potrebno, uključite **dugme Zaposleni koji će biti zakazan** i popunite polja.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Povežite eksterni prijavljivanje na osobu

U WFM klijentu

Pre nego što završite dole navedene procedure, uverite se da su timovi i ugovori postavljeni. Nakon prvog kontakta agenta, morate sačekati preko noći da se pojavi spoljna prijava. Nakon što ACD zabeleži prvi poziv korisnika, izvršite sledeće korake:

1. Idite na **Ljudi**, proširite sajt, proširite tim i dvaput kliknite na agenta.
2. Kliknite na karticu **Period** osobe.
3. Izaberite postojeći period osobe ili kliknite na **Novi** padajuću listu i izaberite **Nova osoba Period**. Ako kreirate novu osobu period, uverite se da ste dodali **datum**.
4. Kliknite na **polje Spoljna prijava** za agenta, kliknite na **karticu Spoljna prijava** sa desne strane, a zatim izaberite polja za potvrdu za spoljne prijave da biste se povezali sa ovim agentom. Izabrane spoljne prijave su navedene u **koloni Spoljna prijava** .

> **NAPOMENA** Spoljne prijave se koriste za povezivanje statistike iz spoljnih sistema, kao što su CTI, sa agentima. Spoljne prijave se automatski popunjavaju iz spoljnog sistema svake noći. Jedan Agent može imati nekoliko eksternih prijavljivanja za povezivanje podataka iz različitih spoljnih sistema. Nekoliko agenata može da deli jednu spoljnu prijavu. Deljenje eksterne prijave se generalno ne preporučuje, jer to onemogućava pregled statistike po agentu.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Ažuriranje adrese e-pošte

U upravljanju aplikacijama

1. Idite na **Upravljanje** aplikacijama> **Korisnička konfiguracija** > **korisnici**.
2. Izaberite **Uredi postojećeg korisnika**.
3. U polju Izaberi **korisnika** , ažurirajte ime i prezime, ako je potrebno.
4. U polju Korisničko **ime** ažurirajte adresu e-pošte.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Ako je korisnik već povezan sa WFM korisnikom (drugim rečima, e-mail Webex VFO korisnika, pre ažuriranja, odgovara prijavljivanju WFM korisnika), kada se adresa e-pošte korisnika ažurira u
Upravljanje aplikacijama, Upravljanje aplikacijama će sinhronizovati prijavu identiteta korisnika u WFM-u.

U WFM veb alatima

1. Idi na **ljude**.
2. Potražite agenta.
3. Kliknite na dugme **Prikaz** za agenta.
4. Kliknite na **Edit** simbol desno od **Osnovne informacije**.
5. Ažurirajte **adresu** e-pošte.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Deaktivirajte korisnika

U upravljanju aplikacijama

1. Idite na **Upravljanje** aplikacijama> **Korisnička konfiguracija** > **korisnici**.
2. Izaberite **Uredi postojećeg korisnika**.
3. U polju Izaberi **korisnika** , potražite ime i prezime.
4. Da biste deaktivirali korisnika, idite u **odeljak Aktiviraj** i poništite **polje za potvrdu Aktiviraj ovog korisnika** .
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

U WFM veb alatima

1. Idi na **ljude**.
2. Potražite agenta, a zatim izaberite agenta.
3. Kliknite na dugme **Akcije** , a zatim izaberite Podesite **datum** odlaska.
4. Izaberite datum odlaska.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Proverite spremnost za prelazak sa Cisco Teleopti WFM na novi Cisco WFM

Možete pokrenuti proces spremnosti za tranziciju koji proverava da li su svi vaši korisnički detalji tačni za prelazak korisnika sa Cisco Teleopti WFM-a na novi Cisco WFM, tako da vaši korisnici i dalje mogu da se prijave nakon tranzicije.

> **NAPOMENA** : Ova funkcija nije podrazumevano omogućena i dostupna je samo kao deo prelaska sa Cisco Teleopti WFM-a na novi WFM.

Preduslovi

- Imate dozvolu za ljude.

Lokacija stranice

Klijent > Ljudi

Veb > Ljudi

Procedure

Proverite spremnost za tranziciju

1. U WFM klijentu otvorite tim.
2. Uverite se da postoji adresa e-pošte u polju Appl **. ime** za prijavljivanje ili **polje za prijavljivanje** .
3. U WFM veb alatkama, u alatu Ljudi , kliknite na dugme **Provera spremnosti** za tranziciju.
4. U prozoru **Validate Transition Readiness** izaberite opciju KSNUMKS ili opciju KSNUMKS, a zatim unesite jedno ili više imena domena.

5. Kliknite na dugme **Pokreni**. Sve greške se pojavljuju u rezultatima u tabeli. Za opciju 1, uverite se da postoji adresa e-pošte u **Appl. logon name** kolona. Za opciju 2, uverite se da postoji adresa e-pošte u **koloni Prijavite se** . Ako koristite obe opcije u vašoj organizaciji, morate proveriti obe kolone za greške.

Srodne teme

- Pregled WFM prenosa podataka
- Podaci o prelasku sa klasičnog Cisco WFM-a na novi Cisco WFM

Pronađite, sortirajte i filtrirajte WFM agente i korisnike

Pronađite agente ili korisnike za koje želite da izmenite postavke pomoću **funkcije Pronađi** . Ovo je korisno za pronalaženje agenata ako niste sigurni u kojem timu rade. Takođe vam može pomoći da pronađete agente koji su napustili organizaciju. Ovo funkcioniše sve dok datum odlaska agenata nije tako davno, tako da su njihovi podaci pseudonimizovani ili izbrisani na osnovu postavki čišćenja baze podataka.

Agenti ili korisnici koje otvorite u modulu Ljudi mogu se sortirati i filtrirati, kako bi se podaci lakše radili.

Ako ste otvorili mnogo agenata ili korisnika, koristite funkciju **Pronađi** u modulu Ljudi da biste pronašli određene detalje.

Preduslovi

- Imate dozvolu za ljude.

Lokacija stranice

Klijent > ljudi

Procedure

Pronađi agente ili korisnike

1. U Ljudi na glavnom portalu kliknite na dugme **Pronađi** u odeljku **Akcije** .
2. Unesite kriterijume pretrage u tekstualno polje. To može biti, na primer, deo imena, broj zaposlenja ili informacije u polju za belešku.

3. Da biste ograničili rezultate pretrage, izaberite polje za pretraživanje u padajućem meniju.
4. Da biste pronašli osobu koja je napustila organizaciju, izaberite datum kada znate da je ta osoba još uvek zaposlena.
5. Kliknite na dugme Pretraga sa lupom.
6. Maksimalno 10 agenti su prikazani u isto vreme. Kliknite na dugme **Sledeći** da biste pregledali rezultate.
7. Izaberite agente koje želite otvoriti u modulu Ljudi. Da biste izabrali više od jednog agenta ili korisnika, pritisnite Ctrl Ključ i kliknite da biste izabrali.
8. Kliknite na dugme **Otvori**.

Pronađi informacije za agente ili korisnike

Pronađite informacije za agente ili korisnike koje imate otvorene u modulu Ljudi.

1. Izaberite karticu u kojoj želite da pretražujete.
2. Kliknite na dugme **Pronađi**.
3. Unesite kriterijume za pretragu u polje Pronađi **šta** .
4. Da biste uradili detaljniju pretragu, kliknite na dugme **Opcije**.
   - Izaberite da biste pretražili celu tabelu ili samo **izabranu**kolonu.
   - Izaberite **Match case** da bi pretraga bila osjetljiva na velika i mala slova.
   - Izaberite **Match celu ćeliju** da biste predstavili samo tačne utakmice u rezultatu pretrage.
5. Kliknite na Pronađi **sve** da biste prikazali sve utakmice ili kliknite na **Pronađi pored** da biste izabrali sledeću utakmicu u tabeli.

Sortiraj agente ili korisnike

Po defaultu, agenti ili korisnici su sortirani na osnovu njihovog prezimena. Izaberite da sortirate po drugim kolonama.

1. Izaberite zaglavlje kolone za kolonu za sortiranje.
2. Kliknite **Sortiraj** i izaberite da sortirate kolonu uzlazno ili silazno.

Filter agenti

1. Kliknite na dugme **Filter**.
2. Izaberite karticu za filtriranje, ili karticu **Poslovna hijerarhija** ili karticu stranice grupe, kao što je **Ugovor** ili **Veљtina**.

3. Izaberite polja za potvrdu za sajtove, timove, grupe ili pojedinačne agente ili korisnike.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Srodne teme

- Kreirajte grupne stranice za filtriranje agenata u WFM-u

Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika

Dodajte korisnike u WFM definisanjem detalja kao što su ime, prijava i uloge u modulu Ljudi.

Korisnici imaju dozvole za korišćenje WFM-a, ali obično nisu deo bilo kog tima i nisu zakazani u WFM-u. Korisnici mogu biti, na primer, prognostičari, planeri ili poslovni administratori.

Korisnici se nalaze u fascikli **Korisnik** na **kartici Poslovna hijerarhija** u modulu Ljudi. Otvorite korisnika u modulu Ljudi da biste uredili detalje.

> **NAPOMENA** - Rukovanje prijavama i ulogama u alatu Ljudi na vebu. Pogledajte Upravljanje pristupom korisnicima i agentimaWFM-a. Glavni razlog je taj što su sve promene imena i uloga za prijavljivanje u alatu Ljudi na vebu prijavljene u Opštem tragu revizije. To vam daje mogućnost da vidite sve promene i vidite kada su napravljene i od koga. Držite broj korisnika koji mogu da promene prijavljivanje ili uloge u modulu Ljudi u Vindovs klijentu na minimum. Dozvola koja kontroliše taj pristup je dozvola People > Modify ime i lozinku.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi i osnovne dozvole Dodaj osobu i Može da promeni i sačuva.
- Da biste dodali prijavljivanje aplikacije, morate imati dozvolu Ljudi > Izmena imena i lozinke.
- Uloge su stvorene.

Lokacija stranice

Kartica Klijent > Ljudi > Opšte

Procedure

Dodajte novog korisnika

Kada dodate korisnika, Opšte kartica je jedina kartica koju treba da popunite.

1. Dodajte red da biste uneli detalje za novu osobu na jedan od ova dva načina.
    - Otvorite Ljudi za tim ili sajt, izaberite karticu Opšte i kliknite na dugme Novo.
    - U Ljudi na glavnom portalu kliknite na dugme Dodaj osobu.
2. Unesite ime **i** prezime **korisnika**.
3. Unesite njihovu **adresu e-pošte** koja će se koristiti za obaveštenja putem e-pošte.

    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.
4. Unesite njihov **broj** zaposlenja. Broj zaposlenja se može pretraživati u WFM-u.
5. Dodajte napomenu **da biste pružili** dodatne informacije.
6. Unesite prijavu .

    Prijava se koristi za proveru identiteta. Unesite ID iz spoljnog sistema za proveru identiteta. ID mora biti jedinstven za svakog korisnika.

    VAŽNO - Kada unesete adresu e-pošte kao **prijavu** u Cisco WFM-u, e-pošta se odmah aktivira i šalje korisniku. Pomoću ove e-pošte korisnik može kreirati lozinku i prijaviti se. Stoga, ne unosite adrese e-pošte korisnika dok ne budete spremni za agente da se prijave.
7. Ako koristite proveru identiteta **aplikacije, unesite lozinku**.
8. Uverite se da je izabran redak korisnika, a zatim izaberite polja za potvrdu za **Uloge** da dodate na listi sa desne strane. Izabrane uloge su navedene u koloni Uloga **korisnika** .
9. Izaberite **jezik** za ovog korisnika. Izaberite određeni jezik ili izaberite **Podrazumevani** računar. Podrazumevani računar koristi podešavanja jezika na računaru korisnika. Ako izabrani jezik nije dostupan u WFM-u, prikazuje se engleski.

    NAPOMENA Jezik kalendara, na primer nazivi meseci i dana u nedelji, kontroliše se podešavanjem **Format** .

10. Izaberite **Format** za ovog korisnika. Format kontroliše kako se vremena i datumi prikazuju u WFM-u. Zasnovan je na Microsoft standardima. Izaberite određeni format ili izaberite **Podrazumevani** računar. Podrazumevani računar koristi podešavanja formata na računaru korisnika.
11. Izaberite vremensku zonu za ovog korisnika. Vremenska zona korisnika kontroliše kako oni vide stvari kao što su smene i osoblje. U nekim oblastima proizvoda, vremena su uvek prikazana prema vremenskoj zoni korisnika. U drugim oblastima moguće je odabrati vremensku zonu gledanja. Vremenska zona je u UTC formatu.
12. Definišite koji dan u nedelji **počinje radna nedelja**. Ovo definiše šta se smatra nedelju dana i utiče na koji period se izračunava nedeljni odmor. Poslednja dva dana radne nedelje smatraju se vikendom, što utiče na to kako su slobodni dani zakazani vikendom tokom optimizacije rasporeda.
13. Izaberite **skup** kontrole toka posla za ovog korisnika. Skup kontrole toka posla je potreban samo za korisnike koji treba da pregledaju rasporede i koji nemaju dozvole za pregled neobjavljenih rasporeda. Ovo je uobičajeno za vođe timova.
14. Sve kolone između kolone skupa kontrola toka posla i kolone Datum **odlaska** se dodaju kao opcionalne kolone. Popunite ih u skladu sa procesom definisanim od strane vaše organizacije.
15. Ostavite **polje Leaving date** prazno za sada. Postavlja se kada je korisnik podneo ostavku. Datum odlaska je poslednji radni dan zaposlenja. Pogledajte Okončanje zaposlenja za WFM za više informacija.
16. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite detalje za postojećeg korisnika

1. U Ljudi u glavnom portalu, otvorite **folder Korisnik** .
2. Dvaput kliknite na korisnika da biste otvorili Osobe i uredili detalje za tog korisnika.
3. Izmenite detalje u skladu sa opisima u gornjoj proceduri.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Uvoz novih zaposlenih za WFM
- Upravljajte WFM korisničkim i agentskim pristupom

- Kreirajte i uređujte korisnike za QM, Analitiku i Uvide—Dodajte i ažurirajte korisnike za ostatak Webex WFO paketa
- Konfigurišite QM globalna podešavanja—Konfigurišite Webex WFO za prikaz kontakata u vremenskoj zoni korisnika

Dodajte ili uredite WFM agente ručno

Unesite potrebne informacije u modul Ljudi da biste zakazali nove agente. Postoje tri obavezne kartice; karticu Opšte, karticu Periodi lica i karticu Periodi rasporeda. Samo kartica Opšte je obavezna kada dodate nove korisnike koji nisu zakazani u WFM-u. Pogledajte Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika

Ova tema opisuje kako da dodate novog agenta i unesete osnovne informacije na kartici Opšte. Zatim nastavite da dodate period osobe i period rasporeda za agenta. Pogledajte teme Upravljanje pravilima rada WFM agenta i Upravljanje periodima rasporeda .

Kada ručno dodate novog agenta, često je korisno kopirati informacije od postojećeg agenta koji radi na sličan način. Otvorite, na primer, tim u kojem agent planira da radi kada dodate novog agenta. Kopirajte relevantne informacije od jednog od drugih agenata novom agentu.

Moguće je kopirati informacije kao što su imena i adrese e-pošte iz, na primer, Ekcel dokumenta u polja u Ljudima. Da biste kopirali informacije iz lokalnih izvora na ljude kada koristite Vindovs Virtual Desktop za pristup Vindovs klijentu, morate koristiti Ctrl + C i Ctrl + V za kopiranje i lepljenje. Takođe morate da pritisnete Ctrl+V pre nego što počnete da kopirate sadržaj iz vašeg lokalnog izvora.

Da biste dodali mnogo novih agenata odjednom, koristite uvoz novih zaposlenih. Pogledajte Uvoz novih zaposlenih za WFM.

> **NAPOMENA** - Rukovanje prijavama i ulogama u alatu Ljudi na vebu. Pogledajte Upravljanje pristupom korisnicima i agentimaWFM-a. Glavni razlog je taj što su sve promene imena i uloga za prijavljivanje u alatu Ljudi na vebu prijavljene u Opštem tragu revizije. To vam daje mogućnost da pratite sve promene i vidite kada su napravljene i od koga. Držite broj korisnika koji mogu da promene prijavljivanje ili uloge u modulu Ljudi u Vindovs klijentu na minimum. Dozvola koja kontroliše taj pristup je dozvola People > Modify ime i lozinku.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi i osnovne dozvole Dodaj osobu i Može da promeni i sačuva.
- Da biste dodali prijavljivanje aplikacija, morate imati dozvolu People > Modify ime i lozinku.

- Uloge su stvorene.
- Kreira se skup kontrole toka posla.

Lokacija stranice

Kartica Klijent > Ljudi > Opšte

Procedure

Dodajte novog agenta

Kada dodate agenta, počnite sa unosom informacija na kartici Opšte.

1. Dodajte red da biste uneli detalje za novog agenta na jedan od ova dva načina.
   - Otvorite Ljudi za tim ili sajt, izaberite karticu Opšte i kliknite na dugme **Novo**.
   - U Ljudi na glavnom portalu kliknite na dugme **Dodaj osobu**.
2. Unesite ime **i** prezime **agenta**.
3. Unesite njihovu **adresu e-pošte** .

   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.
4. Unesite njihov **broj** zaposlenja. Broj zaposlenja se može pretraživati u WFM-u. Takođe se može dodati u opis agenta, koji će biti prikazan zajedno sa imenom agenta kada su agenti navedeni u, na primer, izveštajima i rasporedima.
5. Dodajte napomenu **da biste pružili** dodatne informacije. Vrednosti u ovim beleškama su osnova za **Napomena** grupa strana, koja se može koristiti za filtriranje agenata.
6. Unesite prijavu .

   Prijava se koristi za proveru identiteta. Unesite ID iz spoljnog sistema za proveru identiteta. ID mora biti jedinstven za svakog agenta.

> **VAŽNO** - Kada unesete adresu e-pošte kao **prijavu** u Cisco WFM-u, e-pošta se odmah aktivira i šalje korisniku. Pomoću ove e-pošte korisnik može kreirati lozinku i prijaviti se. Stoga, ne unosite adrese e-pošte agenata dok ne budete spremni za agente da se prijavite.

7. Ako koristite proveru identiteta **aplikacije, unesite lozinku**.
8. Uverite se da je izabran red agenta, a zatim izaberite polja za potvrdu za **Uloge koje treba** dodati na listu sa desne strane. Izabrane uloge su navedene u **koloni Uloga** .
9. Izaberite jezik **za ovog agenta** . Izaberite određeni jezik ili izaberite **Podrazumevani** računar. Podrazumevani računar koristi podešavanja jezika na računaru agenta. Ako izabrani jezik nije dostupan u WFM-u, prikazuje se engleski.

   > **NAPOMENA** Jezik kalendara, na primer nazivi meseci i dana u nedelji, kontroliše se podešavanjem **Format** .
10. Izaberite **Format** za ovog agenta. Format kontroliše kako se vremena i datumi prikazuju u WFM-u. Zasnovan je na Microsoft standardima. Izaberite određeni format ili izaberite **Podrazumevani** računar. Podrazumevani računar koristi postavke formata na računaru agenta.
11. Izaberite vremensku zonu **za ovog agenta** . Vremenska zona agenta kontroliše kako oni vide stvari kao što su smene i osoblje. U nekim oblastima proizvoda, vremena su uvek prikazana prema vremenskoj zoni agenta. U drugim oblastima moguće je odabrati vremensku zonu gledanja. Nakon što dodate agenta u WFM, preporučuje se da ne uređujete vremensku zonu agenta jer to može izazvati greške. Umesto toga, morate prekinuti agenta i kreirati novog agenta sa ispravnom vremenskom zonom.
12. Izaberite koji dan u nedelji **počinje radna nedelja** da biste definisali period koji se smatra nedeljom. To utiče na to za koji period se potvrđuju pravila ugovora. Ova pravila kontrolišu nedeljni odmor, maksimalno nedeljno radno vreme i minimalno nedeljno radno vreme. Radna **nedelja počinje na** podešavanju takođe utiče na podešavanja optimizacije slobodnog dana koja kontrolišu broj slobodnih dana nedeljno i slobodan dan smeštaj vikendom. Dva poslednja dana radne nedelje su implicitno definisana kao vikend dana.

    > **PRIMER** Ako je prvi radni dan u nedelji za agenta obično ponedeljak, izaberite ponedeljak u **meniju Radna nedelja počinje na meniju** . To znači da je vikend subota i nedelja.

13. Izaberite **skup kontrole** toka posla za ovog agenta. Skup kontrole toka posla definiše, na primer, koliko daleko unapred agent može da vidi svoj raspored, za koji period može da šalje zahteve za odsustvo ili zahteve za trgovinu i unese svoje preferencije o tome kako da rade.
14. Sve kolone između kolone skupa kontrola toka posla i kolone Datum **odlaska** se dodaju kao opcionalne kolone. Popunite ih u skladu sa procesom definisanim od strane vaše organizacije.
15. Ostavite **polje Leaving date** prazno za sada. Postavlja se kada je agent podneo ostavku. Datum odlaska je poslednji radni dan zaposlenja. Pogledajte Okončanje zaposlenja za WFM za više informacija.
16. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
17. Nastavite dodavanjem perioda osobe za novog agenta. Pogledajte Upravljanje pravilima rada WFM agenta.

Izmenite detalje za postojećeg agenta

NAPOMENA : Preporučuje se da ne menjate vremensku zonu agenta, jer to može izazvati greške. Umesto toga, morate prekinuti agenta i kreirati novog agenta sa ispravnom vremenskom zonom.

1. U Ljudi na glavnom portalu proširite tim agenta.
2. Dvaput kliknite na agenta da biste otvorili ljude za tog agenta. Da biste uredili mnoge agente, dvaput kliknite na sajt ili tim da biste otvorili sve agente na tom sajtu ili timu.
3. Izmenite detalje u skladu sa opisima u gornjoj proceduri.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika
- Uvoz novih zaposlenih za WFM
- Upravljajte pravilima rada WFM agenta
- Upravljajte periodima rasporeda
- Upravljajte ličnim računima za odsustva
- Dodelite rotacije agentima
- Dodelite obrasce dostupnosti agentima
- Upravljajte WFM korisničkim i agentskim pristupom

- Kreirajte i uređujte korisnike za QM, Analitiku i Uvide—Dodajte i ažurirajte korisnike za ostatak Webex WFO paketa
- Konfigurišite QM globalna podešavanja—Konfigurišite Webex WFO za prikaz kontakata u vremenskoj zoni korisnika

Premestite agenta u ulogu koja nije agent ili drugu poslovnu jedinicu

Možete koristiti WFM desktop klijent ili veb klijent da biste premestili agenta u ulogu koja nije agent kada dođe do promocije i više im nije potrebna licenca agenta. Za više informacija, pogledajte Kako funkcioniše WFM model licenciranja U veb klijentu, takođe možete premestiti agenta iz jedne poslovne jedinice u drugu poslovnu jedinicu.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > People ili dozvolu Klijent > Ljudi.

Lokacija stranice

WFM > ljudi

Procedure

Premestite agenta u ulogu koja nije agent ili novu poslovnu jedinicu u WFM desktop klijentu

1. Otvorite sajt ili tim u kojem agent trenutno postoji.
2. Kliknite Opšte i pronađite agenta.
3. U kolonu **Datum** odlaska unesite datum odlaska. Morate dodati datum odlaska juče ili ranije. Ako ne vidite kolonu Datum **odlaska** , pomerite se udesno.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. U **koloni Prijavite se izbrišite** adresu e-pošte korisnika.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
7. Kliknite na dugme **Novo** , a zatim unesite relevantne detalje. Na primer, ime, prezime i broj zaposlenja.

8. Da biste premestili agenta u novu poslovnu jedinicu, otvorite WFM desktop klijent u drugoj poslovnoj jedinici pre nego što pređete na sledeći korak. Ako ne želite da premestite agenta u novu poslovnu jedinicu, preskočite korak 8.
9. Da biste uneli ulogu u novoj poslovnoj jedinici ili da biste premestili agenta u ulogu koja nije agent, na **panelu Uloge** izaberite agenta, a zatim izaberite ulogu.
10. U **koloni Prijavi se** , unesite adresu e-pošte korisnika i kliknite na dugme **Sačuvaj**. Korisnik treba da bude u mogućnosti da se prijavi bez ponovnog aktiviranja ili resetovanja lozinke.

Premestite agenta u ulogu koja nije agent ili drugu poslovnu jedinicu u WFM veb klijentu

1. Izaberite agenta.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Podesite datum** odlaska.
3. Kliknite na Datum stupanja na snagu i izaberite datum. Morate dodati datum odlaska juče ili ranije.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Uverite se da je korisnik još uvek u **oknu Aktivna selekcija** , kliknite na **dugme Akcije**, i izaberite **Podesi prijavljivanje** identiteta.
6. Izbrišite adresu e-pošte i kliknite na dugme **Sačuvaj**.
7. Da biste premestili agenta u novu poslovnu jedinicu, otvorite WFM veb klijent u drugoj poslovnoj jedinici pre nego što pređete na sledeći korak. Ako ne želite da premestite agenta u novu poslovnu jedinicu, preskočite korak 7.
8. Da biste uneli ulogu u novoj poslovnoj jedinici ili da biste premestili agenta u ulogu koja nije agent, kliknite na dugme **Dodaj nove zaposlene**, kliknite na **dugme Dodaj novog zaposlenog**, a zatim unesite relevantne detalje. U **polje za prijavljivanje** identiteta unesite adresu e-pošte korisnika.

Uvoz novih zaposlenih za WFM

Koristite uvoz datoteka da biste dodali nove zaposlene. Uvoz datoteke ne može da se koristi za ažuriranje informacija o postojećim zaposlenima.

Validacija uvozne datoteke se vrši pre nego što pokrenete uvoz. Validacija naglašava sve potencijalne probleme u datoteci, na primer duplikata imena ili ime ugovora koji se ne može podudarati sa bilo kojim postojećim imenom ugovora.

Ako postoje upozorenja, pogođena polja su označena žutom bojom. Ako odlučite da prođete kroz uvoz, redovi sa upozorenjima se i dalje uvoze. Upozorenja se prikazuju, na primer, kada su i ime i prezime isti kao i za postojećeg korisnika ili kada je adresa e-pošte ista kao i za postojećeg korisnika.

Ako postoje greške, pogođena polja su označena crvenom bojom. Ako odlučite da prođete kroz uvoz bez podešavanja ovih vrednosti prvi, redovi sa greškama se ne uvoze. Greške se prikazuju, na primer, kada je broj zaposlenja isti kao i za postojećeg korisnika.

Za neke od parametara, podrazumevane vrednosti mogu biti podesene. Ove vrednosti se koriste kao rezervne vrednosti, ako nisu definisane u datoteci za uvoz. Pogledajte Postavljanje podrazumevanih vrednosti za uvoz zaposlenih u WFM-u za više informacija.

Uvoz novih zaposlenih prikazan je u izveštaju General Audit Trail.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Ljudi > Dodajte nove zaposlene.

Lokacija stranice

WFM > ljudi

Procedure

Uvoz novih zaposlenih

1. Pripremite datoteku za uvoz kako biste bili sigurni da ispunjava format datoteke za uvoz zaposlenih. Pogledajte Uvoz formata datoteke za zaposlene u WFM-u.
2. Kliknite na dugme **Dodaj nove zaposlene** i izaberite **Uvoz novih zaposlenih**.
3. Izaberite vremensku **zonu** da podesite za korisnike u uvozu. Vremenska zona je iz IANA baze podataka
4. Izaberite dan u nedelji za **Radna nedelja počinje**.
5. Ispustite datoteku za uvoz u oblasti na vrhu stranice.
6. Pregledajte sva upozorenja ili greške. Ako je potrebno, podesite datoteku i ponovo je otpremite.
7. Kliknite na dugme **Uvoz**.
8. Kliknite na dugme **OK.**

9. Poruka se prikazuje kada je uvoz završen. On određuje broj agenata koji su uspešno uvezeni, i ako je primenljivo, broj agenata koji se ne mogu uvesti zbog grešaka. Kliknite na dugme **OK**.

Pratite uvoz

Kada se uvoz završi, rezultat je prikazan u prikazu uvoza.

- Filtrirana tabela podrazumevano prikazuje sve redove sa greškama. Ovi redovi nisu uvezeni.
- Izaberite **polje za potvrdu Upozorenja** da biste prikazali sve redove sa upozorenjima.
- Izaberite **Uvezeno** polje za potvrdu da biste prikazali redove koji su uspešno uvezeni.

Srodne teme

- Podesite podrazumevane vrednosti za uvoz zaposlenih u WFM-u
- Uvoz formata datoteke za zaposlene u WFM-u
- Izveštaj o opštoj reviziji
- Uvoz i izvoz korisnika za QM i analitiku—Uvoz korisnika u ostatak Webex WFO paketa

Podesite podrazumevane vrednosti za uvoz zaposlenih u WFM-u

Podrazumevane vrednosti zaposlenih se koriste prilikom uvoza novih zaposlenih. Podrazumevane vrednosti su rezervne vrednosti. Oni se koriste ako nije definisana vrednost za te parametre u datoteci za uvoz. Vrednost za početni dan u nedelji može se podesiti samo u ovim podešavanjima, a ne u datoteci za uvoz.

Definisane podrazumevane vrednosti su prikazane u prikazu Uvoz novih zaposlenih. Postoje tri podrazumevane vrednosti koje se ne mogu konfigurisati; vremenska zona, jezik i format datuma. Za ove parametre, vrednosti definisane za korisnika koji vrši uvoz se koriste kao podrazumevane vrednosti.

Preduslovi

- Imate Veb > WFM podešavanja > Podešavanja za nove zaposlene dozvolu.

Lokacija stranice

WFM > Podešavanja sistema > Podesite podrazumevane vrednosti zaposlenih

Procedure

Podesite podrazumevane vrednosti zaposlenih

1. Izaberite **sajt / tim** koji će se koristiti kao podrazumevani.
2. Izaberite **ugovor** koji će se koristiti kao podrazumevani.
3. Izaberite raspored **ugovora** koji će se koristiti kao podrazumevani.
4. Izaberite procenat skraćenog radnog vremena koji će se koristiti kao podrazumevani.
5. Izaberite na koji dan počinje **radna nedelja**.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Uvoz novih zaposlenih za WFM

Uvoz formata datoteke za zaposlene u WFM-u

Uvozni fajl za nove zaposlene mora da sledi opisani format. Neke vrednosti su obavezne, ali većina njih nije obavezna.

Podrazumevane vrednosti mogu se definisati za parametre Sajt i tim, Ugovor, Raspored ugovora i Procenat sa skraćenim radnim vremenom. Ako su podrazumevane vrednosti definisane, one se koriste ako nijedna vrednost nije definisana u uvoznom fajlu. Pogledajte Postavljanje podrazumevanih vrednosti za uvoz zaposlenih u WFM-u za više informacija.

Datoteka treba da bude Ekcel datoteka sa .xlsx formatom.

> **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.

Ljudi uvoze kolone datoteka

- **Prezime** (obavezan)
- **Prezime** (obavezan)

2018

- **Datum** početka (obavezno). Koristite format datuma GGGG-MM-DD.
- **Site** (opciono ako je definisana podrazumevana vrednost). Ako nije definisano u fajlu, podrazumevana vrednost se koristi.
- **Tim** (opciono ako je definisana podrazumevana vrednost). Ako nije definisano u fajlu, podrazumevana vrednost se koristi.
- **Ugovor** (opciono ako je definisana podrazumevana vrednost). Ako nije definisano u fajlu, podrazumevana vrednost se koristi.
- **Raspored** ugovora (opciono ako je definisana podrazumevana vrednost). Ako nije definisano u fajlu, podrazumevana vrednost se koristi.
- **Procenat** sa skraćenim radnim vremenom (opciono ako je definisana podrazumevana vrednost). Ako nije definisano u fajlu, podrazumevana vrednost se koristi.
- **Broj** zaposlenja (opciono). Mora biti jedinstven, inače će red dati grešku.
- **Adresa** e-pošte (opciono). Mora biti jedinstven, inače će red dati grešku.
- **Aplikacija logon ime** (opciono). Mora biti jedinstven, inače će red dati grešku.
- **Prijava** identiteta (opciono). Mora biti jedinstven, inače će red dati grešku.
- **Uloge** (opciono). U uvozu se može dodeliti samo jedna uloga.
- **Set za kontrolu** toka posla (opciono).
- **Torba** za smenje(opciono). Postavite na period osobe koji je kreiran sa datim datumom početka.
- **Budžetska grupa** (opciono). Postavite na period osobe koji je kreiran sa datim datumom početka
- **Vremenska zona** (opciono ako je definisana podrazumevana vrednost). Ako nije definisano u fajlu, podrazumevana vrednost se koristi. Vremenska zona je iz IANA baze podataka.
- **Radna nedelja počinje na** - (opciono ako je definisana podrazumevana vrednost). Ako nije definisano u fajlu, podrazumevana vrednost se koristi.

Srodne teme

- Uvoz novih zaposlenih za WFM
- Podesite podrazumevane vrednosti za uvoz zaposlenih u WFM-u

Upravljajte WFM korisničkim informacijama

Pregledajte i izmenite korisničke informacije, na primer njihovo ime i adresu e-pošte ili informacije o njihovom zaposlenju, timu, veštinama i skupu kontrole radnog procesa.

Sve promene napravljene u veb alatu za ljude su evidentirane. Proverite izveštaj Opšte revizije da vidite koje su promene napravljene, ko i kada.

NAPOMENA Sve pretrage u alatu Ljudi zavise od izabranog datuma. Ovo je korisno, na primer, da pronađete korisnike koji imaju datum početka u budućnosti ili da pronađete ko je radio u timu na određeni dan u
prošlost. Ovo se takođe može koristiti za proveru, na primer, da li je buduća promena tima već konfigurisana i da li je urađeno ispravno.

VAŽNO - Ako će korisnik koristiti više proizvoda u paketu od WFM-a i Data Ekplorera, korisnik mora biti dodat i u Application Management. Pogledajte Kreiranje i uređivanje korisnika za QM, Analitika i uvid za više informacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > People i ako je potrebno dodatne osnovne dozvole.
    - Dodajte nove zaposlene da biste uneli detalje za novog korisnika ili agenta.
    - Izmenite osnovne informacije o osobi da biste promenili belešku ili datum početka za korisnika ili agenta.
    - Izmenite detalje o zapošljavanju da biste promenili ugovor agenata, raspored ugovora, procenat sa skraćenim radnim vremenom, torbu za smene ili budžetsku grupu.
    - Upravljajte datumom odlaska da biste uneli ili uklonili datum odlaska.
    - Upravljajte sajtom / timom da biste premestili agente u novi tim.
    - Upravljajte veštinama da dodate veštine agentima.
    - Pogledajte broj zaposlenja da biste videli broj zaposlenja korisnika ili agenta.
    - Pogledaj opcionalne kolone da biste videli i uredili informacije unesene u bilo koju opcionu kolonu.
    - Pregledajte korisnike da biste videli postojeće korisnike koji nisu povezani sa timom i dodajte nove korisnike.

Lokacija stranice

WFM > Ljudi > kartica Osnovne informacije

Procedure

Potražite i izaberite agente i korisnike sa kojima ćete raditi

1. Izaberite datum za pretraživanje.

   Rezultat pretrage zavisi od izabranog datuma. Ovo je korisno za pronalaženje korisnika koji imaju datum početka u budućnosti ili za pronalaženje onih koji su radili u timu određenog dana u prošlosti.

2. Ako želite da prikažete agente za izabrane timove i sajtove, kliknite na **polje Sajt / tim** i izaberite polja za potvrdu za lokacije i timove koji će se prikazati.

3. Opciono, unesite šta da tražite u polje za **pretragu** da biste dodatno suzili pretragu. Možete pretraživati po imenu, broju zaposlenja, ulozi, veštini, ugovoru, procentu sa skraćenim radnim vremenom i torbi za smenu.

4. Kliknite na dugme **Pretraži.**

5. Kliknite na odgovarajuće zaglavlje kolone da biste sortirali rezultat pretrage po imenu, lokaciji i timu ili broju zaposlenja.

6. Izaberite polja za potvrdu za agente ili korisnike sa kojima će raditi. Izabrani agenti i korisnici su prikazani na panelu Aktivni **izbor** sa desne strane.

Prikažite profil agenta ili korisnika

Ovaj prikaz prikazuje profil agenta ili korisnika, a ovo je takođe mesto gde možete ažurirati detalje kao što su ime, broj zaposlenja i adresa e-pošte, podesiti datum početka ili postaviti datum odlaska.

1. Pronađite agente ili korisnike da pokaže informacije za u skladu sa uputstvima iznad.

2. Kliknite na dugme **Prikaz** za agenta ili korisnika da prikaže profil za. Pogledajte Prikaz i uređivanje korisničkih informacija

   Za više informacija o tome šta možete da uradite u ovom pogledu.

Dodajte novog zaposlenog

1. Kliknite na dugme **Dodaj nove zaposlene** i izaberite **Dodaj novog zaposlenog**.

2. Unesite ime **i** prezime **zaposlenog**.

3. Unesite njihovu **adresu e-pošte** .

> **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.

4. Unesite njihov **broj** zaposlenja. Broj zaposlenja se može pretraživati u WFM-u. Takođe se može dodati u opis agenta, koji će biti prikazan zajedno sa imenom agenta kada su agenti navedeni u, na primer, izveštajima i rasporedima.
5. Unesite **datum** početka zaposlenog.
6. Unesite prijavljivanje **identiteta** .

   Prijava identiteta se koristi za proveru identiteta. Unesite ID iz spoljnog sistema za proveru identiteta. ID mora biti jedinstven za svakog agenta.

   > **VAŽNO** - Kada unesete adresu e-pošte kao **prijavu** u Cisco WFM-u, e-pošta se odmah aktivira i šalje korisniku. Pomoću ove e-pošte korisnik može kreirati lozinku i prijaviti se. Stoga, ne unosite adrese e-pošte korisnika dok ne budete spremni da se prijave.

7. Izaberite dozvolu **Uloge** koje se odnose na ovog zaposlenog.
8. Izaberite **skup kontrole** toka posla za ovog zaposlenog. Skup kontrole toka posla definiše, na primer, koliko daleko unapred agent može da vidi svoj raspored, za koji period može da šalje zahteve za odsustvo ili zahteve za trgovinu i unese svoje preferencije o tome kako da rade. Skup kontrole toka posla je takođe potreban za korisnike koji treba da pregledaju rasporede i koji nemaju dozvole za pregled neobjavljenih rasporeda. Ovo je uobičajeno za vođe timova.
9. Izaberite koji dan u nedelji **počinje radna nedelja** da biste definisali period za koji se validiraju pravila ugovora. Ova pravila kontrolišu nedeljni odmor, maksimalno nedeljno radno vreme i minimalno nedeljno radno vreme. Radna **nedelja počinje na** podešavanju takođe utiče na podešavanja optimizacije slobodnog dana koja kontrolišu broj slobodnih dana nedeljno i slobodan dan smeštaj vikendom. Dva poslednja dana radne nedelje su implicitno definisana kao vikend dana.
10. Izaberite vremensku zonu za ovog zaposlenog. Vremenska zona agenta kontroliše kako oni vide stvari kao što su smene i osoblje. U nekim oblastima proizvoda, vremena su uvek prikazana prema vremenskoj zoni zaposlenog. U drugim oblastima moguće je odabrati vremensku zonu gledanja. Vremenska zona je iz IANA baze podataka.
11. Ako je zaposleni agent koji će biti zakazan u okviru Cisco WFM-a, uključite **Zaposleni koji će biti zakazan** . Kada to uradite, prikazano je više polja, opisano u nastavku.

    Ako je zaposleni korisnik koji neće biti zakazan u okviru Cisco WFM-a, kliknite na dugme **Sačuvaj**.
12. Izaberite koji **sajt / tim** će zaposleni pripadati.

13. Izaberite ugovor **, raspored** ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom za zaposlenog.

    Vremenski cilj zaposlenog za svaki period rasporeda izračunava se na osnovu ove tri postavke. Pogledajte Kako se izračunava radno vreme za više informacija.

14. Izaberite koje **veštine** zaposleni ima. Odabrane veštine su navedene u **koloni Veštine** .
15. Izaberite **torbu** Shift da biste izabrali smene za zaposlenog.
16. Da biste odobrili zahteve za odsustvo zaposlenog na osnovu budžetskog dodatka, izaberite budžetsku grupu . Da bi se automatski učitalo osoblje zaposleno prilikom kreiranja budžeta za osoblje, zaposleni moraju biti povezani sa budžetskom grupom.
17. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Premestite agente u novi tim

1. Pronađite i izaberite agente koji menjaju timove u skladu sa gornjim uputstvima.
2. Kliknite **na dugme Akcije** i izaberite **Set tim**.
3. Izaberite datum **stupanja na**snagu. Datum stupanja na snagu je datum kada se agenti presele u novi tim.
4. Izaberite koji **tim** će se agenti pridružiti.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Promenite detalje o zapošljavanju agenata

1. Pronađite i izaberite agente za promenu ugovora, raspored ugovora ili procenat sa skraćenim radnim vremenom u skladu sa gornjim uputstvima.
2. Kliknite na **dugme Akcije** i izaberite **Postavi detalje** o zapošljavanju.
3. Izaberite datum **stupanja na**snagu. Datum stupanja na snagu je datum kada novi detalji o zapošljavanju stupaju na snagu.
4. Izaberite novi **ugovor**, **raspored ugovora** ili **procenat** sa skraćenim radnim vremenom koji ćete se prijaviti.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Za više informacija o tome kako da konfigurišete ugovore, rasporede ugovora i procente sa skraćenim radnim vremenom za agente, pogledajte Kako se izračunava radno vreme.

Promenite korisnika u agenta

Promenite korisnika u agenta koji se može zakazati od izabranog datuma stupanja na snagu.

1. Pronađite i izaberite korisnike da dodate tim, ugovor, raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom u skladu sa gornjim uputstvima.
2. Kliknite na **dugme Akcije** i izaberite **Postavi detalje** o zapošljavanju.
3. Izaberite datum **stupanja na**snagu. Datum stupanja na snagu je datum kada novi detalji o zapošljavanju stupaju na snagu.
4. Izaberite novi **tim**, ugovor **, raspored** ugovora i **procenat** skraćenog radnog vremena za prijavu.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

> **NAPOMENA** Za više informacija o tome kako da konfigurišete ugovore, rasporede ugovora i procente sa skraćenim radnim vremenom za agente, pogledajte Kako se izračunava radno vreme.

Promenite torbu za agente

Torba za smene je zbirka smena koje se mogu dodeliti agentu u automatskom raspoređivanju. Pogledajte Kreiranje pregleda smena za više informacija .

1. Pronađite i izaberite agente za promenu torbu za u skladu sa uputstvima iznad.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Podesite torbu** za smene.
3. Izaberite datum **stupanja na**snagu. Agenti su zakazani sa smenama iz nove smene torbe od datuma stupanja na snagu.
4. Izaberite **torbu** Shift da se prijave na agente.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodelite novu budžetsku grupu agentima

Budžetske grupe se koriste za kreiranje dugoročnih budžeta za osoblje i za postavljanje dodataka za odsustvo za agente koji pripadaju budžetskoj grupi. Pogledajte Kako kreiranje budžeta za osoblje funkcioniše za više informacija.

> **NAPOMENA** Kada promenite budžetsku grupu za agenta, sva prethodno zakazana odsustva se oduzimaju od budžetske naknade nove budžetske grupe, a mesto se ponovo otvara na Prethodna budžetska grupa.

1. Pronađite i izaberite agente da dodeli novu budžetsku grupu u skladu sa uputstvima iznad.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Postavi budžetsku grupu**.
3. Izaberite datum **stupanja na**snagu. Agenti pripadaju novoj budžetskoj grupi od datuma stupanja na snagu.

4. Izaberite grupu Budžet koju ćete dodeliti agentima.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodelite skup kontrole toka posla agentima

Skupovi za kontrolu toka posla su pravila koja uglavnom definišu kada agenti mogu obavljati određene zadatke i koja pravila i validacije treba da primenjuju za te zadatke. Pogledajte Upravljanje skupovima kontrole toka posla za više informacija.

NAPOMENA Ne postoji datum stupanja na snagu za setove za kontrolu toka posla. Promene stupaju na snagu odmah.

1. Pronađite i izaberite agente da dodelite kontrolu toka posla postavljenu u skladu sa gornjim uputstvima.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Podesite skup** kontrole toka posla.
3. Izaberite **skup** kontrole toka posla koji ćete dodeliti izabranim agentima.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte veštine agentima

Dodajte dodatne veštine agentima. Veštine koje dodate računaju se kao aktivne veštine sa 100% stručnosti.

1. Pronađite i izaberite agente za dodavanje veština u skladu sa gore navedenim uputstvima.
2. Kliknite **na dugme Akcije** i izaberite **Dodaj veštine**.
3. Izaberite datum **stupanja na**snagu. Veštine se dodaju odabranim agentima od datuma stupanja na snagu.
4. Kliknite na **polje Veštine za dodavanje** i izaberite koje veštine želite dodati.
5. Kliknite na dugme **Dodaj**.

Uklonite veštine od agenata

1. Pronađite i izaberite agente za uklanjanje veština u skladu sa gore navedenim uputstvima.
2. Kliknite **na dugme Akcije** i izaberite **Ukloni veštine**.
3. Izaberite datum **stupanja na**snagu. Veštine se uklanjaju iz odabranih agenata od datuma stupanja na snagu.
4. Kliknite na **polje Veštine za uklanjanje** i izaberite koje veštine želite ukloniti.
5. Kliknite na dugme **Ukloni.**

Izmenite datum početka, belešku ili opcionalne kolone pomoću kopiranja i lepljenja

Promenite datum početka, belešku ili bilo koju opcionu vrednost kolone za nekoliko korisnika odjednom.

NAPOMENA : Broj zaposlenja mora biti postavljen za korisnike da promene svoje vrednosti kopiranjem i lepljenjem.

1. Pronađite i izaberite agente za uređivanje vrednosti u skladu sa gornjim uputstvima.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Izmeni sa kopiranjem / lepljenjem**.
3. Izaberite koju **kolonu želite da uredite**.
4. Kliknite **Kopiraj trenutne vrednosti u klipbord**.
5. Otvorite softver za tabelarne tabele, na primer Google Sheets ili Microsoft Ekcel.
6. Nalepite svoje kopirane vrednosti.
7. Unesite nove vrednosti u kolonu **Nova vrednost.**

   > **NAPOMENA** Kada promenite datum početka korisnika, novi datum početka mora biti unesen u GGGG-MM-DD formatu.

8. Izaberite sve četiri kolone i kopirajte vrednosti.
9. Vratite se na alat Ljudi i kliknite na dugme **Zalepi vrednosti iz klipborda**.
10. Nalepite vrednosti u **pasti oblast.**
11. Pogledajte pregled nalepljenih vrednosti kako biste bili sigurni da izgleda ispravno.

    Ako su neke vrednosti označene crvenom bojom, ove vrednosti neće biti sačuvane. To može biti, na primer, zato što format datuma nije tačan, jer korisnik nema broj zaposlenja, ili zato što više od jednog korisnika ima isti broj zaposlenja.

12. Kliknite **Ubaci nalepljene vrednosti**.

    Ako postoje vrednosti koje se ne mogu sačuvati, red je označen u čitanju i razlog je prikazan u **koloni Greška.**

13. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Postavite datum odlaska

Ovo uklanja sve podatke rasporeda za datume nakon datuma odlaska odmah. Pogledajte Okončanje zaposlenja za WFM-za više informacija o tome šta se dešava kada podesite datum odlaska.

1. Pronađi i izaberite agente da podesite datum odlaska za u skladu sa uputstvima iznad.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Datum** odlaska.
3. Izaberite datum **stupanja na**snagu. Datum odlaska agenata je postavljen na ovaj datum.

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Kliknite na dugme **OK** da biste potvrdili.

Srodne teme

- Upravljajte WFM korisničkim i agentskim pristupom
- Upravljajte korisničkim informacijama u prilagođenom prikazu
- Prikaz i uređivanje korisničkih informacija
- Uvoz novih zaposlenih za WFM
- Kreirajte i uređujte korisnike za QM, Analitiku i Uvide—Dodajte i ažurirajte korisnike za ostatak Webex WFO paketa
- Konfigurišite QM globalna podešavanja—Konfigurišite Webex WFO za prikaz kontakata u vremenskoj zoni korisnika

Prikaz i uređivanje korisničkih informacija

Kliknite na dugme **Prikaz** za korisnika u aplikaciji Ljudi da biste prikazali informacije o zaposlenju, timu i veštinama korisnika. U ovom prikazu možete ažurirati korisničko ime, adresu e-pošte i broj zaposlenja. Ovo je takođe mesto gde podešavate datum početka zapošljavanja i gde unosite datum odlaska ako korisnik napušta kompaniju.

Ako je agent učestvovao u procesu ponude, prikazan je njihov trenutni obrazac smene.

Sve promene napravljene u veb alatu za ljude su evidentirane. Proverite izveštaj Opšte revizije da vidite koje su promene napravljene, ko i kada.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > People i ako je potrebno dodatne osnovne dozvole.
    - Pogledajte broj zaposlenja da biste videli broj zaposlenja korisnika ili agenta.
    - Pregledajte korisnike da biste videli korisnike koji nisu povezani sa timom.
    - Izmenite osnovne informacije o osobi da biste promenili ime, adresu e-pošte, broj zaposlenja, datum početka zaposlenja, skup kontrole toka posla ili početak radne nedelje.
    - Upravljajte datumom odlaska da biste uneli ili uklonili datum odlaska.
- Dodaju se korisnici ili agenti.

Lokacija stranice

WFM > Ljudi > displej

Procedure

Pogledajte informacije o agentu ili korisniku

- Prikaz korisničkih informacija ima tri kartice.
    - **Informacije o** korisniku – Ova kartica sadrži osnovne informacije o korisniku, na primer njegovo ime, adresu e-pošte, broj zaposlenja, prijavu, uloge i vremensku zonu. Sve opcionalne kolone su prikazane na ovoj kartici.
    - **Zapošljavanje**—Ova kartica sadrži detalje o zaposlenju, na primer koji tim agent pripada, detalje ugovora i njihove veštine. Informacije na ovoj kartici su zasnovane na periodima. Koristite dugmad sa strelicama na vrhu da biste videli sve promene koje važe za ranije ili kasnije datume od trenutno izabranog perioda. Datum stupanja na snagu je datum od kada su postavke stupile na snagu. Ova kartica je obično prazna za korisnike koji ne pripadaju timu.

      NAPOMENA Narandžasta linija u levom delu kolone ili polja ukazuje na to da je došlo do promene u ovom periodu, u odnosu na prethodni period. Narandžasta linija u desnom delu
      Kolone ili polja ukazuje na to da je došlo do promene u sledećem periodu.
    - **Shift patterns—**Ova kartica prikazuje trenutni obrazac smene za ovog agenta. Ako ovaj agent nije učestvovao u bilo kom procesu ponude, ova kartica nije prikazana.

Ažurirajte ime, adresu e-pošte ili broj zaposlenja za agenta ili korisnika

1. Izaberite karticu Informacije o korisniku.
2. Kliknite **Izmeni** u **Osnovne informacije** sekcija.
3. Unesite novo ime, adresu e-pošte ili broj zaposlenja.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

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.

Podesite datum početka za agenta ili korisnika

2028

Datum početka je podrazumevano postavljen na datum početka perioda prvog lica. Ako to nije tačno, podesite ga ručno.

1. Izaberite karticu Informacije o korisniku.
2. Kliknite **Izmeni** u **Osnovne informacije** sekcija.
3. Unesite tačan **datum** početka.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Podesite datum odlaska za agenta ili korisnika

Ovo uklanja sve podatke rasporeda za datume nakon datuma odlaska odmah. Pogledajte Okončanje zaposlenja za WFM-za više informacija o tome šta se dešava kada podesite datum odlaska.

1. Izaberite karticu Informacije o korisniku.
2. Kliknite **Izmeni**u **Osnovne informacije** sekcija.
3. Unesite datum **odlaska**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uklonite datum odlaska za agenta ili korisnika

Ovo ponovo aktivira agenta ili korisnika.

1. Izaberite karticu Informacije o korisniku.
2. Kliknite **Izmeni** u **Osnovne informacije** sekcija.
3. Pređite mišem na datum odlaska i kliknite na mali **Ks** dugme da biste ga uklonili.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Podesite ili uredite belešku za agenta ili korisnika

Beleške se mogu koristiti za pružanje dodatnih informacija o agentu ili korisniku.

1. Izaberite karticu Informacije o korisniku.
2. Kliknite **Izmeni** u **Osnovne informacije** sekcija.
3. Unesite novu **napomenu**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Podesite ili uredite skup kontrole toka posla za agenta

Skupovi za kontrolu toka posla su pravila koja definišu kada agenti mogu obavljati određene zadatke i koja pravila i validacije se primenjuju za te zadatke.

1. Izaberite karticu Informacije o korisniku.
2. Kliknite na dugme **Izmeni** u odeljku **Korisnička podešavanja** .
3. Izaberite **skup** kontrola toka posla.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Podesite ili uredite početak radne nedelje za agenta

Izaberite koji dan u nedelji počinje radna nedelja. To utiče na to za koji period se potvrđuju pravila ugovora. Ova pravila kontrolišu nedeljni odmor, maksimalno nedeljno radno vreme i minimalno nedeljno radno vreme. Radna **nedelja počinje na** podešavanju takođe utiče na podešavanja optimizacije slobodnog dana koja kontrolišu broj slobodnih dana nedeljno i slobodan dan smeštaj vikendom. Dva poslednja dana radne nedelje su implicitno definisana kao vikend dana.

> **PRIMER** Ako je prvi radni dan u nedelji za agenta obično ponedeljak, izaberite ponedeljak u **Radna nedelja počinje na** meniju. To znači da je vikend subota i nedelja.

1. Izaberite karticu Informacije o korisniku.
2. Kliknite na dugme **Izmeni** u odeljku **Korisnička podešavanja** .
3. Izaberite koji dan **počinje radna nedelja**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Podesite ili uredite vrednosti u opcionim kolonama

Opcionalne kolone su kolone koje je kreirao korisnik za čuvanje bilo kakvih informacija vezanih za agente.

1. Izaberite karticu Informacije o korisniku.
2. Kliknite **Izmeni** u **Opcioni kolone** sekcija.
3. Unesite informacije u polje odgovarajuće opcionalne kolone.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Upravljajte WFM korisničkim informacijama
- Upravljajte WFM korisničkim i agentskim pristupom
- Upravljajte korisničkim informacijama u prilagođenom prikazu
- Uvoz novih zaposlenih za WFM
- Kreirajte i uređujte korisnike za QM, Analitiku i Uvide—Dodajte i ažurirajte korisnike za ostatak Webex WFO paketa

Upravljajte WFM korisničkim i agentskim pristupom

Dodelite uloge kako biste korisnicima ili agentima omogućili pristup funkcionalnosti i podacima u WFM-u. Opozovite uloge da biste ograničili pristup. Ovo se može uraditi, na primer, za pojedinačne korisnike ili za više agenata odjednom.

Promenite ili uklonite prijavljivanje identiteta.

Sve promene koje se odnose na uloge i prijavljivanja na vebu Ljudi su prijavljeni. Proverite izveštaj Opšte revizije da vidite koje su promene napravljene, ko i kada.

Preduslovi

- Imate Veb > Ljudi > dozvolu za upravljanje pristupom.
- Da biste upravljali pristupom za korisnike koji nisu povezani ni sa jednim timom, imate dozvolu Veb > Ljudi > Prikaz korisnika.
- Dodaju se korisnici ili agenti.

Lokacija stranice

WFM > Ljudi > karticu Pristup

Procedure

Potražite i izaberite agente i korisnike sa kojima ćete raditi

1. Izaberite datum za pretraživanje.

   Rezultat pretrage zavisi od izabranog datuma. Ovo je korisno za pronalaženje korisnika koji imaju datum početka u budućnosti ili za pronalaženje onih koji su radili u timu određenog dana u prošlosti.

2. Ako želite da prikažete agente za izabrane timove i sajtove, kliknite na **polje Sajt / tim** i izaberite polja za potvrdu za lokacije i timove koji će se prikazati.
3. Opciono, unesite šta da tražite u polje za **pretragu** da biste dodatno suzili pretragu. Možete pretraživati po imenu, broju zaposlenja, ulozi, veštini, ugovoru, procentu sa skraćenim radnim vremenom i torbi za smenu.
4. Kliknite na dugme Pretraga .
5. Kliknite na odgovarajuće zaglavlje kolone da biste sortirali rezultat pretrage po imenu ili sajtu i timu.
6. Izaberite polja za potvrdu za agente ili korisnike sa kojima će raditi. Izabrani agenti i korisnici su prikazani na aktivnom panelu za izbor sa desne strane.

Uloge u grantovima

NAPOMENA Morate imati ulogu super administratora da biste dodelili ulogu super administratora drugom korisniku.

1. Izaberite agente ili korisnike da dodelite uloge u skladu sa gore navedenim uputstvima. Kada odobrite ulogu, ona se odnosi na sve agente u panelu Aktivna **selekcija** .
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Grant uloga**.

   Uloge koje najmanje jedan od izabranih agenata ili korisnika imaju prikazane su u **Trenutne uloge** Polje. Uloge koje možete odobriti prikazane su u polju **Dostupne uloge** .

3. Izaberite polja za potvrdu za uloge koje ćete odobriti izabranim agentima ili korisnicima.
4. Kliknite na dugme **Grant**.

Opoziv uloga

1. Izaberite agente ili korisnike da dodelite uloge u skladu sa gore navedenim uputstvima. Kada opozovete ulogu, to se odnosi na sve agente u panelu Aktivna selekcija .

2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Opozovi ulogu**. Uloge koje najmanje jedan od izabranih agenata ili korisnika imaju prikazane su u polju **Opozive uloge** .
3. Izaberite polja za potvrdu za uloge koje želite opozvati od izabranih agenata ili korisnika.
4. Kliknite na dugme **Opoziv**.

Definišite ili promenite prijave

VAŽNO Kada unesete adresu e-pošte kao prijavu identiteta u CiscoWFM, e-mail se odmah aktivira i šalje korisniku. Pomoću ove e-pošte korisnik može kreirati lozinku i prijaviti se.
Stoga, ne unosite adrese e-pošte agenata dok ne budete spremni za agente da se prijavite.

1. Izaberite agente ili korisnike za definisanje prijavljivanja u skladu sa uputstvima iznad.
2. Kliknite na dugme **Akcije** i izaberite **Upravljanje prijavama identiteta**.

Prijava identiteta može da koristi autentifikaciju treće strane, kao što je autentifikacija preko operativnog sistema Vindovs ili Okta.

3. Unesite nova imena za prijavljivanje za izabrane agente i korisnike. Imena za prijavljivanje se odmah potvrđuju na jedinstvenost kako bi se sprečilo definisanje identičnih prijavljivanja za različite agente ili korisnike.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA : Lozinke za prijavljivanje identiteta nisu postavljene u WFM-u, već u sistemu treće strane.

Srodne teme

- Kreirajte uloge za pristup WFM-u
- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika
- Upravljajte WFM korisničkim informacijama
- Upravljajte korisničkim informacijama u prilagođenom prikazu
- Uvoz novih zaposlenih za WFM
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Insights

Upravljajte korisničkim informacijama u prilagođenom prikazu

Koristite prilagođeni prikaz u Ljudi da biste prikazali informacije koje su relevantne za vas.

Sve promene napravljene u veb alatu za ljude su evidentirane. Proverite izveštaj Opšte revizije da vidite koje su promene napravljene, ko i kada.

> **NAPOMENA** Sve pretrage u alatu Ljudi zavise od izabranog datuma. Ovo je korisno, na primer, da pronađete korisnike koji imaju datum početka u budućnosti ili da pronađete ko je radio u timu na određeni dan u
> prošlost. Ovo se takođe može koristiti za proveru, na primer, da li je buduća promena tima već konfigurisana i da li je urađeno ispravno.

Preduslovi

- Imate dozvolu Veb > People i ako je potrebno dodatne osnovne dozvole za pregled ili promenu podataka.
- Dodaju se korisnici ili agenti.

Lokacija stranice

WFM > Ljudi > kartica prilagođenog prikaza

Procedure

Izaberite koje informacije želite prikazati u tabeli

1. Kliknite **Kolone** (ikona zupčanika).
2. Izaberite polja za potvrdu za informacije koje će se prikazati u tabeli. Promene se automatski primenjuju i čuvaju.

Potražite i izaberite agente i korisnike sa kojima ćete raditi

1. Izaberite datum za pretraživanje.

   Rezultat pretrage zavisi od izabranog datuma. Ovo je korisno za pronalaženje korisnika koji imaju datum početka u budućnosti ili za pronalaženje onih koji su radili u timu određenog dana u prošlosti.

2. Ako želite da prikažete agente za izabrane timove i sajtove, kliknite na **polje Sajt / tim** i izaberite polja za potvrdu za lokacije i timove koji će se prikazati.
3. Opciono, unesite šta da tražite u polje za **pretragu** da biste dodatno suzili pretragu. Možete pretraživati po imenu, broju zaposlenja, ulozi, veštini, ugovoru, procentu sa skraćenim radnim vremenom i torbi za smenu.
4. Kliknite na dugme Pretraga .

2034

5. Kliknite na odgovarajuće zaglavlje kolone da biste sortirali rezultat pretrage.
6. Izaberite polja za potvrdu za agente ili korisnike sa kojima će raditi. Izabrani agenti i korisnici su prikazani na aktivnom panelu za izbor sa desne strane.

Srodne teme

- Upravljajte WFM korisničkim informacijama
- Upravljajte WFM korisničkim i agentskim pristupom
- Uvoz novih zaposlenih za WFM

Upravljajte pravilima rada WFM agenta

Dodelite pravila rada koja se odnose na agente na kartici Period lica u modulu Ljudi. Pravila rada definisana po periodu lica su sajt i tim, veštine, eksterna prijava, ugovor, raspored ugovora, procenat sa skraćenim radnim vremenom, smena torba i budžetska grupa. Ova pravila rada su osnova za ispravan raspored za agente.

Kada dodate novog agenta i kreirate period prvog lica, datum početka je obično prvi dan zaposlenja agenta. Periodi lica nemaju datume završetka. Poslednji dan perioda osobe je dan pre početka perioda nove osobe. Ako nema kasnijeg perioda, trenutni period osobe važi za sada ili dok se ne odredi datum odlaska.

Kreirajte novu osobu svaki put kada se bilo koji parametar promeni da bi zadržao istoriju. Kliknite na znak plus pored imena agenta da biste proširili i videli sve periode lica za tog agenta. Ovo uključuje istorijske periode, sadašnji period i sve buduće periode.

Dodavanje novog ličnog perioda za svaku promenu takođe omogućava unapred unošenje bilo kakvih promena.

PRIMER - Agent prelazi u novi tim počevši od sledećeg meseca. Kada se to odluči, možete kreirati period buduće osobe sa datumom početka definisanim kao KSNUMKSst sledećeg meseca.

Kada radite na budućem periodu za više agenata, izaberite datum u tom budućem periodu na traci trake kako biste bili sigurni da gledate ispravan period osobe za sve agente.

Kada ručno dodate novog agenta, često je korisno kopirati informacije od postojećeg agenta koji radi na sličan način. Otvorite, na primer, tim u kojem agent planira da radi kada dodate novog agenta. Kopirajte relevantne informacije od jednog od drugih agenata novom agentu.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi i osnovne dozvole Dodaj osobu i Može da promeni i sačuva.
- Definisana je poslovna hijerarhija sa sajtovima i timovima.
- Veštine se stvaraju.
- Spoljne prijave su dostupne putem ACD integracije.
- Ugovori, rasporedi ugovora i procenti sa skraćenim radnim vremenom kreirani su kako bi se definisalo radno vreme agenata.
- Stvara se torba za smene.
- Da biste odobrili zahteve za odsustvo na osnovu budžetskog dodatka ili koristili modul Budžeti za kreiranje budžeta za osoblje, mora se kreirati budžetska grupa.
- Agent se dodaje, i osnovne informacije unesene. Pogledajte Ručno dodavanje ili uređivanje WFM agenata.

Lokacija stranice

Klijent > Ljudi > Kartica perioda lica

Procedure

Dodajte novu osobu period

NAPOMENA Ako je agentu dodeljen novi raspored ugovora ili procenat sa skraćenim radnim vremenom u periodu nove osobe, ovo ne ažurira automatski stanje na ličnom računu u odnosu na već planirano
Buduća odsustva. Balans se mora podesiti ručno.

1. Izaberite agente za dodavanje novog perioda osobe.
2. Kliknite na dugme **Novo**.
3. Promenite **datum** na datum početka za novi period.
4. Izaberite koji **tim** će agent pripadati.
5. Izaberite **polje Veštine** za agente, a zatim idite na **karticu Veštine** sa desne strane da biste izabrali **polja za potvrdu Ima** za veštine koje agenti imaju. Odabrane veštine su navedene u **koloni Veštine** .

   Ako agent ima veštinu, ali trenutno ne radi na njoj, obrišite polje za **potvrdu Aktivno** za tu veštinu.

2036

Ako agent nije u potpunosti u toku sa veštinom, možete izabrati da unesete procenat **stručnosti** . Stručnost utiče na izračunavanje planiranih sati za agenta za ovu veštinu.

> **NAPOMENA** : Ne možete koristiti vrednost stručnosti da biste raspodelili planirane sate agenta između veština. Ne smete koristiti stručnost za multi-kvalifikovane agente, osim ako Procenat stručnosti je isti za svaku veštinu dodeljenu agentu.

6. Povežite eksterne prijave na agente. Spoljne prijave se koriste za povezivanje statistike iz spoljnih sistema, kao što su CTI, sa agentima. Spoljne prijave se automatski popunjavaju iz spoljnog sistema svake noći.

    1. Izaberite **polje Spoljna prijava** za agenta, a zatim izaberite **karticu Spoljna prijava** sa desne strane.
    2. Izaberite polja za potvrdu za spoljne prijave da biste se povezali sa ovim agentom. Izabrane spoljne prijave su navedene u **koloni Spoljna prijava** .

        > **NAPOMENA** Jedan agent može imati nekoliko eksternih prijavljivanja, za povezivanje podataka iz različitih spoljnih sistema sa ovim agentom. Nekoliko agenata može da deli jednu spoljnu prijavu. Deljenje
        > Spoljno prijavljivanje se generalno ne preporučuje, jer to onemogućava pregled statistike po agentu.

7. Izaberite ugovor **, raspored ugovora** i procenat skraćenog radnog vremena za agente.

    Vremenski cilj ugovora agenta za svaki period rasporeda izračunava se na osnovu ova tri podešavanja. Pogledajte Kako se izračunava radno vreme za više informacija.

8. Izaberite **torbu** Shift da biste izabrali smene za agenta.
9. Da biste odobrili zahteve odsustva agenta na osnovu budžetskog dodatka, izaberite budžetsku grupu . Da bi se automatski učitalo osoblje zaposleno prilikom kreiranja budžeta za osoblje, agenti moraju biti povezani sa budžetskom grupom.

    > **NAPOMENA** Kada promenite budžetsku grupu za agenta, svi prethodno zakazani izostanci se oduzimaju od budžetske naknade nove budžetske grupe, a mesto se otvara
    > Ponovo na prethodnu budžetsku grupu.

10. Dodajte belešku ako je potrebno.
11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

12. Ako je ovo novi agent, nastavite da definišete period rasporeda. Pogledajte Upravljanje periodima rasporeda za više informacija.

Izbrišite period osobe

Izbrišite period osobe ako je registrovan greškom. U suprotnom, zadrži ga.

1. Izaberite datum u periodu osobe da biste ga izbrisali na traci trake da biste prikazali taj period osobe.
2. Izaberite redove perioda osobe za brisanje.
3. Kliknite na dugme **Izbriši**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Upravljajte periodima rasporeda
- Kako se izračunava radno vreme
- Kreirajte veštinu
- Kreiranje pregleda smena

Upravljajte periodima rasporeda

Period rasporeda je period u kojem morate uravnotežiti ciljno radno vreme agenata. To znači da možete optimizirati raspored i, na primer, pomerati slobodne dane u okviru perioda rasporeda, ali ne i između perioda rasporeda.

Definišite dužinu perioda rasporeda. Koristite istu dužinu perioda rasporeda i počnite za sve agente koje želite da zakažete u isto vreme. Pogledajte Kako se izračunava radno vreme za više informacija o tome šta treba uzeti u obzir prilikom odlučivanja o dužini perioda rasporeda.

Ako se ne stvori sledeći period rasporeda, to implicitno znači da se nastavi sa istim periodima. To jest, novi period rasporeda sa istom dužinom i detaljima počinje kada se završi prethodni period rasporeda. Ako postavke ostanu iste između perioda, nema potrebe za ručnim kreiranjem novih perioda rasporeda.

Ostali parametri za period rasporeda nisu obavezni.

Možete izabrati da zamenite proračune radnog vremena na osnovu ugovora, rasporeda ugovora i procenta sa skraćenim radnim vremenom. Ovo se postiže korišćenjem tri **kolone Override** za prosečno dnevno radno vreme, broj slobodnih dana za period rasporeda i ukupno vreme ugovora za period rasporeda. U većini slučajeva, ovo zahteva toleranciju cilja i slobodan dan tolerancije na ugovoru.

Periodi rasporeda se takođe mogu koristiti za balansiranje radnog vremena između perioda rasporeda ako su neki periodi u godini zauzetiji od drugih ili za praćenje radnog vremena agenata ako odstupaju između perioda.

Kada radite na budućem periodu za više agenata, izaberite datum u tom budućem periodu na traci trake kako biste bili sigurni da gledate tačan period rasporeda za sve agente.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi i osnovne dozvole Dodaj osobu i Može da promeni i sačuva.
- Agent se dodaje, unesu osnovne informacije i definiše se period osobe. Pogledajte Ručno dodavanje ili uređivanje WFM agenata i Upravljanje pravilima rada WFM agenta.

Lokacija stranice

Klijent > Ljudi > kartica Raspored perioda

Procedure

Dodajte novi period rasporeda

1. Izaberite agente za dodavanje novog perioda rasporeda.
2. Kliknite na dugme **Novo**.
3. Unesite datum **početka** za novi period.

   Datum početka mora biti prvi dan u nedelji za periode rasporeda zasnovane na nedelji i prvi dan u mesecu za periode rasporeda zasnovane na mesecu. Ako, na primer, novi agent započne svoj period prvog lica u sredu, a organizacija koristi periode rasporeda od 1 nedelje, prvi period rasporeda agenta će početi prvog dana te nedelje, čak i ako agent još nije počeo.
4. Unesite **Broj** meseci, nedelja ili dana da biste definisali period rasporeda.
5. Izaberite tip perioda rasporeda, odnosno **mesec, nedelju** ili **dan**.

6. Vrednosti u kolonama **Sati dnevno** i Slobodni dani izračunavaju se na osnovu ugovora agenta, rasporeda ugovora, procenta sa skraćenim radnim vremenom i dužine perioda rasporeda. Proverite da li su ove vrednosti tačne.

   NOTA
   Ako period prvog lica počinje kasnije od perioda rasporeda, postoje neka dodatna razmatranja za prvi period rasporeda.

   - Vrednost **sati dnevno** za prvi period rasporeda je nula. Premostiti ovu vrednost u skladu sa ugovorom agenta.
   - Vrednost **Slobodni** dani za prvi period rasporeda po defaultu prikazuje samo slobodne dane nakon početka perioda osobe. Ako je potrebno, premostite ovu vrednost.
   - Kreirajte sledeći period rasporeda. Uklonite sve premošćivanja da biste koristili vrednosti izračunate na osnovu postavki ugovora.

7. Unesite broj raspoloživih **mora imati** za agenta za period rasporeda. Must haves su shift ili dan off preferencije koje su posebno važne za agenta. Mora imati, na primer, može se koristiti kao korist za agente koji postižu svoje ciljeve.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Premosti izračunate vrednosti perioda

Zamenite izračunato radno vreme ili broj slobodnih dana za period rasporeda. Ako premostite vrednost, nova vrednost se koristi prilikom zakazivanja ovog perioda rasporeda. U većini slučajeva kada premostite izračunate vrednosti, ovo zahteva toleranciju cilja ili slobodan dan tolerancije na ugovoru.

NAPOMENA Ako premošćivanje važi samo za ovaj određeni period rasporeda, ne zaboravite da kreirate još jedan period rasporeda da biste ga pratili, sa uklonjenim vrednostima premošćivanja.

1. Kreirajte novi period rasporeda, pogledajte gornju proceduru.
2. Unesite vrednost u odgovarajuću kolonu da biste nadjačali sve vrednosti izračunate na osnovu ugovora.
   - **Premostite sate dnevno** - da biste zamenili prosečno radno vreme dnevno.
   - **Zamenite slobodne dane** - da biste zamenili broj slobodnih dana za ovaj period rasporeda.
   - **Zamenite vreme** perioda – da biste premostili ukupno vreme ugovora za period rasporeda.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uravnotežite radno vreme između perioda rasporeda

Uravnotežite radno vreme prenošenjem bilo kakvih odstupanja za jedan period rasporeda u sledeći period rasporeda. Odstupanje se izračunava upoređivanjem rasporeda agenata u podrazumevanom scenariju sa njihovim ciljnim radnim vremenom za period rasporeda. Balansiranje vremena između perioda rasporeda zahteva da ručno kreirate svaki period rasporeda.

PRIMER Organizacija ima periode rasporeda od 1 nedelje sa ciljem od 40 sati. Agent je radio 44 sata u jednom rasporedu. Kada je taj period zatvoren, dodatna 4 sata su
Prebačen u sledeći period. To znači da agent treba da radi samo 36 sati u narednom periodu. Ako rade 40 sati tog perioda rasporeda, 4 sata će se ponovo prebaciti u sledeći period.

- Kreirajte periode rasporeda ručno za svaki period rasporeda. Pogledajte gornju proceduru.
- Stanje **u** za period rasporeda se automatski popunjava kada je prethodni period rasporeda zatvoren. Ako je agent zakazan na više sati od svog cilja za prethodni period rasporeda, ovo se prenosi u ovaj period. Ako je agent zakazan na manje sati od njihovog cilja za prethodni period rasporeda, to se prenosi u ovaj period kao negativna vrednost. Stanje **u** podešava ciljno radno vreme za period. Prilagođeni cilj za period je prikazan u modulu Rasporedi.
- Unesite vrednost u **Ektra** kolona da podesite ciljni radni sat. Na primer, unesite -4:00 da biste odbili 4 sata i prilagodili raspored radnog vremena u odnosu na pola radnog dana dan pre praznika.
- Ako želite da zadržite normalno ciljno vreme za period rasporeda, možete preneti bilo koji **balans iz** prethodnog perioda u sledeći period. Da biste to uradili, ručno unesite vrednost iz **Balance in** u **Balance out** polje. U suprotnom, **Balance out** se automatski popunjava kada je taj period rasporeda zatvoren, na osnovu rasporeda i ciljnog perioda.
- Vrednost **Balance out** se dodaje kao **Balance in za** sledeći period rasporeda prilikom zatvaranja perioda rasporeda.
- Da biste zatvorili period rasporeda, prvo kreirajte sledeći period rasporeda i izaberite datum u tom periodu. Kliknite na dugme
  Zatvorite prethodni period.
- Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Prilagodite ciljeve perioda rasporeda za sezonalnost

U nekim organizacijama, radno vreme varira tokom dužeg vremenskog perioda. Koristite faktor sezonalnosti da biste prilagodili cilj perioda rasporeda.

1. Kreirajte periode rasporeda za sezonu, na primer celu kalendarsku godinu. Pogledajte gornju proceduru.
2. Za svaki period rasporeda u kojem se cilj razlikuje od normalnog, unesite **procenat sezonalnosti** . To jest, u odnosu na normalno ciljno vreme, koliko procenata želite da zakažete za ovaj period rasporeda.

   > **PRIMER** Period rasporeda je 1 nedelja, a normalna meta je 40h. Da biste zakazali 44 sata za jedan period rasporeda, unesite 10% u **koloni Sezonalnost** . Da zakažete 36 sati
   > Za jedan period rasporeda, unesite -10% u **koloni Sezonalnost** . Da bi se uravnotežila sezonalnost tokom godinu dana, prosečna sezonalnost treba da bude 0%.

3. Ako je potrebno, prenesite odstupanje od normalnog ciljnog vremena zatvaranjem svakog perioda rasporeda kada se to uradi. Pogledajte proceduru za **balansiranje radnog vremena između perioda** rasporeda iznad za detalje.

Izbrišite period rasporeda

Izbrišite period rasporeda ako je registrovan greškom. U suprotnom, zadrži ga.

1. Izaberite datum u periodu rasporeda da biste ga izbrisali na traci trake da biste prikazali taj period rasporeda.
2. Izaberite redove perioda rasporeda za brisanje.
3. Kliknite na dugme **Izbriši**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Upravljajte pravilima rada WFM agenta

Upravljajte ličnim računima za odsustva

Pratite upotrebu agenata određenih tipova odsustva sa ličnim računima. To omogućava da se kontroliše da planirani izostanci agenata ostanu u datom dodatku za svaku vrstu odsustva. Izostanci se mogu pratiti na osnovu broja dana ili broja sati.

> **PRIMER** Agent ima lični račun sa dodatkom od 20 dana odmora godišnje. Lični račun se automatski ažurira sa brojem dana odmora koje je agent koristio
> I koliko ih je ostalo, na osnovu onoga što je zakazano u podrazumevanom scenariju.

2042

Periodi ličnog računa imaju datum početka, ali ne i datum završetka. Poslednji dan perioda ličnog računa je dan pre početka novog perioda.

Koristite stanje ličnih računa u automatskoj validaciji zahteva za odsustvo agenata, kako biste osigurali da se ne odobravaju zahtevi za odsustvo ako bi to dovelo do prekoračenja dodatka za lični račun. Ako prekoračite ograničenja ličnog računa, pojavljuje se upozorenje.

Ako agent ima preostale dane ili sate na svom ličnom računu kada se završi period ličnog računa, preostali dani ili sati mogu se preneti u sledeći period.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi i osnovne dozvole Dodaj osobu i Može da promeni i sačuva.
- Tipovi odsustva su kreirani, a ispravan tip tragača je definisan za te tipove odsustva. Pogledajte Kreirajte tipove odsustva za više informacija.

Lokacija stranice

Klijent > Ljudi > kartica Lični računi

Procedure

Dodajte novi period ličnog računa

1. Izaberite agente za dodavanje perioda ličnog računa.
2. Kliknite na dugme **Novo**.
3. Unesite datum **početka**.
4. Izaberite vrstu **odsustva** za praćenje. Tip Tracker se automatski bira na osnovu vrste odsustva.
5. Unesite **obračunati** broj dana ili sati za period. Na primer, unesite broj dana odmora za godinu.
6. Unesite vrednost u **polje Ektra** da biste dodali na lični dodatak. Na primer, dodajte dodatne dane odmora. Moguće je uneti negativnu vrednost u kolonu **Ekstra** , na primer da bi se uravnotežio avans dat u prethodnom periodu.

7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

   Ukupan dodatak za lični račun za agenta za period je zbir vrednosti u **Balans u**, **obračunate** i **ekstra** kolone.

Pratite korišćene i preostalih dana na ličnom nalogu

1. Izaberite vrstu odsustva za praćenje u gornjem meniju.
2. Ako je potrebno, izaberite datum koji je u periodu koji želite da pratite.
3. Pratite dodatak za lični račun.

   Kolona **Koristi** predstavlja broj dana ili sati koji su zakazani za ovaj period ličnog računa. Korišćeni dani ili sati su i za dane koji su prošli i za planirane buduće odsustva.

   Kolona **Preostali** prikazuje preostali broj dana ili sati za zakazivanje za ovaj period.

Prenesite preostale dane ili sate iz jednog perioda u drugi

Ako agent nije iskoristio sve dane ili sate svog dodatka u periodu ličnog računa, prenesite ove dane ili sate u sledeći period.

1. Ako to već nije učinjeno, kreirajte sledeći period ličnog računa.
2. Uverite se da izaberete datum koji je u novom periodu, to je period *koji neposredno sledi* period koji želite da zatvorite.
3. Izaberite agente za zatvaranje perioda ličnog računa.
4. Kliknite na dugme **Zatvori prethodni period** i kliknite na dugme **Da** da potvrdite.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. **Bilans se** izračunava za period koji je zatvoren, a ista vrednost se dodaje kao **i stanje u** za naredni period.

Izbrišite period ličnog naloga

1. Izaberite tip odsustva da biste izbrisali period u gornjem meniju.
2. Izaberite redove za periode ličnog računa za brisanje. Ako je potrebno, izaberite datum u periodu za brisanje da biste prikazali taj period za sve agente.
3. Kliknite na dugme **Izbriši**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Kreirajte tipove odsustva

Kreirajte grupne stranice za filtriranje agenata u WFM-u

Kreirajte sopstvene grupne stranice da biste filtrirali agente po drugim kriterijumima osim poslovne hijerarhije ili unapred definisanih grupnih stranica, kao što su veština ili ugovor. Stranice grupe su dostupne na većini mesta gde ste izabrali agente ili grupe agenata.

Grupne stranice koje kreirate mogu biti zasnovane na postojećim informacijama, kao što su informacije u Napomena Kolona ili opciona kolona unutar modula Ljudi.

Grupne stranice zasnovane na opcionim kolonama se automatski ažuriraju sa bilo kakvim promenama informacija u koloni ako je za tu opcionu kolonu izabrana postavka Dinamička **grupna stranica** . Ostale kreirane stranice grupe se ne ažuriraju automatski i moraju se ažurirati ručno da bi odražavale bilo kakve izmene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi i osnovne dozvole Izmena stranice grupe i Izmena ljudi na stranici grupe.
- Da biste definisali stranicu grupe kao stranicu dinamičke grupe, imate dozvolu Opcije.
- Agenti su dodani.

Lokacija stranice

Ovoj funkcionalnosti se može pristupiti na različitim lokacijama.

- Klijent > ljudi
- Raspored > klijenata

Procedure

Kreirajte stranicu grupe uputstva

1. Kliknite na dugme **Dodaj novu stranicu** grupe.
2. Unesite ime nove stranice grupe.
3. Izaberite koji parametar ćete koristiti za grupisanje agenata kao polaznu tačku.

Izaberite **Ne grupišite** da uopšte ne grupišete agente. Ako izaberete ovu opciju, morate kreirati sopstvene podgrupe.

Izaberite **Napomena**, **Ugovor**, **Skraćeno radno vreme procenat**, **Ugovor raspored** ili **Shift torbu** da grupišu agente na jednom od tih parametara kao polaznu tačku.

Izaberite **Opciono kolona** i izaberite opcionu kolonu u meniju da biste grupisali agente na osnovu vrednosti u toj koloni kao polaznu tačku.

> **NAPOMENA** Ako želite da se stranica grupe dinamički ažurira na osnovu bilo kakvih promena informacija u opcionoj koloni, pogledajte proceduru **Kreiranje automatski ažuriranog Grupna stranica zasnovana na opcionoj koloni** ispod.

4. Kliknite na dugme **OK.**
5. Nastavite ručnim premeštanjem agenata unutar stranice grupe, ako je potrebno. Pogledajte proceduru ispod.

Premeštanje agenata unutar stranice grupe

1. Među karticama iznad poslovne hijerarhije, izaberite stranicu grupe za uređivanje.
2. Kliknite na dugme **Uredi stranicu** grupe.
3. Kreirajte podgrupe ako je potrebno. Kliknite desnim tasterom miša na gornji čvor i izaberite **Nova grupa**. Unesite ime za podgrupu i kliknite na dugme **OK**.

   Da biste kreirali više nivoa podgrupa, možete povući podgrupu u drugu podgrupu.
4. Premestite agente u ili između podgrupa.
   - Izaberite agente za kretanje.
   - Prevucite ih u ispravnu grupu.
5. Kliknite na dugme **OK.**

Kreirajte automatski ažuriranu stranicu grupe na osnovu opcionog kolone

1. Otvorite **opcije**.
2. Izaberite **Opciono kolona**.
3. Izaberite opcionu kolonu za kreiranje stranice grupe.

4. Izaberite polje za **potvrdu stranice** dinamičke grupe.
5. Kliknite na dugme **Primeni**.

Preimenovanje stranice grupe

1. Među karticama iznad poslovne hijerarhije, izaberite stranicu grupe za uređivanje.
2. Kliknite na dugme **Preimenuj stranicu** grupe.
3. Unesite novo ime.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Brisanje stranice grupe

- Među karticama iznad poslovne hijerarhije, izaberite stranicu grupe za uređivanje.
- Kliknite na dugme **Obriši stranicu** grupe.
- Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.

Srodne teme

- Izaberite agente i period za zakazivanje
- Pronađite, sortirajte i filtrirajte WFM agente i korisnike

Okončajte zaposlenje za WFM

Rukovati zaposlenima koji pravilno završavaju radni odnos kako bi se osiguralo da nisu zakazani nakon poslednjeg dana rada i da se ne mogu prijaviti nakon završetka radnog odnosa.

Definišite datum odlaska umesto brisanja zaposlenog da zadrži istoriju osobe do određene mere. Ovo je važno da pokrije sve podatke u izveštavanju, uključujući i podatke agenata koji su napustili kompaniju.

Kada sačuvate datum odlaska, svi podaci o rasporedu vezani za agenta se odmah uklanjaju za datume nakon datuma odlaska. Ovo uključuje sve zakazane smene, odsustva, unesene preferencije i raspoloživosti. Akreditivi za prijavljivanje se čiste sedam dana nakon datuma odlaska korisnika ili agenta. Ovo olakšava ponovnu upotrebu akreditiva ako je potrebno.

Vremenski okviri zadržavanja podataka u vašoj instalaciji mogu se konfigurisati u dogovoru sa Ciscom da automatski pseudonimizuju agente određeni broj meseci nakon datuma odlaska. Agent se takođe može automatski izbrisati definisati broj godina nakon datuma odlaska.

Standardna podešavanja čišćenja za nove instalacije je pseudonimizovati lične podatke nakon tri meseca i izbrisati zaposlene koji su napustili kompaniju tri godine nakon datuma odlaska. Ovaj vremenski okvir je ravnoteža između upotrebljivosti i legitimne svrhe s jedne strane i prava agenata na privatnost i brisanje s druge strane. Ako je potrebno, postavke čišćenja mogu se podesiti uz pomoć Cisco podrške ili Cisco poslovnog partnera.

Agent koji je pseudonimizovan neće biti ponovo aktiviran uklanjanjem datuma odlaska niti će se videti u izveštajima.

Za više informacija o tome kako upravljati ličnim podacima i rukovati zahtevima subjekata podataka u vezi sa GDPR-om, pogledajte Upravljanje ličnim podacima u Webex VFO.

Preduslovi

- Imate Ljudi > mogu da promenite i sačuvate dozvolu.

Lokacija stranice

Kartica Klijent > Ljudi > Opšte

Procedure

Okončajte radni odnos

1. Definišite datum **odlaska** za agenta ili korisnika koji završava radni odnos. Datum odlaska je definisan kao poslednji dan rada.
2. Pratite korake u Upravljanje ličnim podacima u Webex VFO da biste deaktivirali korisnika.

NAPOMENA : Svi podaci o rasporedu za datume nakon datuma odlaska se odmah brišu.

Pronađite agenta ili korisnika koji je napustio svoj radni odnos

Možete pronaći agenta ili korisnika koji je napustio radni odnos ako broj meseci nakon datuma odlaska kada su podaci agenta ili korisnika pseudonimizovani još nisu prošli.

1. Otvorite funkciju **Pronađi** sa glavnog portala Ljudi.
2. Unesite ime agenta ili korisnika ili, na primer, broj zaposlenja.
3. Izaberite datum koji je pre datuma odlaska korisnika ili agenta.

4. Kliknite na dugme Pretraga .
5. Da biste ponovo aktivirali agenta, izbrišite datum odlaska.

Srodne teme

- Upravljajte ličnim podacima u Webex VFO
- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika
- Kreirajte i uređujte korisnike za QM, analitiku i uvid

Upravljajte ličnim podacima u Webex VFO

Webex VFO se bavi ličnim podacima na sličan način kao i bilo koja optimizacija radne snage. Lične podatke morate obrađivati s poštovanjem, na siguran način i u skladu sa svim važećim zakonima i propisima, kao što su GDPR i CCPA.

Možda ćete morati da se bavi zahtevima subjekata podataka. To bi moglo biti, na primer, da jedan od vaših agenata zatraži pristup svojim podacima u Webex VFO ili da agent koji je napustio kompaniju želi da se njihovi podaci izbrišu.
Webex VFO takođe može pseudonimizovati agenta bez ometanja istorijskih podataka.

Ograničite pristup ličnim podacima što je više moguće u Webex VFO, kako u pogledu broja ovlašćenih osoba, tako i onoga što mogu da pristupe. Imajte to na umu prilikom kreiranja i dodeljivanja uloga. Možete dodeliti i opozvati uloge u alatu Korisnici sa punim revizijskim tragom, da biste videli koje su promene urađene kada i od koga.

> **NAPOMENA** Ako vaša implementacija Webex VFO uključuje Novi WFM, morate upravljati ličnim podacima u WFM-u odvojeno od ostatka Webex VFO paketa. Stoga, ako je vaš Webex VFO Implementacija uključuje Novi WFM, morate pseudonimizovati ID zaposlenog u oba. U nastavku procedure pružaju korake za ovaj proces.

Preduslovi

U upravljanju aplikacijama

- Imate Application Management > Korisnici > Može da promeni i sačuva dozvolu.

U WFM

- Imate Ljudi > mogu da promenite i sačuvate dozvolu.
- Imate dozvolu Veb > Rasporedi > Izvoz rasporeda.
- Imate dozvolu Veb > Dozvole.
- Imate dozvolu Izveštaji i pristup sledećim izveštajima.
    - Pridržavanje po agentu
    - Metrika agenta
    - Metrike reda agenta
    - Statistika reda agenata
    - Veštine agenata
    - Statistika agenata
    - Gamification lider tabla
    - Spremno poštovanje po agentu
    - Spremno pridržavanje dnevno
    - Timske metrike

Lokacija stranice

U upravljanju aplikacijama

Upravljanje aplikacijama > konfiguracija korisnika

U WFM

Klijent > Ljudi

WFM > Raspored

WFM > dozvole

Procedure

Učinite agenta neidentifikovanim

U upravljanju aplikacijama

Da bi agent neidentifikovan, možete ručno pseudonimizovati svoje lične podatke.

1. Idite na **User Configuration** > **Users**.
2. Izaberite **Uredi postojećeg korisnika**.
3. U polje Izaberi **korisnika** unesite ime. Ako želite da prikažete neaktivne korisnike, izaberite Prikaži **neaktivne korisnike** ček.
4. Promenite **ime**, **prezime**, **korisničko ime** i **ID** zaposlenog u pseudonim. To mora biti nešto što se ni na koji način ne odnosi na tu osobu.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Ako imate i WFM, morate da dovršite korake KSNUMKS do KSNUMKS u Upravljanje aplikacijama, a zatim u WFM-u, promenite broj zaposlenja u pseudonim.

U WFM

Podešavanja čišćenja kontroliše nakon koliko meseci lični podaci su pseudonimizovani. Ako je potrebno, možete ručno pseudonimizovati lične podatke pre toga.

1. Otvorite modul Ljudi za agenta.
2. Na kartici Opšte promenite **ime,Prezime** i **broj** zaposlenja u pseudonim. To mora biti nešto što se ni na koji način ne odnosi na tu osobu.
3. Na kartici Opšte uklonite sve druge lične podatke koji se nalaze na primer u **koloni E-pošta** i svim opcionim kolonama. To može biti, na primer, broj telefona ili adresa agenta.
4. Na **kartici Period lica** uklonite bilo koju **spoljnu prijavu**.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Ako imate i Upravljanje aplikacijama, morate da dovršite korake od 1 do 5 u WFM-u, a zatim u Upravljanju aplikacijama, promenite ID zaposlenog u pseudonim.

Izbrišite agenta iz sistema

U upravljanju aplikacijama

VAŽNO: Agent može zatražiti da bude izbrisan iz Upravljanja aplikacijama. Preporučujemo da pseudonimizujete agenta, a ne da odmah izbrišete agenta i njihove podatke, da ne Ometaju podatke izveštavanja. Mada, ako je potrebno moguće je obrisati agenta.

1. Idite na **User Configuration** > **Users**.
2. Izaberite **Uredi postojećeg korisnika**.
3. U polje Izaberi **korisnika** unesite ime. Ako želite da prikažete neaktivne korisnike, izaberite Prikaži **neaktivne korisnike** ček.
4. Promenite **ime**, **prezime**, **korisničko ime** i **ID** zaposlenog u pseudonim. To mora biti nešto što se ni na koji način ne odnosi na tu osobu.
5. Obrišite **polje za potvrdu Aktiviraj ovog korisnika** da biste odmah deaktivirali korisnika.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

U WFM

VAŽNO: Agent može zatražiti da bude izbrisan iz WFM-a. Preporučujemo da pseudonimizuje agenta, a ne brisanje agenta i njihove podatke odmah, da se ne meša u
Podatke o izveštavanju. Mada, ako je potrebno moguće je obrisati agenta.

1. Otvorite modul Ljudi za agenta.
2. Izaberite agenta.
3. Kliknite na dugme **Izbriši**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Sastavite lične podatke kada agent zatraži pristup njemu

U upravljanju aplikacijama

Agent može zatražiti pristup svojim ličnim podacima u upravljanju aplikacijama. Prođite kroz sledeće korake da biste sastavili tražene lične podatke. Možete, na primer, kompajlirati podatke u različitim listovima u Ekcel dokumentu.

1. Idite na **User Configuration** > **Users**.
2. Izaberite **Uvoz i izvoz**.
3. Kliknite na dugme **Izvoz**.

VAŽNO - U izvozu programa Ekcel ručno izbrišite sve ostale agente u ovom timu. To je zato što izvoz podržava samo izvoz tima.

U WFM

1. Agent može zatražiti pristup svojim ličnim podacima u WFM-u. Prođite kroz sledeće korake da biste sastavili tražene lične podatke. Možete, na primer, kompajlirati podatke u različitim listovima u Ekcel dokumentu.
2. Otvorite modul Ljudi za agenta.
3. Izaberite red agenta, kopirajte informacije i nalepite ih u svoj dokument.
4. Ponovite ovo za svaku karticu na kojoj se nalaze informacije koje se čuvaju za ovog agenta: opšte, period lica, periodi **rasporeda**, rotacije **,** lični računi **i**dostupnost **lica.**

   NAPOMENA Naslovi kolona se ne kopiraju. To se mora rukovati ručno.
5. Idite na alat Rasporedi.
6. Kliknite na dugme **Izvoz rasporeda** .
7. Izaberite odgovarajuće grupe.
8. Izaberite period za izvoz rasporeda. Možete izvoziti maksimalno 31 dana u isto vreme. Ako želite da izvezete rasporede za duži vremenski period, ponovite izvoz za svaki mesec za izvoz.
9. Izaberite **scenario**, **vremensku zonu** i sve **opcione** kolone (ako je potrebno).
10. Kliknite na dugme **Start**.
11. U izvozu programa Ekcel ručno izbrišite sve ostale agente u ovom timu. To je zato što izvoz podržava samo izvoz tima.
12. Idite na alat za dozvole.
13. Izaberite ulogu koju agent ima.
14. Napravite snimak ekrana funkcija i dozvola podataka povezanih sa tom ulogom. Ponovite za sve uloge koje agent ima.
15. Idi na izveštaje.
16. Izaberite izveštaj u odeljku **Performanse** agenta.
17. Definišite parametre za izveštaj, na primer tim, agent i period datuma.

18. Izaberite format izveštaja da biste pokrenuli izveštaj.
19. Ponovite korake 15 do 17 za sve relevantne izveštaje u odeljku **Performanse** agenta.

Srodne teme

- O WFM zadržavanju podataka
- Upravljajte politikama zadržavanja podataka

Konfigurišite organizacionu strukturu za WFM

> **NAPOMENA** Dole navedene procedure su za aplikaciju klijenta. Za veb aplikaciju, sledite procedure u Konfigurisanje organizacione hijerarhije za WFM

Kreirajte organizacionu strukturu u Cisco WFM-u kako biste odražavali vaše poslovanje.

Gornji čvor u organizacionoj strukturi je poslovna jedinica. Dodajte sajtove i timove u poslovnu jedinicu da biste definisali svoju organizacionu strukturu. Lokacije često odgovaraju fizičkim lokacijama, na primer kancelarijama ili gradovima. Timovi su grupe unutar lokacija. Kada je organizaciona struktura završena, idite na alat Ljudi da biste povezali agente sa timovima.

Organizaciona struktura koju kreirate koristi se u mnogim delovima sistema da biste odabrali koje agente ćete videti i raditi sa njima. Prilikom izbora na osnovu timova i sajtova, rezultat se zasniva na datumu.

> **PRIMER** Agent se promenio iz tima A u tim B 1. marta. Ako otvorite izveštaj za tim A za jedan dan u februaru, agent je uključen. Ako otvorite izveštaj za tim A za jedan dan u martu,
> Agent neće biti uključen.

Korisnici koji ne pripadaju nijednom timu nisu prikazani u organizacionoj strukturi, osim u Ljudi gde su dostupni u folderu Korisnik.

> **NAPOMENA** : Većina WFM postavki je pojedinačno definisana za svaku poslovnu jedinicu.
> Jedine stavke koje mogu biti dostupne u više od jedne poslovne jedinice su korisnici, eksterne prijave i redovi. Poslovne jedinice su
> U većini slučajeva nastala tokom početne instalacije. Ako želite da dodate dodatnu poslovnu jedinicu, obratite se Cisco podršci.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Hijerarhija organizacije > Definisanje organizacije

Procedure

Kreirajte sajt

1. Kliknite desnim tasterom miša na gornji čvor i izaberite **Dodaj novi**. U strukturu se dodaje nova lokacija.
2. Unesite ime za sajt i izaberite taster **Enter** .
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Kreirajte tim

1. Kliknite desnim tasterom miša na sajt za koji želite da kreirate tim i izaberite **Dodaj novi**. Novi tim je dodat u strukturu.
2. Unesite ime tima i izaberite taster **Enter** .
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite sajt ili tim

1. Kliknite desnim tasterom miša na sajt ili tim da biste ga izbrisali i izaberite **Izbriši.**

   NAPOMENA Da biste izbrisali sajt, prvo morate da izbrišete sve preostale timove za taj sajt.

2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Preimenujte sajt ili tim

1. Kliknite desnim tasterom miša na sajt ili tim da biste preimenovali i izaberite **Preimenuj**.
2. Unesite novo ime i izaberite taster **Enter** .
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Upravljajte WFM korisničkim informacijama
- Dodajte ili uredite WFM agente ručno

- Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika
- Upravljajte timovima za QM i analitiku—Kreirajte timove i popunite ih agentima za ostatak Webex WFO paketa
- Upravljanje grupama za QM i analitiku—Kreirajte kolekcije timova (zvanih "grupe") za ostatak Webex WFO paketa

Konfigurišite organizacionu hijerarhiju za WFM

> **NAPOMENA** Dole navedene procedure su za veb aplikaciju. Za klijentsku aplikaciju, pratite procedure u Konfigurišite organizacionu hijerarhiju za WFM

Kreirajte organizacionu hijerarhiju u Cisco WFM-u kako biste odražavali vaše poslovanje.

Dodajte sajtove i timove da biste definisali hijerarhiju organizacije. Lokacije često odgovaraju fizičkim lokacijama, na primer kancelarijama ili gradovima. Timovi su grupe unutar lokacija. Kada je organizaciona hijerarhija završena, idite na modul Ljudi da biste povezali agente sa timovima.

Hijerarhija organizacije koju kreirate koristi se u mnogim delovima sistema da biste odabrali koje agente treba videti i raditi sa njima. Prilikom izbora na osnovu timova i sajtova, rezultat se zasniva na datumu.

> **PRIMER** Agent se promenio iz tima A u tim B 1. marta. Ako otvorite izveštaj za tim A za jedan dan u februaru, agent je uključen. Ako otvorite izveštaj za tim A za jedan dan u martu,
> Agent neće biti uključen.

Korisnici koji ne pripadaju nijednom timu nisu prikazani u organizacionoj hijerarhiji, osim u People.

> **NAPOMENA** : Većina WFM postavki je pojedinačno definisana za svaku poslovnu jedinicu.
> Jedine stavke koje mogu biti dostupne u više od jedne poslovne jedinice su korisnici, eksterne prijave i redovi. Poslovne jedinice su
> U većini slučajeva nastala tokom početne instalacije. Ako želite da dodate dodatnu poslovnu jedinicu, obratite se Cisco podršci.

Preduslovi

- Imate dozvolu Definišite organizaciju.

Lokacija stranice

Podešavanja veb > WFM > Hijerarhija organizacije

Procedure

Kreirajte sajt

1. Kliknite na dugme **Dodaj novi sajt**.
2. Unesite **Ime** i Maksimalna **mesta** za sajt.
3. Izaberite polje za **potvrdu UseTimeZone** i izaberite vremensku zonu, ako je potrebno.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kreirajte tim

1. Kliknite na sajt za koji želite da kreirate tim i kliknite na dugme **Dodaj novi tim**.
2. Unesite **ime** tima.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite sajt

NAPOMENA : Ne možete izbrisati sajt koji ima jedan ili više timova ili ako postoji bilo koji korisnik sa prošlim ili sadašnjim periodom vezanim za sajt.

1. Kliknite na ikonu kante za smeće pored imena svakog tima da biste izbrisali sve timove za sajt.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na ikonu kante za smeće pored imena sajta.
4. Kliknite na dugme **Izbriši**.

Izbrišite tim

NAPOMENA : Ne možete izbrisati tim koji ima jednu ili više osoba ili više timova ili ako postoji bilo koji korisnik sa prošlim ili sadašnjim periodom vezanim za tim.

1. Kliknite na ikonu kante za smeće pored imena tima.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.

Uredite sajt

1. Kliknite na dugme **Uredi** pored detalja o sajtu.
2. Izmenite **ime** i **Mak mesta**.

3. Izaberite ili obrišite polje **za potvrdu UseTimeZone** i izaberite vremensku zonu, ako je potrebno.
4. Izmenite radno **vreme**.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Uredite tim

1. Kliknite na dugme **Uredi**.
2. Izmenite **ime**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Upravljajte WFM korisničkim informacijama
- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika
- Upravljajte timovima za QM i analitiku—Kreirajte timove i popunite ih agentima za ostatak Webex WFO paketa
- Upravljanje grupama za QM i analitiku—Kreirajte kolekcije timova (zvanih "grupe") za ostatak Webex WFO paketa

Konfigurišite ograničenja za sedišta za WFM

Konfigurišite ograničenja broja sedišta ili radnih stanica koje su dostupne za svaku lokaciju. Ovo je korisno da se ograniči broj zakazanih agenata kako bi se osiguralo da ne prelazi broj mesta.

Da li zakazana aktivnost zahteva sedište postavlja se prilikom kreiranja aktivnosti.

Izaberite opciju Maksimalni **broj mesta** prilikom optimizacije rasporeda kako biste izbegli zakazivanje previše agenata na aktivnostima koje zahtevaju sedište.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.
- Sajtovi su kreirani.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Hijerarhija organizacije > sajtovima

Procedure

Konfigurišite ograničenje mesta za sajt

1. Izaberite polje Maksimalna **broj mesta** za lokaciju na kojoj želite da definišete ograničenje mesta.
2. Unesite maksimalan broj mesta koja su dostupna na sajtu.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Pokrenite automatsko raspoređivanje
- Optimizujte raspored

Konfigurišite kako da prikažete imena agenata u WFM-u

Konfigurišite kako da prikažete imena agenata u sistemu. Varijable koje se koriste su ime, prezime i broj zaposlenja agenta. Postavite ih u redosledu koji želite i dodajte bilo koji tekst i razmak.

Postoje dve postavke prikaza. Glavni definiše kako se imena agenata prikazuju u People, Schedules, Intraday, Adherence, MyTime i standardnim izveštajima. Drugi definiše kako se imena agenata prikazuju u izvozu rasporeda u modulu Rasporedi.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > podešavanja agenta

Procedure

Konfigurišite kako da prikažete imena agenata

Izmenite opis agenta da biste definisali kako da prikažete imena agenata. Koristite promenljive **Ime,Prezime** ili **broj** zaposlenja. Polje primer vam pokazuje kako će izgledati trenutni format opisa.

1. Izaberite**Zajednički opis** agenta ili **Zajednički opis agenta za raspored izvoza**.
2. Napravite izmene koje želite.
    - Da biste dodali ili uklonili promenljivu, kliknite na njeno dugme.
    - Da biste premestili promenljivu, prvo kliknite na njeno dugme da biste je uklonili. Postavite kursor tamo gde želite da postavite promenljivu i ponovo kliknite na dugme promenljive da biste ga vratili na pravo mesto.
3. Unesite bilo koji tekst koji želite da dodate u opis.
4. Dodajte razmake između promenljivih.
5. Pogledajte polje za primer da biste proverili da li je opis tačan i da izgleda dobro.
6. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Promena lozinke i podešavanja prikaza za WFM

Kreirajte kolone za informacije o agentima u WFM-u

Kreirajte opcionalne kolone za čuvanje bilo kakvih informacija vezanih za agente. Informacije koje se čuvaju u opcionim kolonama mogu se koristiti za pretraživanje ili sortiranje agenata u People-u.

Opcioni kolone se mogu podesiti kao dinamičke grupne stranice. To znači da su agenti podeljeni u grupe na osnovu informacija u ovoj koloni. Ove grupe se mogu koristiti za odabir agenata u mnogim oblastima sistema, na primer u izveštajima. Kada se vrednosti u opcionoj koloni menjaju, srodne stranice dinamičke grupe se automatski ažuriraju da odražavaju ovu promenu.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Opciono kolona

Procedure

Kreirajte opcionu kolonu

1. Kliknite Nova **opciona kolona**.
2. Unesite **ime**. Ime opcionalne kolone se koristi kao zaglavlje u Ljudima i kao ime za stranicu dinamičke grupe.
3. Izaberite polje za **potvrdu stranice dinamičke grupe** da biste kreirali stranicu dinamičke grupe na osnovu ove opcionalne kolone.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite opcionu kolonu

Izbrišite opcionalne kolone koje više nisu u upotrebi i za koje više ne morate da čuvate istoriju.

1. Izaberite opcionu kolonu za brisanje u meniju **Opciono kolona** .

2. Kliknite **Obriši opcionu kolonu**.

3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.

4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Ručno dodavanje ili uređivanje WFM korisnika
- Kreirajte grupne stranice za filtriranje agenata u WFM-u

Uključite obaveštenja o promeni rasporeda

Agenti mogu biti obavešteni kada dođe do promena u njihovom rasporedu rada. Postoje dve vrste obaveštenja o promeni rasporeda.

Obaveštenja o svim promenama rasporeda agentima koji rade

Obaveštenja o svim promenama rasporeda su korisna za isticanje promena za danas ili sutra agentima koji su na poslu. Agenti vide ova obaveštenja, na primer, ako je njihov ručak premešten ili su premešteni sa e-pošte na telefon. Ova obaveštenja se prikazuju agentima koji su prijavljeni na MyTime, bilo u glavnom MiTime prikazu ili ASM.

Agenti koji koriste aplikaciju MiTime takođe mogu da vide ova obaveštenja, ali samo ako trenutno koriste aplikaciju kada stigne obaveštenje.

Push obaveštenja za značajne promene rasporeda

Push obaveštenja su korisna kako bi se osiguralo da agenti dobiju važne ispravke rasporeda kada nisu na poslu. Oni su prikazani u mobilnoj aplikaciji ili poslati putem SMS-a ili e-pošte.

Push obaveštenja se šalju samo za promene rasporeda koje se smatraju značajnim i koje su u narednih 14 dana, uključujući i danas. Sledeće promene se smatraju značajnim promenama.

- Vreme početka ili završetka smene se menja.
- Radni dan se menja u neradni dan. To je kada se zakazana smena zamenjuje slobodnim danom, celodnevnim odsustvom ili uopšte nema smene.
- Neradni dan se menja u radni dan. To je kada se slobodan dan, celodnevno odsustvo ili neplanirani dan zamenjuje smenom.

Preduslovi

- Da bi agenti videli obaveštenja za sve promene rasporeda, njihova podešavanja pretraživača moraju da omoguće obaveštenja pretraživača.
- Da biste konfigurisali push obaveštenja, morate imati dozvolu Options.
- Da biste koristili push obaveštenja putem SMS-a ili e-pošte, mora se primeniti SMSLink licenca. Obaveštenja o mobilnim aplikacijama rade bez te specifične licence.
- Da biste koristili push obaveštenja putem SMS-a, mora postojati opciona kolona u kojoj se čuvaju brojevi mobilnih telefona agenata.

NOTA

- Funkcija za slanje obaveštenja putem SMS-a dostupna je samo za instalacije na licu mesta.
- SMS i e-mail obaveštenja za instalacije na licu mesta zahtevaju dodatnu konfiguraciju.
- Obaveštenja e-pošte o instalacijama u oblaku ne zahtevaju nikakva dodatna podešavanja.
- Obaveštenja o mobilnim aplikacijama ne zahtevaju nikakva dodatna podešavanja.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Podešavanja sistema > Podešavanja obaveštenja

Procedure

Uključite obaveštenja o promeni rasporeda za sve promene rasporeda

Uključite obaveštenja o promeni rasporeda koja će se prikazivati u pretraživaču za agente koji su na poslu i prijavljeni na MiTime.

> **NAPOMENA** : Obaveštenja o promeni rasporeda ne rade ako sistem istekne. Za informacije o tome kako da izmenite podešavanje globalnog tajm-auta, pogledajte Konfigurisanje globalnih podešavanja

1. Dodelite Dozvolu za raspored MiTime > Agent agentima za agente.
2. Uverite se da podešavanja pretraživača agenata dozvoljavaju obaveštenja pretraživača i iskačuće prozore.
3. Uverite se da podešavanja računara dozvoljavaju obaveštenja iz pretraživača.

Uključite push obaveštenja za mobilne aplikacije

Uključite obaveštenja o mobilnim aplikacijama da biste poslali obaveštenja o promeni rasporeda agentima koji koriste aplikaciju MiTime.

1. Izaberite polje za potvrdu Omogući **obaveštenja** o mobilnim aplikacijama da biste uključili obaveštenja o aplikacijama.
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Uključite SMS push obaveštenja

Uključite SMS obaveštenja da biste agentima poslali obaveštenja o promeni rasporeda putem SMS-a.

1. IzaberiteSMSkao **tip** obaveštenja.
2. Izaberite kolonu koja sadrži telefonske brojeve agenata u **meniju SMS podešavanja** .
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

> **NAPOMENA** : Brojevi telefona moraju biti uneseni u skladu sa zahtevima SMS provajdera. Uobičajeni način za unos broja telefona je, na primer, 46701234567, gde je 46 Pozivni broj zemlje i 701234567 je broj telefona.

Uključite obaveštenja putem e-pošte

Uključite obaveštenja e-poštom da biste agentima poslali obaveštenja o promeni rasporeda

putem e-pošte. Podešavanja e-pošte definišu adresu e-pošte koja će biti pošiljalac

obaveštenja.

1. Izaberite **E-mail** kao **tip** obaveštenja.
2. U **polje Pošalji e-poštu od** unesite adresu e-pošte sa @calabrio.com domenom sa koje želite da šaljete obaveštenja. Na primer, no-reply@calabrio.com. Agenti ne mogu poslati odgovor na ovu adresu e-pošte.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

NAPOMENA - Da bi se obaveštenja e-pošte poslala, adrese e-pošte agenata moraju biti dodane u kolonu E-pošta u Ljudi.

Srodne teme

- Konfigurišite postavke WFM sistema u klijentu
- Kreirajte kolone za informacije o agentima u WFM-u
- Obavestite agente - Obavestite agente putem SMS-a ili e-pošte: na primer, da je potrebno više agenata u popodnevnim satima ili da su dodatni sati dostupni
- Konfigurišite obaveštenja – Podesite i dodelite obaveštenja za ostatak Webex WFO paketa

Upravljajte državnim praznicima

Kreirajte kalendare praznika i definisati praznike da ukaže agentima koji datumi su praznici. Datumi praznika su označeni crvenom bojom u prikazima rasporeda (nedelja, mesec, postavke i prikazi dostupnosti) u MiTime-u i u dnevnom prikazu u mobilnoj aplikaciji.

Kreirajte jedan ili više kalendara praznika i dodelite ih po lokaciji.

Podesite proces za redovno pregledavanje kalendara i dodavanje budućih praznika.

NAPOMENA : Definisani praznici su istaknuti u prikazima rasporeda agenata. Oni neće uticati na bilo koju drugu funkcionalnost.

Preduslovi

Imate Veb > WFM podešavanja > dozvolu za praznike.

Lokacija stranice

WFM > WFM podešavanja > kalendara praznika

Procedure

Kreirajte kalendar praznika

1. Izaberite karticu **Upravljanje kalendarima** .
2. Kliknite na dugme **Dodaj novi kalendar** praznika.
3. Unesite **ime** za novi kalendar.
4. Kliknite na prikaz kalendara da biste izabrali datume praznika. Izabrani datumi se dodaju u listu sa desne strane.
5. Ako želite, zamenite podrazumevani tekst sa imenom za praznik, na primer Nova godina. Agenti mogu da vide ovaj tekst kada lebde pokazivačem miša preko praznika u MiTime-u.

   Kalendar praznika se automatski čuva. Nastavite dodeljivanjem kalendara praznika na sajtu.

Dodelite kalendar praznika na sajtu

1. Izaberite karticu **Dodeli kalendare sajtovima** .
2. Izaberite **Kalendar** koji će se koristiti za određenu lokaciju u padajućem meniju. Ponovite za sve sajtove na kojima želite da koristite kalendar praznika.

Uklonite kalendar praznika sa sajta

1. Izaberite karticu **Dodeli kalendare sajtovima** .
2. Pređite mišem preko dodeljenog kalendara praznika i kliknite na ikonu **Ks** koja se pojavljuje.

Srodne teme

- Pogledajte svoj raspored

Predstavite prilagođenu poruku korisnicima aplikacije MiTime

Predstavite prilagođenu poruku agentima koji će preuzeti mobilnu aplikaciju MiTime. Ovo je korisno na primer kada postoje pravna razmatranja, kao što je informisanje agenata da ne postoji zahteva da koriste aplikaciju, ili da neće biti dodatno plaćeni kada koriste aplikaciju.

Prilagođena poruka je prikazana na stranici vodiča za aplikaciju MiTime, koju koriste agenti kada preuzmu i konfigurišu aplikaciju. Pogledajte Preuzmite i podesite aplikaciju MiTime za više informacija.

Preduslovi

- Imate ulogu super administratora.

Lokacija stranice

WFM > WFM podešavanja > Poruka vodiča za aplikaciju

Procedure

Podesite prilagođenu poruku

1. Unesite naslov za poruku u **polje Naslov** .
2. Unesite **poruku**.

   NAPOMENA : Moraju se dodati i naslov i poruka kako bi informacije bile vidljive agentima.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Preuzmite i podesite aplikaciju MiTime

Postavite WFM KPI ciljeve za agente

Postavite ciljeve za sve dostupne ključne indikatore učinka (KPI) u WFM-u. KPI se koriste u rezultatima agenata.

Dostupni KPI

- Izostanak sa posla (%)
- Pridržavanje (%)
- Odgovorio na pozive po zakazanom telefonskom vremenu
- Prosek posle poziva rad (i)
- Prosečno vreme rukovanja
- Prosečno vreme razgovora (i)
- Spremnost (%)

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije > Upravljanje rezultatima.
- Imate licencu Performance Manager za napredno izveštavanje.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Postavite KPI ciljeve

Procedure

Izmenite ciljne vrednosti tima

1. Izaberite **KPI za rukovanje**.
2. Izaberite sajt **.**
3. Unesite ciljne vrednosti za izabrani KPI za svaki tim na sajtu.
4. Unesite ciljnu vrednost i izaberite odgovarajuću **boju**.
5. Unesite ispod ciljnu vrednost u **<** kolona i izaberite odgovarajuću **boju**.
6. Unesite ciljnu vrednost u **>** koloni i izaberite odgovarajuću **boju**.
7. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kreirajte rezultate za WFM
- Dodelite WFM kartice rezultata timovima
- Konfigurišite KPI-ove—Konfigurišite KPI-ove za QM

Kreirajte rezultate za WFM

Kreirajte, pregledajte, uredite i uklonite kartice rezultata agenata.

Dostupni KPI

- Izostanak sa posla (%)
- Pridržavanje (%)

- Odgovorio na pozive po zakazanom telefonskom satu
- Prosek posle poziva rad (i)
- Prosečno vreme rukovanja
- Prosečno vreme razgovora (i)
- Spremnost (%)

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije > Upravljanje rezultatima.
- Imate licencu Performance Manager za napredno izveštavanje.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Scorecards

Procedure

Kreirajte tablicu rezultata

1. Kliknite na dugme **Dodaj tablicu rezultata**.
2. Unesite ime rezultata .
3. Izaberite period: Dan, Nedelja **,** Mesec **,** Kvartal **ili**Godina **.**
4. Izaberite polja za potvrdu za KPI koje želite uključiti u tablicu rezultata.
5. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izmenite tablicu rezultata

1. Izaberite tablicu rezultata iz menija **Scorecard** .
2. Promenite period: **Dan**, nedelja **,** **mesec**, **kvartal** ili **godina**.
3. Izaberite polja za potvrdu za KPI koje želite uključiti u tablicu rezultata.
4. Obrišite polja za potvrdu KPI-a koje želite ukloniti sa tablice rezultata.
5. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite tablicu rezultata

1. Izaberite tablicu rezultata iz menija **Scorecard** .
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Postavite WFM KPI ciljeve za agente
- Dodelite WFM kartice rezultata timovima

Dodelite WFM kartice rezultata timovima

Definišite koje kartice rezultata ćete koristiti za svaki tim u vašoj organizaciji.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije > Upravljanje rezultatima.
- Scorecards su kreirani.
- Imate licencu Performance Manager za napredno izveštavanje.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Podesite scorecard

Procedure

Dodelite bodovnu karticu timu

1. Izaberite sajt **.**
2. Izaberite koji rezultat da koristite za tim.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Postavite WFM KPI ciljeve za agente
- Kreirajte rezultate za WFM

Upravljanje trgovinskim podešavanjima

Deo dana smena trgovina je kada agent trguje deo svoje smene sa drugim agentom ili pokupi sati. Za zahteve za trgovinu sa delom dana smene, možete omogućiti ili onemogućiti pravila validacije. Kada agent objavljuje sate, omogućena pravila se verifikuju i, ako su bilo koja pravila prekršena, Webex VFO ne objavljuje sate agenta. Pravila se verifikuju u odnosu na ugovor agenta i skup za kontrolu toka posla (VCS). Za više informacija, pogledajte Kreiranje pravila za rukovanje zahtevima za trgovinu smene,

Preduslovi

Imate dozvolu za podešavanja Veb > WFM

Lokacija stranice

WFM > WFM podešavanja > Podešavanja trgovine

Procedure

Omogućite ili onemogućite pravila validacije za zahteve za trgovinu delom dana smene

1. Uključite ili isključite sledeće klizače pravila validacije:
    - **Noćni odmor**
    - **Minimalni nedeljni odmor**
    - **Maksimalno nedeljno radno vreme**
    - **Minimalno nedeljno radno vreme**
    - **Vremenska tolerancija ugovora**
    - **Maksimalni uzastopni dani bez slobodnog dana**
2. Izaberite jedan od sledećih radio tastera:

- **Transfer ručak** - Agenti mogu da objavljuju pune ili delimične sate za ručak kao deo njihovog zahteva za trgovinu smenama.
- **Blokirajte post ako zahtevi za ručak nisu ispunjeni** - Agenti ne mogu da objavljuju svoje sate za ručak osim ako nisu ispunili minimalno radno vreme koje je konfigurisano u skupu kontrole toka posla.

3. Izaberite polje za potvrdu Zameni **nekvalifikovane aktivnosti kvalifikovanom aktivnošću** ako želite da dozvolite agentima da uklone nekvalifikovanu aktivnost tako što ćete je zameniti osnovnom osnovnom aktivnošću kada pokupe sate.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Pogledajte raspored vašeg tima
- Trgovinske smene sa drugim agentima
- Proverite smenu trgovinske odbora za trgovine

Upravljanje podešavanjima zahteva za odsustvo

Možete konfigurisati postavke zahteva za odsustvo da automatski odbije zahtev za odsustvo za dan koji nema raspored. Postavka je podrazumevano onemogućena. Takođe možete sakriti polje za potvrdu Zahtev za odsustvo tokom celog dana od agenata koji podnose zahteve za odsustvo u MiTime-u.

Preduslovi

Imate Veb > WFM podešavanja

Lokacija stranice

WFM > WFM podešavanja > Podešavanja zahteva za odsustvo

Procedure

Omogućite ili onemogućite pravila validacije za zahtev za odsustvo dela dana bez rasporeda

1. Uključite ili isključite klizač pravila validacije za **Odbijte odsustvo dana kada nema rasporeda**.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pokažite ili sakrijte polje za potvrdu zahteva za celodnevno odsustvo

1. Uključite ili isključite klizač za **Sakrij zahtev** za celodnevno odsustvo.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Pogledajte raspored vašeg tima

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 = 1440 minuta, što je 24 sata. Samo numerički znakovi. Slova i specijalni znakovi nisu dozvoljeni. Svaka promena u ovom podešavanju se dešava sledeći put kada se korisnik prijavi ili osveži stranicu.

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 serverskoj verziji 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.

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.

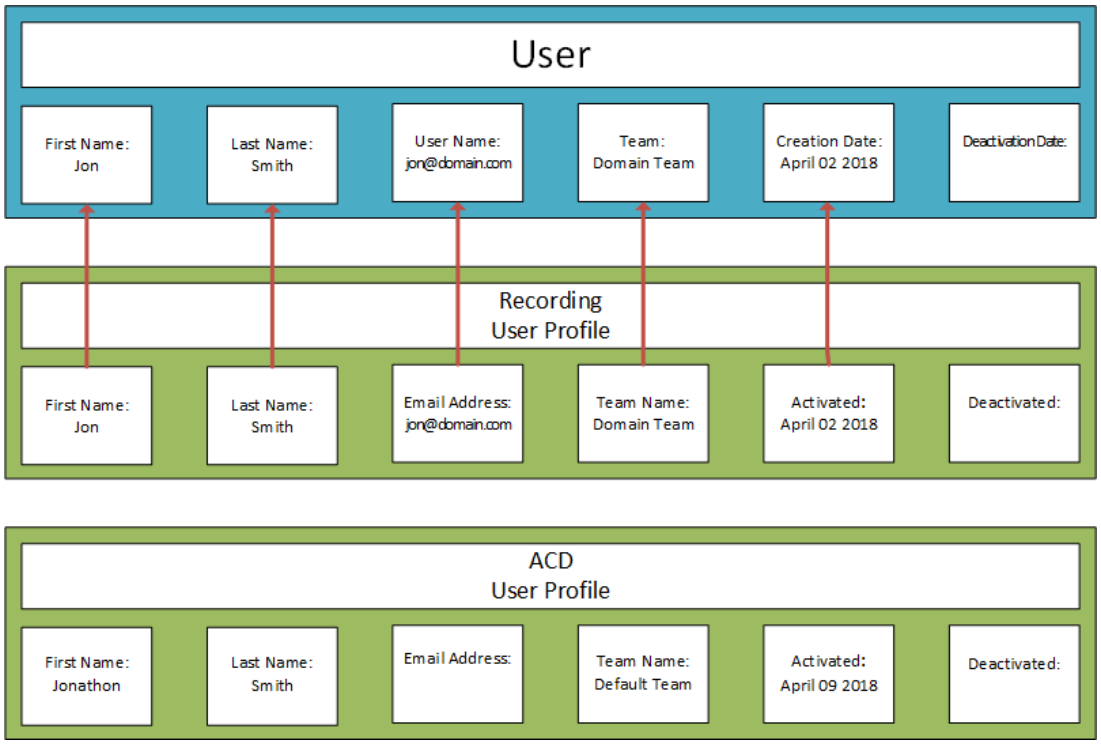
NAJBOLJA PRAKSA Preuređivanje prioriteta korisničkih profila utiče na svakog korisnika koji ima te korisničke profile. Podesite prednost korisničkih profila jednom, kada prvi put konfigurišete Webex VFO.

2074

Primer preuređivanja prioriteta korisničkog profila

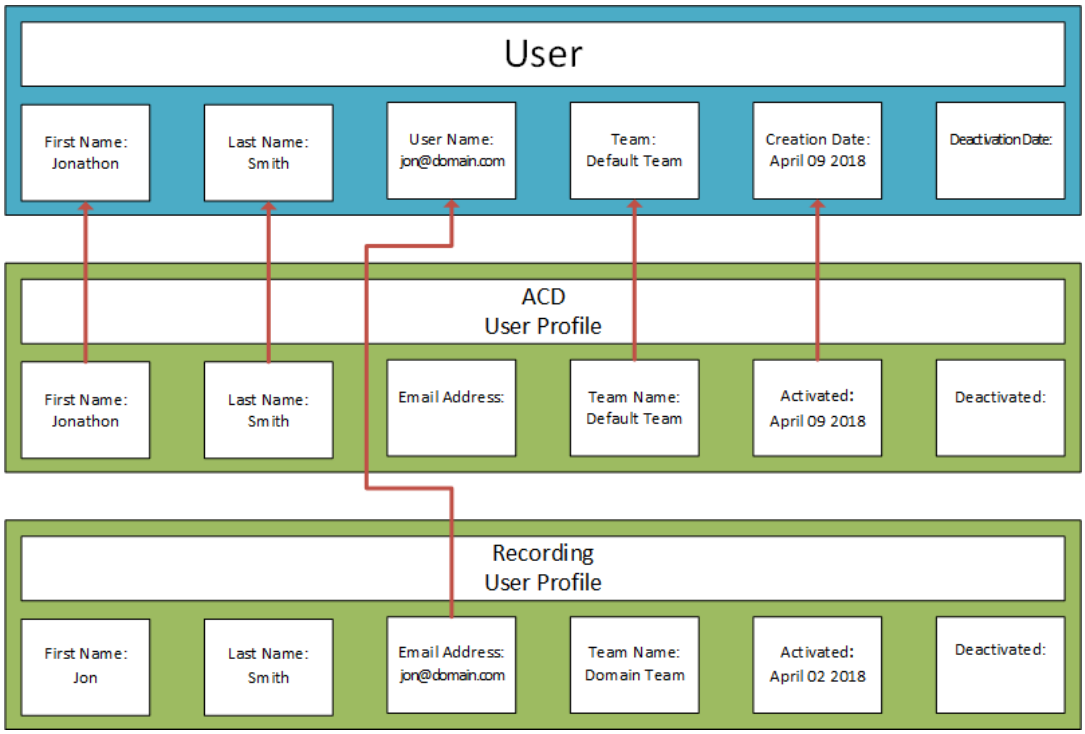
Sledeće slike pokazuju kako se identitet Webex VFO korisnika menja kada se preuređuje prioritet korisničkih profila tog korisnika.

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.



Srodne teme

- Konfigurišite QM globalna podešavanja
- Bezbednosno ažuriranje: TLS 1.1 i slabe SSL / TLS 1.2 šifre će biti zastarele
- Upravljajte WFM podešavanjima na vebu
- Konfigurišite postavke WFM sistema u klijentu

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
- Upravljajte WFM podešavanjima na vebu
- Konfigurišite postavke WFM sistema u klijentu

Revizija korisničkih i sistemskih promena za QM i analitiku

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 pronađu specifičnu konfiguraciju jezgra 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 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	Na stranici Timovi izvozite timove. U izvezenoj CSV datoteci, ovaj ID se pojavljuje u koloni ID tima.

Uobičajena fraza	Opis
ažurirano"	

Srodne teme

- Izveštaj o revizijskom tragu rasporeda – Revizija promena rasporeda u Novom WFM-u
- Izveštaj o opštoj reviziji - Revizija svih promena koje nisu u rasporedu u Novom WFM-u

Pregledajte rezultate sinhronizacije Active Directori-a za QM i analitiku

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 QM i Analitiku 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 za QM i analitiku

Preduslovi

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

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > nadgledanje > sinhronizacija Active Directori

2082

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 za QM i analitiku
- Kreirajte i uređujte korisnike za QM, analitiku i uvid
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Insights

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 Data Server za QM i analitiku —Saznajte više o konfiguraciji servera podataka za stanare.
- Nadgledajte status servera podataka

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 za QM i analitiku .
- **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 za QM i analitiku—Saznajte kako da konfigurišete servere podataka za stanare.

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.

Polje	Opis
Ime mašine	Ime mreže za klijenta.
Mašina ID	Univerzalno jedinstveni identifikator (UUID) korisničke mašine.
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

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.

Polje	Opis
	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: ■ 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 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.

Webex VFO Pauza i nastavak

Ova tema detaljno opisuje različite načine za postizanje Webex VFO pokrenute pauzu i nastavak funkcionalnosti za kompatibilne Webex VFO integracije. Ako Webex VFO pokrene pauzu i nastavak, Webex VFO strana integracije sprovodi pauzu i nastavak. Međutim, ako Webex VFO unosi pauzu i nastavak, sistem treće strane sa kojim se Webex VFO integriše sprovodi pauzu i nastavak. Da li Webex VFO unosi ili pokreće pauzu i nastavak, varira po integraciji.

NAPOMENA : Konsultujte vodič za integraciju za vašeg CCaaS prodavca ili se konsultujte sa svojim predstavnikom Cisco naloga da biste saznali da li je Webex VFO pokrenut pauzu i nastavak podržan za vašu integraciju.

Webex VFO pokrenuo ručnu pauzu i nastavak za audio i snimke ekrana

Webex VFO pokrenuo ručno snimanje ekrana, pauzu i nastavak može se postići korišćenjem kontrola snimanja. Webex VFO nudi tri opcije kontrole snimanja. Sve opcije kontrole snimanja nude pauzu i nastavak snimanja zvuka i ekrana, sa izuzetkom samostalne aplikacije za kontrolu snimanja za određene CCaaS prodavca.

- Samostalna aplikacija za kontrolu snimanja —

  Samostalna aplikacija Recording Controls se automatski instalira sa Smart Desktop-om. Kontrole snimanja omogućavaju agentu da pokrene, pauzira, nastavi i zaustavi snimanje zvuka, ekrana i pritiska na tastere za aktivne pozive, kao i označavanje poziva i dodavanje metapodataka na njih.

  Korišćenje kontrola snimanja nije obavezno.

  NAPOMENA : Aplikacija Kontrola snimanja nije podržana sa određenim primenama CCaaS dobavljača.

  Izvršna datoteka Recording Controls je instalirana ovde:

  ```
  C:\Program Files (k86)\Calabrio ONE\Desktop\Active\bin\DCC.exe
  ```

  U meniju Start, aplikacija se zove Webex VFORecording Controls i podrazumevano je pod Webex VFO.

- Recording Controls page — The Recording Controls page in Webex WFO allows you to manually pause and resume audio and screen recordings directly direct. Pored toga, možete izvršiti sve radnje dostupne u samostalnoj aplikaciji Kontrole snimanja, kao što je označavanje poziva.
- Recording Controls API —The Recording Controls API postoji na nivou servera. On pruža sredstva za korisnike da kreiraju spoljnu aplikaciju koja se povezuje sa Webex VFO. API vam omogućava da pauzirate i nastavite audio i snimke ekrana. Pogledajte "Snimanje Kontrole API" u *Webex VFO API Referentnom vodiču*.

Webex VFO pokrenuo automatsku pauzu i nastavak za audio i snimke ekrana

Možete sprovesti Webex VFO automatizovani audio i snimanje ekrana, pauzirati i nastaviti koristeći desktop stavku Događaji. Događaji stavki na radnoj površini sastoje se od okidača i akcija. Okidači su ono što korisnik radi što uzrokuje da Smart Desktop izvrši akciju. Događaji stavki na radnoj površini mogu se konfigurisati na stranici Desktop Manager, koja vam omogućava da kontrolišete kako Webex VFO reaguje kada korisnici pristupaju veb lokacijama i aplikacijama. Ove događaje pokreće Smart Desktop na računaru agenta u vreme izvođenja. Smart Desktop prati događaje tokom sesije prijavljenog korisnika, a Smart Desktop pokreće akciju kada otkrije događaj.
Zbog toga morate imati Webex VFO Smart Desktop i Webex VFO Desktop Analitics ekstenziju za vaš pregledač.

Preduslovi

- Smart Desktop klijent
- Desktop Analitika ekstenzija za vaš pretraživač
- Konfigurisani događaj stavke na radnoj površini za automatizaciju

pauziranja i nastavka akcija Sledi primer događaja.

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.**

Pogledajte Konfigurišite događaje stavki na radnoj površini da biste saznali kako da konfigurišete događaje na radnoj površini.

* P&R znači pauza i nastavak.

** Zahtevi pored kontrola snimanja neophodnih za ručno pauziranje i nastavak, kao i zahtevi pored Smart Desktop Client-a, ekstenzije pretraživača Desktop Analitics i konfigurisanih događaja na radnoj površini neophodnih za automatsku pauzu i nastavak. Na primer, potreban vam je poseban automatski dodatak za pauzu i nastavak za Tvilio Flek pored prethodno navedenih zahteva. Saznajte više o dodatnim zahtevima u dokumentima za integraciju.

Cisco Webex Contact Center (CVCC) ima dve opcije za pauzu i nastavak. Jedna od opcija je za ručnu pauzu i nastavak, koji koristi Cisco Agent Desktop. Druga opcija je za automatsku pauzu i nastavak, što zahteva Cisco API-je. Za opciju zasnovanu na API-ju, API komande moraju biti poslate softveru Cisco Smart Desktop da bi se redigovao zvuk. Redigovani zvuk iz podataka o pauzi i nastavku sinhronizuje se sa CVCC-om na Webex VFO. Kada Webex VFO unese redigovani zvuk, ako je uključen snimak ekrana, Webex VFO automatski rediguje ekran na osnovu redigovanog zvuka pre nego što je kontakt predstavljen u Webex VFO. I ručne i automatizovane opcije pauze i nastavka zahtevaju od korisnika da ima instaliran softver Cisco Agent Desktop. Webex VFO priručnik i automatske opcije pauze i nastavka nisu primenljive na CVCC integraciju. Webex VFO automatska pauza i nastavak nije dostupna jer RTP signal, koji je neophodan za automatizovane događaje koji su pokrenuli Webex VFO, ne prolazi kroz Webex VFO.

Srodne teme

- Identifikujte polja veb sajta koja će pratiti analitika
- Konfigurišite događaje na radnoj površini
- Snimanje na zahtev
- Kako funkcionišu kontrole snimanja

Povežite telefone sa agentima, grupama za snimanje i tipovima snimanja

Nakon što sinhronizujete uređaje preko Data Servera (pogledajte Konfigurisanje Data Servera za QM i Analitiku), 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 ili PCCE verziju KSNUMKS ili KSNUMKS kao vaš 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

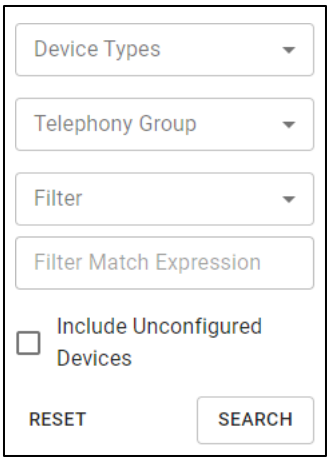
Procedure

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

2096

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 Data Server za QM i Analitiku—Sinhronizujte uređaje u Webex WFO.

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.
	(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

Uslov	Opis
	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.
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.
Agent Dužina	Odnosi se na sve agente čija dužina radnog odnosa odgovara

Uslov	Opis
Zapošljavanje (dana)	Operator koji izaberete i vrednost 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.
- Upravljanje skupovima kontrole toka posla—kreiranje tokova posla za novi WFM

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 WFO meša špil, a zatim za svaki kontakt Webex WFO izvlači karticu sa vrha palube 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 Recycle Odmah tok posla i Dnevni recikliraj odmah.	Prati se radni tok EOI Recycle Instant.
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.

Ako:	Onda:
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.

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 za QM i analitiku.)

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 za QM i analitiku.)

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
    Ponaљanje. 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.
Uniљti	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.

2122

- 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.

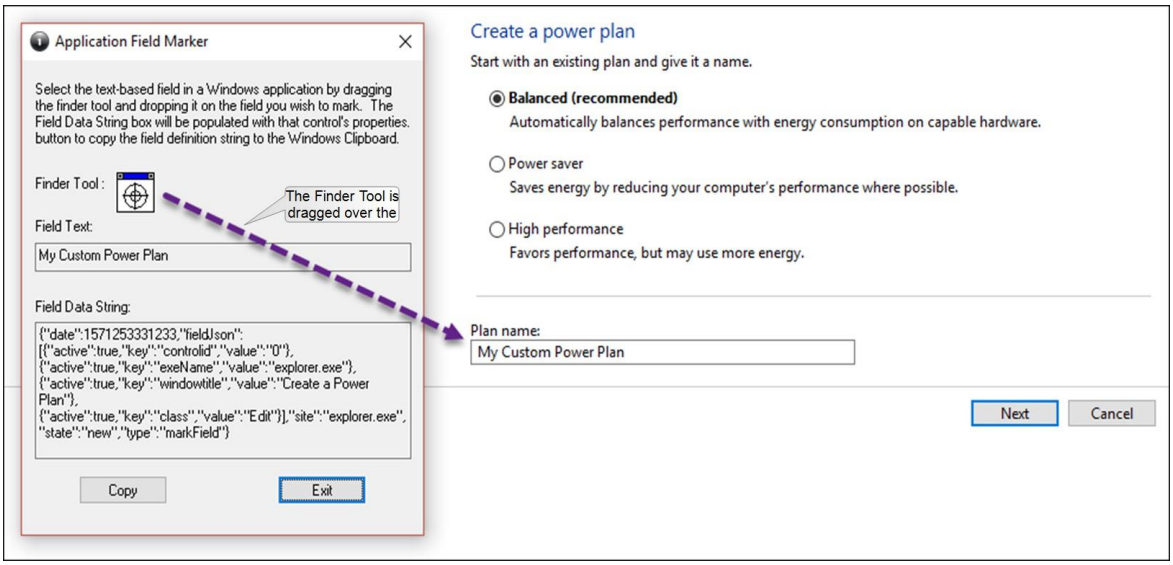
Procedure

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

Desktop Manager Toolbar pregled

Desktop Manager traka sa alatkama vam omogućava da kreirate, pretražujete i filtrirate aplikacije i veb stranice u levom oknu.

Polja i dugmad na traci sa alatkama su opisani u nastavku u redosledu s leva na desno.

Polje za pretragu

Polje za pretragu vam omogućava da brzo pronađete jednu ili više stavki na listi stavki na radnoj površini u levom oknu. Unesite string, kao što je deo imena stavke na radnoj površini ili stanje stavke. Džoker karte nisu podržane.

Nova stavka na radnoj površini

Dugme "Nova radna površina" otvara stranicu "Dodaj novu stavku na radnoj površini". Koristite ovu stranicu da biste dodali aplikaciju, određeno polje u aplikaciji ili veb lokaciju kao stavku na radnoj površini. Pogledajte Kreiranje i upravljanje stavkama na radnoj površini za više informacija.

Push konfiguracija

Dugme Push Configuration vam omogućava da pošaljete izmene napravljene na desktop stavkama u Desktop Manager-u na radne površine korisnika.

Pogled: Aplikacije | Veb | Država primene

Ova tri dugmeta su filteri koji filtriraju listu stavki na radnoj površini u levom oknu. Možete da vidite samo aplikacije, samo veb sajtove ili samo specifična stanja aplikacija. Podrazumevano su omogućene sve stavke i stanje aplikacije.

Sledeća lista definiše stanja aplikacije:

- Odobreno — Sajt ili aplikacija je odobrena
- Nije odobreno — Veb sajt ili aplikacija nisu odobreni
- Ignoriši — Sajt ili aplikacija nije odobrena ili neodobrena
- Novo — Nijedna država još nije dodeljena sajtu ili aplikaciji
- Odbaci — Uklanja izabrane podatke o veb lokaciji iz analitike i Agent Explorera
- Exclude — Sprečava Smart Desktop da detektuje polja na stranici

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 jednake

Polje	Opis
	znaci (=). Ako se ti simboli pojave u polju Metadata Label, oni se automatski uklanjaju u polju Metadata Key. Maksimalni broj znakova = 39.
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.

Polje	Opis
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.

Polje	Opis
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).
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)

Polje	Opis
	▪ 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.
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.

Polje	Opis
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.
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.

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.

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 za QM i analitiku). 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.

Rešavanje problema sa snimanjem

Problem	Stvari koje treba proveriti
Jedan korisnik ne snima	▪ Da li korisnik ima ispravne dozvole za Webex VFO? ▪ Da li je korisnik dodeljen telefonu u Webex VFO? ▪ Da li je korisnik u timu koji je konfigurisan za snimanje poziva u okviru Webex VFO toka posla? ▪ Da li postoje liste za uključivanje ili isključivanje snimanja poziva konfigurisane u Webex VFO? ▪ Da li je telefon pravilno konfigurisan na strani telefonije?

Snimanje je dole za sve korisnike	▪ Proverite praćenje telefonije u Webex VFO. Ako Serveri se ne pojavljuju kao povezani i aktivni, servis restart može biti potrebno.
	▪ Da li vidite signalizaciju u evidenciji servera podataka?
	  ▪ Za snimanje gatevai-a, proverite SIPREC dnevnike.
	  ▪ Za mrežno snimanje, proverite CTI Signaling dnevnike.
	▪ Da li postoji prostor na raspolaganju na Capture serverima?

NAPOMENA : Dnevnike možete pronaći na Calabrio ONE\Data Server\logs direktorijum

Rešavanje problema Webex VFO Dataserver dnevnika

C1siprecSignalingSerivce logovi

Za sve telefonske pozive koji prolaze kroz graničnu kontrolu sesije (SBC), SIPREC signalizacija će biti poslata na Webex VFO. Uverite se da imate sledeće žice u SIPREC evidencijama:

1. SIP: IN|POZOVEM
2. SIP: IN|Bilten
3. SIP: OUT
4. MEDIA_START
5. MEDIA_STOP
6. Slanje na <klijent[/10.248.121.151:49690][RECORD_SERVER]

Rešavanje problema Webex WFO Dataserver logs – CISCO Network Recording

CTISignalingService logovi

Ako je snimanje poziva u padu, trebalo bi da proverite CTI dnevnike.

1. Potražite INVITE i MEDIA_START. Neće biti nikakvih snimaka poziva bez SIP poziva i medija start poruka.
2. Potražite MAC adresu telefona koji se ne snima. Na primer, SEPE41F7B76D1BF.
3. Potražite STACK da vidite da li postoje greške Stack-a.

VoiceRecordServer evidencije

1. Potražite MEDIA_START. Neće biti nikakvih snimaka poziva bez medija start poruka.
2. Potražite MAC adresu telefona koji se ne snima. Na primer, SEPE41F7B76D1BF.

Rešavanje problema Webex WFO Dataserver logova – Avaya Network Recording

CTISignalingService logovi

1. Potražite MEDIA_START. Neće biti nikakvih snimaka poziva bez medija start poruka.
2. Ako telefon ne snima, to znači da uređaj nije registrovan na CTI preko Avaya DMCC. Potražite ime Avaya uređaja u evidenciji. Na primer, deviceName = 1547 ili ch.ecma.csta.errors. Ovo poslednje se pojavljuje ako postoje Avaya problemi sa licenciranjem ili DMCC telefonom

Pitanja registracije.

3. Proverite dnevnike VoiceRecordServer.

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 podstičemo 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 za QM i analitiku

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.

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 za QM, Analitics i Insights.
- 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.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
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. 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

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
			▪ Acme Paket Snimanje ▪ Snimanje audiokodova ▪ AVS Connect snimanje ▪ BroadSoft snimanje ▪ CUBE Snimanje ▪ Snimanje krajnje tačke ▪ Obaveštenje o događaju ▪ Pet 9 VCC snimanje ▪ 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	Tip	Maksimalna dužina	Opis
			Polje se odnosi samo na pozive. Trajanje poziva prikazan u tabeli Kontakti i Media Plaier možda neće biti isti zbog razlika u "trajanju događaja" (vreme između događaja) i "trajanje snimanja" (trajanje u roku stvarni snimljeni fajl). 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 je jedan minut duže od trajanja snimanja. ▪ Kada arhivirate ili očistite poziv sa dugim vremenom zvona, tabela Kontakti prikazuje trajanje događaja u polju trajanja poziva, dok Media Plaier prikazuje trajanje snimanja u polju trajanja poziva.
ID agenta	Niz	64	ID sistema agenta.
HR	Boleanski	3	Označava da li je kontakt označen za HR. 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

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
			▪ U toku ▪ Potrebno je odobrenje
Tip kontakta	Niz	60	Vrsta kontakta. Moguće vrednosti: ▪ POZOVI ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-POŠTA ▪ Tekstualna poruka ▪ RAZGOVOR ▪ SMS
Spoljna strana	Niz		Za ćaskanje ili SMS kontakte, e-mail, broj telefona ili drugi Identifikator osobe koja je u interakciji 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.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
Datum оценjivanja	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.
MAKS Tišina	Trajање:	8	Maksimalna dužina događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
MIN Tišina	Trajање:	8	Minimalna dužina događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Kasperski Tišina	Trajање:	8	Prosečna dužina događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Ukupno trajanje tišine	Trajање:	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	Trajање:	8	Maksimalna dužina razgovora preko događaja u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
MIN razgovor preko	Trajање:	8	Minimalna dužina razgovora preko događaja u kontaktu. Format je HH:MM:SS.

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
AVG Razgovor Preko	Trajање:	8	Prosečna dužina razgovora o događajima u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Ukupno Razgovor Preko	Trajање:	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.
Održavajte događaje	Ceo broj	—	Broj otkrivenih događaja čekanja.
MIN Trajanje zadržavanja	Trajање:	—	Trajanje najkraćeg čekanja događaja. Format = HH:MM:SS.
MAKS Trajanje zadržavanja	Trajање:	—	Trajanje najdužeg događaja. Format = HH:MM:SS.
Ukupno trajanje zadržavanja	Trajање:	—	Ukupno trajanje vremena zadržavanja. Format = HH:MM:SS.
Kasperski Trajanje zadržavanja	Trajање:	—	Prosečno vreme zadržavanja u HH:MM:SS.
% Zadrži	Decimalni	—	Procenat poziva provedenog u stanju čekanja.
Kraj toka interakcije	Niz	64	Ime toka posla na kraju interakcije koji se koristi za Kontakt.

Dnevni tok posla	Niz	64	Naziv dnevnog toka posla koji se koristi za kontakt.
Prediktivna evaluacija	Decimalni	3	Predviđeni rezultat kontakta bez evaluacije Rezultat. Webex VFO zasniva ovaj predviđeni rezultat na

Polje	Tip	Maksimalna dužina	Opis
Rezultat			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 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.

2152

Polje	Tip	Maks Dužina	Opis
<prilagođeni 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.

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.

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.
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).

Kolona	Opis
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 za QM i analitiku
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide—Saznajte više o dozvolama za masovni izvoz kontakata i Pregled masovnog izvoza kontakata.

Konfigurišite profile skladištenja za QM i analitiku

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 hajde da

Zadržavate 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 za QM i analitiku.

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 analitiku podataka tokom perioda zadržavanja (pogledajte Konfigurisanje profila za skladištenje za QM i Analitics), 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.

2160

- 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 **eksterni 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:EksternalId": "<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:EksternalId": "<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 za QM i analitiku

Konfigurišite fazno otpremanje

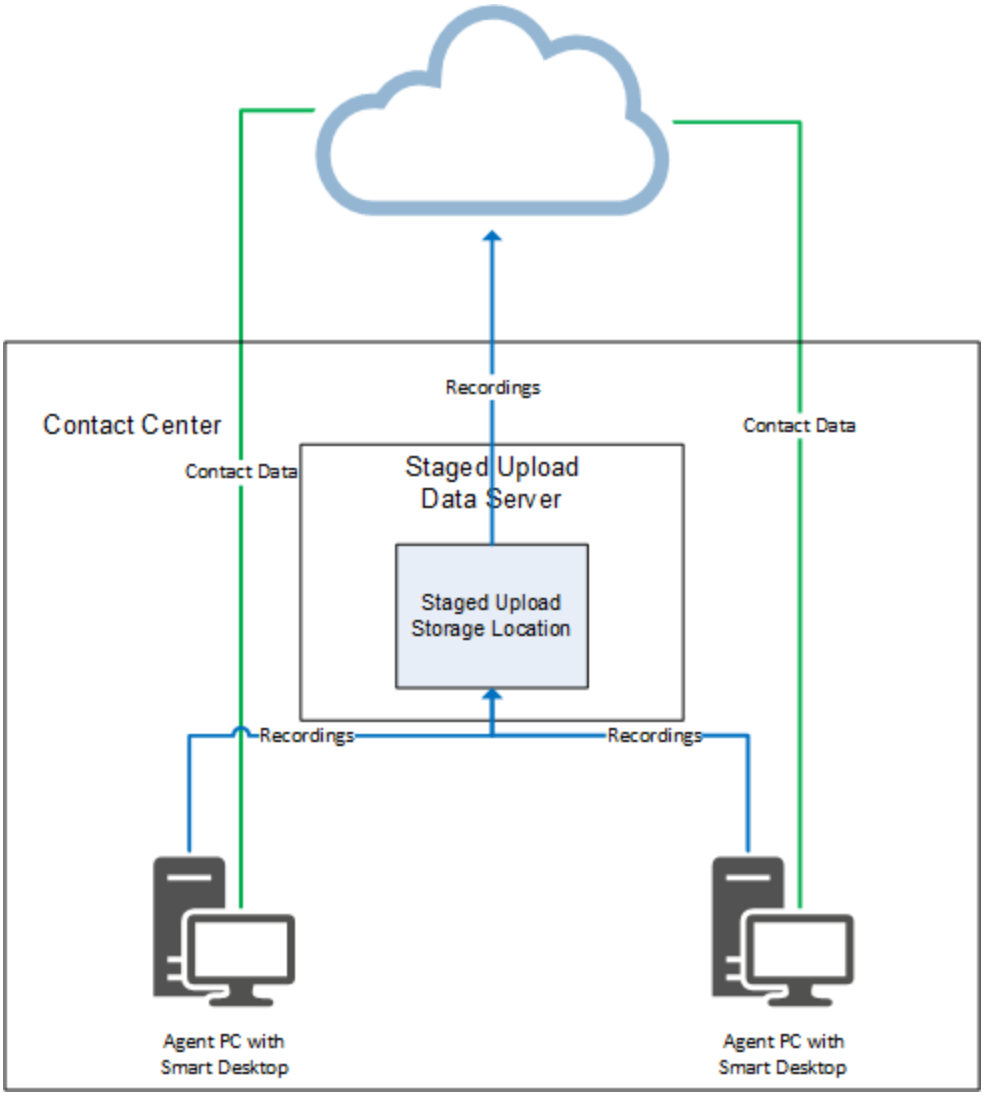
Snimci se mogu premjestiti sa računara agenta u oblak na tri različita načina. Sve tri metode zahtevaju QM događaje toka posla i agentske računare sa Smart Desktop-om.

- 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.

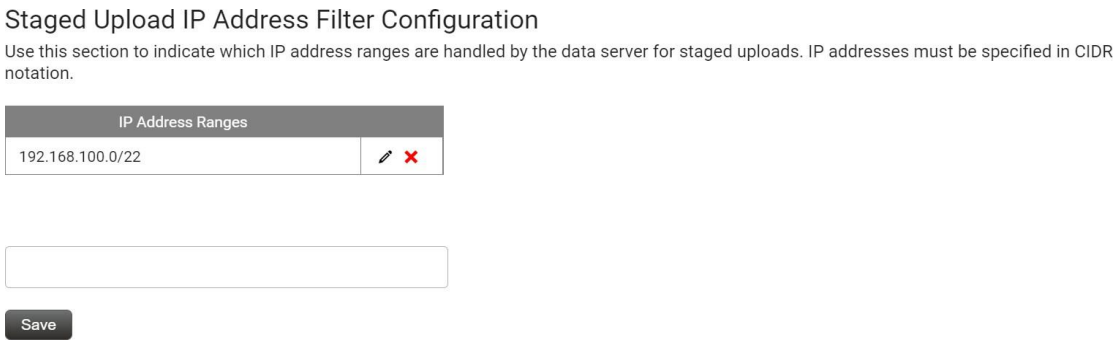
Možete povezati agente sa Staged Upload Data Serverom na jedan od tri načina: IP adrese, timovi ili oba IP adrese i timovi.

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.

2168

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

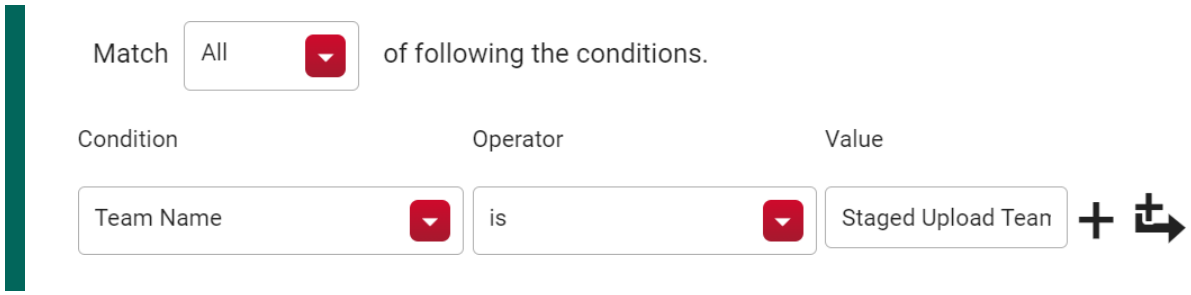
Korak KSNUMKS: Konfigurišite pravilo radnog toka dnevnog događaja za fazno otpremanje

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.

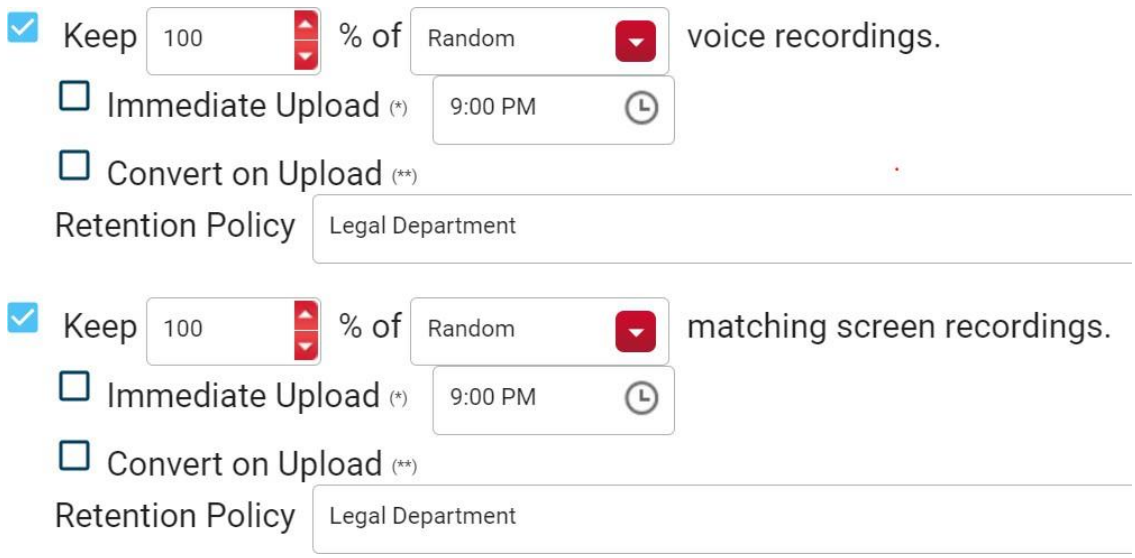
> **PRIMER**
> Svi agenti koji će koristiti Staged upload su dodeljeni Staged Upload timu. Uslov izgleda ovako:



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

- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide—Saznajte više o dozvolama potrebnim da omogućite agentima za snimanje.
- Konfigurišite Data Server za QM i analitiku—Više informacija o podešavanjima dostupnim za Data Servers.
- Upravljanje timovima za QM i analitiku—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.

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.

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

- 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.

2174

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 podrški 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 podrški za concierge. Potrebno je da uklonite nivo lojalnosti iz skupa kontakata. U odeljku Obriši **metapodatke** , izaberete
   Nivo lojalnosti kupaca sa **padajuće liste Metadata Field** . 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.

Prikupite podatke o performansama QM-a za gamifikaciju

Možete koristiti 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.
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 za QM—Kreirajte i upravljajte gamifikacionim tačkama
- Konfigurišite nivoe gamifikacije za QM—Kreirajte i upravljajte nivoima bedževa gamifikacije
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije za QM—Navedite podatke koje ponavljajuće prikupljanje podataka hvata
- Konfigurišite kada da dodeljujete značke u WFM-u—Konfigurišite gamifikaciju za WFM

Konfigurišite nivoe gamifikacije za QM

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.
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 za QM—Kreirajte i upravljajte gamifikacionim tačkama
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije za QM—Navedite podatke koje ponavljajuće prikupljanje podataka hvata
- Prikupite podatke o performansama QM-a za gamifikaciju
- Konfigurišite kada da dodeljujete značke u WFM-u—Konfigurišite gamifikaciju za WFM

Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije za QM

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. ▪ 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 za QM—Kreirajte i upravljajte gamifikacionim tačkama
- Konfigurišite nivoe gamifikacije za QM—Kreirajte i upravljajte nivoima bedževa gamifikacije
- Prikupite podatke o performansama QM-a za gamifikaciju
- Konfigurišite kada da dodeljujete značke u WFM-u—Konfigurišite gamifikaciju za WFM

Konfigurišite gamifikacijske tačke za QM

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

Polje	Opis
	"Nema bodova." Vrednost "0 bodova" znači da je agent postigao nulu, 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 za QM—Kreirajte i upravljajte nivoima bedževa gamifikacije
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije za QM—Navedite podatke koje ponavljajuće prikupljanje podataka hvata
- Prikupite podatke o performansama QM-a za gamifikaciju
- Konfigurišite kada da dodeljujete značke u WFM-u—Konfigurišite gamifikaciju za WFM

Kako se izračunava radno vreme

Pre nego što počnete da kreirate ugovore za definisanje radnog vremena agenta, važno je da razumete kako se izračunava ugovoreno radno vreme za agente. Ova tema takođe objašnjava nekoliko ključnih parametara kao što su period rasporeda, fiksni i satni tipovi zapošljavanja, zaposlenja sa punim radnim vremenom i sa skraćenim radnim vremenom, fiksno i fleksibilno radno vreme i slobodni dani.

Obračun radnog vremena

Ugovoreno radno vreme agenta za period rasporeda izračunava se na osnovu kombinacije njihovog ugovora, rasporeda ugovora i procenta sa skraćenim radnim vremenom.

- **Ugovor**—Definiše, na primer, vrstu ugovora, prosečno radno vreme po danu i da li postoji fleksibilnost za ciljno vreme. Ugovor takođe uključuje nekoliko validacija koje regulišu kako se radno vreme raspoređuje u tom periodu.
- **Raspored** ugovora – Definiše koliko radnih dana i slobodnih dana agent ima nedeljno, i koji dani u nedelji su podrazumevani slobodni dani.
- **Procenat** sa skraćenim radnim vremenom – Definiše procenat sati koje agent radi od ukupnih sati izračunatih na osnovu ugovora i rasporeda ugovora.

Period rasporeda

Period rasporeda je period u kojem treba da uravnotežite ciljno radno vreme agenata. To znači da možete optimizirati raspored i, na primer, pomerati slobodne dane u okviru perioda rasporeda, ali ne i između perioda rasporeda.

Dužina perioda rasporeda je definisan broj dana, nedelja ili meseci. Pročitajte primere u nastavku i razmislite koji bi vremenski period koji bi vam najbolje odgovarao.

Može postojati fleksibilnost u ciljnom vremenu. Definišite ugovor agenta koliko fleksibilnosti je dozvoljeno.

PRIMER

Jednako radno vreme svake nedelje

Agenti moraju uvek raditi isti broj sati svake nedelje. Možete biti fleksibilni sa dužinom smene u toku nedelje, ali ukupan broj sati je uvek isti, iz nedelje u nedelju. Broj slobodnih dana nedeljno takođe mora biti isti jer to utiče na broj radnih sati nedeljno.

- U tom slučaju, podesite period rasporeda na 1 nedelju.

PRIMER

Različito radno vreme nedeljno, uravnoteženo u periodu od 4 nedelje

Agenti rade različite sate nedeljno, ali moraju da dostignu postavljeni cilj radnog vremena u periodu od 4 nedelje. Agenti mogu da rade duže radno vreme jedne nedelje i kraće sate drugi da zadovolji različite poslovne potrebe. Broj slobodnih dana može varirati, tako da agent ima jedan slobodan dan jednu nedelju i kompenzuje sa tri slobodna dana još jednu nedelju.

- U tom slučaju, podesite period rasporeda na 4 nedelje.

PRIMER

Različito radno vreme nedeljno, uravnoteženo u mesečnom periodu

Agenti rade različite sate nedeljno, ali moraju da dostignu postavljeni cilj radnog vremena svakog kalendarskog meseca. Jer različiti meseci imaju različit broj radnih dana, ciljno vreme varira u zavisnosti od broja radnih dana u mesecu.

- U tom slučaju, podesite period rasporeda na 1 mesec.

NAPOMENA : Mesečni raspored koristite samo ako morate da uravnotežite radno vreme agenata u kalendarskom mesecu. I dalje možete objaviti raspored za kalendarski mesec u isto vreme, čak i ako koristite
Nedeljni raspored period.

Fiksni i satni tipovi zapošljavanja

Postoje tri vrste zapošljavanja; **Fiksno radno vreme** osoblja, **radno vreme** fiksnog osoblja i **osoblje** po satu. Prilikom raspoređivanja agenata, ovi tipovi se rukuju drugačije. Pročitajte opise za ove vrste zapošljavanja u nastavku i razmotrite koji tip zapošljavanja koristiti za različite grupe agenata.

Fiksno **osoblje normalno radno vreme** tip zapošljavanja je za zaposlene čiji ugovor navodi da rade fiksni broj sati za period rasporeda i sa fiksnim brojem slobodnih dana. Agenti sa ovom vrstom ugovora su zakazani da ispune taj ugovor, ni više, ni manje, bez obzira na kadrovsku situaciju. Ovaj tip zapošljavanja je pogodan i za nedeljne i mesečne periode rasporeda.

Tip zaposlenja sa fiksnim radnim vremenom radi skoro na isti način kao i normalno radno vreme fiksnog osoblja. Jedina razlika je u tome što se ciljno vreme za period rasporeda izračunava na osnovu prosečnog radnog vremena po danu i broja raspoloživih radnih dana. Ako zakažete dodatni slobodan dan, ciljno vreme ugovora za period se preračunava.

Vrsta zapošljavanja osoblja po satu je za zaposlene koji su zakazani samo kada su potrebni. Ako je potrebno, dodajte ograničenje za minimalni broj zakazanih sati za svaki period kako biste osigurali da rade dovoljno da zadrže svoje veštine.

> **NAPOMENA** : Termin osoblje po satu ne odnosi se na strukturu plaćanja. Zaposleni sa fiksnim ugovorom takođe mogu biti plaćeni po satu. Ove vrste zapošljavanja odnose se samo na to kako su agenti
> Planirano.

Zaposlenja sa punim i skraćenim radnim vremenom

Zaposleni sa punim radnim vremenom je agent sa ugovorom koji se smatra FTE. Može postojati više od jedne vrste punog radnog vremena, na primer, ako postoje zaposleni u dve zemlje koje imaju različita pravila rada. Jedna grupa radi 7:30h dnevno, a druga grupa radi 8h dnevno.

Zaposleni sa skraćenim radnim vremenom je agent koji radi na smanjenom ugovoru. Ili zato što su angažovani na manje radnog vremena, ili zato što su angažovani na puno radno vreme, ali je privremeno na odsustvu sa skraćenim radnim vremenom. Ovo često važi za nove roditelje koji imaju odsustvo sa skraćenim radnim vremenom za brigu o deci.

Zaposleni sa skraćenim radnim vremenom ili smanjuju prosečno dnevno radno vreme sa određenim procentom ili koncentrišu nedeljno radno vreme na manje dana od normalnog punog radnog vremena, na primer dodavanjem dodatnog slobodnog dana svake nedelje.

Razmislite koje grupe agenata imate i koje ugovore, rasporede ugovora i procente sa skraćenim radnim vremenom treba da kreirate. Pogledajte primere konfiguracije u nastavku za detalje.

Fleksibilno radno vreme

Pravila ugovora nikada neće biti prekršena automatskim procesom zakazivanja. Ako vaši agenti rade fleksibilno radno vreme, na primer, ako postoji ugovor o radu koji omogućava godišnje sate, ovo treba konfigurisati.

Jedna od opcija je da se ova fleksibilnost ugradi u ugovor. Postavite toleranciju za vreme ugovora i, ako je potrebno, i za broj slobodnih dana. Optimizujte rasporede kako biste iskoristili toleranciju i prilagodili nivo osoblja u skladu sa predviđenim potrebama resursa. Ako ste preopterećeni, fleksibilnost se koristi za zakazivanje kraćih smena ili više slobodnih dana. Ako nemate dovoljno osoblja, fleksibilnost se koristi za zakazivanje dužih smena ili i zamenu slobodnih dana sa smjenama.

Druga opcija je da ručno zamenite radno vreme perioda za period rasporeda za periode rasporeda u kojima je ciljno vreme drugačije od onoga što se izračunava na osnovu ugovora. To se postiže ili dodavanjem faktora sezonalnosti za povećanje ili smanjenje ciljnog vremena za period rasporeda ili zamenom broja sati dnevno ili broja slobodnih dana za ovaj period rasporeda. Prenesite odstupanje od normalnog ciljnog vremena u sledeći period rasporeda kako biste pratili radno vreme tokom nekoliko perioda rasporeda.

Broj slobodnih dana utiče na ukupno radno vreme za period rasporeda. Pogledajte odeljak **Slobodni** dani ispod za detalje.

Slobodni dani

Raspored ugovora se koristi kao podrazumevani raspored. Označava broj radnih dana u nedelji, a implicitno i broj slobodnih dana nedeljno. Neradni dani u rasporedu ugovora su podrazumevani slobodni dani. Ovo se koristi, na primer, kada se dodaje punu nedelju odsustva nedelji koja još nije zakazana. Cela nedelja je blokirana za zakazivanje, ali samo dani koji su podrazumevani radni dani se računaju kao odsustva.

Ako je vaš kontakt centar otvoren sve dane u nedelji, raspored ugovora i dalje navodi prosečan broj slobodnih dana nedeljno za agenta. Prilikom zakazivanja, slobodni dani se raspoređuju u skladu sa rasporedom ugovora, osim ako ne postoji ograničenje da ih postavite na druge dane u nedelji. Tokom optimizacije rasporeda, smene se mogu premestiti na dane koji su po defaultu slobodni dani, a slobodni dani na druge dane u nedelji.

Definisati fleksibilnost broja slobodnih dana na ugovoru agenta da se postigne fleksibilan broj slobodnih dana između različitih perioda rasporeda.

Primeri konfiguracije

Postoji više načina da se koriste postavke radnog vremena da se postigne željeni rezultat. Primeri u nastavku pokrivaju neke od najčešćih kombinacija i kako ih konfigurisati.

Fiksno osoblje sa fiksnim vremenom ugovora

Agenti imaju fiksno ciljno vreme i fiksni broj slobodnih dana koji su isti za svaki period rasporeda.

- Podesite vrstu zaposlenja na ugovoru na **fiksno radno vreme** osoblja.
- Samo postavite nisku ciljnu toleranciju ako je to potrebno da se postigne ciljno vreme perioda sa postojećim dužinama smene.

Fiksno osoblje sa fleksibilnim periodom ugovora

Agenti imaju fleksibilno ciljno vreme gde se broj radnih dana i radnog vremena razlikuje između planiranih perioda. Oni su zakazani više vremena kada postoji velika potreba za resursima, a manje kada je potreba za resursima manja.

- Podesite vrstu zaposlenja na ugovoru na **fiksno radno vreme** osoblja.
- Postavite ciljnu toleranciju da biste definisali koliko sati ciljno vreme može odstupati.
- Postavite toleranciju slobodnih dana da biste definisali koliko slobodni dani mogu odstupati od rasporeda ugovora.

Honorarno osoblje radi kraće smene

Agenti imaju isti broj radnih dana i slobodnih dana kao i njihovi kolege sa punim radnim vremenom, ali rade kraće smene. To se može postići na dva načina.

Alternativa 1

- Kreirajte specifične ugovore za sve agente sa skraćenim radnim vremenom koji definišu svoje tačno prosečno radno vreme dnevno.
- Podesite procenat sa skraćenim radnim vremenom na 100%.
- Koristite isti raspored ugovora kao i za agente sa punim radnim vremenom.

Alternativa 2

- Dodelite ugovor sa punim radnim vremenom agentima sa skraćenim radnim vremenom.
- Kreirajte specifične procente sa skraćenim radnim vremenom kako biste prilagodili prosečno dnevno radno vreme za ove agente.
- Koristite isti raspored ugovora kao i za agente sa punim radnim vremenom.

Osoblje sa skraćenim radnim vremenom radi manje dana u nedelji

Agenti rade smene iste dužine kao i njihove kolege sa punim radnim vremenom, ali imaju još jedan slobodan dan nedeljno.

- Koristite isti ugovor kao i za agente sa punim radnim vremenom.
- Napravite određeni raspored ugovora, sa 4 radna dana i 3 slobodna dana.
- Podesite procenat sa skraćenim radnim vremenom na 100%.

Osoblje po satu

Agenti nemaju ciljno vreme ugovora za period rasporeda. Oni su zakazani kada postoji potreba za resursima.

- Podesite vrstu zaposlenja na ugovoru za **osoblje po satu**.
- Morate postaviti raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom, ali oni neće uticati na zakazivanje ovih agenata.

Srodne teme

- Kreirajte ugovore o agentima WFM-a
- Konfigurišite radne dane nedeljno
- Konfigurišite procente sa skraćenim radnim vremenom

Kreirajte ugovore o agentima WFM-a

Kreirajte ugovore da biste definisali prosečno radno vreme dnevno za agente. Ugovor sadrži postavke za nedeljno i noćno vreme odmora i maksimalno radno vreme nedeljno. Povežite jedan ili više skupova definicija multiplikatora sa ugovorom da biste definisali kako će agenti na ovom ugovoru biti nadoknađeni kada rade dodatno vreme.

> **NOTA**
> Ugovor vreme agenta za period rasporeda se uvek izračunava na osnovu kombinacije njihovog ugovora, raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom.
>
> - Ugovor definiše prosečno radno vreme po radnom danu.
> - Raspored ugovora definiše broj radnih dana nedeljno.
> - Procenat sa skraćenim radnim vremenom definiše procenat koji agent radi od prosečnog radnog vremena dnevno definisanog u njihovom ugovoru.
>
> Izračunato vreme ugovora za period rasporeda prikazano je u modulu Rasporedi.

Pre nego što počnete da kreirate ugovore, razmislite koje ugovore da kreirate i kako da postupate sa agentima koji rade sa skraćenim radnim vremenom. Ili postavite posebne ugovore za agente sa skraćenim radnim vremenom koji definišu svoje prosečno radno vreme dnevno ili im dodelite ugovor sa punim radnim vremenom i koristite raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom da biste prilagodili radno vreme.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > ugovora > ugovora

Procedure

Kreirajte ugovor za stalne zaposlene

1. Kliknite na Novi **ugovor**.
2. Unesite opis **koji jasno identifikuje** za šta se ugovor koristi.
3. Izaberite vrstu **zaposlenja**.
    - **Fiksno radno vreme** osoblja—Planirano vreme i broj slobodnih dana moraju se podudarati sa ciljem za period rasporeda. Ovaj tip se često koristi kada je period rasporeda određeni broj nedelja.
    - **Fiksno radno vreme** osoblja—Ciljno vreme za period rasporeda izračunava se na osnovu prosečnog radnog vremena po danu i broja planiranih slobodnih dana. Ovaj tip se često koristi za mesečne periode rasporeda.
4. Unesite prosečno **radno vreme dnevno**. Ovo je prosečno dnevno vreme ugovora za zaposlenog sa punim radnim vremenom ili za zaposlenog sa skraćenim radnim vremenom ako odlučite da kreirate ugovor posebno za njih.

    NAPOMENA Ako je prosečno dnevno radno vreme je veoma specifičan, to može biti teško postići sa skraćenim radnim vremenom procenat ugovora sa punim radnim vremenom. U ovim slučajevima, kreirajte određeni ugovor sa skraćenim radnim vremenom
    Sa tačnim prosečnim dnevnim radnim vremenom za ove agente.

5. Ako je potrebno, unesite toleranciju cilja.

    Tolerancija cilja se koristi za rukovanje dve različite situacije.

    - Kada se tačno ciljno vreme ugovora ne može postići za period rasporeda sa njihovim podešavanjem smene.
    - Kada želite da zakažete više sati od ciljnog vremena za periode rasporeda u kojima postoji nedostatak osoblja i manje sati ako postoji preopterećenje.

6. Ako je potrebno, unesite toleranciju slobodnih dana.

   Tolerancija slobodnih dana koristi se za zakazivanje više slobodnih dana od cilja za periode rasporeda u kojima postoji prevelika količina osoblja i manje slobodnih dana ako postoji prevelika količina osoblja. Kada dodajete toleranciju u slobodnim danima, ovo može zahtevati da dodate i ciljnu toleranciju.

7. Unesite maksimalno **vreme nedeljno**. Ovo je maksimalno radno vreme po kalendarskoj nedelji, uključujući i planirani prekovremeni rad. Maksimalno vreme nedeljno često se zasniva na lokalnim zakonima o radu ili sindikalnim sporazumima.

8. Unesite minimalno **vreme nedeljno**. Ovo je minimalno radno vreme po kalendarskoj nedelji.

9. Unesite noćno vreme **odmora**. Noćno vreme odmora je minimalni broj sati od kraja jedne smene do početka sledeće smene. Validacija se zasniva na radnom vremenu i uključuje sve planirane prekovremene sate. Noćni odmor se često zasniva na lokalnim zakonima o radu ili sindikalnim sporazumima.

10. Unesite nedeljno vreme **odmora**. Nedeljno vreme odmora će obezbediti najmanje jedan duži blok neprekidnog odmora za svaku kalendarsku nedelju. Odsustva nisu uključena pri izračunavanju nedeljnog odmora.

    > **NAPOMENA** : Obračun nedeljnog odmora može uključivati sate od dana pre ili posle. Na primer, ako je nedelja od ponedeljka do nedelje i jedini slobodan dan u nedelji je uključen Nedelja, sati do početka smene sledećeg ponedeljka su uključeni u izračunavanje nedeljnog odmora.

11. Postavka **Minimalno vreme po periodu** rasporeda koristi se samo za zaposlene po satu.

12. Izaberite kako da izračunate broj sati za **celodnevno odsustvo**. Ako nema potrebe da se premosti vrednost, koristite vrednost ugovora.

    Iz ugovora koristi prosečno radno vreme dnevno definisano na ugovoru.

    Iz perioda rasporeda koristi vrednost sati po danu navedenu za period rasporeda. Koristite vrednost perioda rasporeda da biste omogućili da premostite vrednost ako je potrebno.

13. Izaberite skupove definicija multiplikatora da biste se povezali sa ovim ugovorom. Skupovi definicija multiplikatora definišu kako se agenti kompenzuju za prekovremeni rad ili nezgodno radno vreme.

14. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Kreirajte ugovor za zaposlene po satu

Napravite ugovor koji će se koristiti za zaposlene po satu. Primenjuju se samo neke od postavki ugovora.

2190

1. Kliknite na Novi **ugovor**.
2. Unesite opis **koji jasno identifikuje** za šta se ugovor koristi.
3. Izaberite vrstu **zapošljavanja**osoblja po satu. Kada koristite tip osoblja po satu, ne postoji ciljno vreme za period rasporeda. Agenti su zakazani kada postoji potreba za resursima. Može se podesiti minimalno radno vreme po periodu rasporeda.
4. Unesite prosečno **radno vreme dnevno**. Ovo je prosečno dnevno radno vreme. Mora biti postavljen, ali nema uticaja na raspored zaposlenih po satu.
5. Unesite maksimalno **vreme nedeljno**. Ovo je maksimalno radno vreme po kalendarskoj nedelji, uključujući i planirani prekovremeni rad. Maksimalno vreme nedeljno često se zasniva na lokalnim zakonima o radu ili sindikalnim sporazumima.
6. Unesite noćno vreme **odmora**. Noćno vreme odmora je minimalni broj sati od kraja jedne smene do početka sledeće smene. Validacija se zasniva na radnom vremenu i uključuje sve planirane prekovremene sate. Noćni odmor se često zasniva na lokalnim zakonima o radu ili sindikalnim sporazumima.
7. Unesite nedeljno vreme **odmora**. Nedeljno vreme odmora će obezbediti najmanje jedan duži blok neprekidnog odmora za svaku kalendarsku nedelju. Odsustva nisu uključena pri izračunavanju nedeljnog odmora.
8. Postavka **Minimalno vreme po periodu** rasporeda koristi se samo za zaposlene po satu.
9. Izaberite kako da izračunate broj sati za **celodnevno odsustvo**.

   Iz ugovora koristi prosečno radno vreme dnevno definisano na ugovoru.

   Iz perioda rasporeda koristi vrednost sati po danu navedenu za period rasporeda. Koristite vrednost perioda rasporeda da biste omogućili da premostite vrednost ako je potrebno. Ako nema potrebe da se premosti vrednost, koristite vrednost ugovora.
10. Izaberite skupove definicija multiplikatora da biste se povezali sa ovim ugovorom. Skupovi definicija multiplikatora definišu kako se agenti kompenzuju za prekovremeni rad ili nezgodno radno vreme.
11. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite ugovor

Izbrišite ugovore koji se više ne koriste i za koje vam nije potrebna istorija.

1. Izaberite ugovor koji želite izbrisati u meniju Ugovor **.**
2. Kliknite na dugme **Izbriši** ugovor.

3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kako se izračunava radno vreme
- Konfigurišite radne dane nedeljno
- Konfigurišite procente sa skraćenim radnim vremenom
- Upravljajte pravilima rada WFM agenta

Konfigurišite radne dane nedeljno

Raspored ugovora definiše koliko radnih dana i slobodnih dana agent ima nedeljno, i koji dani u nedelji su podrazumevani slobodni dani.

> **NOTA**
> Radno vreme agenta za period rasporeda se uvek izračunava na osnovu kombinacije njihovog ugovora, raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom.
>
> - Ugovor definiše prosečno radno vreme po radnom danu.
> - Raspored ugovora definiše broj radnih dana nedeljno.
> - Procenat sa skraćenim radnim vremenom definiše procenat koji agent radi od prosečnog radnog vremena dnevno definisanog u njihovom ugovoru.
>
> Izračunato vreme ugovora za period rasporeda prikazano je u modulu Rasporedi.

Raspored ugovora se ne odnosi na broj dana kontakt centar je otvoren, samo do kojih dana agenti rade. Ako je kontakt centar uvek zatvoren određenog dana u nedelji, taj dan treba da bude postavljen kao neradni dan u rasporedu ugovora.

Prosečan broj radnih dana nedeljno nije uvek ceo broj, na primer ako agenti sa ugovorom sa skraćenim radnim vremenom rade dva dana u nedelji i tri dana sledeći. U tim slučajevima, dodajte dodatnu nedelju u rasporedu ugovora da biste to rešili.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Ugovor > Raspored ugovora

Procedure

Kreirajte raspored ugovora

Kreirajte raspored ugovora da biste definisali broj radnih dana nedeljno.

1. Kliknite na dugme **Dodaj novi raspored** ugovora (gornje dugme za dodavanje).
2. Unesite **ime** da biste opisali raspored ugovora.
3. Ako prosečan broj radnih dana za nedelju dana nije ceo broj, kliknite na dugme **Dodaj novu nedelju** (donje dugme za dodavanje).
4. Izaberite podrazumevane radne dane tako što ćete proveriti polja za potvrdu dana u nedelji.

   > **NAPOMENA** Važno je da broj radnih dana odgovara prosečnom broju radnih dana nedeljno za agenta. Ako je prosek 2,5 radnih dana nedeljno, izaberite 2 dana jedan
   > Nedelju i 3 dana drugu nedelju. Ovo zahteva period rasporeda duži od nedelju dana.

5. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite raspored ugovora

Izbrišite rasporede ugovora koji se više ne koriste i za koje vam više nije potrebna istorija.

1. Izaberite raspored ugovora za brisanje u meniju **Raspored** .
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kako se izračunava radno vreme
- Kreirajte ugovore o agentima WFM-a
- Konfigurišite procente sa skraćenim radnim vremenom
- Upravljajte pravilima rada WFM agenta

Konfigurišite procente sa skraćenim radnim vremenom

Kreirajte procentualne vrednosti sa skraćenim radnim vremenom koje ćete koristiti u kombinaciji sa ugovorima kako biste definisali prosečno radno vreme dnevno za agente.

> **NOTA**
> Radno vreme agenta za period rasporeda se uvek izračunava na osnovu kombinacije njihovog ugovora, raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom.
>
> - Ugovor definiše prosečno radno vreme po radnom danu.
> - Raspored ugovora definiše broj radnih dana nedeljno.
> - Procenat sa skraćenim radnim vremenom definiše procenat koji agent radi od prosečnog radnog vremena dnevno definisanog u njihovom ugovoru.

Kreirajte procente sa skraćenim radnim vremenom kako biste dopunili ugovore koje kreirate.

- Ako koristite posebne ugovore za sve agente sa skraćenim radnim vremenom koji definišu svoje tačno prosečno radno vreme dnevno, potreban vam je samo procenat sa skraćenim radnim vremenom od 100%.
- Ako dodelite ugovor sa punim radnim vremenom agentima sa skraćenim radnim vremenom, kreirajte procente sa skraćenim radnim vremenom da biste prilagodili prosečno dnevno radno vreme za ove agente.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Ugovor > Skraćeno radno vreme procenti

Procedure

Kreirajte procenat sa skraćenim radnim vremenom

1. Kliknite na dugme **Novi procenat** sa skraćenim radnim vremenom.
2. Unesite **ime** da opiše procenat sa skraćenim radnim vremenom.
3. Unesite procentualnu vrednost za procenat sa skraćenim radnim vremenom.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

2194

Izbrišite procenat sa skraćenim radnim vremenom

Izbrišite procente sa skraćenim radnim vremenom koji se više ne koriste i za koje više ne morate da čuvate istoriju.

1. Izaberite procenat sa skraćenim radnim vremenom za brisanje u meniju **Procenat** skraćenog radnog vremena.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kako se izračunava radno vreme
- Kreirajte ugovore o agentima WFM-a
- Upravljajte pravilima rada WFM agenta

Kreirajte aktivnosti

Kreirajte aktivnosti koje ćete koristiti kao gradivne blokove u smjenama agenata. Ovo su zadaci vezani za veštine koje agenti obrađuju, na primer telefon, e-poštu i ćaskanje, ali i aktivnosti koje nisu vezane za veštine kao što su administracija, sastanci, obuka i pauze.

> **NAPOMENA** - Odsustva se kreiraju odvojeno za rešavanje situacija kada agenti ne rade, na primer zato što su bolesni ili na odsustvu.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > zakazivanje > aktivnosti

Procedure

Kreirajte aktivnosti

Kreirajte sve aktivnosti koje ćete koristiti u smjenama agenata.

1. Kliknite na dugme **Dodaj aktivnost**. Novi red se dodaje u tabelu aktivnosti.
2. Unesite **ime** za novu aktivnost.
3. Izaberite boju . Boja aktivnosti je prikazana tamo gde je prikazana promena sa detaljima.
4. Izaberite odgovarajuća polja za potvrdu za ovu aktivnost.
    - Da li je vreme ugovora – Označite ovo polje za potvrdu ako se aktivnost računa prema ugovorenom vremenu agenta za rad u periodu rasporeda. Vreme ugovora se koristi kao meta prilikom zakazivanja. Često su sve aktivnosti ugovorno vreme osim ručka.
    - Da li je radno vreme – Označite ovo polje za potvrdu ako je aktivnost zadatak vezan za posao. Radno vreme se koristi za validaciju ugovora, na primer noćni odmor, nedeljni odmor i maksimalno nedeljno radno vreme.

      NAPOMENA Prilikom zakazivanja prekovremenog rada, pri izračunavanju broja prekovremenih sati uključene su samo aktivnosti koje su postavljene kao radno vreme.
    - Da li je plaćeno vreme – Označite ovaj okvir za potvrdu ako je aktivnost plaćena aktivnost. Plaćeno vreme se uglavnom koristi za izveštavanje.
    - Zahteva veštinu – Označite ovo polje za potvrdu da biste omogućili povezivanje ove aktivnosti sa jednom ili više veština. Aktivnost koja zahteva veštinu zakazana je samo za agente koji imaju ovu veštinu, samo u okviru otvorenog vremena veštine i kada postoji predviđena potreba za resursima za veštinu.
    - Zahteva sedište—Označite ovo polje za potvrdu ako agent zahteva sedište (radnu stanicu) za obavljanje ove aktivnosti. Ovo je korisno ako koristite ograničenje broja mesta prilikom zakazivanja kako biste bili sigurni da ne zakažete više agenata nego što imate mesta.
    - U spremnom vremenu – Označite ovo polje za potvrdu ako je agent tokom ove aktivnosti prijavljen na ACD platformu i radi na rukovanju kontaktima kao što su pozivi, e-poruke i ćaskanja.
    - Overvritable—Označite ovo polje za potvrdu ako se druge aktivnosti, sastanci i lične aktivnosti mogu postaviti na vrh ove aktivnosti. Ova postavka se odnosi na automatsko zakazivanje i daje upozorenje ako ručno zakažete aktivnost na vrhu aktivnosti koja se ne može prepisati.

      PRIMER Obrišite ovo polje za potvrdu za aktivnost ručka kako biste bili sigurni da sastanci nisu zakazani tokom ručka agenta.
5. Podesite **izveštaj o** ručku ili **kratkoj pauzi** za sve aktivnosti pauze.

2196

Ovo se može koristiti za izveštavanje o tome kada agenti imaju pauze i ručkove koristeći PDF izveštaj o smjenama dnevno u rasporedu. Izveštaj kao postavka se takođe koristi za definisanje aktivnosti ručka prilikom potvrđivanja zahteva za prekovremeni rad, kao i za definisanje ručkova i kratkih pauza kada se koristi samo-zakazivanje.

6. Unesite **kod** sistema platnog spiska za aktivnost.

   Ovo se koristi u izvozu platnog spiska za definisanje naknade. Ako nema potrebe da pratite različite aktivnosti u izvozu platnog spiska, možete koristiti isti kod platnog spiska za sve plaćene aktivnosti.

7. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

   Polja Ažurirano i Ažurirano na se automatski ažuriraju kada sačuvate da pokažete ko je uradio poslednju promenu i kada je napravljena.

Izbriši aktivnost

Izbrišite aktivnosti koje više nisu u upotrebi.

> **VAŽNO** Ne brišite aktivnosti koje su još uvek u upotrebi. Preimenujte aktivnost da naznačite da ne treba da se koristi, ali zadržite je da ne utiče na istoriju.

1. Izaberite aktivnost koju želite da izbrišete klikom na red u tabeli.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kreirajte osnovne smene
- Dodajte aktivnosti u smene
- Ručno rasporedite aktivnosti

Kreirajte master aktivnosti

Kreirajte master aktivnosti za dizajniranje fleksibilnih smena. Master aktivnost je zamena za nekoliko odabranih aktivnosti. Prilikom zakazivanja, glavna aktivnost za svaki blok smene se zamenjuje aktivnošću koja je najpotrebnija prema prognozi. Sa master aktivnostima možete postići fleksibilne smene bez potrebe da kreirate smene sa svim mogućim kombinacijama aktivnosti.

NAPOMENA - Budite oprezni da ne stvorite previše složene smene sa glavnim aktivnostima, jer će to povećati vreme potrebno za zakazivanje i optimizaciju. Čak i ako je broj smena u torbi za smenu mnogo manji,
Broj mogućnosti za algoritam za raspoređivanje da razmotri brzo raste.

PRIMER Smena ima četiri bloka glavne aktivnosti; početak smene na kratku pauzu, kratka pauza za ručak, ručak za kratku pauzu i kratka pauza do kraja smene. Postoje tri aktivnosti povezane sa Master aktivnost. Sama ova promena daje 81 različite mogućnosti (3x3x3x3=81).

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.
- Postoje aktivnosti u kojima je izabrano **polje za potvrdu Zahteva veštinu** .

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Planiranje > Master aktivnost

Procedure

Kreirajte glavnu aktivnost

Kreirajte glavnu aktivnost koja se može zameniti bilo kojom od uključenih aktivnosti tokom raspoređivanja i optimizacije.

1. Kliknite na dugme **Dodaj**.

   Nova glavna aktivnost se dodaje u **meni Master aktivnosti** i automatski se bira.

2. Unesite **ime** za novu glavnu aktivnost.
3. Izaberite boju .

   Boja glavne aktivnosti je prikazana samo u modulu Shifts.

4. Izaberite aktivnosti koje želite uključiti i koristite dugmad sa strelicama da biste ih premestili na **Izabrane aktivnosti** Polje.
5. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite glavnu aktivnost

- Izaberite glavnu aktivnost koju želite izbrisati u **meniju Master aktivnosti** .
- Kliknite na dugme **Izbriši**.
- Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
- Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kreirajte aktivnosti
- Kreiranje pregleda smena

Kreirajte tipove odsustva

Kreirajte tipove odsustva koje ćete dodati u raspored agenata kada su odsutni. Kreirajte različite tipove odsustva koje ćete koristiti u različitim situacijama, na primer kada je agent bolestan, na odmoru, na roditeljskom odsustvu ili kasni.

Izostanci se dodaju u raspored ručno od strane planera ili supervizora i kada agenti šalju zahteve za odsustvo ili koriste izveštavanje o odsustvu.

Pratite upotrebu odabranih tipova odsustva svakog agenta sa ličnim računima.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > zakazivanje > odsustvo

Procedure

Kreirajte tipove odsustva

Kreirajte tipove odsustva koje ćete koristiti kada su agenti odsutni.

1. Kliknite na dugme **Dodaj odsustvo**.
2. Unesite **ime** za novo odsustvo.

3. Unesite kratko ime **za odsustvo, sa maksimalno dva znaka** . Kratko ime se prikazuje za celodnevne odsustva gde je prostor ograničen.
4. Izaberite boju . Boja odsustva je prikazana za sve celodnevne odsustva i za odsustva sa skraćenim danom gde je smena prikazana sa detaljima.
5. Izaberite odgovarajuća polja za potvrdu za ovaj tip odsustva.

   - **Da li je vreme ugovora**

     Izaberite ovo polje za potvrdu ako se odsustvo računa prema ugovorenom vremenu agenta za period rasporeda. Vreme ugovora se koristi kao meta prilikom zakazivanja. Samo odsustva koja su označena kao **vreme** ugovora će se odbiti od budžetskog dodatka za zahteve odsustva agenta.

     NAPOMENA - Odmor i bolest su često ugovor vreme odsustva, kao agent ne treba da radi ekstra da nadoknadi za odsustvo. Odsustva gde je agent odsutan Bez valjanog razloga, kao što je kasni dolazak, nisu vreme ugovora.

   - **Da li je radno vreme**

     Izaberite ovo polje za potvrdu ako je odsustvo zadatak vezan za posao. Radno vreme se koristi za validaciju ugovora, na primer noćni odmor, nedeljni odmor i maksimalno nedeljno radno vreme. Normalno, odsustva nisu radno vreme.

   - **Da li je plaćeno vreme**

     Izaberite ovo polje za potvrdu ako je odsustvo plaćeno. Plaćeno vreme se uglavnom koristi za izveštavanje.

     PRIMER Tip odsustva za odmor se plaća, a tip odsustva kasnog dolaska se ne plaća.

6. Izaberite polje za potvrdu Koristi **za zahteve** da biste omogućili agentima da šalju zahteve za odsustvo sa ovim tipom odsustva.
7. Izaberite **tip** Tracker ako želite da pratite korišćenje ovog tipa odsustva na ličnom nalogu za svakog agenta. Zatim možete da unesete koliko dana ili sati ovog tipa odsustva agent ima za definisani period i koliko su koristili.

   NAPOMENA Ako izaberete **tip Dana** tragača, ceo dan će biti oduzet od ličnog računa, čak i za odsustvo od 2 sata. Da biste pratili sate i minute, izaberite **tip Time** tracker. Kada počnete da koristite tragač za tip odsustva, ne možete da promenite tip tragača.

8. Izaberite polje za potvrdu **Poverljivo** da bi ovaj tip odsustva bio vidljiv samo korisnicima sa dozvolom Pogledaj poverljivo. Drugi korisnici i dalje mogu da vide da je agent odsutan, ali vrsta odsustva neće biti prikazana.

   NAPOMENA : Poverljivi izostanci su i dalje vidljivi u izveštajima o pridržavanju spremnog vremena.

9. Unesite **kod** platnog spiska za odsustvo. Ovo se koristi u izvozu platnog spiska za definisanje naknade.
10. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite tip odsustva

Izbrišite odsustva koja više nisu potrebna.

VAŽNO Ne brišite izostanke koji su još uvek u upotrebi. Preimenujte odsustvo ako želite da naznačite da ne treba da se koristi, ali ga zadržite da ne utiče na istoriju.

1. Izaberite odsustvo koje želite da izbrišete klikom na red u tabeli.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Ručno rasporedite slobodno vreme
- Upravljajte ličnim računima za odsustva

Kreirajte slobodne dane

Kreirajte slobodne dane koje ćete koristiti u zakazivanju. Slobodan dan je zakazani dan odmora za agenta. Podešavanja slobodnog dana određuju koliko dugo slobodan dan mora biti i koliko je fleksibilan plasman slobodnog dana. Broj slobodnih dana za agenta tokom perioda rasporeda je definisan rasporedom ugovora agenta.

Često je dovoljno stvoriti jedan slobodan dan koji je dugačak 24h. Za neke situacije neophodni su dodatni slobodni dani.

PRIMER Pozivni centar je otvoren 24/7 i koristi fleksibilan raspored. Nekoliko nedelja, agenti imaju samo jedan slobodan dan. 36h slobodan dan je u nekim slučajevima potreban da bi se ispunio 36h nedeljni odmor postavljen na
Ugovor.

NAPOMENA - Automatski procesi raspoređivanja i optimizacije će koristiti samo jedan slobodan dan, čak i ako ih ima nekoliko. Slobodni dan koji je prvi po abecednom redu će se koristiti.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > zakazivanje > slobodnih dana

Procedure

Napravite slobodan dan

Napravite slobodan dan i definišite kako se može ponašati.

PRIMER Ciljna dužina slobodnog dana je 36h, a sidro je u podne. Slobodan dan po defaultu počinje u 6 sati dan pre slobodnog dana i završava se u 6 AM dan posle. Fleksibilnost je 3h. Ako je Smena koja se završava u 21 sat zakazana je dan pre slobodnog dana, najranije moguće vreme početka smene na dan nakon slobodnog dana je 9 AM.

1. Kliknite na Novi **slobodan dan**. Novi slobodan dan se kreira u meniju **Slobodni** dani i automatski se bira.
2. Unesite **ime** za novi slobodan dan.
3. Unesite kratko ime **za slobodan dan, sa maksimalno dva znaka** . Kratko ime se prikazuje za slobodne dane gde je prostor ograničen.
4. Unesite kod **sistema platnog spiska**. Ovo se koristi u izvozu platnog spiska za definisanje naknade.
5. Unesite **vreme sidra** .

   Podesite vreme sidra na mesto gde želite da bude sredina slobodnog dana. Slobodan dan se produžava jednako dugo pre i posle vremena sidra.
6. Unesite ciljnu dužinu .

   Ciljna dužina definiše minimalne sate neradnog vremena za ovaj slobodan dan. Ovo se računa od kraja smene dan pre slobodnog dana do početka smene dan posle slobodnog dana.
7. Unesite fleksibilnost **.**

Fleksibilnost definiše koliko sati slobodnog dana može da se gurne u bilo kom smeru da se prilagodi za kasnu smenu pre slobodnog dana ili ranu smenu posle njega. Samo smena može da gurne slobodan dan. Ako postoje dva slobodna dana zaredom i jedan od njih je gurnut 3h, oni će imati 3h preklapanje.

8. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite slobodan dan

1. Izaberite slobodan dan za brisanje u **meniju Slobodni** dani.
2. Kliknite na dugme **Obriši slobodan** dan.
3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Konfigurišite radne dane nedeljno
- Ručno rasporedite slobodne dane
- Kako funkcioniše optimizacija rasporeda

Kreiraj kategorije smena

Kreirajte kategorije smena da biste grupisali svoje smene. Prilikom kreiranja smena u modulu Smene, izaberite koju kategoriju smena želite da smene pripadaju. Kategorije smene pomažu vam da dobijete razumevanje rasporeda na visokom nivou i mogu se koristiti u nekoliko svrha.

PRIMER

- Kreirajte rotaciju da biste zakazali smene određene kategorije, na primer kasne smene.
- Uravnotežite raspodelu smena različitih kategorija među agentima sa optimizacijom pravičnosti.
- Postavite ograničenje maksimalnog broja smena određene kategorije smene koju agent može imati tokom nedelje ili perioda rasporeda.
- Kao agent, dodajte postavke o tome koju kategoriju smena želite za svaki dan.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Zakazivanje > Shift kategorija

Procedure

Kreiraj kategoriju smene

1. Kliknite na dugme **Dodaj kategoriju** smene. Novi red je dodat u tabeli kategorija smene.
2. Unesite **ime**.
3. Unesite Skraćeno ime **za kategoriju smene, sa maksimalno dva znaka** . Kratak naziv je prikazan za ovu kategoriju smena gde je prostor ograničen.
4. Izaberite boju .
5. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Obriši kategoriju smene

1. Izaberite kategoriju smena koju želite da izbrišete klikom na red u tabeli.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kreirajte osnovne smene
- Konfigurišite željene radne dane i smene

Kreirajte alternativne scenarije

Kreirajte alternativne scenarije i koristite ih da isprobate kako će potencijalne situacije uticati na nivo osoblja. Scenariji se mogu koristiti za predviđanje, zakazivanje i izveštavanje.

PRIMER

- Kreirajte dve prognoze u odvojenim scenarijima sa različitim nivoima usluga da biste videli kako će to uticati na potrebu za resursima.

- Kada objavljujete raspored, sačuvajte ga u drugom scenariju. Koristite ga kasnije da biste uporedili prvobitni raspored sa onim što izgleda kada, na primer, smene trgovine se obavljaju, agenti su pozvali bolesne i zakazani su dodatni sastanci.

Rasporedi se mogu uvesti iz izabranog scenarija u podrazumevani scenario. Rasporedi se takođe mogu kopirati iz jednog scenarija u drugi scenario koji nije podrazumevan.

NAPOMENA : Raspored u podrazumevanom scenariju je jedini scenario koji je vidljiv agentima u MiTime-u. Zahtevi od agenata su stoga vidljivi samo u podrazumevanom scenariju.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > zakazivanje > scenario

Procedure

Kreirajte scenario

Napravite alternativni scenario da isprobate efekat različitih faktora.

1. Kliknite na Novi **scenario**.
2. Novi scenario se dodaje u **meni Scenario** i automatski se bira.
3. Unesite **opis**. Ovo je naziv scenarija.

   NAPOMENA Podrazumevani scenario se može preimenovati, ali će ostati podrazumevani scenario. Nijedan scenario koji kreirate ne može se podesiti kao podrazumevani scenario.

4. Izaberite polje za potvrdu Omogući **izveštavanje** da biste povukli izveštaje na osnovu podataka u ovom scenariju. Maksimalno 5 scenarija može da se koristi za izveštavanje, uključujući podrazumevani scenario.
5. Izaberite polje za potvrdu Ograničeno da biste ograničili pristup rasporedima u ovom scenariju korisnicima sa dozvolom Globalne funkcije > Pregled ograničenih scenarija.

   NAPOMENA Ova postavka se odnosi samo na rasporede. Ograničeni scenariji su dostupni za sve korisnike u prognozama i izveštajima.

6. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite scenario

Izbrišite scenarije koji vam više nisu potrebni.

NAPOMENA Podrazumevani scenario ne može biti izbrisan.

1. Izaberite scenario za brisanje u meniju **Scenario** .
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Izvoz prognozu u drugi scenario
- Kopirajte rasporede u drugi scenario
- Uvoz rasporeda iz drugog scenarija

Kreirajte oznake rasporeda

Kreirajte oznake koje se mogu koristiti u modulu Rasporedi da biste dodali korisne informacije zakazanim danima. Oznake se mogu dodati automatskim raspoređivanjem, optimizacijom, svaki put kada napravite ručnu promenu rasporeda ili samo kada izaberete posebno da dodate oznaku.

Kada radite u modulu Rasporedi, možete zaključati dane sa određenom oznakom ili zaključati sve dane sa oznakama da biste blokirali promene u tim danima.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Oznake rasporeda > rasporeda

Procedure

Kreirajte oznaku rasporeda

1. Kliknite na dugme **Nova oznaka**.
2. Unesite **ime**.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite oznaku rasporeda

1. Izaberite oznaku rasporeda za brisanje u **meniju Raspored oznaka** .
2. Kliknite na dugme **Izbriši oznaku**.
3. Kliknite na dugme **Da** na pitanje za potvrdu.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Oznaka raspored dana

Kreiranje pregleda smena

Stvaranje smena je lako, ali stvaranje dobrih smena zahteva mnogo razmišljanja. Ova stranica objašnjava više o tome kako kreirati smene u WFM-u i šta treba uzeti u obzir kako bi se stvorile dobre smene.

Pravila setovi i smena torbe

Smene se generišu na osnovu pravila u skupovima pravila. Pravila definišu moguće vreme početka i završetka, trajanje smena i aktivnosti uključene u smene. Aktivnosti su sve aktivnosti koje automatsko raspoređivanje treba dodati, i aktivnosti veština i aktivnosti koje nisu veštine, kao što su pauze, ručkovi i administrativni zadaci. Dužina i položaj ovih aktivnosti u radnom danu je važno razmatranje. Pravila takođe definišu kada se smena može koristiti, a kada se ne može koristiti.

Torbe za smene su generalno napravljene tako da odgovaraju određenoj grupi agenata, na primer agentima sa punim radnim vremenom sa određenom vrstom posla. Svakom agentu je dodeljena torba za smenu, koja je zbirka smena, uključujući jedan ili više skupova pravila.

Skup pravila može se koristiti u više od jedne torbe za smene i ista torba za smene može se dodeliti više agenata.

Svrha smena

Smene u torbi za smenu agenta su dostupne smene koje se koriste za automatsko raspoređivanje i optimizaciju. Procesi raspoređivanja i optimizacije će izabrati najbolju moguću smenu iz vreće za svaki dan i agenta. Ovaj izbor ima dva glavna fokusa; da poboljša nivo osoblja što je više moguće i da ispuni sva pravila. Pravila koja treba ispuniti su pravila zakazivanja, pravila ugovora i sva ograničenja, kao što su preferencije agenata, rotacije ili dostupnost.

Broj smena u vreći smena utiče na performanse procesa raspoređivanja i optimizacije. Stoga, pažljivo razmotriti složenost skupova pravila i smena torbi koje kreirate. Želite dovoljno raznolikosti u torbi za smenu kako biste obezbedili fleksibilnost, ali i da biste zadržali broj smena u torbi za smenu kako ne biste usporili procese zakazivanja i optimizacije.

Pre kreiranja smena

Postoji mnogo stvari koje treba razmotriti pre kreiranja skupova pravila i generisanja radnih smena koje će se koristiti u automatskom raspoređivanju.

- Otvoreno radno vreme radnog opterećenja i predviđena potražnja za veštinama tokom tih sati, pružajući informacije o tome kada agenti treba da budu zakazani i o kojim aktivnostima.
- Ugovori, honorarni procenti i informacije o tome koji dani agenti rade, pružaju informacije o dužini smena agenata i informacije o pravilima odmora, kao što su nedeljni i noćni odmor agenti imaju pravo na.
- Zakoni ili politike kompanije navode, na primer, koliko često agenti moraju imati kratke pauze ili koliko dugo pauza za ručak mora biti.
- Nivo fleksibilnosti koji se može ugraditi u raspored. Na primer, ako agenti mogu imati raspoređena vremena početka koja se mogu optimizovati u skladu sa nivoima potražnje.

Dok stvarate smene

Kada kreirate smene, neka bude jednostavno i držite broj smena dole. Ako je potrebno, možete brzo dodati još smena.

Grupisanje smena

Dobra polazna tačka prilikom kreiranja smena je da se radni dan podeli na manje jedinice koristeći kategorije smena. Na primer, rano, dan, kasno i noću.

Kreirajte male skupove pravila sa jasnom svrhom. Proverite broj smena u skupu pravila. Ako je broj smena u skupu pravila velik, razmislite o podeli skupa pravila na dva skupa pravila. Broj smena u torbi za smene prikazan je levo od imena skupa pravila na kartici Opšte.

Držite broj iteracija skupa pravila što je moguće manji za optimalne performanse u procesu zakazivanja. Jedan od načina da se to uradi je da se grupišu zajedničke dužine smene sa zajedničkim dužinama pauze za ručak.

> **PRIMER** Dužina smene od 7-8 sati zahteva 30-minutni ručak, a smene duže od toga zahtevaju 1-satni ručak. Odvojite grupe dužine smene u dva različita skupa pravila da biste zadržali
> Broj iteracija nizak.

Konvencije o imenovanju

Važno razmatranje su konvencije imenovanja. WFM će navesti skupove pravila po abecednom redu. Držite čistu konvenciju imenovanja kako biste olakšali distribuciju skupova pravila na različite vreće za smene.

> **PRIMER** uključuje kategoriju smene, tip smene, tip aktivnosti, dužinu smene (AM, rano, telefon, KSNUMKS- KSNUMKSh).

Imenovanje konvencija za smene torbe je takođe ključno razmatranje kako bi se sistem lakše koristiti u budućnosti.

> **PRIMER** Ime smena torbe na osnovu lokacije i radne dužine; London skraćeno radno vreme i London puno radno vreme.

Pozicioniranje aktivnosti

Aktivnosti se mogu pozicionirati unutar smena na različite načine. Oni mogu biti pozicionirani sa apsolutnim vremenom početka ili u odnosu na početak smene. Kada koristite te parametre, pokušajte da se držite istog tipa prilikom pozicioniranja više aktivnosti kako biste izbegli zabunu.

Funkcija automatskog položaja može se koristiti za automatsko pozicioniranje kratkih pauza na obe strane pauze za ručak.

Uklonite smene sa neželjenim kombinacijama aktivnosti

Koristite ograničenja da biste uklonili smene sa neželjenim kombinacijama aktivnosti.

> **PRIMER** Postoji samo 15 minuta telefonskog vremena između kratke pauze i ručka u nekim smjenama. Dodajte ograničenje da biste izbegli ove smene. Podesite ograničenje da zadrži samo smene gde je telefon
> Aktivnost je veća ili jednaka željenom vremenskom periodu, kao što je 45 minuta.

Kontrola kada se mogu koristiti smene

Podrazumevano pravilo je da se svi skupovi pravila mogu koristiti svim radnim danima. Međutim, ako vaši agenti imaju određene aktivnosti u određenim danima u nedelji, na primer sat admina u ponedeljak i utorak, možete odabrati na koje dane u nedelji treba da se primenjuju ovi skupovi pravila.

Preporuka je da se koriste samo dan u nedelji ili datumska ograničenja tamo gde je to potrebno. Ovo je važno kako bi se izbegla ograničenja u procesu zakazivanja.

Ako agent ima smene u svojoj torbi za smene koje nisu primenljive, te smene se nikada neće koristiti u zakazivanju. Ovo je, na primer, ako postoje noćne smene u torbi za smene, iako ovaj agent nema veštine koje su otvorene tokom noći, ili ako agent nema ni rotaciju ni dostupnost za rad u takvim satima.

Zbog toga je moguće koristiti istu torbu za smenu za grupu agenata, čak i ako postoji nekoliko onih agenata za koje se neke od smena u torbi za smenu ne primenjuju.

Nakon zakazivanja smena

Svrha procesa raspoređivanja i optimizacije je postizanje najboljeg mogućeg rezultata uz ispunjavanje svih pravila rada i pravila raspoređivanja. To daje mnogo faktora za raspoređivanje i optimizaciju koje treba uzeti u obzir prilikom odabira smena iz vreća za smene agenata. Smene dostupne u torbi za smenu su stoga ključne za postizanje dobrog rezultata.

Pažljivo analizirajte rezultat optimizacije da biste videli da li postoje poboljšanja.

> **PRIMER** Postoji period tokom popodneva kada je osoblje često niže od ostatka dana. Pokušajte da shvatite zašto se to dešava. Zar nema dovoljno fleksibilnosti u postavljanju? Popodnevne kratke pauze u smenama? Da li smene sa drugim plasmanima kratke pauze nije moguće koristiti jer bi to prekršilo neko pravilo rada? Ili optimizacija bira druge smene kako bi rešila kritičnija kadrovska pitanja tokom drugih intervala?

Grafikon i prikaz rezultata u alatu Rasporedi pomoći će vam da analizirate rezultat optimizacije na različitim nivoima i za različite parametre. Imajte na umu da su neki od parametara vidljivi samo na dnevnom ili unutardnevnom nivou.

Na nivou unutardnevnog dana, boje na redu relativne razlike u prikazu rezultata će dati brzu i vizuelnu indikaciju na koje oblasti treba da se fokusiraju. Pogledajte ove informacije o veštini po veštinama ili kombinujte više veština u rezimeu veština.

Podesite skupove pravila u torbi za smene ili dodajte dodatne skupove pravila na osnovu rezultata vaše analize. Pregledajte predviđeni nivo usluge (PSL) na dnevnom i intervalnom nivou. Ponovo optimizujte sa novim smenama i koristite PSL da vam pomogne da potvrdite da su promene imale pozitivan uticaj na predviđene performanse.

Srodne teme

- Kreirajte osnovne smene
- Dodajte aktivnosti u smene
- Uklonite neželjene smene iz skupova pravila
- Ograničite koji datumi smene mogu da se koriste

- Ograničite koji dani u nedelji smene mogu da se koriste
- Upravljajte skupovima pravila
- Upravljajte torbama za smene

Kreirajte osnovne smene

Pravila na kartici Opšte u Smenama su potrebna za izgradnju skupa pravila i kreiranje smena. Ova pravila vam omogućavaju da definišete početno i krajnje vreme smena, trajanje smena, kao i osnovnu aktivnost smena i kategoriju smena kojoj pripadaju.

Kreirajte smene na osnovu vremenske zone agenata, jer je to vremenska zona koju će koristiti automatsko raspoređivanje.

Prvi put stvara smene u WFM-u? Pročitajte Kreiranje pregleda smena za šta treba uzeti u obzir pre, tokom i posle kreiranja smena.

Preduslovi

- Imate dozvolu Shifts.
- Aktivnosti koje se koriste u smenama kreiraju se u opcijama > Planiranje > aktivnosti.
- Shift kategorije koje se koriste su kreirane u Opcije > Zakazivanje > Shift kategorija.

Lokacija stranice

Klijent > Smene > kartica Opšte

Procedure

Definišite osnovne postavke smena

Kreirajte jednostavne smene sa jednom aktivnošću definisanjem ovih postavki smene. Ove smene se zatim koriste kao osnova za izgradnju složenijih smena sa dodatnim aktivnostima.

1. Kliknite na **karticu Skupovi** pravila da biste bili sigurni da je izabran.
2. Kliknite na dugme **Novo** da biste kreirali novi skup pravila i imenovali ga, ili kliknite na postojeći skup pravila sa kojim ćete raditi.
3. Izaberite osnovnu aktivnost za smenu. Osnovna aktivnost će biti osnovni sloj smene i može biti jedina aktivnost, ali u većini slučajeva dodaju se dodatne aktivnosti.

4. Izaberite kategoriju Shift. Sve smene kreirane u skupu pravila pripadaju istoj kategoriji smene. Za odvojene kategorije smena, potrebno je da podesite više od jednog skupa pravila.
5. Izaberite da li smene treba da budu podrazumevano **dostupne** ili ne.

   Ako izaberete **Da**, smene se uvek mogu koristiti, osim na definisane datume i radne dane. Ako izaberete **Ne**, ove smene se mogu koristiti samo na definisane datume i radne dane.

   NAPOMENA : Izaberite datume i radne dane kada bi ove smene trebalo da budu dostupne ili nisu dostupne na **kartici Datum** dostupnosti i **Dan dostupnosti u nedelji** .
6. Definišite **početni period** za smene postavljanjem tri parametra.
   - **Rano** - najranije moguće vreme početka.
   - **Kasno** - najkasnije moguće vreme početka.
   - **Segment**—koraci vremena početka između ranog i kasnog početka.

   PRIMER Ako je rano **postavljeno na 09:00,** kasno **na 10:00 i** segment **na 0:30, moguća vremena početka su 9:00, 9:30 i 10** :00.

   NAPOMENA - Izbegavajte postavljanje dugih početnih ili završnih perioda sa kratkim segmentima, jer to generiše mnoge smene. Često je bolje kreirati specifičnije skupove pravila i ne pokušavati da pokrijete previše u
   Jedan skup pravila.
7. Definišite **End period** za smene postavljanjem tri parametra. Ako je krajnje vreme posle ponoći, upišite +1 posle vremena završetka, na primer 02:00+1.
   - **Rano** - najranije moguće vreme završetka.
   - **Kasno** - najkasnije moguće vreme završetka.
   - **Segment**—koraci krajnjeg vremena između ranog i kasnog kraja.
8. Definišite dužinu (trajanje) smena.
   - **Min**—najkraća moguća dužina smene.
   - **Maks** - najduža moguća dužina smene.
   - **Segment**—koraci dužine smene između minimalne i maksimalne dužine smene.

> **NAPOMENA** : Dužina smene uzima u obzir samo aktivnosti koje su definisane kao vreme ugovora. Aktivnosti koje nisu definisane kao vreme ugovora, na primer ručak, nisu uključene kada
> Izračunavanje dužine smene.

9. Izaberite polje za potvrdu Samo **za ograničenja** ako smene treba da se koriste samo u vezi sa ograničenjima kao što su preferencije agenta, dostupnost ili rotacije. Ako je omogućeno, smene će se i dalje koristiti samo ako nema drugih smena koje ispunjavaju pravila ograničenja. Skupovi pravila koji su samo za ograničenja su označeni sa malom crnom tačkom ispred njihovih imena u listi skupova pravila.
10. Kliknite **na dugme Osveži** da biste prikazali smene generisane na osnovu trenutnih pravila.

> **NAPOMENA** Možda će biti malo ili nimalo smena da se pokaže još. To je obično zato što ste planirali da dodate ne-ugovorne vremenske aktivnosti, na primer ručak, i na osnovu početka i završetka vremena
> I dužina pomeranja na to. Ako je to slučaj, dodajte sve ne-ugovorne vremenske aktivnosti i ponovo osvežite. Smene prikazane sada će biti svih mogućih dužina smena i vremena početka i završetka na osnovu trenutnih pravila.

11. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali skup pravila. Nastavite da dodajete aktivnosti u svoje smene. Pogledajte Dodavanje aktivnosti u smene.

Srodne teme

- Kreiranje pregleda smena
- Dodajte aktivnosti u smene
- Uklonite neželjene smene iz skupova pravila
- Ograničite koji datumi smene mogu da se koriste
- Ograničite koji dani u nedelji smene mogu da se koriste
- Upravljajte skupovima pravila
- Upravljajte torbama za smene

Kreirajte podeljenu smenu

Podeljena smena se sastoji od dva ili više odvojenih radnih perioda u jednom danu. Da biste kreirali podeljenu smenu, morate kreirati podeljenu aktivnost koju možete koristiti za kreiranje podeljene smene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Shifts.
- Aktivnosti koje koristite u smenama kreiraju se u opcijama > Planiranje > aktivnosti.
- Shift kategorije koje koristite su kreirane u Opcije > Raspored > Shift kategorija.

Lokacija stranice

Klijent > Smene > kartica Opšte

Procedure

Kreirajte aktivnost za podeljenu smenu u modulu Opcije

1. Kliknite na dugme Dodaj **aktivnost** u gornjem desnom uglu.
2. Preimenujte aktivnost.
3. U koloni Boja izaberite belu kao boju tako da se aktivnost pojavljuje kao neplanirano vreme na rasporedu agenta.
4. Uverite se da su sva polja za potvrdu neoznačena.
5. Kliknite na dugme **Primeni**.

Kreirajte podeljenu smenu u modulu Smene

1. Kliknite na **karticu Skupovi** pravila.
2. Kliknite na dugme **Novo** , a zatim preimenujte skup pravila. Alternativno, kliknite na postojeći skup pravila.
3. Izaberite osnovnu aktivnost za smenu. Osnovna aktivnost je osnovni sloj smene. Možete odabrati samo jednu aktivnost kao osnovnu aktivnost. Možete dodati dodatne aktivnosti na **kartici Aktivnosti** .
4. Izaberite kategoriju . Sve smene kreirane u skupu pravila pripadaju istoj kategoriji smene. Za odvojene kategorije smena, morate podesiti više od jednog skupa pravila.
5. Ako želite da smena bude podešena na **Dostupno** po defaultu, izaberite **Da**. Ako ne želite da se podesite na **Dostupno** po defaultu, izaberite **Ne**.

> **NAPOMENA** : Možete da izaberete **Ne** za smene koje su dostupne samo određenim danima. Na primer, dani u kojima se radno vreme skraćuje ili produžava zbog praznika. Zatim možete odrediti u koje dane smena nije dostupna na **datum** dostupnosti i **dostupnost** **Dan u nedelji** kartice.

6. Da biste definisali **početni period** za smene, podesite sledeća tri parametra:
    - **Rano** - Najranije vreme početka prvog dela radne smene.
    - **Kasno** - Najnovije vreme početka prvog dela radne smene.
    - **Segment** - Inkrementi vremena početka između ranog i kasnog početka.
7. Da biste definisali **Završni period** za smene, podesite sledeća tri parametra. Ako je vreme završetka posle ponoći, tip **+ 1** posle vremena završetka, na primer, **02: 00 + 1**.
    - **Rano** - Najranije vreme završetka drugog dela radne smene.
    - **Kasno** - Najnovije vreme završetka drugog dela radne smene.
    - **Segment** - Inkrementi krajnjeg vremena između ranog i kasnog kraja.
8. Definišite dužinu smene. Morate uključiti samo radno vreme smene. Dužina smene mora uključivati samo vreme ugovora i isključiti podelu u kojoj agent ne radi.
    - **Min** – Najkraća moguća dužina smene i uključuje samo vreme ugovora.
    - **Mak** - Najduža moguća dužina smene i uključuje samo vreme ugovora.
    - **Segment** - Inkrementi dužine smene između minimalne i maksimalne dužine smene.
9. Izaberite polje za potvrdu Samo **za ograničenja** ako se smene moraju koristiti samo u vezi sa ograničenjima kao što su preferencije agenta, dostupnost ili rotacije. Ako izaberete polje za potvrdu, smene se i dalje koriste samo ako ne postoje druge smene koje ispunjavaju pravila ograničenja. Skupovi pravila koji su samo za ograničenja su označeni sa malom crnom tačkom ispred njihovih imena u listi skupova pravila.
10. Kliknite **na dugme Osveži** da biste prikazali smene generisane na osnovu trenutnih pravila.
11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

> **NAPOMENA** Ništa se ne pojavljuje u vizualu smena jer dužina koju ste uneli još uvek ne odgovara trajanju između početnog i krajnjeg perioda.

12. Kliknite na **karticu Aktivnosti** .
13. Kliknite na dugme **Novo**.
14. Uverite se da je polje za potvrdu automatskog položaja nečekirano.
15. Izaberite **Apsolutni početak** za **Tip**.
16. Izaberite aktivnost koju ste kreirali za neplanirani period za agenta.
17. Definišite dužinu aktivnosti.
    - **Min** - Najkraća moguća dužina neplaniranog perioda podeljene smene.
    - **Mak-** Najduža moguća dužina neplaniranog perioda podeljene smene.
    - **Segment** - Inkrementi dužine aktivnosti između minimalne i maksimalne dužine.
18. Definišite **položaj** aktivnosti u doba dana u vremenskoj zoni agenta.
    - **Rani početak** - Najranije vreme kada bi mogao da počne neplanirani period podeljene smene.
    - **Kasni početak** - Najnoviji put kada bi mogao početi neplanirani period podeljene smene.
    - **Segment** - Inkrementi pozicije u okviru smene između ranog i kasnog vremena početka.
19. Kliknite **na dugme Osveži** da biste prikazali smene generisane na osnovu trenutnih pravila.
20. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

> **PRIMER** Agent radi podeljenu smenu od 6:00 AM do 10:00 AM i 3:00 PM do 7:00 PM sa nezakazanim periodom između 10:00 AM i 3:00 PM.

1. Kliknite na dugme **Novo** , a zatim preimenujte skup pravila.
2. Izaberite osnovnu aktivnost za smenu.
3. Izaberite kategoriju smene.
4. Izaberite Da iz padajućeg menija **Dostupno** .

5. Da biste definisali **početni period** za smene, podesite **rano** na 6:00 AM, **kasno** na 6:00 AM, i **segment** Do 0:15.
6. Da biste definisali krajnji **period** za smene, podesite **rano** na 7:00 PM, **kasno** na 7:00 PM, i **Segment** na 0:15.
7. Da biste definisali **dužinu** smene, podesite **Min** na 8:00, **Mak** na 8:00, i **Segment** na 0:15.
8. Izaberite polje za potvrdu Samo **za ograničenja** ako se smene moraju koristiti samo u vezi sa ograničenjima kao što su preferencije agenta, dostupnost ili rotacije. Ako izaberete polje za potvrdu, smene se i dalje koriste samo ako ne postoje druge smene koje ispunjavaju pravila ograničenja. Skupovi pravila koji su samo za ograničenja su označeni sa malom crnom tačkom ispred njihovih imena u listi skupova pravila.
9. Kliknite **na dugme Osveži** da biste prikazali smene generisane na osnovu trenutnih pravila.
10. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

> **NAPOMENA** Ništa se ne pojavljuje u vizualu smena jer dužina koju ste uneli još uvek ne odgovara trajanju između početnog i krajnjeg perioda.

11. Kliknite na **karticu Aktivnosti** .
12. Kliknite na dugme **Novo**.
13. Uverite se da je polje za potvrdu automatskog položaja nečekirano.
14. Izaberite **Apsolutni početak** za **Tip**.
15. Izaberite aktivnost koju ste kreirali za neplanirani period za agenta.
16. Da biste definisali dužinu aktivnosti, podesite **Min** na 5: 00, **Mak** na 5: 00 i **Segment** na 0: 15. **Min** i Mak **su postavljeni** na pet sati jer postoji razmak od pet sati između 10:00 AM, kada se završava prvi deo smene, i 3:00 PM, kada počinje drugi deo smene.
17. Da biste definisali **položaj** aktivnosti u doba dana u vremenskoj zoni agenta, podesite **Rani početak** na 10:00 AM, **Kasni početak** na 10:00 AM, i **Segment** na 0:15.
18. (Opciono) Ako je potrebna pauza, dodajte još jednu liniju da biste dodali novu aktivnost za pauze.
19. Kliknite **na dugme Osveži** da biste prikazali smene generisane na osnovu trenutnih pravila.

20. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

21. Dodajte smenu u torbu za smenu, tako da možete da je dodelite agentima. Za više informacija, pogledajte Upravljanje smenama torbe

Dodajte aktivnosti u smene

Dodajte aktivnosti na vrhu osnovne aktivnosti da biste stvorili složenije smene sa različitim aktivnostima veština i aktivnostima koje nisu veštine kao što su ručkovi, pauze i administrativni zadaci.

Aktivnosti se mogu pozicionirati unutar smene na različite načine. Jedan od načina je da koristite funkciju automatskog pozicioniranja. To će pozicionirati jednu ili više aktivnosti pokušavajući da podeli vreme ugovora što je moguće ravnomernije. Drugi načini su pozicioniranje aktivnosti u određeno vreme ili u odnosu na početak ili kraj smene.

Ako smena koju kreirate ima ručak, počnite dodavanjem aktivnosti za ručak. Ovo je korisno jer često utiče na to gde su postavljene druge aktivnosti. Dodavanje aktivnosti ručka je takođe važno da se prikažu sve moguće smene na osnovu pravila, jer je to često ne-ugovorna vremenska aktivnost.

Nemojte dodavati aktivnosti sa puno mogućnosti kada se može smjestiti u smenu i koliko je dugo. To će biti veliki i složen skup pravila. Umesto toga, pokušajte da održite skupove pravila malim i sa jasnom svrhom. Pogledajte Kreiranje smene pregled za više informacija o tome šta treba uzeti u obzir prilikom kreiranja smena.

Preduslovi

- Imate dozvolu Shifts.
- Stvorili ste osnovne smene.
- Aktivnosti koje se koriste u smenama kreiraju se u opcijama > Planiranje > aktivnosti.

Lokacija stranice

Kartica Klijent > Smene > aktivnosti

Procedure

Dodajte aktivnosti i pozicionirajte ih automatski

Automatsko pozicioniranje aktivnosti u smenama omogućava vam da ravnomerno rasporedite aktivnosti unutar smena. Ovo je korisno za postavljanje pauza.

2218

1. Kliknite desnim tasterom miša u tabeli na **kartici Aktivnosti** i izaberite **Novo**.
2. Izaberite polje za potvrdu Automatska **pozicija** .
3. Unesite **broj** za koliko pojavljivanja ove aktivnosti da dodate u smenu.

   PRIMER Ovo je korisno dodati dve kratke pauze, jednu ujutru i jednu popodne.
4. Izaberite aktivnost koju želite da dodate.
5. Definišite dužinu aktivnosti:

   - **Min**—najkraća moguća dužina aktivnosti.
   - **Maks—**najduža moguća dužina aktivnosti.
   - **Segment**—inkrementi dužine aktivnosti između min i maksimalne dužine.

   PRIMER Ako **je Min** podešen na 1: 00, **Mak** na 2: 00 i **Segment** na 0: 30, moguće dužine aktivnosti su 1: 00, 1: 30 i 2: 00.
6. Definišite **segment** za pozicioniranje aktivnosti, tj. Inkremente pozicije u smeni.

   PRIMER Ako **je Segment** podešen na 0:30, moguća vremena početka aktivnosti su uvek na kk: 00 ili kk: 30.
7. Kliknite **na dugme Osveži** da biste prikazali smene generisane na osnovu trenutnih pravila.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

   NAPOMENA : Automatski pozicionirane aktivnosti su ravnomerno raspoređene u okviru ugovornog vremena smene. Ako postoje ne-ugovorne vremenske aktivnosti sa nižim prioritetom, to će uticati na
   Automatsko pozicioniranje aktivnosti. Oni će uvek biti pozicionirani da zadrži uzastopno vreme ugovora što je kraće moguće.

Dodajte aktivnosti i pozicionirajte ih u odnosu na početak ili kraj smene

Kontrolišite u koje vreme je aktivnost zakazana postavljanjem u odnosu na vreme početka ili završetka smene. Ovo može biti korisno na primer da zakažete vreme prijavljivanja na početku svake smene, ili da zakažete pauzu za ručak da počne u roku od 3 do 4,5h u smeni, bez obzira na to kada počinje smena.

1. Kliknite desnim tasterom miša u tabeli na **kartici Aktivnosti** i izaberite **Novo**.
2. Izaberite **Relativni početak** ili **Relativni kraj** u **Tip** meniju.

3. Definišite dužinu aktivnosti:

    - **Min**—najkraća moguća dužina aktivnosti.
    - **Maks—**najduža moguća dužina aktivnosti.
    - **Segment**—inkrementi dužine aktivnosti između min i maksimalne dužine.

4. Definišite **položaj** aktivnosti:

    - **Rani početak** - najkraće vreme od početka (ili kraja) smene do početka aktivnosti.
    - **Kasni početak** - najduže vreme od početka (ili kraja) smene do početka aktivnosti.
    - **Segment**—inkrementi pozicije unutar smene, između ranog i kasnog vremena početka.

    NAPOMENA - Položaj aktivnosti se uvek odnosi na vreme početka aktivnosti, bez obzira da li aktivnost postavljate u odnosu na početak ili kraj smene.

5. Kliknite **na dugme Osveži** da biste prikazali smene generisane na osnovu trenutnih pravila.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Dodajte aktivnosti i postavite ih u određeno vreme

Kontrolišite u koje vreme je aktivnost zakazana postavljanjem u određeno vreme ili u vremenskom intervalu.

1. Kliknite desnim tasterom miša u tabeli na **kartici Aktivnosti** i izaberite **Novo**.
2. Izaberite Apsolutni početak **u meniju Tip .**
3. Definišite dužinu aktivnosti.

    - **Min**—najkraća moguća dužina aktivnosti.
    - **Maks—**najduža moguća dužina aktivnosti.
    - **Segment**—inkrementi dužine aktivnosti između min i maksimalne dužine.

4. Definišite **položaj** aktivnosti u doba dana u vremenskoj zoni agenta.

    - **Rani početak** - najkraće vreme od početka (ili kraja) smene do početka aktivnosti.
    - **Kasni početak** - najduže vreme od početka (ili kraja) smene do početka aktivnosti.

- **Segment**—inkrementi pozicije unutar smene, između ranog i kasnog vremena početka.

5. Kliknite **na dugme Osveži** da biste prikazali smene generisane na osnovu trenutnih pravila.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Promenite prioritet aktivnosti

Prioritet aktivnosti odlučuje koja aktivnost završava na vrhu ako postoje preklapanja i utiče na automatsko pozicioniranje aktivnosti. Aktivnost na dnu ima najveći prioritet i prikazaće se na vrhu u smeni.

1. Izaberite aktivnost za kretanje klikom na malo polje levo od imena skupa pravila.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Premesti gore** ili **Premesti dole**.
3. Kliknite na dugme **Osveži** da biste prikazali smene generisane na osnovu novog redosleda prioriteta.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Izbrišite aktivnosti iz smena

Izbrišite aktivnosti koje nisu potrebne u ovom skupu pravila.

1. Izaberite aktivnost koju želite izbrisati klikom na malo polje levo od imena skupa pravila.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite **na dugme Osveži** da biste prikazali smene generisane bez te aktivnosti.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Srodne teme

- Kreiranje pregleda smena
- Kreirajte osnovne smene
- Uklonite neželjene smene iz skupova pravila
- Ograničite koji datumi smene mogu da se koriste
- Ograničite koji dani u nedelji smene mogu da se koriste

- Upravljajte skupovima pravila
- Upravljajte torbama za smene

Uklonite neželjene smene iz skupova pravila

Postavite ograničenja u trajanju aktivnosti kako biste uklonili smene koje ne bi trebalo da se koriste u torbi za smenu. Uklonite, na primer, smene u kojima je aktivnost e-pošte kraća od 45 minuta ili gde je aktivnost telefona duža od 2,5 sata. Uklonjene smene nikada neće biti korišćene u zakazivanju.

Ako ograničenja uklone veliki deo smena u skupu pravila, često je bolje podeliti skup pravila i kreirati manje, specifičnije skupove pravila.

Preduslovi

- Imate dozvolu Shifts.
- Kreirali ste osnovne smene i dodali im aktivnosti.

Lokacija stranice

Kartica Klijent > Smene > ograničenja

Procedure

Dodajte ograničenje

Dodajte ograničenja da biste uklonili smene koje imaju delove aktivnosti koje su preduge ili prekratke. Ovo je korisno, na primer, za uklanjanje smena koje imaju delove telefonske aktivnosti koji su manji od 30 minuta.

1. Kliknite desnim tasterom miša u tabeli na **kartici Ograničenja** i izaberite **Novo**.
2. Izaberite Aktivnost da dodate ograničenje.
3. Izaberite **Limit** da biste kontrolisali minimalno ili maksimalno vreme aktivnosti.
    - **Manje od** - aktivnost mora biti kraća od vremenskog ograničenja.
    - **Veća od** - aktivnost mora biti duža od vremenskog ograničenja.
    - **Jednako** - vreme aktivnosti mora biti jednako vremenskom ograničenju.

- **Manje ili jednako** – aktivnost mora biti jednaka ili kraća od vremenskog ograničenja.
- **Veća ili jednaka** – aktivnost mora biti jednaka ili duža od vremenskog ograničenja.

4. Unesite **vreme** ograničenja. Ovo je maksimalno ili minimalno vreme, u zavisnosti od ograničenja koje ste izabrali.
5. Kliknite na dugme **Osveži** da prikažete smene koje ostaju kada se primenjuju ograničenja.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Izbriši ograničenje

Izbrišite ograničenja koja više nisu potrebna.

1. Izaberite ograničenje za brisanje klikom na malo polje levo od imena skupa pravila.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **Osveži** da prikažete smene koje su generisane na osnovu trenutnih pravila.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Srodne teme

- Kreiranje pregleda smena
- Kreirajte osnovne smene
- Dodajte aktivnosti u smene
- Ograničite koji datumi smene mogu da se koriste
- Ograničite koji dani u nedelji smene mogu da se koriste
- Upravljajte skupovima pravila
- Upravljajte torbama za smene

Ograničite koji datumi smene mogu da se koriste

Koristite ovaj prikaz da definišete datume kada se smene u skupu pravila mogu ili ne mogu koristiti.

Podrazumevana dostupnost se postavlja pomoću podešavanja dostupnosti na kartici Opšte. Ako su smene podrazumevano dostupne, dati datumi su izuzeci gde se ne mogu koristiti. Ako smene podrazumevano nisu dostupne, dati datumi su jedini datumi kada se mogu koristiti.

NAPOMENA : Ne postoji mogućnost da se ovo podesite za ponavljajuće datume. Ako koristite datume dostupnosti, morate redovno ažurirati listu datuma sa predstojećim datumima.

Preduslovi

- Imate dozvolu Shifts.

Lokacija stranice

Klijent > Smene > Kartica datuma dostupnosti

Procedure

Dodajte datume izuzetaka

Dodajte datume da odstupite od podrazumevane dostupnosti.

NAPOMENA Ako je podrazumevana postavka dostupnosti na kartici Opšte Da , datumi dodani na **Kartica Datum** dostupnosti će se prikazati kao nedostupna, i obrnuto.

1. Kliknite desnim tasterom miša u tabeli na **kartici Datum** dostupnosti i izaberite **Novo**.
2. Izaberite **Datum** kada želite da odstupite od podrazumevane dostupnosti.
3. Ponovite korake da biste dodali još datuma.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Izbrišite datum izuzetka

Izbrišite datume koji su prošli ili više nisu relevantni.

1. Izaberite red datuma za brisanje klikom na malo polje levo od imena skupa pravila.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Srodne teme

- Kreiranje pregleda smena
- Kreirajte osnovne smene

- Dodajte aktivnosti u smene
- Uklonite neželjene smene iz skupova pravila
- Ograničite koji dani u nedelji smene mogu da se koriste
- Upravljajte skupovima pravila
- Upravljajte torbama za smene

Ograničite koji dani u nedelji smene mogu da se koriste

Koristite ovaj prikaz da biste definisali dane u nedelji kada se smene u skupu pravila mogu ili ne mogu koristiti.

Podrazumevana dostupnost se postavlja pomoću podešavanja dostupnosti na kartici Opšte. Ako su smene podrazumevano dostupne, dati dani u nedelji su izuzeci u kojima se ne mogu koristiti. Ako smene po defaultu nisu dostupne, dati dani u nedelji su jedini dani u nedelji kada se mogu koristiti.

VAŽNO Za zakazivanje blokova i timova za rad, torbe za smene agenata moraju imati skupove pravila sa smenama koje su dostupne za sve dane u nedelji.

Preduslovi

- Imate dozvolu Shifts.

Lokacija stranice

Klijent > Smene > Dostupnost dan u nedelji kartica

Procedure

Dodajte izuzetak dana u nedelji

Dodajte dane u nedelji da odstupite od podrazumevane dostupnosti.

NAPOMENA - Ako je podrazumevana postavka dostupnosti na kartici Opšte Da , dani u nedelji izabrani na **kartici Dan dostupnosti u nedelji** će se prikazati kao nedostupni i obrnuto.

1. Izaberite polja za potvrdu za **dane u nedelji** kada želite da odstupite od podrazumevane dostupnosti.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Srodne teme

- Kreiranje pregleda smena
- Kreirajte osnovne smene
- Dodajte aktivnosti u smene
- Uklonite neželjene smene iz skupova pravila
- Ograničite koji datumi smene mogu da se koriste
- Upravljajte skupovima pravila
- Upravljajte torbama za smene

Upravljajte skupovima pravila

Kreirajte skupove pravila za generisanje smena na osnovu postavki u skupu pravila. Ako je potrebno da kreirate skup pravila koji je sličan postojećem skupu pravila, koristite funkciju kopiranja.

Izaberite skup pravila na listi da biste videli sve smene u skupu pravila. Vreme ugovora za svaku smenu je prikazano sa leve strane smene.

Skupite skupove pravila koje ste kreirali u vrećama za smene. Svaki skup pravila može biti povezan sa više od jedne torbe za smene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Shifts.

Lokacija stranice

Kartica Client > Shifts > Skupovi pravila

Procedure

Kreirajte skup pravila

Kreirajte novi skup pravila za generisanje smena.

1. Kliknite na dugme **Novo**.
2. Unesite **ime**.
3. Izaberite taster **Enter** .

4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.
5. Definišite postavke skupa pravila za kreiranje osnovnih smena. Pogledajte Kreiraj osnovne smene.

Kopirajte skup pravila

Da biste kreirali skup pravila koji je sličan postojećem, koristite funkciju kopiranja.

1. Kliknite na skup pravila za kopiranje.
2. Kliknite na dugme **Kopiraj**.
3. Kliknite na dugme **Nalepi.** Skup pravila sa istim podešavanjima kao i onaj koji ste kopirali se dodaje na kraju liste skupova pravila.
4. Preimenujte skup pravila.
5. Podesite postavke koje se razlikuju od originalnog skupa pravila.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Preimenujte skup pravila

Preimenujte kopirane skupove pravila i skupove pravila kojima je potrebno opisnije ime.

1. Izaberite pravilo skup za preimenovanje.
2. Kliknite na dugme **Preimenuj**.
3. Unesite novo ime.
4. Izaberite taster **Enter** .
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Izbrišite skup pravila

Obrišite skupove pravila koja više nisu potrebna.

1. Izaberite skup pravila za brisanje.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Dodajte skup pravila u torbu za smenu

Dodajte skup pravila koji ste kreirali u jednu ili više vreća za smenu ili ga uklonite iz vreća za smene na koje više ne bi trebalo da bude povezan.

1. Izaberite skup pravila.
2. Kliknite na dugme **Upravljanje skupom**pravila s.
3. Izaberite polja za potvrdu za vreće za smenu da biste dodali skup pravila ili obrišite polja za potvrdu za vreće za smene da biste uklonili skup pravila.
4. Kliknite na dugme **OK.**
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Srodne teme

- Kreiranje pregleda smena
- Kreirajte osnovne smene
- Dodajte aktivnosti u smene
- Uklonite neželjene smene iz skupova pravila
- Ograničite koji datumi smene mogu da se koriste
- Ograničite koji dani u nedelji smene mogu da se koriste
- Upravljajte torbama za smene

Upravljajte torbama za smene

Napravite torbu za smenu i povežite jedan ili više skupova pravila na nju. Torba za smene se zatim sastoji od smena iz svih povezanih skupova pravila. Prilikom zakazivanja agenata kojima je dodeljena ova torba za smene, oni mogu biti zakazani sa bilo kojom od tih smena.

Izaberite karticu torbe za smene da biste vizualizovali sve smene koje sadrži, i da biste naveli sve skupove pravila sa kojima je povezan. Skupovi pravila mogu se ponovo koristiti u više od jedne vreće za smene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Shifts.
- Kreirali ste najmanje jedan skup pravila.

Lokacija stranice

Klijent > Smene > kartica Torbe

Procedure

Napravite torbu za smenu

Napravite novu torbu za smenu i povežite skupove pravila na nju.

1. Kliknite na **karticu Torbe** da biste bili sigurni da je izabrana.
2. Kliknite na dugme **Novo**.
3. Unesite ime za torbu za smenu i izaberite taster **Enter** .
4. Kliknite na dugme **Upravljanje skupovima** pravila.
5. Izaberite polja za potvrdu za sve skupove pravila da biste se povezali sa torbom za smenu.
6. Kliknite na dugme **OK.**
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Dodavanje ili uklanjanje skupova pravila

Povežite više skupova pravila na torbu za smene ili uklonite već povezane skupove pravila.

1. Izaberite torbu za smenu sa kojom ćete raditi.
2. Kliknite na dugme **Upravljanje skupovima** pravila.
3. Izaberite polja za potvrdu za sve skupove pravila da biste se povezali sa torbom za smene i obrišite polja za potvrdu za skupove pravila za uklanjanje.
4. Kliknite na dugme **OK.**
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Kopirajte torbu za smenu

Koristite funkciju kopiranja da biste kreirali torbu za smene koja je slična postojećoj torbi za smene.

1. Izaberite torbu za smeno za kopiranje.
2. Kliknite na dugme **Kopiraj**.
3. Kliknite na dugme **Nalepi.** Smena torba sa istim povezanim skupovima pravila kao smena torba koju ste kopirali se dodaje na kraju liste smena torbi.
4. Preimenujte torbu za smenu.
5. Kliknite na dugme **Upravljanje skupovima** pravila.

6. Izaberite polja za potvrdu za sve skupove pravila da biste se povezali sa torbom za smene i obrišite polja za potvrdu za skupove pravila za uklanjanje.
7. Kliknite na dugme **OK**.
8. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Preimenujte torbu za smenu

Preimenujte kopirane torbe za smene i torbe za smene kojima je potrebno opisnije ime.

1. Izaberite torbu za smeno za preimenovanje.
2. Kliknite na dugme **Preimenuj**.
3. Unesite novo ime.
4. Izaberite taster **Enter** .
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Izbrišite torbu za smenu

Izbrišite torbe za smene koje više nisu potrebne.

1. Izaberite torbu za smeno za brisanje.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da sačuvate promene.

Srodne teme

- Kreiranje pregleda smena
- Kreirajte osnovne smene
- Dodajte aktivnosti u smene
- Uklonite neželjene smene iz skupova pravila
- Ograničite koji datumi smene mogu da se koriste
- Ograničite koji dani u nedelji smene mogu da se koriste
- Upravljajte skupovima pravila

Kreirajte rotacije

Kreirajte rotaciju da biste zakazali slobodne dane, smene određenih kategorija smena ili smene sa definisanim početnim ili završnim vremenom u ponavljajućem obrascu. Obrazac rotacije može trajati nekoliko nedelja. Kreirajte rotaciju na osnovu dodeljene vremenske zone agenta u modulu Ljudi. Kada pregledate rasporede u modulu Rasporedi, oni će podrazumevano prikazati vremensku zonu planera, ali možete promeniti tačku gledišta.

Rotacije su korisne na primer za zakazivanje noćnih smena sa slobodnim danom neposredno posle, jer je noćne smene inače teško zakazati. Oni takođe mogu biti korisni za zakazivanje agenata da rade vikendom po rotirajućem rasporedu.

Navedite samo dane u rotaciji koji su važni i ostavite ostale dane. Ovo ostavlja određenu fleksibilnost za automatsko raspoređivanje u skladu sa potrebama resursa.

Rotacije su dodeljene agentima u People-u, zajedno sa datumom i početnom nedeljom. Početna nedelja definiše koja nedelja u rotaciji je prva nedelja za određenog agenta. To omogućava da se koristi istu rotaciju, na primer, za zakazivanje agenata da rade svakog trećeg vikenda, ali za različite vikende.

> **PRIMER** Kreira se četvoronedeljna rotacija. Prvih 5 dana rotacije dodeljuju se radni dani sa kategorijom noćne smene. Ista rotacija je dodeljena svim 20 agenata u timu sa
> Isti datum početka, ali im se daju različite početne nedelje. Svaki agent radi noću jednu nedelju od četiri, a svake nedelje uvek ima pet agenata koji rade noćne smene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.
- Kategorije smena su kreirane.
- Slobodni dani su stvoreni.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > ograničenja > rotacije

Procedure

Kreirajte rotaciju

1. Kliknite na dugme **Nova rotacija**.
2. Unesite **Opis** koji definiše za šta se koristi rotacija.

3. Definišite broj nedelja za obrazac rotacije.
4. Za dane u rotaciji gde želite da kontrolišete šta da zakažete, definišite jednu ili više od ovih osobina.

   NAPOMENA Navedite samo one koji su neophodni.

   - Unesite **rano vreme** početka, najranije moguće vreme početka.
   - Unesite **kasno vreme** početka, najkasnije moguće vreme početka.
   - Unesite rano vreme **završetka**, najranije moguće vreme završetka.
   - Unesite kasno vreme **završetka, najnovije**moguće vreme završetka. Ako je kasno vreme završetka prošlo ponoć, kliknite na dugme sata da biste dodali "'+1'" da označite ovo.
   - Unesite **Min radno vreme,** najkraću moguću dužinu smene u ugovornom vremenu.
   - Unesite maksimalno radno **vreme**, najdužu moguću dužinu smene u ugovornom vremenu.
   - Izaberite kategoriju Shift ako je ovo radni dan i želite da kontrolišete koji tip smene je zakazan.
   - Izaberite **slobodan** dan ako ovaj dan treba da bude slobodan dan, a ne radni dan.
5. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.
6. Nastavite dodeljivanjem rotacije agentima. Pogledajte Dodeljivanje rotacije agentima za više informacija.

Obriši rotaciju

1. Izaberite rotaciju za brisanje u meniju Izaberi **rotaciju** .
2. Kliknite na dugme **Obriši** rotaciju.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Dodelite rotacije agentima
- Kreirajte obrasce dostupnosti agenta

Kreirajte obrasce dostupnosti agenta

Kreirajte obrasce dostupnosti agenata za rukovanje ponavljajućim događajima u kojima agenti nisu u potpunosti dostupni za rad. Obrasci dostupnosti mogu se proširiti na nekoliko nedelja.

Obrasci dostupnosti su korisni, na primer, za rukovanje ako agent mora da ode ranije da pokupi svoju decu iz vrtića u određenim danima u nedelji. Oni takođe mogu biti korisni za označavanje agenta kao nedostupnog uopšte ponedeljkom, jer pohađaju neke časove.

Navedite samo dane u obrascu dostupnosti gde agent nije u potpunosti dostupan. Ovo daje veću fleksibilnost za automatsko raspoređivanje rasporeda u skladu sa potrebama resursa. Svi dani u obrascu dostupnosti su dani u kojima je agent dostupan za rad. To ne znači da su zakazani za rad svih raspoloživih dana.

Dostupnost je dodeljena agentima u People, zajedno sa datumom početka. Isti obrazac dostupnosti može se koristiti za više agenata.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > ograničenja > dostupnost

Procedure

Kreirajte obrazac dostupnosti

1. Kliknite na dugme **Nova dostupnost**.
2. Unesite **opis** koji definiše za šta se koristi obrazac dostupnosti.
3. Definišite broj nedelja za obrazac dostupnosti.
4. Za dane u obrascu dostupnosti gde želite da ograničite dostupnost, definišite jednu ili više ovih osobina. Ostavite ostale dane fleksibilnim.
    - Unesite **rano vreme** početka, najranije moguće vreme početka.
    - Unesite kasno vreme **završetka, najnovije**moguće vreme završetka. Ako je kasno vreme završetka prošlo ponoć, kliknite na dugme sata da biste dodali "'+1'" da označite ovo.

- Unesite **Min radno vreme,** najkraću moguću dužinu smene u ugovornom vremenu.
- Unesite maksimalno radno **vreme**, najdužu moguću dužinu smene u ugovornom vremenu.

5. Obrišite **polje za potvrdu Dostupno** za bilo koji dan u obrascu u kojem agent uopšte nije dostupan za rad.
6. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.
7. Nastavite dodeljivanjem obrazac dostupnosti agentima. Pogledajte Dodeljivanje obrazaca dostupnosti agentima Za više informacija.

Izbrišite obrazac dostupnosti

1. Izaberite dostupnost za brisanje u meniju **Izaberi dostupnost** .
2. Kliknite na dugme **Izbriši** dostupnost.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Dodelite obrasce dostupnosti agentima
- Kreirajte rotacije

Dodelite rotacije agentima

Dodelite rotacije agentima da zakažu neke od svojih smena ili slobodnih dana prema ponavljajućem obrascu. Obrazac rotacije može biti za jednu ili nekoliko nedelja. Obično, obrazac rotacije samo definiše šta da zakaže za nekoliko dana perioda. Preostali dani su fleksibilno zakazani.

Periodi rotacije imaju datum početka, ali ne i datum završetka. Oni važe dok se period rotacije ne izbriše ili dok ne počne novi period rotacije.

Kada agentima dodelite rotaciju koja se proteže više od jedne nedelje, birate početnu nedelju za svakog agenta. To znači da se različiti agenti mogu zakazati prema različitim nedeljama obrasca rotacije za istu kalendarsku nedelju.

Rotacije su korisne u mnogim situacijama. Ovo su neki primeri.

- Da zakažete nekoliko noćnih smena i sledeći slobodan dan u ponavljajućem obrascu.
- Da biste zakazali određenu kategoriju smene u ponavljajućem obrascu, na primer smenu sa aktivnošću koja nije veština.
- Da zakažete agente da rade, na primer, svakog trećeg vikenda, i da svakog vikenda obezbedite da trećina agenata radi.
- Da biste zakazali slobodne dane u ponavljajućem obrascu.

Da biste razmotrili rotacije tokom raspoređivanja i optimizacije rasporeda, **polje za potvrdu Rotacije** mora biti izabrano u opcijama zakazivanja i optimizacije.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi i osnovne dozvole Dodaj osobu i Može da promeni i sačuva.
- Agent se dodaje, osnovne informacije unesene, i osoba period i raspored period su definisani. Pogledajte Ručno dodavanje ili uređivanje WFM agenata, Upravljanje pravilima rada WFM agenta i Upravljanje periodima rasporeda.
- Rotacija je stvorena.

Lokacija stranice

Klijent > Ljudi > kartica Rotacije

Procedure

Dodelite rotaciju agentima

Kreirajte period rotacije da biste dodelili rotaciju agentima.

1. Izaberite agente kojima ćete dodeliti rotaciju.
2. Kliknite na dugme **Novo**.
3. Unesite datum početka perioda rotacije u **polje Iz** . Datum početka je obično na dan u nedelji koji je prvi dan radne nedelje, kako bi se olakšalo praćenje rotacija.
4. Izaberite koju **rotaciju** želite koristiti. Da biste bili sigurni da izabrana rotacija ima obrazac koji ste nameravali ili da potvrdite obrazac za svaku nedelju, kliknite desnim tasterom miša na ime rotacije i izaberite **LookUp**.

5. Izaberite početnu nedelju za rotaciju.

   Ovo definiše koju nedelju rotacije treba da počne na datum početka perioda rotacije. Ako na primer izaberete da počnete sa nedeljom 2 od 3 nedelje obrasca, nedelja koja počinje sa datumom početka je raspored sa obrascem nedelje 2 od 3 nedelje obrasca. Sledeća nedelja je zakazana prema nedelji 3, zatim nedelja 1 i tako dalje.

6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite period rotacije

Izbrišite period rotacije ako više ne želite da zakažete ovog agenta prema rotaciji.

1. Izaberite agente za brisanje perioda rotacije.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Kreirajte rotacije
- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Upravljajte pravilima rada WFM agenta
- Upravljajte periodima rasporeda
- Dodelite obrasce dostupnosti agentima

Dodelite obrasce dostupnosti agentima

Dodelite obrasce dostupnosti agentima da definišu dane ili vremenske periode kada je agent ili nije dostupan za zakazivanje. Isti obrasci dostupnosti mogu se koristiti za nekoliko agenata.

Kada definišete da je agent dostupan za zakazivanje, to ne znači da agent mora biti zakazan za rad za taj dan ili vreme.

Periodi dostupnosti imaju datum početka, ali ne i krajnji datum. Oni važe dok se period dostupnosti ne izbriše ili dok ne počne novi period dostupnosti.

Obrasci dostupnosti su korisni u mnogim situacijama. Ovo su neki primeri.

- Da ne zakažete smene za agenta ponedeljkom, jer ponedeljkom pohađaju časove.
- Da zakažete rane smene za neke agente svake druge nedelje, jer moraju da pokupe decu iz vrtića.

Da biste uzeli u obzir dostupnost tokom zakazivanja i optimizacije rasporeda, **polje za potvrdu Dostupnost** mora biti izabrano u opcijama zakazivanja i optimizacije.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi i osnovne dozvole Dodaj osobu i Može da promeni i sačuva.
- Agent se dodaje, osnovne informacije unesene, i osoba period i raspored period su definisani. Pogledajte Ručno dodavanje ili uređivanje WFM agenata, Upravljanje pravilima rada WFM agenta i Upravljanje periodima rasporeda.
- Kreira se obrazac dostupnosti.

Lokacija stranice

Klijent > Ljudi > Kartica dostupnosti osoba

Procedure

Dodelite obrasce dostupnosti agentima

Kreirajte period dostupnosti da biste agentima dodelili obrazac dostupnosti.

1. Izaberite agente kojima ćete dodeliti obrazac dostupnosti.
2. Kliknite na dugme **Novo**.
3. Unesite datum početka perioda dostupnosti u **polje Od** . Datum početka je obično na dan u nedelji koji je prvi dan radne nedelje, kako bi se olakšalo praćenje dostupnosti.
4. Izaberite koju **dostupnost** ćete koristiti. Da biste bili sigurni da izabrana dostupnost ima obrazac koji ste nameravali ili da potvrdite obrazac, kliknite desnim tasterom miša na ime dostupnosti i izaberite **LookUp**.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite period dostupnosti

Izbrišite period dostupnosti ako više ne želite da zakažete ovog agenta u skladu sa dostupnošću.

1. Izaberite agente za brisanje perioda dostupnosti.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Kreirajte obrasce dostupnosti agenta
- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Upravljajte pravilima rada WFM agenta
- Upravljajte periodima rasporeda
- Dodelite rotacije agentima

Upravljajte ograničenjima kategorija smena

Definišite ograničenja broja smena određene kategorije smena koje se mogu zakazati za agenta. Ograničenje se može definisati nedeljno ili po periodu rasporeda.

Ograničenja kategorije smena su definisana na kartici Periodi rasporeda u modulu Ljudi, ali se ne primenjuju na određeni period rasporeda. Ako su definisana ograničenja kategorije smene, ona se primenjuju na sve periode rasporeda za agenta.

Preduslovi

- Imate dozvolu Ljudi i osnovne dozvole Dodaj osobu i Može da promeni i sačuva.
- Agent se dodaje, unesu osnovne informacije i definiše se period osobe. Pogledajte Ručno dodavanje ili uređivanje WFM agenata i Upravljanje pravilima rada WFM agenta.
- Kategorije smena su kreirane.

Lokacija stranice

Klijent > Ljudi > kartica Raspored perioda

Procedure

Definišite ograničenja kategorije smena

NAPOMENA : Planer može da izabere da uzme u obzir definisana ograničenja kategorije smena ili ne prilikom zakazivanja.

1. Izaberite agente za definisanje ograničenja.
2. Izaberite polje za potvrdu **Limit** za kategoriju smena da se ograniči.
3. Izaberite polje za **potvrdu po periodu ili po nedelji** da biste definisali za koji period treba primeniti ograničenje. Po periodu znači po periodu rasporeda i nedeljno znači po kalendarskoj nedelji.
4. Unesite maksimalan broj smena te kategorije smena koje se mogu zakazati za izabrani period u koloni Maks . Ako unesete 0, nisu zakazane smene ove kategorije.

Srodne teme

- Dodajte ili uredite WFM agente ručno
- Upravljajte pravilima rada WFM agenta

Konfigurišite željene radne dane i smene

Rangirajte sve dane u nedelji i sve kategorije smena kako biste definisali radne dane i kategorije smena koje agenti smatraju poželjnim.

Kada se radni staž koristi kao metoda izračunavanja pravičnosti, ovo rangiranje utiče na kategoriju smene koja je izabrana tokom optimizacije pravičnosti. Korak optimizacije pravičnosti će težiti ka zakazivanju više starijih agenata sa preferiranim kategorijama smena i na željenim radnim danima. Radni staž agenta se izračunava iz njihovog prvog lica u modulu Ljudi.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.
- Shift kategorije su kreirane u Opcije > Zakazivanje > Shift kategorija.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Zakazivanje > Radni staž

Procedure

Promenite rangiranje kategorije smene

Promenite redosled kategorija smena da biste ih rangirali od najboljeg do najgoreg.

1. Izaberite kategoriju smene.
2. Koristite dugmad **Vrh,** **Gore**, **Dole** ili **Dno** da biste premestili kategoriju smene.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Promenite rangiranje radnog dana

Promenite redosled radnih dana da biste ih rangirali od najboljeg do najgoreg.

1. Izaberite radni dan.
2. Koristite dugmad **Top**, **Up**, **Down** ili **Bottom** da biste premestili radni dan.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kako funkcioniše optimizacija rasporeda

Upravljajte skupovima kontrole toka posla

Skupovi za kontrolu toka posla su pravila koja uglavnom definišu kada agenti mogu obavljati određene zadatke i koja pravila i validacije treba da primenjuju za te zadatke.

Kreirajte nove skupove kontrole toka posla, izaberite koji skup kontrole toka posla za uređivanje i brisanje skupova kontrole toka posla koji se više ne koriste u gornjem delu prikaza skupa kontrole toka posla.

Kreirajte poseban skup kontrole toka posla za svaku grupu agenata za koje želite da podesite jedinstvena pravila. Na primer, postavite odvojene skupove za kontrolu toka posla za fiksne zaposlene i zaposlene po satu ili za agente u dve različite zemlje u kojima se primenjuju različiti zakoni o radu.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > zakazivanje > skup kontrole toka posla

Procedure

Kreirajte novi skup kontrole toka posla

1. Kliknite na **Novi** u gornjem delu stranice da biste dodali novi skup kontrola toka posla.
2. Dodajte **opis** za skup.
3. Nastavite da dodate postavke u različitim karticama.
    - Osnovno, pogledajte Podešavanje osnovnih pravila skupa kontrole toka posla
    - Zahtevi za odsustvo, pogledajte Kreiranje pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo.
    - Shift zahtevi za trgovinu, pogledajte Kreiranje pravila za rukovanje zahtevima za trgovinu smene.
    - Zahtevi za prekovremeni rad, pogledajte Kreiranje pravila za rukovanje zahtevima za prekovremeni rad.
    - Self-zakazivanje, pogledajte Kreirajte pravila za rukovanje samo-zakazivanjem.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali. Povežite skup kontrole toka posla sa agentima u Ljudima da biste koristili ova pravila za njih.

Izbrišite skup kontrola toka posla

Izbrišite skupove kontrole toka posla koji se više ne koriste.

1. Izaberite kontrolu toka posla skup za brisanje sa liste.
2. Kliknite **Izbriši** u gornjem delu stranice.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za trgovinu smenama
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za prekovremeni rad
- Kreirajte pravila za rukovanje samo-zakazivanjem

Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla

Koristite postavke na kartici Osnovno u podešenu kontrolu toka posla da biste kontrolisali kada i kako agenti mogu da koriste neke od funkcionalnosti u MiTime-u.

- Nakon koliko dana raspored agenata je automatski zaštićen od pisanja.
- Koliko daleko agenti mogu da vide svoj raspored.
- Kada agenti mogu da unesu koje dane i vremena su na raspolaganju za rad.
- Kada i kako agenti mogu da unesu preferencije o tome kako da rade.
- Koje vrste odsustva agenti mogu koristiti za prijavljivanje bolesti sa izveštavanjem o odsustvu.
- Koji sistem pravičnosti koristiti prilikom optimizacije rasporeda agenata na osnovu pravičnosti.

VAŽNO: Uvek izaberite skup kontrola toka posla sa kojim želite da radite pre nego što napravite bilo kakve izmene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.
- Aktivnosti, kategorije smena, slobodni dani i odsustva moraju biti kreirani kako bi se postavila pravila za preferencije.
- Izostanci moraju biti kreirani da bi se postavila pravila za izveštavanje o odsustvu.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Zakazivanje > Skup kontrole toka posla > Osnovna kartica

Procedure

Omogućite automatsku zaštitu od pisanja

Omogućite automatsku zaštitu od pisanja rasporeda agenata kada su rasporedi stariji od datog broja dana. Zaštita od pisanja rasporeda agenta, kao što je definisano u skupu kontrole toka posla, koristi vremensku zonu agenta da bi se utvrdilo da li određeni raspored treba da bude zaštićen od pisanja.

NAPOMENA Korisnici sa dozvolom Globalne funkcije > Izmena zaštićenog rasporeda mogu i dalje da menjaju raspored.

1. Unesite nakon koliko dana da **napišete zaštitne rasporede**.

   Zaštita od pisanja može se dodati ručno u rasporedu. Ako ne želite da automatski dodate zaštitu od pisanja, ostavite ovo polje prazno.

2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Objavite raspored

Postavite datum objavljivanja rasporeda da biste definisali do kada su rasporedi vidljivi agentima. Ovo je krajnji datum. Rasporedi kasnije od ovog datuma vidljivi su samo korisnicima sa dozvolom Global Functions > Pogledaj neobjavljene rasporede. Ako nije postavljen datum objavljivanja, raspored se ne objavljuje.

NAPOMENA Tokom otvorenog perioda za preferencije, svi unapred zakazani slobodni dani, smene, aktivnosti i odsustva koji su u podrazumevanom scenariju i u okviru perioda preferencija su vidljivi agentima u
MiTime. Svrha prikazivanja ovih informacija agentima je da oni mogu da koriste ove informacije kako bi u skladu sa tim prilagodili svoje preferencije.

Raspored objavljivanja može se obaviti i u rasporedu.

1. Definišite krajnji datum za **objavljivanje rasporeda**.

2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Otvorite period za agente da uđu po satu dostupnost

Definišite period dostupnosti za koji agenti ulaze kada su dostupni za rad. Zatim definišite otvoreni period, a to je kada agenti mogu da unesu te raspoloživosti. Dostupnost po satu se uglavnom koristi za zaposlene po satu, ali se može koristiti i za fleksibilne agente na fiksnim ugovorima.

PRIMER Agenti mogu da unesu svoje raspoloživosti za period dostupnosti u martu tokom otvorenog perioda u januaru.

1. Definišite **period** dostupnosti, sa datumom početka i datumom završetka. Ovo je period za koji agenti ulaze kada su na raspolaganju za rad.

2. Definišite otvoreni **period** za dostupnost, sa datumom početka i datumom završetka. Ovo je period kada agenti mogu da unesu svoju dostupnost.

3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Otvorite period za agente da unesu postavke o tome kako da rade

Period preferencija je period za dodavanje preferencija, a otvoreni period je period kada se te preferencije mogu uneti.

PRIMER Agenti mogu da unesu svoje preferencije za preferencijalni period u junu tokom otvorenog perioda u aprilu.

1. Definišite **period** preferencija, sa datumom početka i datumom završetka. Ovo je period za koji agenti ulaze kako žele da rade.
2. Definišite otvoreni **period** za preferencije, sa datumom početka i datumom završetka. Ovo je period kada agenti mogu da unesu svoje preferencije.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

NAPOMENA Svi unapred zakazani slobodni dani, smene, aktivnosti i odsustva koji su u podrazumevanom scenariju i u okviru perioda preferencija vidljivi su agentima u MiTime-u. To može biti, na primer,
Važni sastanci ili treninzi, ili smene u ekstra važnim danima, kao što je novogodišnja noć. Agenti onda mogu da prilagode svoje preferencije na osnovu ovih informacija. Kada se kasnije objavi period za koji su agenti dodali preferencije, agenti mogu uporediti svoje preferencije sa rasporedom.

Izaberite koje slobodne dane, kategorije smena i odsustva koje ćete koristiti za podešavanja

Često postoji više slobodnih dana, kategorije smena i odsustva sa različitim postavkama i da se koriste u različitim situacijama. Odlučite koje agenti mogu koristiti u svojim željama.

1. Izaberite slobodne dane u polju **Nije dostupno** i koristite strelice da ih premestite u **polje Dostupno** da bi ovi **slobodni dani dostupni za podešavanja**.
2. Izaberite shift kategorije u **Nije dostupno** polje i koristite strelice da ih premestite na **Dostupno** polje da bi ove **kategorije Shift dostupne za podešavanja**.
3. Izaberite odsustva u polju **Nije dostupno** i koristite strelice da biste ih premestili u **polje Dostupno** da bi ova **odsustva bila dostupna za podešavanja**.

   PRIMER - Omogućavanje agentima da unesu preferencije o odsustvu može se koristiti za odmor ili praznike, gde normalan proces traženja vremena ne funkcioniše. Koristite Preferencije da dobiju doprinos svih agenata o tome kada bi radije imali svoj odmor. Planeri resursa onda mogu zakazati ove odsustva kako bi dobili dobar pregled distribucije, potvrdili ga u skladu sa predviđenom potrebom i prilagodili ako je potrebno.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izaberite koje agenti aktivnosti mogu postaviti specifične postavke za

Koristite ovu postavku da biste definisali za koje agente aktivnosti mogu da unesu postavke o vremenu početka, vremenu završetka i dužini. Ovo se često koristi da bi se agentima omogućilo da utiču kada i koliko dugo ručaju.

2244

NAPOMENA : Agenti moraju da imaju dozvolu za podešavanje MyTime > Extended za unos postavki za određenu aktivnost.

1. Izaberite aktivnost agenti mogu da unesu postavke za u **Aktivnost dostupna za proširene postavke** sekcija.
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izaberite odsustva agenti mogu koristiti da prijave da su odsutni

Izaberite koje odsustva agenti mogu da koriste da prijave da ne mogu da rade koristeći funkciju izveštavanja o odsustvu. Ovo se obično koristi za agente da prijave da su bolesni. Izveštavanje o odsustvu dostupno je samo za danas i sutra, i samo za celodnevne odsustva.

NAPOMENA : Nemojte koristiti izveštavanje o odsustvu za tipove odsustva za koje se stanje prati putem ličnih računa. Prilikom prijavljivanja odsustva, stanje na ličnom računu se ne proverava pre Dodajući odsustvo.

1. Izaberite odsustva u polju **Nije dostupno** i koristite strelice da biste ih premestili u **polje Dostupno** da biste napravili ove **dozvoljene odsustva za izveštavanje** o odsustvu.
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izaberite kako izračunati pravičnost

Sistem pravičnosti se koristi za definisanje kako se pravičnost izračunava prilikom optimizacije rasporeda agenata na osnovu pravičnosti.

1. Izaberite **Fairness sistem** koji će se koristiti prilikom optimizacije rasporeda.
    - Opcija **Jednaka svakoj kategoriji** smene će raditi na postizanju ravnoteže u kojoj svi agenti imaju isti broj smena različite kategorije smene. Ovo se može koristiti, na primer, za balansiranje broja kasnih smena.
    - Opcija **Senioriti** će raditi na davanju preferiranih kategorija smena i radnih dana agentima sa većim radnim stažem. Preferirane kategorije smena i radni dani su definisani u opcijama > Zakazivanje > staž.
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

NAPOMENA : Nemojte koristiti optimizaciju pravičnosti u kombinaciji sa preferencijama agenta. Kada koristite preferencije, koristite meru ispunjenja preferencija za praćenje.

Srodne teme

- Objavite raspored
- Konfigurišite željene radne dane i smene
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za trgovinu smenama
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za prekovremeni rad
- Kreirajte pravila za rukovanje samo-zakazivanjem

Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo

Uštedite vreme tako što ćete automatski rukovati validacijom svih ili većine zahteva za odsustvo. Podešavanja dostupna na kartici Zahtev za odsustvo u skupu kontrole toka posla omogućavaju vam da definišete kada zahtev za odsustvo treba da bude automatski odobren, kada treba da bude automatski odbijen ili na listi čekanja i kada treba da se rukuje ručno.

Kreirajte više od jednog skupa kontrola toka posla da biste postavili različita pravila za različite grupe agenata.

> **VAŽNO:** Uvek izaberite skup kontrola toka posla sa kojim želite da radite pre nego što napravite bilo kakve izmene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije > zahtev za odsustvo.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Zakazivanje > kontrola toka posla postavljena > kartica Zahtevi za odsustvo

Procedure

Omogućite funkcionalnost i postavite ograničenja za zahteve za odsustvo

Definišite da li želite da omogućite listu čekanja i verovatnoću odsustva i postavite ograničenja za to koliko kasni zahtevi za odsustvo mogu biti otkazani i koliko kasno mogu biti odobreni.

1. Kliknite na strelicu da biste otvorili **odeljak Ostalo** .
2. Izaberite polje za potvrdu Omogući **listu** čekanja da biste omogućili listu čekanja. Izaberite da li bi nalog za obradu liste čekanja trebao biti **prvi došao ili** na osnovu **radnog staža**.

   NAPOMENA Za listu čekanja da radi, **Auto grant** mora biti omogućen. Ako **automatsko odobravanje** nije omogućeno i provera osoblja ne uspe, zahtevi za odsustvo se odbijaju.

3. Izaberite polje za potvrdu Verovatnoća odsustva da biste omogućili verovatnoću odsustva na osnovu osoblja koje će biti prikazano agentima.
4. Unesite broj dana u polje Broj **dana pre datuma odsustva kada se odsustva mogu otkazati** da biste definisali koliko unapred zahtev za odsustvo mora biti otkazan.

   NAPOMENA Ova postavka se odnosi samo na slučajeve kada agenti otkažu svoje zahteve, a ne ako to uradi supervizor.

5. Unesite broj minuta u **polje Minimalni prag** vremena odobrenja da biste definisali koliko blizu vremena odsustva može biti odobren zahtev za odsustvo. Najviša vrednost koju možete podesiti je 1440 minuta (24 h).

   PRIMER Ako je prag postavljen na 30 minuta, a agent želi da započne odsustvo u 11:00, potrebno je da pošalje zahtev pre 10:30. Ako se pošalje kasnije od toga, biće Automatski odbijen.

   NAPOMENA : Zahtevi na listi čekanja koji još uvek nisu odobreni kada se prekorači ova granična vrednost biće automatski odbijeni.

6. Unesite vreme u Otvoreno **vreme početka i završetka u UTC** polje.
7. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Odbijte zahteve za odsustvo koji se preklapaju sa određenim aktivnostima

Koristite ovo kako biste osigurali da agenti nisu odsutni iz važnih aktivnosti koje nisu vezane za veštine, kao što je obuka. Zahtevi za odsustvo će biti automatski odbijeni ako je agent zakazan sa bilo kojom od blokiranih aktivnosti tokom traženog vremena odsustva.

1. Kliknite na strelicu da biste otvorili odeljak **Aktivnosti** .
2. Izaberite aktivnosti koje želite blokirati za izostanke na listi **aktivnosti**.

3. Premestite ih na listu blokiranih **aktivnosti** pomoću strelica.
4. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Otvorite period za zahteve za odsustvo i izaberite validacije koje ćete koristiti

Period mora biti otvoren za agente da dobiju odobrene zahteve za odsustvo. Definišite za svaki otvoreni period zahteva kako da postupite sa tim zahtevima, na primer automatski ili ručno, i proveravanjem unutardnevnog osoblja ili budžetskog dodatka.

Kreirajte pravila za svaki tip odsustva koji se koristi za zahteve. Vizualizacija na vrhu kartice prikazuje otvoreni period za svaki tip.

NAPOMENA Zahtevi se automatski odbijaju ako period nije otvoren za zahteve ili ako nije ispunjen bilo koji od postavljenih uslova. Ovo je bez obzira na to da li je funkcija automatskog dodeljivanja onemogućena ili omogućena.

1. Uverite se da **je otvoren odeljak Otvoreno za zahteve za** odsustvo.
2. Kliknite na **Novo** u odeljku Otvori **za zahteve za** odsustvo da biste kreirali novo pravilo.
3. Izaberite period **Tip**; **Od-do** perioda ili **Rolling** perioda.

   Periodi od-do su korisni da se, na primer, otvori za zahteve do određenog datuma ili da postave posebna pravila za određeni period.

   Rolling periodi su korisni da, na primer, imaju posebna pravila za narednih 7 dana.
4. Izaberite **tip odsustva** za koje je ovo pravilo.
5. Izaberite da li želite da automatski proverite lični nalog **agenta**.
6. Izaberite da li želite da automatski potvrdite na **osoblju**.

   Pogledajte Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo za više informacija.
7. Izaberite da biste automatski odobrili zahteve za odsustvo koji prolaze sve validacije.
   - Podesite **Ne** da pošaljete zahteve da se ručno odobri ili odbije.
   - Podesite **Da** da automatski odobri zahteve koji prolaze sve validacije.
   - Podesite **Odbij** da automatski odbije sve zahteve za ovaj tip odsustva za ovaj period.
8. Odlučite za koji **period** agenti mogu zatražiti da imaju slobodno vreme:

- Za periode od do izaberite datum početka i datum završetka.
- Za periode pokretanja, definišite dane u odnosu na trenutni datum.

PRIMER Ako podesite 0 do 14, agenti mogu zatražiti da budu odsutni danas i 14 dana unapred.

9. Definišite otvoreni period, to je period kada agenti mogu da šalju zahteve, postavljanjem datuma početka i datuma završetka.
10. (Opciono) Unesite minimalno **trajanje** i **inkremente**. Minimalno trajanje je minimalno vreme za zahteve za odsustvo. Inkrementi su u intervalima od 5, ali sa ovom funkcijom možete ga podesiti na druge brojeve intervala.

    NAPOMENA Koraci moraju biti manji ili jednaki minimalnom trajanju. Minimalno trajanje mora biti ravnomerno deljivo sa koracima.

11. Ponovite gore navedene korake da biste kreirali onoliko pravila koliko je potrebno.
12. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

    NAPOMENA - Za Grant, chatbot, da podstakne agente sa odsustvom dostupnosti, mora postojati jedan tip odsustva gde je provera osoblja postavljena na intraday i otvorena je za danas i sutra.

Promenite redosled kojim se primenjuju pravila

Promenite redosled pravila da biste odlučili kojim redosledom se primenjuju pravila za validaciju zahteva za odsustvo. Oni se uvek primenjuju odozdo prema gore, to jest, niža pravila zamenjuju ona na vrhu tabele. Pogledajte Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo za više informacija o prioritetu pravila.

1. Izaberite red u tabeli pravila.
2. Kliknite desnim tasterom miša na izabrani red i izaberite da:
   - **Pređite na** niži prioritet.
   - **Pomerite se dole** da biste povećali prioritet.
3. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Izbrišite pravilo validacije zahteva za odsustvo

Pravilo može biti obrisano ako je period pravila prošao ili pravilo iz nekog drugog razloga više nije potrebno.

1. Izaberite red u tabeli pravila.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Izbriši.**

3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Srodne teme

- Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo
- Kako funkcionišu zahtevi za odsustvo na listi čekanja
- Pregledajte odsustvo i tekstualne zahteve
- Kako funkcioniše korišćenje budžetskog dodatka
- Kreirajte dodatke za zahteve za odsustvo
- Pregledajte dodatak prilikom odobravanja zahteva za odsustvo
- Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla

Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo

Zahtevi za odsustvo mogu se potvrditi i odobriti ili odbiti automatski, ručno ili koristeći kombinaciju automatske i ručne validacije. Na raspolaganju je nekoliko automatskih validacija. Zahtevi koji ne prođu validacije se odbijaju. Možete odlučiti da li će zahtevi koji prođu sve automatske validacije biti automatski odobreni, ili ako želite da ih pregledate i odobrite ručno. Kada se odobri zahtev za odsustvo, odsustvo se automatski dodaje u raspored agenta.

Svim postavkama validacije zahteva za odsustvo upravlja se u Opcije > Zakazivanje > Skup kontrole toka posla > kartici Zahtevi za odsustvo. Možete podesiti različita pravila za različite grupe agenata koristeći više od jednog skupa kontrole toka posla.

Prioritet

Validacija zahteva se vrši u redosledu prioriteta pravila koja su postavljena. Pravila se uvek primenjuju odozdo prema gore; to jest, niža pravila zamenjuju ona na vrhu tabele. Prioritet možete promeniti promenom redosleda pravila.

Kada stigne zahtev za odsustvo, proces validacije prvo proverava pravilo na dnu. Ako se to pravilo poklapa sa zahtevom, zahtev se potvrđuje u skladu sa tim pravilom. Da bi pravilo odgovaralo zahtevu, tip odsustva mora biti isti, zahtev za odsustvo mora biti u roku zahteva, a današnji datum mora biti u otvorenom periodu. Ako se prvo pravilo ne poklapa sa zahtevom, proces validacije će nastaviti da proveri da li je pravilo iznad njega podudaranje, i tako dalje. Ako ne postoji pravilo koje odgovara zahtevu, zahtev je odbijen.

NAPOMENA : Prioritet može uticati na verovatnoću odsustva. Prilikom postavljanja pravila za vremenski period, uverite se da su pravila za tipove odsustva u kojima se koristi provera osoblja postavljena niže u tabeli
Od pravila za tipove odsustva gde se ne koristi provera osoblja. U suprotnom, verovatnoća odsustva nije prikazana za agente.

Menstruacija

Kada radite sa zahtevima za odsustvo, potrebno je da definišete period zahteva, za koji agenti mogu da zahtevaju da budu odsutni, i otvoreni period, kada se ti zahtevi mogu poslati. Ako agent pošalje zahtev za odsustvo za period koji trenutno nije otvoren, zahtev se odbija.

Od-do period

Period od do je određeni datumski period, sa datumom početka i datumom završetka, za koje agenti mogu zatražiti da budu odsutni.

PRIMER - Ovo se može koristiti za otvaranje od juna do avgusta za zahteve za odmor ili za rukovanje božićnim periodom sa posebnim pravilima za odobrenje.

Period valjanja

Tekući period je period koji se kreće u odnosu na trenutni datum i definiše kada agenti mogu da zatraže da budu odsutni.

PRIMER Ako je period pokretanja podešen od 0 do 14 dana, obrađuju se zahtevi za odsustvo za danas i narednih 14 dana.

Otvoreni period

Otvoreni period je period tokom kojeg agenti mogu da pošalju svoje zahteve za odsustvo. Otvoreni period mora uvek biti postavljen, bez obzira da li je period zahteva period od-do ili tekući period.

PRIMER Agenti mogu da pošalju svoje zahteve za odmor za period zahteva u junu tokom otvorenog perioda u aprilu.

Vrsta odsustva

Podešavanje vrste odsustva omogućava vam da postavite različita pravila za različite vrste izostanaka. Takođe možete koristiti isti tip odsustva u više od jednog pravila ako važe za različite periode zahteva ili otvorene periode.

PRIMER Za godišnji odmor koristite duži period zahteva, ali samo naredne dve nedelje su otvorene za zahteve za raniji odlazak.

Provera ličnog računa

Podesite lične račune za agente u Ljudima da vidite njihov balans za različite vrste izostanaka. Lični računi se mogu koristiti kao validacija prilikom automatskog odobravanja zahteva za odsustvo.

Kada je omogućeno, automatska validacija zahteva za odsustvo proverava da li ima dovoljno dana ili sati u stanju ličnog računa agenta za traženi tip odsustva. Ako nema, zahtev se odbija.

Provera osoblja

Omogućavanjem provjere osoblja, validacija zahtjeva za odsustvo osigurava da su zahtjevi za odsustvo odbijeni ili na listi čekanja ako utiču na osoblje više od datog ograničenja.

Postoje dve glavne opcije za automatsku validaciju osoblja; da potvrdi na osnovu stvarnog unutardnevnog osoblja ili budžetskog dodatka, oba opisana u nastavku. Ako ne želite da koristite nikakvu automatsku proveru osoblja, izaberite **Ne**.

Intradai i Intradai sa skupljanjem

Kada se koristi unutardnevno osoblje za automatsko odobravanje zahteva za odsustvo, validacija zahteva za odsustvo proverava da li postoje intervali koji su kritično *nedovoljni* i da li je procenat intervala koji su nedovoljno osoblja veći od onoga što je dozvoljeno tolerancijom nedovoljnog osoblja. Ako je jedan od njih istinit, zahtev za odsustvo je odbijen.

Sa opcijom Intradai , validacija se vrši korišćenjem stvarnih vrednosti osoblja. Sa opcijom **Intradai sa skupljanjem** , validacija se vrši korišćenjem vrednosti osoblja, uključujući skupljanje. To znači da **je opcija Intradai** generalno pogodnija za blisku budućnost, gde imate veoma dobro razumevanje kadrovske situacije, a **opcija Intradai sa skupljanjem** je pogodnija za zahteve za odsustvo malo dalje u budućnosti, gde želite da zadržite marginu koju daje skupljanje.

Unutardnevna validacija osoblja, sa i bez skupljanja, samo proverava kadrovsku situaciju na ličnim veštinama agenta. Ako bilo koji od veština agenta ne prođe proveru osoblja, zahtev je odbijen ili na listi čekanja, bez obzira na to da li je agent zakazan na veštinu sa prevelikim brojem osoblja ili čak ne-veštinu aktivnosti.

Ako su veštine agenta zatvorene na dan zahteva za odsustvo, zahtev će uvek proći proveru osoblja. Isto važi i za slučajeve kada je agent zakazan sa slobodnim danom ili uopšte nije zakazan.

Novi zahtevi koji su kraći od 24 sata i u narednih 14 dana obrađuju se odmah.

Za nove zahteve koji su duži ili za period duži od 14 dana, nekoliko jednostavnih validacija se vrši direktno. Na primer, postoje provere kako bi se osiguralo da agent ima dovoljno sati ili dana na ličnom računu (ako se to koristi) i da agent već nema odsustvo u to vreme. Ako zahtev prođe te validacije, zahtev se stavlja u red zahteva, koji se redovno obrađuje.

Koliko brzo se obrađuje zahtev za odsustvo u redu zahteva zavisi od opterećenja sistema. Ako je opterećenje normalno, treba ga rukovati u roku od 15 minuta. Kada se zahtev obrađuje, on je ili odobren, odbijen ili na listi čekanja.

NAPOMENA Provera osoblja se upoređuje sa osobljem na Internetu, koji ne uzima u obzir stručnost agenta.

Budžetska grupa i budžetska grupa broj glava

Kada se koristi dodatak za automatsko odobravanje zahteva za odsustvo, validacija zahteva za odsustvo proverava dodatak nakon vrednosti praga u budžetu i odbija ili liste čekanja zahtev za odsustvo ako je prag već prekoračen ili ako bi odobrenje ovog zahteva prouzrokovalo njegovo prekoračenje.

Sa opcijom budžetske **grupe** , iskorišćeni dodatak se izračunava na osnovu toga koliko FTE-a, ekvivalenta punog radnog vremena, odsustva odgovaraju ukupno. To znači da ako je FTE 8 h dnevno, a agent je odsutan 4 h, to je 0,5 FTE. Opcija **Budžetska grupa** broji samo odsustva radnim danima. Ova opcija se obično koristi za periode u kojima postoji objavljen raspored.

Sa opcijom budžetske grupe, agent koji je odsutan uvek se računa kao 1 FTE, bez obzira da li su odsutni 1 h ili 8 h i bez obzira da li je to radni dan ili slobodan dan. Ukupan iskorišćeni dodatak na dan je stoga isti kao i broj ljudi sa odsustvom (koji je povezan sa budžetskom grupom) na taj dan. Ovo se obično koristi za periode u kojima se raspored ne objavljuje.

NOTA

Ako nema sačuvanog rasporeda, sistem će koristiti raspored ugovora agenta da odredi koji traženi dani treba da se proveri u odnosu na budžetsku grupu. Na primer, ako neplanirani agent ima raspored ugovora za radne dane od ponedeljka do petka i slobodne dane u subotu i nedelju, svi zahtevi postavljeni subotom i nedeljom će se obrađivati na sledeći način:

- Opcija budžetske grupe - Uvek odobreno
- Opcija broja zaposlenih u budžetskoj grupi—Provereno u odnosu na budžetsku naknadu za budžetsku grupu agenta

Ako su sve veštine uključene u budžetsku grupu zatvorene na traženi dan, zahtev za odsustvo uvek prolazi validaciju osoblja.

Novi zahtevi koji su na period kraći od 24 sata i u narednih 14 dana biće obrađeni odmah.

Za nove zahteve koji su duži ili za period duži od 14 dana, nekoliko osnovnih validacija se vrši direktno za svaki novi zahtev, slično kao kada se koristi unutardnevna provera osoblja. Ako zahtev prođe te validacije, završava na redu zahteva koji se redovno obrađuje. Koliko brzo se zahtev obrađuje zavisi od opterećenja sistema. Ako je opterećenje normalno, treba ga rukovati u roku od 15 minuta.
Kada se obrađuje zahtev za odsustvo, on se ili odobrava, odbija ili stavlja na listu čekanja.

Automatsko odobravanje

Podesite **Auto grant** na **Da** da da bi se omogućilo da se zahtevi za odsustvo koji su prošli sve automatske validacije automatski odobravaju.

Podesite **automatsko odobravanje** na **Ne** da biste poslali sve zahteve za odsustvo koji su prošli sve automatske validacije na ručno odobrenje.

> **NAPOMENA** Čak i ako ne koristite automatsko odobravanje, zahtev koji ne prođe automatsku validaciju i dalje se automatski odbija.

Ako u određenom periodu u dužem periodu zahteva želite da odbijete sve zahteve, na primer zato što je to vrhunac za vaše poslovanje, možete kreirati posebno pravilo sa većim prioritetom i podesiti **Auto grant** na **Odbij**.

Srodne teme

- Kako funkcionišu zahtevi za odsustvo na listi čekanja
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo
- Pregledajte odsustvo i tekstualne zahteve
- Pregledajte dodatak prilikom odobravanja zahteva za odsustvo
- Kako funkcioniše korišćenje budžetskog dodatka

Kako funkcionišu zahtevi za odsustvo na listi čekanja

Ovaj odeljak vam pruža više informacija o tome kako funkcioniše lista čekanja za zahtev za odsustvo, te kako i kada se obrađuje.

Da biste saznali više o početnoj validaciji zahteva za odsustvo, nakon čega zahtev može završiti na listi čekanja, pogledajte Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo.

Lista čekanja

Zahtev za odsustvo može biti na listi čekanja ako se trenutno ne može odobriti, bilo zbog nedostatka osoblja ili zato što nema dovoljno budžetskog dodatka.

Za agenta, ovaj zahtev je prikazan kao **na listi** čekanja sa pozicijom liste čekanja. Pozicija označava redosled kojim se potvrđuju zahtevi na listi čekanja. To ne znači da će zahtev sa listom čekanja pozicije 1 uvek biti odobren pre zahteva sa pozicijom 2. Svaki zahtev se potvrđuje u skladu sa svim definisanim validacijama i definisanom vrstom kadrovske provere za taj zahtev.

> **NAPOMENA** Ako agent koji je poslao zahtev za odsustvo nema dovoljno sati ili dana na svom ličnom računu, zahtev za odsustvo se odmah odbija umesto liste čekanja.

Konfiguracija

Možete da omogućite funkcionalnost liste čekanja u podešavanjima zahteva za odsustvo u skupu kontrole toka posla. Korisno je prilikom potvrđivanja zahteva za odsustvo sa bilo kojom automatskom proverom osoblja, to jest, kada su postavljena pravila za proveru budžetskog dodatka ili za proveru unutardnevnog osoblja na osnovu postavki pragova veština.

Možete izabrati da obradite listu čekanja na osnovu principa "prvi došao, prvi je služio" ili na osnovu radnog staža.

> **NAPOMENA : Automatsko odobravanje** mora biti omogućeno da bi lista čekanja radila. Ako automatsko odobravanje nije omogućeno i provera osoblja ne uspe, zahtevi za odsustvo se odbijaju.

Obrada liste čekanja

Lista čekanja se redovno obrađuje. Ovaj proces odobrava zahteve na osnovu postavki u skupu kontrole toka posla i unutardnevnog osoblja ili situacije naknade. Lista čekanja za zahteve za odsustvo u narednih 14 dana se redovno obrađuje. Lista čekanja za zahteve za odsustvo za periode duže od 14 dana od sada se automatski obrađuje samo kada određeni događaji pokrenu taj proces. Ovo je detaljno opisano u odeljcima ispod.

U alatu Zahtevi postoji i mogućnost ručnog pokretanja obrade liste čekanja za izabrani period.

Zahtevi u roku od 0-14 dana od sada

Zahtevi za odsustvo u periodu kraćem od 24 sata i u bliskoj budućnosti (0-14 dana od sada) potvrđuju se odmah kada se pošalju. Ako se zahtev ne može odobriti, zbog nedostatka osoblja ili nedovoljnog budžetskog dodatka, on se stavlja na listu čekanja, ako je lista čekanja omogućena. Ako već postoje drugi zahtevi na listi čekanja za isti period u istoj budžetskoj grupi, zahtev se direktno stavlja na listu čekanja.

Lista čekanja za zahteve u narednih 14 dana obrađuje se svakih sat vremena.

Postoji postavka praga za to koliko blizu zahtev za odsustvo može biti odobren, u odnosu na vreme kada odsustvo treba da počne. Zahtevi za odsustvo koji su i dalje na listi čekanja kada se ovaj prag prekorači automatski se odbijaju. Pogledajte Kreiranje pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo za više informacija o minimalnom vremenskom pragu odobrenja.

Zahtevi više od 14 dana od sada

Zahtevi za odsustvo koji su za period duži od 14 dana od sada ili koji su duži od 24 h prikazani su kao na čekanju dok se red zahteva ne obradi. Ako se zahtev ne može odobriti, zbog nedostatka osoblja ili nedovoljnog budžetskog dodatka, on se stavlja na listu čekanja, ako je lista čekanja omogućena.

Lista čekanja za zahteve koji su za period duži od 14 dana od sada se obrađuje svaki put kada stigne novi zahtev za odsustvo za isti period ili kada se poništi odobreni zahtev za odsustvo za taj period.

Ako se promene na primer u prognozi ili budžetskoj naknadi, to ne pokreće proces liste čekanja. Pokrenite proces liste čekanja ručno u alatu Zahtevi ako je potrebno. Pogledajte Pregled odsustva i tekstualnih zahteva za više informacija.

Srodne teme

- Kako funkcioniše validacija zahteva za odsustvo
- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za odsustvo
- Pregledajte odsustvo i tekstualne zahteve
- Kako funkcioniše korišćenje budžetskog dodatka
- Pregledajte dodatak prilikom odobravanja zahteva za odsustvo

Pregled verovatnoće odsustva

Postoje dve vrste verovatnoće odsustva koje ukazuju na agentima koliko je verovatno da će dobiti zahtev za odsustvo odobren.

- Kadrovske trake prikazane pored smena zasnivaju se na nivou osoblja unutar dana i aktivnim podešavanjima veština agenta u modulu Ljudi. Oni su prikazani u nedeljnom prikazu rasporeda MiTime i u prikazu zahteva za odsustvo do kojih agenti dođu kada kliknu na ikonu olovke.
- "Semafori" prikazani kao mali kontejneri na vrhu svakog dana zasnivaju se na budžetskom dodatku. Oni su prikazani u nedeljnom prikazu rasporeda MiTime.

NAPOMENA : Prioritet pravila validacije zahteva za odsustvo u skupu kontrole toka posla može uticati na verovatnoću odsustva. Prilikom postavljanja pravila za vremenski period, uverite se da su pravila za tipove odsustva
Gde se koristi provera osoblja se postavljaju niže u tabeli od pravila za vrste odsustva gde se ne koristi provera osoblja. U suprotnom, verovatnoća odsustva nije prikazana za agente.

Na osnovu nivoa osoblja u toku dana

Verovatnoća odsustva koja se zasniva na nivou osoblja daje agentu informacije o kadrovskoj situaciji. Za svaki interval smene pokazuje koliko je verovatno da će zahtev za odsustvo biti odobren.

NAPOMENA : Verovatnoća odsustva zasnovana na osoblju prikazana je na nivou intervala. Dužina intervala je najkraća dužina intervala veština agenta, na primer 15 minuta.

Verovatnoća odsustva zasnovana na osoblju prikazuje se kao vertikalna traka desno od smena agenta u nedeljnom prikazu rasporeda MiTime i u dnevnom prikazu u aplikaciji MiTime. Može se prikazati za danas i 48 dana unapred.

Boje trake ukazuju na verovatnoću.

- Zelena ukazuje na to da su veštine agenta preopterećene. Postoji velika šansa da se odobri zahtev za odsustvo.
- Žuta označava da veštine agenta nisu preopterećene. Šanse da se odobri zahtev za odsustvo je veoma niska.

Konfiguracija

Sledeće treba da bude na snazi za verovatnoću odsustva na bazi osoblja da se prikaže.

- Verovatnoća odsustva je omogućena na **kartici Zahtevi** za odsustvo u skupu kontrola toka posla agenta.
- Najmanje jedan tip odsustva je otvoren za zahteve i ima postavku osoblja za proveru postavljenu na **Intradai** ili **Intradai sa skupljanjem**.
- Za verovatnoću odsustva da se prikaže u nedeljnom prikazu, agent takođe treba da ima dozvolu Pogledaj informacije o osoblju.

PRIMER

U nekim slučajevima, planirana aktivnost agenta (bez obzira da li je to aktivnost veštine ili ne) može uticati na informacije o osoblju. U obe situacije ispod dva agenta, agent A i agent B imaju identične postavke veština. Agent A je zakazan sa aktivnošću veštine, agent B je zakazan sa aktivnošću koja nije veština.

Situacija 1: Veština je nedovoljno osoblja.

- Agent A vidi nisku (žutu) verovatnoću jer je veština već nedovoljno osoblja i biće još manje osoblja ako je agent A odsutan.
- Agent B vidi nisku (žutu) verovatnoću jer je veština već nedovoljno osoblja, a agent B bi mogao biti resurs za tu veštinu.

Situacija 2: Veština je malo preopterećena.

- Agent A vidi nisku (žutu) verovatnoću jer bi veština bila nedovoljno osoblja ako bi agent A bio odsutan.
- Agent B vidi veliku (zelenu) verovatnoću jer bi veština i dalje bila malo preopterećena ako bi agent B bio odsutan.

Na osnovu budžetskog dodatka

Verovatnoća odsustva koja se zasniva na budžetskom dodatku daje agentu informacije o nivoima naknada. Na nivou dana pokazuje koliko je verovatno da će zahtev za odsustvo biti odobren.

Verovatnoća odsustva zasnovana na dodatku prikazuje se kao mali kontejneri ispod zaglavlja datuma u nedeljnom prikazu rasporeda MiTime i u dnevnom prikazu u aplikaciji MiTime. Boje i koliko je kontejner napunjen ukazuju na to koliko je dodatka ostalo.

- Zeleni, skoro napunjen kontejner ukazuje na to da je preostali dodatak veći ili jednak 30% i više od ili jednak 2 agenta.
- Žuta, napola napunjena posuda ukazuje na to da je preostali dodatak veći ili jednak 1 agentu.
- Crvena, skoro prazna posuda ukazuje na to da je preostali dodatak manji od 1 agenta, ili da dan nije otvoren za zahteve.

NAPOMENA : Preostali dodatak se izračunava različito u zavisnosti od toga da li je tip provjere osoblja podešen na Budžetska grupa ili Budžetska grupa broj glava.

Konfiguracija

Sledeće treba da bude na mestu za verovatnoću odsustva na osnovu dodataka da se prikaže.

- Najmanje jedan tip odsustva je otvoren za zahteve i ima postavku osoblja za proveru postavljenu na **Budžetska grupa** ili Budžetska **grupa broj**glava.
- Postoji budžet sa budžetskim dodatkom stvoren i gde se tip odsustva dodaje kao skupljanje i uključen u zahtev dodatak.
- Agent je povezan sa budžetskom grupom.

Srodne teme

- Zahtev za slobodno vreme
- Pregled verovatnoće prekovremenog rada

Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za prekovremeni rad

Automatski upravljajte validacijom svih ili većine zahteva za prekovremeni rad kako biste olakšali administraciju prekovremenog rada. Koristite podešavanja na kartici Menadžer prekovremenog rada skupa kontrole toka posla da biste definisali kada zahtev za prekovremeni rad treba da bude automatski odobren, kada treba da bude automatski odbijen i kada treba da se rukuje ručno.

Kreirajte više od jednog skupa kontrole toka posla da biste kreirali različita pravila za različite grupe agenata.

NOTA

Bez obzira na podešavanja, validacija zahteva za prekovremeni rad uvek proverava sledeće stvari.

- Da postoji otvoren period za zahteve za prekovremeni rad.
- Da je raspored objavljen za period zahteva.
- Da otvoreni sati sajta nisu slomljena.
- Da je vreme početka zahteva najmanje 15 minuta kasnije od trenutnog vremena.

Ako je bilo koje od ovih pravila prekršeno, zahtev se odbija.

VAŽNO: Uvek izaberite skup kontrola toka posla sa kojim želite da radite pre nego što napravite bilo kakve izmene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Client > Options > Zakazivanje > Skup kontrole toka posla > karticu Overtime Manager

Procedure

Izaberite kako da proverite osoblje za prekovremeni rad

1. Izaberite **metod** za proveru osoblja za prekovremeni rad koji ćete koristiti u meniju.

   Kada se koristi Intradai ili Intradai sa skupljanjem, zahtev za prekovremeni rad prolazi proveru osoblja ako je najmanje jedna od veština agenta kritično nedovoljna za svaki interval zahteva. Izaberite Ne ako uopšte ne želite da koristite nikakvu proveru osoblja.

   > **NAPOMENA** Provera osoblja se upoređuje sa osobljem na Internetu, koji ne uzima u obzir stručnost agenta.

2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Omogućite agentima da vide kada je potreban prekovremeni rad

1. Izaberite polje za potvrdu Omogući **verovatnoću** prekovremenog rada da biste agentima omogućili da vide informacije o osoblju koje im pokazuju kada je potreban prekovremeni rad.
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

> **NAPOMENA** - Da bi agenti videli verovatnoću prekovremenog rada u svom rasporedu, potrebna im je i dozvola za pregled informacija o osoblju. Ako je omogućena verovatnoća prekovremenog rada i ne koristi se provera osoblja, velika verovatnoća je
> Prikazan za sve intervale.

Postavite ograničenje za koliko prekovremenog rada agent može da radi

1. Izaberite polje za potvrdu Maksimalni **prekovremeni rad** .
2. Izaberite da podesite ograničenje po mesecu, nedelji ili danu.
3. Unesite maksimalan broj prekovremenih sati za izabrani period.
4. Koristite **meni Kada validacija ne uspe** da definišete kako da se obradi zahtev koji uzrokuje da ukupan broj sati prekovremenog rada premaši maksimum; odbijte ili pošaljite administratorima za ručno rukovanje.
5. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

> **NAPOMENA** : Maksimalna postavka prekovremenog rada važi samo za zahteve za prekovremeni rad. To neće imati nikakvog efekta, na primer prilikom zakazivanja prekovremenog rada u modulu Rasporedi. Maksimalni rok je
> Za odobreni prekovremeni rad, nije tražen prekovremeni rad. Na primer, ako je maksimalni prekovremeni rad postavljen na osam sati nedeljno, agent može zatražiti više od osam sati ako zahtevi nisu postavljeni na automatsko odobravanje i nalaze se u statusu na čekanju. Pravilo osam sati primenjuje se nakon što dodate osam sati rasporedu.

Dodajte validaciju zahteva za prekovremeni rad za maksimalno neprekidno radno vreme

2260

1. Izaberite polje za potvrdu Maksimalno **neprekidno radno vreme** i unesite maksimalan broj neprekidnih radnih sati.
2. Unesite minimalno vreme **odmora**.
3. Minimalno vreme odmora definiše najkraće trajanje pauze da bi se smatralo pauzom prilikom potvrđivanja maksimalnog neprekidnog radnog vremena. Validacija minimalnog vremena odmora zahteva da **je Izveštaj kao** postavka postavljena na ručak ili kratku pauzu za aktivnosti pauze.

   > **PRIMER** Smena agenta završava u 17:00. Njena pauza za ručak je od 12:00 do 13:00, a poslednja pauza je od 14:45 do 15:00. Maksimalno neprekidno radno vreme je 4:00 sati.
   > Priključak
   > Agent zahteva da radi prekovremeno od 17:00 do 19:00. Ovo se može automatski odobriti ako je minimalno vreme odmora 15 minuta ili manje. Ako je minimalno vreme odmora postavljeno na 30 minuta, 15-minutna pauza se zanemaruje i prekoračuje se maksimalno neprekidno radno vreme.

4. Koristite **meni Kada validacija ne uspe** da definišete kako da se rukuje zahtev koji uzrokuje da broj neprekidnih radnih sati premaši maksimum; odbijte ili pošaljite administratorima za ručno rukovanje.
5. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Postavite minimalno vreme za ručak

Koristite ovu postavku kako biste osigurali da agenti i dalje imaju dovoljno vremena za ručak, čak i ako zatraže da rade prekovremeno za delove svog ručka.

> **NAPOMENA** : Validacija minimalnog vremena za ručak zahteva da **je Izveštaj kao** postavka postavljena na Ručak za aktivnost ručka.

1. Izaberite polje za **potvrdu Minimalno neprekidno vreme** ručka.
2. Unesite minimalno neprekidno vreme ručka.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Definišite koliko je blizu prekovremenog rada da agent može da ga otkaže

Ako dobiju dozvole, agenti mogu otkazati svoje zahteve za prekovremeni rad. Ova postavka kontroliše koliko unapred treba da ga otkažu.

> **NAPOMENA** - Ova postavka se odnosi samo na slučajeve kada agenti otkažu svoje zahteve za prekovremeni rad, a ne ako to radi supervizor.

- Unesite broj sati u **polje Minimalni broj sati pre prekovremenog rada da se zahtev može otkazati** .

Otvorite period za zahteve za prekovremeni rad i omogućite validaciju pravila rada

Period mora biti otvoren za agente da dobiju odobrene zahteve za prekovremeni rad. Definišite za svaki otvoreni period zahteva kako da postupite sa tim zahtevima, na primer automatski ili ručno, i za koje veštine.

NAPOMENA Ako podesite više od jednog reda za veštinu ili tip kanala, sa periodima koji se preklapaju, donji red ima veći prioritet. Pogledajte dole kako da promenite redosled redova.

1. Kliknite na **Novo** u Otvori za prekovremeni rad oblasti da biste kreirali novo pravilo.
2. Izaberite period **Tip**; **Od-do** perioda ili **Rolling** perioda.
   - **Periodi od-do** su korisni da se, na primer, otvori za zahteve do određenog datuma ili da postave posebna pravila za određeni period.
   - **Rolling** periodi su korisni da, na primer, imaju posebna pravila za narednih 7 dana.
3. Izaberite da biste automatski odobrili zahteve za prekovremeni rad koji prolaze sve validacije.
   - Podesite **Ne** da pošaljete zahteve da se ručno odobri ili odbije.
   - Podesite **Da** da da automatski odobri zahteve koji prolaze sve validacije.
   - Podesite **Odbij** da automatski odbije sve zahteve za prekovremeni rad za ovaj period.

     NAPOMENA - Za Grant, chatbot, da podstakne agente sa opcijama prekovremenog rada, auto-grant mora biti podešen na da i mora postojati period otvoren za danas.
4. Izaberite polje za potvrdu Omogućeno ako želite da omogućite validaciju pravila rada ugovora.

   Ako je omogućeno, validacija će proveriti da li zahtevi za prekovremeni rad prekidaju maksimalno nedeljno radno vreme, noćni odmor ili nedeljni odmor u skladu sa ugovorom agenta.
5. Ako je validacija ugovornog pravila rada omogućena, koristite **meni Kada validacija ne uspe** da definišete kako da se rukuje zahtev koji krši bilo koje od radnih pravila; odbijte ili pošaljite administratorima za ručno rukovanje.
6. Izaberite za koje **vrste veština** ili specifične veštine se primenjuju ova pravila.

Trenutno se zahtevi za prekovremeni rad mogu koristiti za veštine tipova dolazne telefonije, e-pošte, ćaskanja i veština backoffice-a. Ako se izabere nekoliko veština i agent ima više od jedne od ovih veština u svom skupu veština, aktivnost veština za najviše nedovoljno zaposlenih od ovih veština će biti zakazana kao prekovremeni rad.

7. Za periode od do unesite **datum početka** i završetka da biste definisali period zahteva.
8. Za periode pokretanja, unesite **Početak** i **Kraj** dana u odnosu na trenutni datum da biste definisali period zahteva.

   Za zahteve za prekovremeni rad, period zahteva može biti otvoren maksimalno 48 dana unapred od danas. Ako je period zahteva koji ste postavili je više od 48 dana od danas, polje postaje žuta da ukaže da nije važeća.

9. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Promenite redosled kojim se primenjuju pravila

Promenite redosled pravila da biste odlučili kojim redosledom se primenjuju pravila validacije zahteva za prekovremeni rad. Oni se uvek primenjuju odozdo prema gore, to jest, niža pravila zamenjuju ona na vrhu tabele.

1. Izaberite red u tabeli pravila.
2. Kliknite desnim tasterom miša na izabrani red i izaberite da:
   - **Pređite na** niži prioritet.
   - **Pomerite se dole** da biste povećali prioritet.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite pravilo validacije zahteva za prekovremeni rad

Pravilo može biti obrisano ako je period pravila prošao ili pravilo iz nekog drugog razloga više nije potrebno.

1. Izaberite red u tabeli pravila.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Izbriši.**
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Pregledajte zahteve za prekovremeni rad
- Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla

Pregled verovatnoće prekovremenog rada

Verovatnoća prekovremenog rada daje agentu informacije o kadrovskoj situaciji. Za svaki interval smene pokazuje koliko je verovatno da će se odobriti zahtev za prekovremeni rad.

> **NAPOMENA** : Verovatnoća prekovremenog rada je prikazana na nivou intervala. Dužina intervala je najkraća dužina intervala veština agenta, na primer 15 minuta.

Verovatnoća prekovremenog rada se prikazuje kao vertikalna traka desno od smena agenta u nedeljnom prikazu rasporeda MiTime i u prikazu zahteva za prekovremeni rad koji agenti dostignu kada kliknu na ikonu olovke. Može se prikazati za danas i 48 dana unapred.

Boje trake ukazuju na verovatnoću.

- Zelena označava da su veštine agenta kritično nedovoljno osoblja (ili u retkim slučajevima da je metoda provere osoblja prekovremenog rada postavljena na Ne). Postoji velika šansa da se odobri zahtev za prekovremeni rad.
- Žuta označava da veštine agenta nisu kritično nedovoljne. Šanse za odobrenje zahteva za prekovremeni rad su niske.

Konfiguracija

Sledeće treba da bude na mestu za prekovremeni rad verovatnoća da se prikaže.

- Verovatnoća prekovremenog rada je omogućena na kartici Zahtevi **za** prekovremeni rad u skupu kontrole toka posla agenta.
- Postoji otvoren period za zahteve za prekovremeni rad, a metoda provjere osoblja je unutardnevna ili **unutardnevna sa skupljanjem**. Ako je metod provjere osoblja postavljen na **Ne**, vjerovatnoća prekovremenog rada će se uvijek pokazati kao velika vjerovatnoća.
- Da bi se verovatnoća prekovremenog rada prikazala u nedeljnom prikazu, agent takođe mora da ima dozvolu za prikaz informacija o osoblju.

Srodne teme

- Zahtev za rad prekovremenih sati
- Pregled verovatnoće odsustva

Kreirajte pravila za rukovanje samo-zakazivanjem

Agenti mogu da koriste samo-zakazivanje da premeste svoje ručkove i pauze i da dodaju svoje radno vreme. Definišite koje validacije ćete koristiti za samostalno raspoređivanje na kartici Self-zakazivanje u kontroli toka posla postavljenoj u Opcijama.

Pročitajte više o validacijama za dodavanje sati u Kako funkcioniše dodavanje sati i za premeštanje ručkova i pauza u Kako funkcioniše premeštanje ručkova i kratkih pauza.

VAŽNO: Uvek izaberite skup kontrola toka posla sa kojim želite da radite pre nego što napravite bilo kakve izmene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Zakazivanje > Kontrola toka posla postavljena > kartica Self-zakazivanje

Procedure

Postavite ograničenje koliko dugo agenti mogu da rade bez pauze za ručak

Koristite ograničenje za maksimalno radno vreme bez ručka da biste definisali maksimalan broj sati koje agent može da radi bez pauze za ručak. Ova postavka se odnosi i na funkciju premeštanja ručka i na funkciju dodavanja sati.

NAPOMENA : Maksimalno radno vreme bez validacije ručka zahteva da **je Izveštaj kao** postavka podešen na **Ručak** za aktivnost ručka.

1. Izaberite polje za potvrdu Maksimalno **radno vreme bez ručka** .
2. Definišite maksimalno vreme koje agent može da radi bez pauze za ručak. Morate dodati maksimalno radno vreme bez pauze za ručak u koracima od pet minuta.

> **PRIMER** Maksimalno radno vreme bez ručka je podešeno na 5:00 h. To znači da je najkasnije vreme početka ručka 5 h od početka smene, a najranije vreme završetka
> Ručak je 5 h od kraja smene.

> **NAPOMENA** Prilikom dodavanja sati, maksimalno radno vreme bez validacije ručka odnosi se i na blok vremena koji agent trenutno dodaje i na bilo koje prethodno zakazano radno vreme Koji je pored novog bloka. Ako treba dodati ručak, on se stavlja u novi vremenski blok. Svaki put se može dodati samo jedan ručak.

3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Upravljajte pravilima za premeštanje ručkova i kratkih pauza

Pravila za premeštanje ručkova i kratkih pauza kontrolišu koji potezi su dozvoljeni i koji potezi koji su blokirani za korisnike.

1. Izaberite polje za potvrdu Minimalno **neprekidno radno vreme** kako biste bili sigurni da agenti ne mogu da pomeraju svoje ručkove ili kratke pauze preblizu početku ili kraju smene ili drugim pauzama.
2. Definišite minimalno vreme neprekidnog radnog vremena.

> **PRIMER** Minimalno kontinuirano radno vreme je postavljeno na 1:00 h. Ako agent započne svoju smenu u 8:00 AM, najranije moguće vreme kada mogu da postave svoju kratku pauzu je u 9:00
> AM.

3. Izaberite polje za potvrdu Proveri **preopterećenje** osoblja da biste blokirali poteze ručkova i pauza gde veštine već prelaze granicu prekoračenja osoblja i gde potez uzrokuje da prekorači ograničenje prevelikog broja zaposlenih.
4. Izaberite polje za potvrdu Proverite **nedovoljno osoblja** da biste blokirali poteze ručkova i pauza gde veštine već prelaze granicu nedovoljnog broja zaposlenih i gde potez uzrokuje da pređe ograničenje nedovoljnog osoblja.
5. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Upravljajte pravilima za dodavanje sati

Pravila za dodavanje sati kontrolišu kada agenti mogu dodati sate, koja su ograničenja osoblja i da li i gde su ručak i kratke pauze uključeni u smene.

1. Definišite period **kada agenti** mogu dodati sate. Važeći opseg za period valjanja je KSNUMKS do KSNUMKS dana.

> **PRIMER** Period valjanja je postavljen na 1-21 dana. To znači da agenti mogu dodati sate za sutra i narednih 20 dana.

2. Unesite trajanje **ručka**. Ovo je trajanje svakog ručka dodat u smenu. Ručak se dodaje samo ako je odabrano polje za **potvrdu Maksimalno radno vreme bez ručka** i dodani sati prelaze datu granicu.
3. Izaberite polje za potvrdu Maksimalno **radno vreme bez kratke pauze** da biste dodali kratke pauze kada se dostigne zadato ograničenje i definišali maksimalno radno vreme bez kratke pauze. Može se dodati više od jedne kratke pauze.

   NOTA

   - Maksimalno radno vreme bez validacije kratke pauze zahteva da je postavka **Izveštaj kao** postavljen na **Kratka pauza** za aktivnost kratke pauze.
   - Prilikom dodavanja sati, maksimalno radno vreme bez kratke pauze validacije odnosi se i na blok vremena koji agent trenutno dodaje i na bilo koje prethodno zakazano radno vreme koje se nalazi pored novog bloka. Ako je potrebno dodati kratku pauzu, ona se stavlja u novi vremenski blok.

4. Unesite **kratko trajanje** pauze. Ovo je trajanje bilo koje kratke pauze dodate u smenu.
5. Izaberite polje za potvrdu Maksimalno **vreme ugovora po danu** da biste ograničili broj ugovornih sati koje agenti mogu da dodaju i unesete maksimalne sate ugovora dnevno.
6. Definišite prag osoblja za dodavanje sati. Unesite procenat osoblja u **polje Prag** osoblja. Ako je bilo koja od veština agenta ispod praga, agent može dodati sate. Ako je prag prekoračen za sve veštine, agenti ne mogu da dodaju sate. Prag osoblja može se podesiti na negativan broj.
7. Unesite za koji procenat intervala osoblje koje se mora držati ispod praga osoblja u **intervalima da bi se ispod praga** polja.

   Ovo je korisno ako postoji nekoliko intervala sa prevelikim brojem osoblja u jednom danu, a ne želite da oni blokiraju agente da dodaju sate kako bi pomogli u nedostatku osoblja u svim ostalim intervalima dana.

   PRIMER: Podešavanja su da zadrži najmanje 80% intervala ispod 5% prevelikog osoblja. Intervali su dugi 15 minuta. Agent pokušava da doda 5 sati radnog vremena, što je 20 Intervalima. Ako najmanje 16 od tih intervala ima nivo osoblja koji je ispod 5% prekoračenja osoblja, sati se dodaju u raspored agenta.

> **NAPOMENA** Ako agent doda dovoljno sati za ručak ili kratku pauzu da se doda, pauza se postavlja u najboljem mogućem vremenu na osnovu nivoa osoblja. Intervali za ručak ili pauzu su
> Računaju se kao ispod praga u validaciji osoblja jer nemaju uticaja na osoblje.

8. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kako funkcioniše dodavanje sati
- Kako funkcionišu pokretni ručkovi i kratke pauze
- Zakažite svoje radno vreme
- Premestite ručak ili kratku pauzu

Kako funkcionišu pokretni ručkovi i kratke pauze

Sa samo-zakazivanjem, agenti mogu da premeste svoje ručkove i pauze. Ovo osnažuje agente i smanjuje potrebu za ručnim promenama od strane vođa timova ili planera resursa.

Funkcija za premeštanje ručkova i kratkih pauza dostupna je u MiTime nedeljnom prikazu i u dnevnom prikazu na mobilnoj aplikaciji. Kliknite na ikonu olovke za ručak ili kratku pauzu da biste se pomerili, a zatim povucite ručak ili kratku pauzu i ispustite je u željeni položaj. Moguće je kretanje u intervalima od 5 minuta. Samo-zakazivanje ne uzima u obzir skupljanje.

> **NAPOMENA** : Samo-raspoređivanje ne funkcioniše ako se koriste veštine na više lokacija. Ovo utiče na agente koji imaju dodeljenu veštinu na više lokacija, ali i agente sa veštinama za koje nivo osoblja utiče na
> Zapošljavanje veštine na više lokacija.

Konfiguracija

Sledeće stvari moraju biti postavljene pre nego što agenti mogu da premeste ručkove i kratke pauze:

- Agenti moraju imati dozvolu za MyTime > Self-zakazivanje i osnovne dozvole za ručak i premeštanje kratke pauze.
- Tipovi aktivnosti za ručak ili kratku pauzu koje agenti mogu da premeste moraju da imaju **izveštaj kao** postavku postavljenu na **Ručak** ili **Kratka pauza** u opcijama > Zakazivanje > aktivnosti.

Potvrđivanje

Kada agent klikne da premesti ručak ili kratku pauzu, moguće nove pozicije su prikazane u boji. Sve nove pozicije koje bi prekinule validacije navedene u nastavku pokazuju se kao nedostupne. Kada agent izabere novu poziciju i klikne da potvrdi, validacije se ponovo vrše kako bi se osiguralo da se situacija nije promenila od kada je agent učitao stranicu.

Otvoreni period

Pokretni ručkovi i kratke pauze dostupni su za danas i narednih šest dana. Agenti ne mogu da pomeraju ručkove i kratke pauze izvan tog perioda.

Nivoi osoblja

Ako odlučite da koristite validaciju osoblja, agent može samo da pomeri ručak ili kratku pauzu ako potez ne uzrokuje da nivo osoblja pređe granične vrednosti definisane u svojstvima veštine. Koriste se granične vrednosti za nedovoljan broj osoblja i prevelikog broja zaposlenih. Nivo osoblja i za prvobitnu poziciju i za novu poziciju za ručak ili kratku pauzu će uticati na mogućnost da se pomeri.

Agent je blokiran da pomera ručak ili kratku pauzu u ovim situacijama:

- Ako bi taj potez prouzrokovao da nivo osoblja za prvobitnu poziciju pređe prag prekoračenja osoblja.
- Ako bi taj potez prouzrokovao da nivo osoblja za novu poziciju padne ispod praga nedovoljnog osoblja.
- Ako je prag prekoračenja osoblja već prekoračen za prvobitnu poziciju.

Možete da izaberete da dozvolite agentima da premeste svoj ručak ili kratku pauzu bez obzira na situaciju sa osobljem. Ako to uradite, agenti mogu da premeste svoj ručak ili kratku pauzu i u danima kada je osoblje na veštinama već prelazi granice prekoračenja osoblja ili nedovoljnog osoblja i u danima kada je potez izaziva osoblje da pređe te granice.

Preklapajuće aktivnosti i odsustva

Agent je blokiran da premesti ručak ili kratku pauzu ako bi taj potez prouzrokovao da se ručak ili kratka pauza preklapa sa bilo kojom od ovih stavki:

- Lična aktivnost.
- Prekovremeni rad.
- Sastanak.
- Odsustvo.
- Aktivnost koja se ne može prepisati.

Uzastopno radno vreme bez ručka

Kontrola koliko dugo agenti mogu da rade bez pauze za ručak. Koristite postavku **Maksimalno radno vreme bez ručka** na **kartici Self-zakazivanje** u podešavanjima skupa kontrole toka posla.

Agent je blokiran da pomera ručak u ovim situacijama:

- Ako bi taj potez prouzrokovao uzastopno radno vreme pre ili posle pauze za ručak da premaši maksimalno radno vreme bez podešavanja ručka.

Minimalno neprekidno radno vreme

Kontrolišite kako se pauze mogu pomeriti da blokiraju agente od slaganja pauza zajedno ili ih premeštaju na početak ili kraj smene. Koristite postavku **Minimalno neprekidno radno vreme** na **kartici Self-zakazivanje** u podešavanjima skupa kontrole toka posla.

Agent je blokiran da pomera ručak u ovim situacijama:

- Ako su pauze premeštene na sam početak ili na sam kraj smene.
- Ako potez uzrokuje da uzastopno radno vreme ide ispod definisanog minimalnog neprekidnog radnog vremena.
- Ako je jedna pauza postavljena pored druge pauze, bez radnog vremena između.

Planirani prekovremeni rad

Pauze ili ručkovi koji su zakazani kao prekovremeni rad mogu se pomerati samo u okviru zakazanog prekovremenog rada. Oni se ne mogu premestiti u glavnu smenu, jer bi to moglo da promeni vreme ugovora za agenta.

Srodne teme

- Premestite ručak ili kratku pauzu
- Kreirajte pravila za rukovanje samo-zakazivanjem

Kako funkcioniše dodavanje sati

Sa samo-raspoređivanjem, agenti mogu dodati svoje radno vreme. Ovo osnažuje agente i smanjuje vreme koje planeri resursa i vođe timova troše na zakazivanje i promene rasporeda.

Funkcija za dodavanje sati dostupna je u MiTime nedeljnom prikazu i u dnevnom prikazu na mobilnoj aplikaciji. Agent klikne na ikonu olovke na dan kada žele da dodaju sate, a zatim podesite trajanje i pomerite radno vreme na poziciju koju žele povlačenjem i ispuštanjem. Moguće je pomeriti vreme početka i završetka u intervalima od 5 minuta.

Smena koja se dodaje sadrži aktivnosti zasnovane na tome koje od veština agenta ima najniži nivo osoblja u odnosu na prognozu. Jedna smena može da sadrži nekoliko aktivnosti. Koristite postavke za maksimalno radno vreme bez ručka i maksimalno radno vreme bez kratke pauze da biste automatski dodali ručkove i kratke pauze kada radno vreme prelazi definisane pragove.

NAPOMENA : Samo-raspoređivanje ne funkcioniše ako se koriste veštine na više lokacija. Ovo utiče na agente koji imaju dodeljenu veštinu na više lokacija, ali i agente sa veštinama za koje nivo osoblja utiče na
Zapošljavanje veštine na više lokacija.

Konfiguracija

Sledeće stvari moraju biti postavljene pre nego što agenti mogu da dodaju radno vreme:

- Pregledajte konfiguraciju samo-zakazivanja.
- Prognoze se generišu za veštine agenata.
- Agenti moraju imati dozvolu za MiTime > samozakazivanje i osnovnu dozvolu za dodavanje sati.

Potvrđivanje

Kada agent klikne da doda sate, moguća vremena u danu u kojima možete dodati sate su prikazani kao dostupni. Bilo koji put kada bi pravila bila prekršena ako je agent dodao sate su prikazani kao nedostupni, sa dijagonalno prugastim obrascem. Kada je agent izabrao koje sate da doda i klikne da nastavi, validacije se ponovo vrše kako bi se osiguralo da se situacija nije promenila od kada je agent učitao stranicu.

Sva konfiguracija koja se odnosi na dodavanje sati vrši se na **kartici Self-zakazivanje** u podešavanjima skupa kontrole toka posla. Pogledajte Kreirajte pravila za rukovanje samo-zakazivanjem za više detalja.

Otvoreni period

Dodavanje radnog vremena dostupno je za danas i narednih 48 dana. Možete podesiti koji period da se otvori za agente da dodaju sate. Agenti ne mogu da dodaju sate izvan definisanog perioda.

Nivoi osoblja

Postavite maksimalni prag osoblja kako biste osigurali da agenti mogu dodati radno vreme samo kada su potrebni. Ako bi dodavanje sati dovelo do toga da nivo osoblja pređe definisani prag, sati se ne dodaju. Da biste osigurali da agenti mogu da dodaju sate u situaciji kada je samo nekoliko intervala preopterećeno, ali većina intervala nema dovoljno osoblja, možete dozvoliti da se dodaju radni sati čak i ako je određeni procenat intervala iznad praga.

Ako je osoblje iznad praga za više od dozvoljenog procenta intervala, agentu se prikazuje poruka da možda neće moći da doda sate za izabrani deo dana. Agenti i dalje mogu da pokušaju da dodaju sate, ali ako ne prođe validaciju osoblja, biće odbijena.

Uzastopno radno vreme bez ručka ili kratke pauze

Kontrola koliko dugo agenti mogu da rade bez ručka ili kratke pauze.

Da biste automatski dodali ručak, koristite postavku **Maksimalno radno vreme bez ručka** . Ako agent dodaje više od maksimalnog radnog vremena bez ručka, pauza za ručak se automatski dodaje u smenu. Postavka **Trajanje** ručka definiše dužinu dodate pauze za ručak.

Da biste automatski dodali kratke pauze, koristite podešavanje **Maksimalno radno vreme bez kratke pauze** . Ako agent dodaje više od maksimalnog radnog vremena bez kratke pauze, kratka pauza se automatski dodaje u smenu. Ako agent doda nekoliko sati, može se dodati više od jedne kratke pauze.

Ručkovi i pauze se postavljaju u najbolje moguće vreme na osnovu nivoa osoblja, u okviru pravila za maksimalno radno vreme bez kratke pauze ili ručka.

Maksimalno vreme ugovora po danu

Kontrolišite koliko ugovornih sati agenti mogu da rade dnevno. Koristite postavku Maksimalno **vreme ugovora po danu** da biste definisali limit. Poruka se prikazuje agentu kada su dostigli maksimalan broj sati za jedan dan.

Pravila ugovora

Neka pravila ugovora su potvrđena, pored pravila definisanih u skupu kontrole toka posla. Validacije pravila ugovora osiguravaju da se noćno vreme odmora ne prekrši i da se ne prekorači maksimalno nedeljno radno vreme.

Preklapajuće aktivnosti i odsustva

Agenti ne mogu dodati sate u kojima su već zakazane bilo kakve aktivnosti ili odsustva.

Srodne teme

- Zakažite svoje radno vreme
- Kreirajte pravila za rukovanje samo-zakazivanjem

Podesite validacije za zahteve za trgovinu smenama

Administratori mogu uštedjeti vreme tako što će automatski upravljati validacijom svih ili većine zahteva za trgovinu smenom agenata. Podešavanja zahteva za trgovinu smena omogućavaju vam da omogućite dodatne validacije u automatskoj obradi zahteva za trgovinu smene.

Ako je omogućeno, ove smene trgovinske validacije se odnose na sve agente sa dozvolama da rade zahteve za smenu trgovine, bez obzira na to koji skup kontrole toka posla pripadaju.

> **NAPOMENA** - Za agente za trgovinu smene, potrebno je da otvorite period za zahteve za smenu trgovine. Otvoreni period je definisan po kontroli toka posla postavljen pod Opcije > Zakazivanje > kontrola toka posla postavljena > Shift trgovinu
> Kartica zahtevi. Skup kontrole toka posla takođe sadrži neke osnovne validacije koje se primenjuju na osnovu skupa kontrole toka posla agenti pripadaju. Pravila se primenjuju za skupove kontrole toka posla koji su postavljeni na automatsku smenu trgovinskih zahteva. Ako skup kontrole toka posla nije podešen na automatsko odobravanje, svi zahtevi idu u status na čekanju bez obzira na postavke konfigurisane na stranici. Pogledajte Kreiranje pravila za rukovanje zahtevima za trgovinu smenama za više informacija.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije > Shift Trade Request.

Lokacija stranice

Client > Opcije > Podešavanja sistema > Shift podešavanja zahteva za trgovinu

Procedure

Omogućite validaciju broja dostupnih sedišta

Ako sajt ima ograničen broj mesta i smena trgovine između sajtova je dozvoljeno, možete potvrditi svaku smenu trgovinu kako bi se osiguralo da maksimalna vrednost sedišta nije prekoračena.

1. Izaberite polje za potvrdu **Omogući maksimalnu validaciju** sedišta da biste omogućili validaciju broja sedišta.
2. Izaberite koji interval ćete koristiti prilikom validacije broja mesta.

   > **NAPOMENA** : Odabir kratkog intervala će dati precizniji rezultat, ali i više uticati na performanse.

3. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Definišite koje validacije poslovnih pravila da koristite

Odlučite koje validacije zahteva za trgovinu smena koristiti kako bi se osiguralo da pravila ugovora i druga poslovna pravila nisu prekršena i kako da se bave zahtevima koji krše ova pravila.

1. Izaberite polje za **potvrdu Omogućeno** da biste omogućili validaciju poslovnog pravila.
2. Izaberite šta sistem treba da uradi ako validacija ne uspe.

   Odbij — Odmah odbij zahtev.

   Pošalji administratoru—Prosledi zahtev da se obradi ručno. Tada će biti u statusu **Čeka** se dok se ne rukuje.

3. Ponovite za sve validacije poslovnih pravila koje želite da omogućite.
4. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Dostupne validacije poslovnih pravila

- **Ograničenje kategorije smene za period**—Osigurava da bilo koja ograničenja kategorije smene za period rasporeda nisu prekršena za agente koji su uključeni u trgovinu smene.
- **Ograničenje kategorije smene za nedelju dana** - Osigurava da bilo koja ograničenja kategorije smene za nedelju dana nisu prekršena za agente koji su uključeni u trgovinu smenama.
- **Noćni odmor—**Osigurava da se noćni odmor postavljen na ugovoru ne prekrši za agente.
- **Minimalni nedeljni odmor**—Obezbeđuje da nedeljni odmor postavljen na ugovoru nije prekršen za agente.
- **Minimalno nedeljno radno vreme** - Obezbeđuje da minimalno vreme nedeljno postavljeno na ugovoru nije prekršeno za agente.
- **Vremenska tolerancija** ugovora—Osigurava da trgovina smenama ne prekine ciljno vreme ugovora za period rasporeda, uzimajući u obzir i vreme tolerancije na ugovoru i postavku tolerancije smene trgovine za usklađivanje vremena ugovora.
- **Slobodan dan je u sukobu sa aktivnošću**—Osigurava da trgovina smenama neće prouzrokovati da se slobodan dan preklapa sa smenom. Koristeći ovo, slobodan dan neće biti kraći od definisane dužine dana van cilja.
- **Aktivnost koja se ne može prepisati u smeni** - Obezbeđuje da trgovina smenama ne izaziva nikakve lične aktivnosti ili sastanke koji se stavljaju na vrh aktivnosti koje nisu preterane.

- **Sastanak, lična aktivnost ili prekovremeni rad u smeni** - Obezbeđuje da smena neće biti automatski odobrena ako postoje bilo kakve lične aktivnosti, sastanci ili prekovremeni rad zakazane na dan trgovine.
- **Maksimalni uzastopni dani bez slobodnog** dana - Obezbeđuje da smena neće prouzrokovati da agenti imaju previše uzastopnih radnih dana bez zakazanog slobodnog dana. Maksimalni broj dana mora biti podešen po skupu kontrole toka posla.

Srodne teme

- Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za trgovinu smenama
- Ručno rukovanje zahtevima za trgovinu smena

Kreirajte pravila za rukovanje zahtevima za trgovinu smenama

Administratori mogu uštedjeti vreme tako što će automatski upravljati validacijom svih ili većine zahteva za trgovinu smenom agenata. Definišite kada zahtev za trgovinu smena treba da bude automatski odobren, kada bi trebalo da bude automatski odbijen i kada treba da se rukuje ručno koristeći postavke dostupne na kartici Shift trgovina zahtev za kontrolu toka posla.

Postavite različita pravila za različite grupe agenata kreiranjem više od jednog skupa kontrole toka posla. Uvek izaberite skup kontrole toka posla sa kojim želite da radite pre nego što napravite bilo kakve izmene.

Neka pravila u ovom pogledu odnose se na oglasnu tablu trgovine smene. Oglasna tabla je način da agenti objavljuju smene ili slobodne dane koje ne žele i postave uslove za ono što žele umesto toga. Kada drugi agent odgovori na post na oglasnoj tabli, to rezultira zahtevom za trgovinu smenom. Iste validacije će se koristiti za zahtjeve za trgovinu oglasnom tablom kao i za druge zahtjeve za trgovinu smjenama.

> **NAPOMENA** : Postoje dodatne validacije za zahteve za trgovinu smene dostupne za konfiguraciju pod Opcije > Podešavanja sistema > Podešavanja zahteva za trgovinu Shift. Te validacije su globalne, to jest,
> Primenjuju se na sve agente koji imaju dozvole za obavljanje zahteva za trgovinu smenama, bez obzira na to kojem skupu kontrole toka posla pripadaju. Pogledajte Podesite validacije za zahteve za trgovinu smenama za više informacija.

Ako agenti u različitim kancelarijama sa različitim otvorenim vremenima mogu da trguju smene, možete potvrditi smenu trgovine kako bi se osiguralo da nema smene završiti izvan otvorenog vremena sajtova. Radno vreme se postavlja u alatu Zahtevi.

> **VAŽNO:** Uvek izaberite skup kontrola toka posla sa kojim želite da radite pre nego što napravite bilo kakve izmene.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije > Shift zahtev za trgovinu.

Lokacija stranice

Client > Opcije > Zakazivanje > kontrola toka posla postavljena > karticu Shift zahtevi za trgovinu

Procedure

Otvorite period za zahteve za smenu trgovine

Agenti mogu trgovati samo smenama na datume u otvorenom periodu.

1. Podesite otvoreni **period** u odnosu na trenutni datum.

   PRIMER Ako podesite od 1 do 14, agenti mogu da šalju zahteve za smenu za sutra i 14 dana unapred.

2. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Definišite koje validacije će se koristiti za zahteve za trgovinu smenama

Odlučite koje validacije treba da uradite za svaki zahtev za trgovinu smenama.

1. Definišite maksimalne **uzastopne dane bez slobodnog** dana kako biste osigurali da agenti ne mogu da obavljaju trgovinu smenama koja bi prouzrokovala da imaju previše radnih dana bez zakazanog slobodnog dana ili praznog, neplaniranog dana.

   NAPOMENA : Validacija ovog pravila mora biti omogućena na globalnoj **stranici sa podešavanjima** zahteva za trgovinu smena u opcijama.

2. Unesite toleranciju **za usklađivanje vremena** ugovora da biste kontrolisali koliko se vreme ugovora u periodu rasporeda može razlikovati od ciljnog vremena perioda rasporeda nakon trgovine.

   VAŽNO: Tolerancija za usklađivanje ugovora vreme za smene trgovine je pored bilo kakve tolerancije na ugovore agenata.

3. U odeljku **Matching skills** , birate koje vještine moraju odgovarati agentima da bi mogli međusobno trgovati smjenama. Izaberite veštine koje se moraju podudarati i kliknite na dugme sa strelicom da biste ih premestili. Ako je veština na listi odgovarajućih veština, oba agenta moraju imati tu veštinu da bi mogli da trguju smene, bez obzira na to koje aktivnosti su zakazane za agente na taj dan. Agenti'

Mogućnost da trguju smene ne utiče na veštine koje imaju koje nisu na listi odgovarajućih veština.

> **PRIMER** Veštine A, B i C su na listi odgovarajućih veština, a ostale veštine nisu. Agent 1 (veštine A, B, D i E) želi da trguje smenama sa agentom 2 (veštine A, B i C).
> Oni ne mogu da trguju smenama, jer je veština C na listi odgovarajućih veština, a agent 1 nema veštinu C, ali agent 2 ima. Agent 1 može da trguje samo sa drugim agentima koji imaju veštine A i B i koji nemaju veštinu C.

4. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Omogućite automatsko odobravanje zahteva za smenu trgovine

Omogućite automatsko odobravanje zahteva za trgovinu smenama kako biste smanjili ručni rad i dali agentima brže povratne informacije. Ako je trgovina smena prihvaćena od strane drugog agenta i prođe sve validacije, raspored će se automatski ažurirati.

1. Izaberite polje za potvrdu Auto **grant** da biste automatski odobrili sve zahteve za trgovinu smenama koji prolaze sve validacije.
2. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Konfigurišite oglasnu tablu za smenu

Agenti mogu da objavljuju smene ili slobodne dane koje ne žele na oglasnoj tabli za smenu i postave uslove za ono što žele umesto toga. Oni mogu da trguju i redovne smene, slobodne dane i prazne dane (korisno za zaposlene po satu). Agenti koji proveravaju oglasnu tablu videće samo postove u kojima se dati uslovi podudaraju sa onim što imaju u svom rasporedu.

1. Izaberite polje za potvrdu Anonimna **oglasna tabla** da biste sve trgovine smene preko oglasne table za smenu anonimne. To znači da agenti neće znati sa kim trguju.
2. Izaberite polje za potvrdu na **oglasnoj tabli** Prvo dođe prvo za prvu osobu koja će odgovoriti na postavljenu smenu da bi dobila trgovinu (ako zahtev takođe prolazi validacije). Ako ova postavka nije omogućena, agent koji objavljuje svoju smenu dobiće zahtev za trgovinu od svih koji odgovore na postavljenu smenu. Agent koji je objavio svoju smenu može onda da izabere koji zahtev će prihvatiti.
3. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Srodne teme

- Podesite validacije za zahteve za trgovinu smenama
- Ručno rukovanje zahtevima za trgovinu smena
- Podesite osnovna pravila za kontrolu toka posla

Grupa pridržavanje države

Države u ACD platformi su često veoma detaljne. To ih čini teškim za korišćenje za praćenje. Grupirajte države u državnim grupama. Uvek su državne grupe koje se koriste u pregledima pridržavanja i u izveštajima, nikada pojedinačne države.

Kreirajte državne grupe koje su vam potrebne, na primer u stanju mirovanja, u pozivu, nakon poziva rada, e-pošte, administratora i odjavljeni. Zatim prevucite i ispustite države u odgovarajuću grupu.

Kada stignu nove države, koje prethodno nisu dodate u državnu grupu, one se dodaju u podrazumevanu državnu grupu. Premestite ih u odgovarajuću grupu povlačenjem i ispuštanjem.

NAPOMENA Kada se ove postavke promene, može potrajati i do 20 minuta pre nego što promene stupe na snagu.

Preduslovi

- Imate Opcije > Upravljanje u realnom vremenu pridržavanje dozvolu.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Pridržavanje u realnom vremenu > državnim grupama i državama

Procedure

Kreirajte državnu grupu

Kreirajte novu državnu grupu koja će se koristiti za praćenje.

1. Kliknite na dugme **Nova državna grupa**.
2. Triple-kliknite na novu državnu grupu, unesite ime za nju i izaberite taster **Enter** .
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Premeštanje država u državnu grupu

Premestite države u drugu državnu grupu, na primer kada su se pojavile nove države.

1. Dvaput kliknite da biste proširili državne grupe.
2. Prevucite i ispustite države u državnu grupu koju želite.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Definišite u kojoj državnoj grupi da dodate nove države

Kada agent uđe u stanje u ACD-u koje nije na listi država u WFM-u, automatski će se dodati. Definišite u kojoj državnoj grupi da dodate ove nove države.

1. Kliknite desnim tasterom miša na državnu grupu u koju želite da dodate nova stanja i izaberite **Set as default state grupu**. Osnovno ime grupe stanja je prikazano podebljanim slovima.
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Definišite koju državnu grupu da koristite za odjavljene agente

Definišite koju državnu grupu da koristite za odjavljene agente. Ovo je obavezno. Koristi se kada ACD platforma šalje ažuriranja stanja snimaka.

1. Kliknite desnim tasterom miša na državnu grupu koju ćete koristiti za odjavljene agente i izaberite **Prebaci stanje** odjavljivanja. Ako je grupa stanja podešena da se koristi za odjavljivanje, tekst **Koristi za odjavljivanje** je prikazan pored imena grupe država.
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

NAPOMENA Ako je tekst prikazan pored imena grupe država Agenti **su dostupni za primanje poziva**, to je zato što je izabrano polje za potvrdu grupe država. Ovo polje za potvrdu nema uticaja na funkcionalnost.

Izbrišite državu

1. Izaberite stanje koje želite da izbrišete.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite državnu grupu

1. Kliknite desnim tasterom miša na državnu grupu koju želite da izbrišete i izaberite **Izbriši.**
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Kreirajte pravila poštovanja
- Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja
- Pratite kada agenti kasne
- Pratite poštovanje agenta
- Pratite poštovanje agenta
- Pregledajte istorijsku privrženost timu
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje
- Podesite pridržavanje na neutralno

Kreirajte pravila poštovanja

Kreirajte pravila kako biste olakšali praćenje pridržavanja. Ova pravila definišu uslove koje želite da rešite na različite načine i eventualno pratite, na primer: Iz poštovanja, U pridržavanju, Ekstra i Neutralno. Pravila se koriste za određivanje načina rukovanja svakom kombinacijom planirane aktivnosti i stanja agenta.

NAPOMENA Kada se ove postavke promene, može potrajati i do 20 minuta pre nego što promene stupe na snagu.

Preduslovi

Imate Opcije > Upravljanje u realnom vremenu pridržavanje dozvolu.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Poštovanje > pravila u realnom vremenu

Procedure

Kreirajte pravilo

1. Kliknite na dugme **Novo**.
2. Unesite **ime** koje jasno objašnjava šta je pravilo.
3. Nema potrebe za unosom efekta **osoblja jer se ova postavka** više ne koristi.

4. Izaberite Pridržavanje za ovo pravilo. Ova postavka utiče na procenat pridržavanja istorijskog pridržavanja i indikaciju nepridržavanja u prikazu Monitor agenata.

    - **U pridržavanju** daje pozitivan efekat na procenat pridržavanja agenta.
    - **Iz pridržavanja** daje negativan efekat na procenat pridržavanja i ukazuje na stav agenata monitora da je agent van poštovanja.
    - **Neutralno** uopšte ne utiče na procenat pridržavanja, jer se ovaj put zanemaruje.

5. Izaberite boju .

    Koristi se za vizualizaciju da li se agent pridržava svog rasporeda ili ne. Ova boja se odmah prikazuje kada agent uđe u kombinaciju stanja i aktivnosti koja je povezana sa ovim pravilom.

6. Unesite vrednost praga u sekundama.

    Prag se koristi kao kašnjenje za prikazivanje alarma. Ako je prag prekoračen pre promene stanja ili aktivnosti, alarm se prikazuje ako je omogućen. Ako se stanje agenta ili aktivnost rasporeda promeni pre nego što se dostigne vrednost praga i ovo pravilo se više ne primenjuje, alarm se ne prikazuje.

7. Izaberite polje za potvrdu **Alarm** da biste prikazali alarme za ovo pravilo.

    Alarmi se koriste za isticanje situacija koje treba rešiti. U prikazu RTA možete filtrirati prikaz da biste prikazali samo agente koji su u alarmu. Nemojte koristiti alarme za situacije koje ne treba rešavati.

8. Izaberite boju **alarma**.

    Boja alarma se koristi za vizualizaciju da li je agent trenutno u alarmu. Pokazuje kada je prekoračen prag alarma.

9. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izbrišite pravilo

1. Izaberite pravilo koje želite da izbrišete.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Srodne teme

- Grupa pridržavanje države
- Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja
- Pratite kada agenti kasne
- Pratite pridržavanje na nivou tima
- Pratite poštovanje agenta
- Pregledajte istorijsku privrženost timu
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje
- Podesite pridržavanje na neutralno
- O istorijskom pridržavanju

Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja

Konfigurišite pravilo pridržavanja da se primenjuje za svaku državnu grupu i kombinaciju aktivnosti. Primenjeno pravilo pridržavanja utiče i na to kako su agenti prikazani u RTA i njihov procenat pridržavanja.

PRIMER

- Za aktivnost Telefon i državna grupa **U pozivu** , primenjuje se pravilo **U poštovanju**.
- Za aktivnost **Telefon** i državna grupa **Odjavljeni**, primenjuje se pravilo **Iz poštovanja** .

NAPOMENA Kada se ove postavke promene, može potrajati i do 20 minuta pre nego što promene stupe na snagu.

Preduslovi

- Imate Opcije > Upravljanje u realnom vremenu pridržavanje dozvolu.
- Aktivnosti su kreirane.
- Pravila pridržavanja su stvorena.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Pridržavanje > mapiranja pravila u realnom vremenu

Procedure

Definišite kada da primenite pravila pridržavanja

Definišite za svaku aktivnost i kombinaciju državnih grupa koje pravilo se primenjuje za agente koji su zakazani na toj aktivnosti i u državi unutar te državne grupe.

1. Proširite meni za svaku kombinaciju aktivnosti i grupe država i izaberite koje pravilo želite primeniti. Ime i boja pravila su prikazani u tom polju kako bi se dobio bolji pregled.
2. Izaberite koje pravilo će se koristiti za agente koji trenutno nemaju državnu grupu u **koloni Nema prisutne** grupe država.
3. Izaberite koje pravilo želite da primenite za agente koji nemaju zakazanu aktivnost u **redu Nema zakazanih aktivnosti** . Ova pravila se koriste u situacijama kada su agenti zakazali odsustva, slobodne dane ili ništa zakazano.
4. Kada je pravilo izabrano za svako polje u matrici mapiranja pravila, kliknite na dugme **Primeni** da sačuvate.

Srodne teme

- Grupa pridržavanje države
- Kreirajte pravila poštovanja
- Pratite kada agenti kasne
- Pratite pridržavanje na nivou tima
- Pratite poštovanje agenta
- Pregledajte istorijsku privrženost timu
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje
- Podesite pridržavanje na neutralno
- O istorijskom pridržavanju

Pratite kada agenti kasne

Moguće je pratiti kada agenti kasne na posao. Izaberite za koje aktivnosti da pratite ako kasne da se prijave za svoju smenu.

Kasno za obračun rada vrši se od početka prve aktivnosti koju ste odabrali za praćenje i do trenutka kada agent uđe u prijavljeno stanje na ACD platformi. Kasni dolazak se ne prati za zakazane odsustva.

Pratite kasno za informacije o radu u istorijskom pregledu ili detaljnom istorijskom pogledu pridržavanja. Broj dana i ukupan broj minuta koje je agent kasnio prikazan je u istorijskom pregledu. U detaljnom istorijskom pogledu pridržavanja, vreme kada je agent prijavljen prikazano je u smeni sa brojem minuta koje je agent kasnio.

Ako se raspored agenta ažurira retroaktivno i njihov kasni dolazak više nije relevantan na osnovu novog rasporeda, pojava *Kasno za rad* se uklanja.

NAPOMENA Ako postavke kašnjenja za rad nikada nisu promenjene, kašnjenje za rad se prati za sve aktivnosti iako polja za potvrdu nisu prikazana kao izabrana. Ako je napravljen izbor i Zatim se sva polja za potvrdu ponovo brišu, kasni na posao se ne prati za bilo koju aktivnost.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Adherence.
- Imate Opcije > Upravljanje u realnom vremenu pridržavanje dozvolu.
- Aktivnosti su kreirane.

Lokacija stranice

WFM > Adherence > Monitor organizacija

Procedure

Izaberite za koje aktivnosti želite pratiti kasno na posao

1. Kliknite na dugme **Konfiguracija** u gornjem desnom uglu.
2. Izaberite polja za potvrdu za sve aktivnosti koje želite da pratite ako agenti kasne. Obično izaberite aktivnosti u kojima očekujete da će agent biti prijavljen na ACD platformu.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Srodne teme

- Grupa pridržavanje države
- Kreirajte pravila poštovanja
- Konfigurišite kada se primenjuju pravila poštovanja
- Pratite pridržavanje na nivou tima
- Pratite poštovanje agenta
- Pregledajte istorijsku privrženost timu
- Pregledajte detaljno istorijsko pridržavanje
- Podesite pridržavanje na neutralno

Rešavanje nedostajućih ili netačnih podataka o pridržavanju WFM-a

Problem	Stvari koje treba proveriti
Novo dodana stanja pridržavanja u realnom vremenu se ne pojavljuju.	▪ Mora postojati najmanje jedan agent sa spoljnim prijavljivanjem. Da bi se spoljna prijava popunila, agent se mora prijaviti i kontaktirati ACD platformu. Spoljna prijava će se zatim popuniti preko noći u modulu Ljudi. Spoljne prijave su naseljene kroz istorijsku integraciju. ▪ Nakon prilaganja eksterne prijave, agent mora da koristi stanje da bi se pojavio u državnim grupama u modulu Opcije. Ako agent koristi samo 3 od 10 država, pojavit će se samo 3 države. Proverite grupe država i stanja u opcijama. ▪ Mora postojati jedna grupa država označena kao podrazumevana grupa država i jedna grupa država označena kao podrazumevana grupa država za odjavljivanje. ▪ Podrazumevana državna grupa je državna grupa u koju spadaju sve nove nemapirane države. Kliknite desnim tasterom miša na državnu grupu da biste dodelili jednu od podrazumevanih državnih grupa. Podrazumevana grupa stanja će se pojaviti u podebljanom tekstu.

Problem	Stvari koje treba proveriti
	▪ Grupa država za odjavljivanje je državna grupa kada su agenti odjavljeni. Podrazumevano postoji stanje "CCC Loged". Možete mapirati svoju ACD državu u postojeću kategoriju. Kliknite desnim tasterom miša na državnu grupu da biste je učinili grupom država za odjavljivanje. Stanje odjavljivanja će imati "Koristi za odjavljivanje" posle imena grupe država.
Vidim neslaganja u rezultatima pridržavanja.	▪ Spremno vreme pridržavanje i u realnom vremenu pridržavanje su dva različita proračuna naseljena različitim feedovima. ▪ Spremno vreme se zasniva na izveštaju o statistici agenta. Planirano je izračunavanje spremnog vremena pridržavanja read-time - Odstupanje) ÷ Planirano spremno vreme. ▪ Pridržavanje u realnom vremenu zasniva se na mapiranju pridržavanja u klijentu. Obračun pridržavanja u realnom vremenu je ukupno vreme pridržavanja / (ukupno radno vreme - ukupni neutralni periodi) * 100.
Kasno na posao ne radi ispravno.	▪ Proverite da li je odjavljeno stanje uključeno kao "podrazumevano odjavljeno stanje". ▪ Idite na organizaciju Veb > Adherence > Monitor i kliknite na zupčanik u gornjem desnom uglu. Zatim pogledajte aktivnosti koje se prate kasno za posao. Podrazumevano, ako ništa nije izmenjeno, ništa neće biti provereno ili izabrano u kasnijoj konfiguraciji za praćenje rada. To će samo pratiti od prve planirane aktivnosti do kada se agent prijavi u svoj ACD i prebaci države iz odjavljenog stanja. Za više informacija, pogledajte Track kada agenti kasne.

Vidim pogrešno stanje za agenta prilikom praćenja agenata.

1. Proverite da li agent ima ispravne spoljne prijave mapirane u **periodima** Client > People >Person.
2. Proverite da li je mapiranje stanja tačno. Možda ste pogrešno postavili državu u netačnu državnu grupu u **Client** > **Options** > **Real Time Adherence** > **State Groups and States**.

Kako se retroaktivne promene rasporeda odražavaju u RTA?

Procenat pridržavanja će se ažurirati ako je došlo do promene rasporeda ili pravila u poslednjih 30 dana.

NAPOMENA : Standardni izveštaj WFM-a neće se ažurirati istorijskom promenom pravila.

U detaljnom pridržavanju agenta, vidim jednu od aktivnosti u rasporedu, ali ne i listu aktivnosti sa detaljnim RTA državama.

Aktivnost će se pojaviti samo ako dođe do promene stanja ili pravila tokom vremena kada je ta aktivnost zakazana.

Ako se izgubi veza sa podacima, mogu se države oporaviti nakon što je veza obnovljena?

Ne, podaci o pridržavanju u realnom vremenu ne mogu se povratiti ako se izgubi veza sa podacima.

Prilikom praćenja agenata, okidač alarma se ne podudara sa pragom alarma koji sam konfigurisao.

Vreme alarma je kumulativno. Ako agent prebacuje sa jednog pravila koje je u alarmu, tajmer alarma neće Poništi.

PRIMER - Prag alarma je postavljen na 500 sekundi za nepridržavanje. Agent je zakazan za telefonski rad, ali ide na ručak za 300 sekundi, a zatim ide u pauzu za 200 sekundi (oba se Pridržavanja i uznemirenosti). Agent će dostići prag alarma nakon što su u stanju "pauze" samo 200 sekundi, iako je prag alarma postavljen na 500 sekundi. To je zato što je prethodno stanje ručka takođe smatrano alarmom.

Kako funkcioniše izvoz podataka o platnom spisku

Ovaj odeljak opisuje na visokom nivou kako funkcioniše izvoz platnog spiska i pruža informacije o važnim rutinama kako bi se osigurao kvalitet izvezenih podataka o platnom spisku.

Standardni ili prilagođeni izvoz

Postoje tri standardne datoteke za izvoz platnog spiska. Oni sadrže osnovne informacije iz rasporeda, uključujući izostanke, prekovremeni rad ili dodatak za smenu i kodove platnog spiska.

Ako koristite standardne izvozne datoteke, možda ćete morati da uradite ručno prilagođavanje datoteka pre nego što ih uvezete u svoj sistem platnog spiska. Prilagođavanja mogu biti, na primer, da preurede redosled kolona u datoteci ili da konvertuju vremena iz UTC-a u vremensku zonu agenata.

Ako sadržaj standardnog izvoza platnog spiska ne ispunjava vaše zahteve, prilagođeni izvoz platnog spiska može se podesiti tako da se bavi specifičnim zahtevima sistema platnog spiska primanja i pravilima vaše kompanije koja se tiču, na primer, izostanaka i prekovremenog rada. Moguće je zakazati prilagođeni izvoz platnog spiska koji će se automatski pokrenuti na određeni datum i vreme.

Da biste postavili prilagođeni izvoz platnog spiska je pružanje profesionalnih usluga i odvojeno se razmatra. Kontaktirajte Cisco za više informacija o mogućnostima za vašu kompaniju.

Većina informacija na ovoj stranici se odnosi na rutine i procese oko izvoza platnog spiska. To je relevantno bez obzira na to da li radite sa standardnim izvozom platnog spiska ili ako koristite prilagođeni izvoz platnog spiska, osim ako se izričito ne navodi da važi samo za jedno ili drugo.

Pripreme

Pre nego što kreirate i pokrenete izvoz platnog spiska, postoji nekoliko stvari koje treba konfigurisati. Ovo je opis na visokom nivou onoga što treba da se uradi.

1. Dodajte kodove platnog spiska aktivnostima, izostancima i slobodnim danima. Kod platnog spiska je potreban samo ako je ova informacija potrebna u izvozu.
2. Postavite za svaku aktivnost i odsustvo ako je ugovorno vreme, radno vreme i plaćeno vreme.
3. Kreirajte multiplikatore za različite nivoe kompenzacije.
4. Kreirajte skupove definicija definisanje tokom kojih sati ili datuma primenjuju se različiti nivoi kompenzacije.
5. Povežite skupove definicija sa ugovorima na kojima važe.

Izvoz podataka

Kreirajte izvoz platnog spiska i izvoz podataka o platnom spisku za agente i izabrani vremenski period. Ako koristite standardne izvoze platnog spiska i potrebna su ručna podešavanja, često je dobro izvesti sve agente u jednu datoteku, a zatim izvršiti podešavanja.

Tokom odabranog perioda može doći do promena zaposlenih. Na primer, novi agenti počinju, agenti menjaju ugovor ili počinju da rade sa skraćenim radnim vremenom. Ako se ove informacije dodaju u novom periodu osobe, tačni podaci se izvoze za svaki dan perioda.

Podaci o rasporedu koji se izvoze je raspored koji agenti i planeri resursa vide. Na primer, sastanci i lične aktivnosti koje nisu u vezi sa zakazanom smenom i nisu vidljive u prikazima rasporeda neće biti izvezene. Slično tome, odsustva sa skraćenim danom koja se ne preklapaju sa plaćenim aktivnostima rasporeda neće se izvoziti.

Ako su dva ili više izostanaka zakazana jedan na drugom, tip odsustva koji je nedavno dodan u raspored prikazan je u rasporedu i biće izvezen.

NAPOMENA: Sva vremena u standardnom izvozu platnog spiska su u vremenskoj zoni korisnika koji vrši izvoz. U prilagođenom izvozu platnog spiska, podaci su obično u vremenskoj zoni agenta.

Rutine

Kvalitet podataka u izvozu platnog spiska je dobar samo onoliko koliko je dobar kvalitet podataka u WFM-u. Stoga je važno da postavite rutine kako da ažurirate raspored i podatke o zaposlenima i kako da osigurate da se pravila unutar WFM-a ažuriraju ako dođe do bilo kakvih promena zakona ili sporazuma. Ovo je važno bez obzira na to da li koristite standardni izvoz platnog spiska ili prilagođeni izvoz platnog spiska.

Godišnja ažuriranja

Ažurirajte setove definicija multiplikatora svake godine sa informacijama o državnim praznicima, danima sa povećanom naknadom za smenu, danima sa povećanom naknadom za prekovremeni rad i tako dalje.

Raspored podataka

Osnovno pravilo za podatke o rasporedu u izvozu platnog spiska je da izvoz vidi ono što vidi planer resursa. Aktivnosti, odsustva, prekovremeni rad i slobodni dani vidljivi u rasporedu biće uključeni u izvoz platnog spiska. Da bi se osiguralo da su podaci o rasporedu tačni u izvozu platnog spiska, planeri resursa moraju biti svjesni kako platni spisak funkcioniše i kada se izvoz vrši. Postavite rutine u vezi sa zakazivanjem, unosom odstupanja od rasporeda i zaključavanjem rasporeda.

Podaci o zaposlenima

Informacije o zaposlenima u WFM-u, kao što su imena, brojevi zaposlenja, ugovori i vrste zapošljavanja, moraju biti tačne i odgovarati informacijama u sistemu platnog spiska. Kada se promeni ugovor, vrsta zaposlenja, procenat sa skraćenim radnim vremenom ili bilo koja druga imovina koja utiče na radno vreme i naknadu za agenta, dodajte novu osobu za agenta i unesite ažurirane informacije.

Zakoni i sporazumi

Kada se zakoni, sindikalni sporazumi ili lokalni sporazumi ažuriraju u oblastima koje se odnose na nivo naknade, pravila u WFM-u moraju se ažurirati u skladu s tim. Pregledajte pravila i postavke koje se odnose na dodatak za smenu i prekovremeni rad, kao što su multiplikatori i skupovi definicija multiplikatora.

Platni spiskovi

Ako se bilo koji platni spiskovi dodaju, menjaju ili brišu u sistemu platnog spiska nakon što je izvoz platnog spiska stavljen u proizvodnju, morate izvršiti odgovarajuće izmene u konfiguraciji u WFM-u.

Srodne teme

- Kako funkcioniše dodatna kompenzacija
- Podesite multiplikatore za dodatnu naknadu
- Postavite pravila kada se primenjuje dodatna naknada
- Kreirajte i pokrenite izvoz platnog spiska
- Standardni formati datoteka za izvoz platnog spiska

Kako funkcioniše dodatna kompenzacija

Ovaj odeljak sadrži korisne informacije o tome kada agenti imaju pravo na naknadu za prekovremeni rad i na naknadu za smenu za radne večeri, vikende i praznike.

Prekovremeno

Prekovremeni rad je vreme koje je radio pored ugovornog vremena. Prekovremeni rad se može nadoknaditi ili novčano ili kompenzacijskim slobodnim vremenom. Kada se prekovremeni rad doda u raspored agenta, potrebno je odabrati i aktivnost i skup definicija multiplikatora. Ovo definiše šta agent treba da uradi i kako treba da budu kompenzovani. Skupovi definicija multiplikatora dostupni za odabir su oni koji su povezani sa ugovorom agenta.

Naknada za prekovremeni rad se automatski primenjuje u izvozu platnog spiska ako su ispunjeni svi sledeći uslovi:

- Postoji definicija multiplikatora postavljena za prekovremeni rad i svaki multiplikator koji se koristi u skupu definicija ima sistemski kod platnog spiska.
- Definicija multiplikatora postavljena za prekovremeni rad je izabrana na ugovoru agenta.
- Prekovremeni rad je postavljen kao plaćeno vreme.

Agent koji radi prekovremeno će biti nadoknađen za prekovremeni rad u skladu sa setom definicija multiplikatora. U standardnom izvozu platnog spiska, agent neće dobiti dodatnu naknadu ako radi prekovremeno tokom vremenskog perioda koji bi rezultirao naknadom za smenu za redovnu smenu.

U standardnom izvozu platnog spiska, ako je agent zakazan za prekovremeni rad, ali je odsutan, agent neće biti nadoknađen za prekovremeni rad.

Dodatak za smenu

Dodatak za smenu je dodatna naknada za rad na primere uveče, vikendom i velikim praznicima. Dodatak za smenu se nikada ne dodaje u raspored. Izračunava se automatski na osnovu konfiguracije naknade za smenu u kombinaciji sa planiranim aktivnostima i odsustvom.

Dodatak za smenu se automatski primenjuje u izvozu platnog spiska ako su ispunjeni svi sledeći uslovi:

- Postoji najmanje jedna definicija multiplikatora skup za dodatak za smenu i svaki multiplikator koji se koristi u skupu definicija ima kod platnog spiska.
- Najmanje jedna definicija multiplikatora postavljena za dodatak za smenu je izabrana na ugovoru agenta.
- Planirana aktivnost je postavljena kao vreme ugovora.

Ako agent radi u večernjim satima praznika, sporazum sindikata može navesti da agent treba da bude nadoknađen za rad u večernjim satima na vrhu rada na odmoru. Kreirajte jednu definiciju multiplikatora za večeri, noći i vikende i jednu za praznike. Povežite oba sa ugovorom agenta. Tada se obe smene mogu primeniti odjednom.

U standardnom izvozu platnog spiska, agenti ne dobijaju dodatak za smenu za prekovremeni rad. Ako je to uslov, ovo se može podesiti u prilagođenom izvozu platnog spiska.

Ako je agent trebalo da radi u smeni u kojoj bi im se isplaćivala naknada za smenu, ali je odsutan tog dana, naknada za smenu se ne isplaćuje.

Srodne teme

- Kako funkcioniše izvoz podataka o platnom spisku
- Podesite multiplikatore za dodatnu naknadu
- Postavite pravila kada se primenjuje dodatna naknada
- Kreirajte i pokrenite izvoz platnog spiska
- Standardni formati datoteka za izvoz platnog spiska

Podesite multiplikatore za dodatnu naknadu

Agenti su često dodatno plaćeni kada rade prekovremeno i kada rade uveče, noći, vikendom ili praznicima. Kreirajte multiplikatore da biste definisali koliko su dodatni agenti plaćeni u različitim situacijama.

Multiplikatori se zatim koriste za postavljanje pravila za definisanje koliko su agenti plaćeni u različito vreme, dane u nedelji i datume. Ova pravila se koriste u izvozu platnog spiska.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Podešavanja platnog spiska > Multiplikator

Procedure

Kreirajte multiplikatore

Kreirajte multiplikatore da biste definisali koliko se umnožava standardna plata.

1. Kliknite na **Dodaj multiplikator**.
2. Unesite **ime**.
3. Unesite **kratko ime**.
4. Unesite tip **multiplikatora**. **Dodatak** za smenu je dodatna naknada kada radite uveče, noći, vikendom ili praznicima. **Prekovremeni rad** je dodatna naknada kada agenti rade više od ugovornog vremena.
5. Izaberite boju . Boja se koristi u vizualizaciji kada se podešavaju skupovi definicija multiplikatora, da bi se ukazalo kada se primenjuju različiti multiplikatori.
6. Unesite vrednost **multiplikatora**, na primer 1.00, 1.25 ili 1.50. Ova vrednost definiše koliko se standardna plata množi.

   NAPOMENA U mnogim sistemima platnog spiska, obračun naknade se zasniva na kodu platnog spiska, a ne na vrednosti multiplikatora.

7. Unesite kod **sistema platnog spiska**. Kod platnog spiska je kod koji se koristi od strane sistema platnog spiska da identifikuje šta je stavka rasporeda i kako to utiče na naknadu agenta.
8. Kliknite na dugme **Dodaj**.
9. Ponovite sve korake da biste dodali multiplikatore koji su vam potrebni.
10. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Izbrišite multiplikator

Obrišite multiplikatore koji više nisu potrebni.

1. Kliknite na multiplikator da biste ga izbrisali.
2. Kliknite na **Obriši multiplikator**.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Srodne teme

- Kako funkcioniše izvoz podataka o platnom spisku
- Kako funkcioniše dodatna kompenzacija
- Postavite pravila kada se primenjuje dodatna naknada
- Kreirajte i pokrenite izvoz platnog spiska
- Standardni formati datoteka za izvoz platnog spiska

Postavite pravila kada se primenjuje dodatna naknada

Kreirajte setove definicija multiplikatora koji sadrže pravila za kontrolu kada agenti dobijaju dodatnu naknadu. Ovo se postiže definisanjem koji multiplikatori će se koristiti za određene datume i datumske periode, dane u nedelji i vremena u danu. Skupovi definicija se primenjuju kada se vrši izvoz platnog spiska.

Skup definicija multiplikatora može da sadrži samo jedan tip multiplikatora; ili multiplikatori za prekovremeni rad ili multiplikatori za dodatak za smene. Podesite koji tip multiplikatora da se koristi prilikom kreiranja skupa definicija multiplikatora.

Vizualizator vam daje grafički pregled kada se multiplikatori primenjuju. Boje označavaju multiplikator koji se koristi. Ako postoje multiplikatori koji se preklapaju unutar jednog skupa definicija, prioritet definiše koji od multiplikatora koji se primenjuju u izvozu platnog spiska.

> **NAPOMENA** Ponekad postoji potreba da se primene dva dodatka za smenu da se primenjuju jedan na drugi, na primer ako agent radi večernju smenu u novogodišnjoj noći. Ako je tako, dodajte dan u nedelji smene
> Dodatak i dodatak za odmor u odvojenim skupovima definicija. Povežite oba skupa definicija sa ugovorima agenata.

Kada se kreiraju setovi definicija multiplikatora, izaberite koje ćete primeniti za agente na njihovim ugovorima. Mora postojati najmanje jedan prekovremeni multiplikator definicija skup povezan sa ugovorom agenta kako bi se dodao prekovremeni rad u svom rasporedu.

Ponekad agenti mogu biti nadoknađeni za prekovremeni rad na različite načine, sa dodatnom platom ili vremenom koje mogu kasnije skinuti. Ako je to slučaj, postavite jednu definiciju za plaćeni prekovremeni rad i jednu za prekovremeni rad koji se nadoknađuje slobodnim vremenom. Povežite oba sa ugovorom agenata. Kada se doda prekovremeni rad, izaberite koju definiciju želite primeniti.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.
- Multiplikatori su stvoreni da definišu koliko su dodatni agenti plaćeni.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Zakazivanje > skupovi definicija multiplikatora

Procedure

Kreirajte novi skup definicija multiplikatora

Kreirajte definiciju multiplikatora postavljenu za kontrolu kada agenti dobijaju dodatnu platu.

1. Kliknite na **Dodaj novi skup** definicija.
2. Unesite **ime**.
3. Izaberite koji **je to tip** skupa definicija; Dodatak za smenu ili prekovremeni rad. Definicija dodataka za smene postavlja kontrolu kada agenti dobijaju dodatnu platu za radne večeri, noći, vikende ili praznike. Definicija prekovremenog rada postavlja kontrolu kada agenti dobijaju dodatnu platu za dodatne radne sate, povrh svojih ugovornih sati.
4. Kliknite na dugme **Dodaj**.
5. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.
6. Sledeći korak je dodavanje pravila u skup definicija.

Dodajte pravila dana u nedelji

Dodajte pravila dana u nedelji da biste postavili pravila za dodatnu platu u određenim danima u nedelji.

1. Kliknite na **Dodaj novi multiplikator**. Novi red se dodaje u tabelu.
2. Podesite **tip** na **Dan u nedelji**.
3. Izaberite dan u nedelji.

4. Unesite **vreme** početka i vreme **završetka** kada se pravilo primenjuje. Ako se pravilo odnosi na noćne smene, podesite vreme početka na, na primer, 9 uveče, a vreme završetka na 5 ujutro. Kada je vreme završetka ranije od vremena početka, +1 će se automatski dodati u vreme završetka. +1 označava da je sledećeg dana.

   NAPOMENA : Vremena su postavljena u vremenskoj zoni agenata.

5. Izaberite **multiplikator** da biste definisali dodatnu platu za dati vremenski period.
6. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Dodaj pravila od-do

Dodajte pravila od-do da biste postavili pravila za dodatnu platu na određene datume ili datumske periode.

1. Kliknite na **Dodaj novi multiplikator**. Novi red se dodaje u tabelu.
2. Podesite **tip** na **Od-Do**.
3. Kliknite na **polja Od** i **Do** da biste podesili datume i vremena.

   NAPOMENA : Vremena su postavljena u vremenskoj zoni agenata.

   PRIMER Agenti dobijaju dodatnu naknadu ako rade u novogodišnjoj noći. U pravilu, **Od** je postavljen na 31. decembar, 8 ujutro, a **To** je postavljen na 31. decembar, 6 popodne.

4. Izaberite **multiplikator** da biste definisali dodatnu platu za dati vremenski period.
5. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Koristite multiplikator vizuelizator

Vizualizator je vremenska linija na kojoj možete videti kada se svaki multiplikator primenjuje. Multiplikatori su prikazani sa bojom i vrednošću multiplikatora.

Ako se dva multiplikatora preklapaju, na primer multiplikator u sredu uveče i množilac za praznike, vizualizator olakšava uočavanje koji multiplikator se primenjuje prema trenutnom pravilu. Da bi se drugi multiplikator primenjivao umesto toga, promenite redosled prioriteta multiplikatora.

Koristite birač datuma da biste izabrali određeni datum ili koristite strelice da biste se vratili ili unapred. Kliknite na pojedinačne strelice da biste se kretali jedan dan i kliknite na dvostruke strelice da biste se kretali jednu nedelju.

Promenite redosled prioriteta multiplikatora

Odlučite koji od dva preklapajuća multiplikatora da primenite promenom redosleda prioriteta.

1. Kliknite na multiplikator koji treba da se primenjuje.
2. Kliknite desnim tasterom miša i izaberite **Premesti dole**.

   Ponavljajte sve dok izabrani multiplikator ne bude ispod preklapajućeg multiplikatora u tabeli. Proverite dan u vizualizatoru da biste potvrdili da se primenjuje ispravan multiplikator.
3. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Obriši pravilo multiplikatora

Obrišite pravila multiplikatora koja se više ne primenjuju.

1. Uverite se da izaberete skup definicija multiplikatora koji sadrži multiplikator za brisanje.
2. Kliknite na multiplikator da biste ga izbrisali.
3. Kliknite na **Obriši multiplikator**.
4. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
5. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Brisanje skupa definicija multiplikatora

Obriši skupove definicija multiplikatora koji se više ne koriste.

1. Proverite da li je definicija multiplikatora podešena za brisanje izabrana u meniju.
2. Kliknite na **Obriši skup** definicija.
3. Kliknite na dugme **Da** da biste potvrdili.
4. Kliknite na dugme **primeniti** da biste sačuvali promene.

Srodne teme

- Kako funkcioniše izvoz podataka o platnom spisku
- Kako funkcioniše dodatna kompenzacija
- Podesite multiplikatore za dodatnu naknadu
- Kreirajte i pokrenite izvoz platnog spiska
- Standardni formati datoteka za izvoz platnog spiska

Kreirajte i pokrenite izvoz platnog spiska

Koristite ovaj prikaz za izvoz informacija o platnom spisku u datoteku koja se može koristiti za uvoz podataka u druge aplikacije. Prvo sledite korake u čarobnjaku platnog spiska da uradite izaberite vrstu izvoza, agenti za izvoz podataka za i za koji period. Kada se podešavanja završe, izvoz će se automatski pokrenuti.

Izaberite da kreirate novi izvoz platnog spiska svaki put kada pokrenete izvoz ili kreirate potrebne izvoze platnog spiska, a zatim ažurirajte izbor osobe i perioda svaki put pre nego što ga pokrenete.

Ako sadržaj standardnog izvoza platnog spiska ne ispunjava vaše zahteve, prilagođeni izvoz platnog spiska može se podesiti tako da se bavi specifičnim zahtevima sistema platnog spiska primaoca i pravilima koja se tiču, na primer, izostanaka i prekovremenog rada. Pročitajte više u Kako izvoz podataka o platnom spisku funkcioniše.

Preduslovi

- Imate dozvolu za integraciju platnog spiska.
- Agenti imaju definisane potrebne informacije.
    - Broj zaposlenja
    - Period aktivne osobe
    - Sajt i tim
    - Ugovore
- Multiplikatori su kreirani da definišu nivoe kompenzacije.
- Skupovi definicija multiplikatora su kreirani da definišu kada se primenjuje dodatna kompenzacija.
- Multiplikator definиције skupovi za smenu dodatak i prekovremeni rad su povezani sa ugovorima agenata.
- Aktivnosti i odsustva koja se koriste u rasporedu imaju definisane potrebne informacije.
    - Ime
    - Ako je vreme ugovora
    - Ako je radno vreme
    - Ako je plaćeno vreme
    - Kod platnog spiska
- Slobodni dani koji se koriste u rasporedu imaju definisane potrebne informacije.
    - Kod platnog spiska

- Ako koristite Azure Virtual Desktop, pogledajte Upravljanje izvozom datoteka na AVD-u za detalje o tome kako rukovati izvozom.

Lokacija stranice

Integracija platnog spiska > klijenta

Procedure

Kreirajte i pokrenite novi izvoz platnog spiska

Pratite korake da biste kreirali novi izvoz platnog spiska.

1. Kliknite na dugme **Novo**.
2. Kliknite na dugme **Sledeći**.
3. Unesite **ime** za izvoz. Ovo se koristi za identifikaciju izvoza platnog spiska kada se kasnije ponovo koristi. To bi moglo na primer opisati izbor agenta.
4. Kliknite na dugme **Sledeći**.
5. Izaberite Tip **izvozne datoteke** za kreiranje. Standardne opcije datoteka za izvoz platnog spiska su izvoz aktivnosti, izvoz vremena i detaljan izvoz. Pročitajte više u Standardnim formatima datoteka za izvoz platnog spiska. Ako postoje prilagođeni izvoz platnog spiska, oni su prikazani kao opcije ovde.
6. Kliknite na dugme **Sledeći**.
7. Izaberite **Period** za izvoz podataka.
8. Kliknite na dugme **Sledeći**.
9. Izaberite **osobe** za izvoz podataka.

   Uključite celu poslovnu jedinicu ili izaberite lokacije, timove ili osobe tako što ćete odabrati odgovarajuća polja za potvrdu. Takođe je moguće odabrati osobe na osnovu grupnih stranica, na primer koji ugovor imaju. Kada radite sa standardnim izvoznim datotekama, često morate ručno prilagoditi datoteke pre nego što ih uvezete u platni spisak. Zbog toga je uobičajeno da se izvoze sva lica odjednom i da sve ručne promene koje su potrebne u izvezenoj datoteci.
10. Kliknite na dugme **Završi.** Izvoz platnog spiska počinje da radi automatski. Kada se izvoz završi, preuzmite datoteku za izvoz.

Preuzmite datoteku za izvoz

Kada se izvoz završi, preuzmite datoteku za izvoz.

1. Kliknite na izvoz na levoj listi izvoza. Svaki put kada je izvoz pokrenut je prikazan kao red u tabeli na desnoj strani.
2. Kliknite na trčanje da biste preuzeli datoteku za. Najnovija vožnja je uvek na vrhu.

   Odeljak **Detaljne informacije** za trčanje prikazuje vrstu izvoza, vremenski period i broj uključenih osoba.

   > **NAPOMENA** Ako krug nije zelen, izvoz nije spreman.

3. Kliknite **Sačuvaj kao** u **Detaljne informacije** sekcija.
4. Nazovite datoteku i izaberite gde da je sačuvate.

   Datoteka se preuzima i spremna je za uvoz u sistem platnog spiska ili za otvaranje radi ručnog podešavanja.

Promenite obim izvoza platnog spiska

Podesite period ili izbor osobe prethodno kreiranog izvoza platnog spiska.

1. Kliknite desnim tasterom miša na izvoz u levoj listi izvoza i izaberite **Properties**.
2. Podesite ime izvoza ako je potrebno.
3. Kliknite **Period izbor** i podesite period.

   > **VAŽNO** Ako su novi agenti počeli u timu u novom periodu za izvoz, oni neće automatski biti izabrani u izvozu, čak i ako je ceo tim izabran ranije. Osigura
   > Da ih dodate ručno.

4. Kliknite **na Izbor** osobe i podesite izabrane osobe.
5. Kliknite na dugme **OK.** Izvoz se neće automatski pokrenuti. Pokrenite izvoz ručno.

Pokrenite postojeći izvoz platnog spiska

Pokrenite izvoz ponovo.

1. Kliknite desnim tasterom miša na izvoz na levoj listi izvoza i izaberite **Pokreni izabrani izvoz**.
2. Kada se izvoz završi, preuzmite datoteku za izvoz.

Srodne teme

- Kako funkcioniše izvoz podataka o platnom spisku
- Kako funkcioniše dodatna kompenzacija
- Podesite multiplikatore za dodatnu naknadu
- Postavite pravila kada se primenjuje dodatna naknada
- Standardni formati datoteka za izvoz platnog spiska

Standardni formati datoteka za izvoz platnog spiska

Kada pokrenete izvoz platnog spiska, kreira se datoteka sa podacima o platnom spisku razdvojena zarezom. Sadržaj datoteke zavisi od vrste izvoza.

Postoje tri standardna izvoza plata u WFM-u; izvoz vremena, detaljan izvoz i izvoz aktivnosti.

Izvoz vremena i detaljan izvoz se koriste zajedno. Izvoz vremena daje zakazano vreme ugovora za svakog agenta svakog dana. Detaljan izvoz definiše odstupanja, kao što su izostanci, prekovremeni rad i dodatak za smene.

Izvoz aktivnosti sadrži ugovorno vreme, radno vreme, plaćeno vreme i kod platnog spiska za sve aktivnosti u datom periodu.

Format datoteke za izvoz može se prilagoditi tako da odgovara specifičnim zahtevima sistema platnog spiska koji prima i da se bavi zahtevima koji se tiču, na primer, odsustva, prekovremeni rad, vremenske zone ili posebna pravila. Pročitajte više u Kako izvoz podataka o platnom spisku funkcioniše.

Izvoz vremena

Izvoz vremena sadrži navedene parametre za svakog zaposlenog i dan, ovim redosledom.

- Broj zaposlenja
- Prezime
- Prezime
- Naziv poslovne jedinice
- Ime sajta
- Ime tima
- Naziv ugovora
- Ime procenta sa skraćenim radnim vremenom

- Skraćeno radno vreme procentualna vrednost (kkk, gde su poslednja dva broja decimale)
- Datum (gggg-MM-dd, u vremenskoj zoni agenta)
- Vreme početka (gggg-MM-DD HH:mm, u vremenskoj zoni korisnika koji pokreće izvoz)
- Vreme završetka (gggg-MM-DD HH:mm, u vremenskoj zoni korisnika koji pokreće izvoz)
- Shift ime kategorije
- Vreme ugovora (hh:mm)
- Radno vreme (hh:mm)
- Plaćeno vreme (hh:mm)
- Kod sistema odsustva platnog spiska (ako postoji celodnevno odsustvo, u suprotnom prazno)
- Slobodan dan kod sistema platnog spiska (ako je primenljivo, u suprotnom ostavljen prazan)

Ugovorno vreme, plaćeno vreme i radno vreme zasniva se na tome da li su aktivnosti i odsustva postavljeni kao ugovorno vreme, plaćeno vreme i radno vreme u tabelama aktivnosti i odsustva u opcijama.

NAPOMENA Ako ima više radnog vremena i plaćenog vremena od ugovornog vremena, to može ukazivati na to da dan ima prekovremeni rad. To je zato što se planirani prekovremeni rad ne smatra ugovornim vremenom. Prekovremeni rad je
Uključeni u detaljnom izvozu.

PRIMER

127,Ashley,Andeen,England Sales, London,Team A, Fixed Staff, Full Time, 10000,2020-08-05,2020- 08-05 08:00,2020-08-05 17:00,Day,8:00,9:00,8:00,,,

127,Ashley,Andeen,England Sales, London,Team A, Fixed Staff, Full Time, 10000,2020-08-06,2020- 08-06 08:00,2020-08-06 17:00,Day,8:00,0:00,8:00,HO111,

127, Ashley, Andeen, England Sales, London, Team A, Fixed Staff, puno radno vreme, 10000,2020-08-07,,,,0:00,0:00,0:00,,DO222

127,Ashley,Andeen,England Sales, London,Team A, Fixed Staff, puno radno vreme, 10000,2020-08-08,2020- 08-08 15:00,2020-08-08 22:00,Late,7:00,8:00,7:00,,

Detaljan izvoz

Detaljan izvoz sadrži navedene parametre za svakog zaposlenog i dan, ovim redosledom. Ako postoje dva odstupanja istog dana za agenta, na taj dan će biti dva reda u detaljnom izvozu za tog agenta.

- Broj zaposlenja
- Prezime

- Prezime
- Naziv poslovne jedinice
- Ime sajta
- Ime tima
- Naziv ugovora
- Ime procenta sa skraćenim radnim vremenom
- Skraćeno radno vreme procentualna vrednost (kkk, gde su poslednja dva broja decimale)
- Datum (gggg-MM-dd, u vremenskoj zoni agenta)
- Kod platnog spiska
- Vreme (Trajanje odstupanja od vremena ugovora, HH:mm)

Ako je odsustvo postavljeno kao vreme ugovora, vreme odsustva je uključeno u izvoz vremena. Vreme odsustva je takođe uključeno u detaljan izvoz sa kodom platnog spiska za tu vrstu odsustva.

Svi prekovremeni sati su navedeni u detaljnom izvozu sa kodom platnog spiska definisanim za tu vrstu prekovremenog rada.

NAPOMENA Da bi planirani prekovremeni rad bio uključen u detaljan izvoz, mora se definisati skup definicija multiplikatora koji je na snazi za taj datum, vreme i tip prekovremenog rada. Za više informacija o
kako podesiti multiplikatorske skupove definicija, pogledajte Podesite pravila kada se primenjuje dodatna kompenzacija.

Kada agenti rade na primer noću ili vikendom, može se isplatiti dodatak za smenu. Ovo je kontrolisano skupovima definicija multiplikatora agenata. Dodatak za smenu može se isplatiti za deo smene ili celu smenu. Vremenski period je naveden u detaljnoj datoteci za izvoz sa kodom sistema platnog spiska definisanim za tu vrstu naknade za smene.

PRIMER

127,Ashley,Andeen,England Sales, London,Team A, Fixed Staff, Full Time, 10000,2020-08-05,HO111,07:30

127,Ashley,Andeen,England Sales, London,Team A, Fixed Staff, puno radno vreme, 10000,2020-08-06,OT150,02:45

127, Ashley, Andeen, England Sales, London, Team A, Fixed Staff, Full Time, 10000,2020-08- 07, IL111,10:30

127,Ashley,Andeen,England Sales, London,Team A, Fixed Staff, Full Time, 10000,2020-08-08,OT250,04:45

127,Ashley,Andeen,England Sales, London,Team A, Fixed Staff, puno radno vreme, 10000,2020-08-09,HO111,10:15

Izvoz aktivnosti

Izvoz aktivnosti sadrži navedene parametre za svakog zaposlenog i svaku aktivnost ili odsustvo, ovim redosledom.

- Broj zaposlenja
- Prezime
- Prezime
- Naziv poslovne jedinice
- Ime sajta
- Ime tima
- Naziv ugovora
- Ime procenta sa skraćenim radnim vremenom
- Skraćeno radno vreme procentualna vrednost (kkk, gde su poslednja dva broja decimale)
- Datum (gggg-MM-dd, u vremenskoj zoni agenta)
- Vreme početka (gggg-MM-dd HH:mm, u UTC)
- Vreme završetka (gggg-MM-dd HH:mm, u UTC)
- Kod platnog spiska
- Vreme ugovora (hh:mm)
- Radno vreme (hh:mm)
- Plaćeno vreme (hh:mm)
- Vreme (hh: mm, stvarno trajanje aktivnosti / odsustva)

Ugovorno vreme, plaćeno vreme i radno vreme zasniva se na tome da li su aktivnosti i odsustva postavljeni kao ugovorno vreme, plaćeno vreme i radno vreme u tabelama aktivnosti i odsustva u opcijama.

Slobodni dani nisu uključeni u izvoz.

PRIMER

PRIMER

127, Ashlei, Andeen, Engleska Prodaja, London, Timske preferencije, Fiksno osoblje, puno radno vreme, 10000,2020-01- 14,2020-01-14 07:00,2020-01-14 08:45, PH123,1:45,1:45,1:45,1:45

127, Ashley, Andeen, England Sales, London, Team Preferences, Fixed Staff, puno radno vreme, 10000,2020-01- 14,2020-01-14 08:45,2020-01-14 09:00, SB 111,0:15,0:15,0:15,0:15

127, Ashley, Andeen, England Sales, London, Team Preferences, Fixed Staff, Full Time, 10000,2020-01- 14,2020-01-14 09:00,2020-01-14 10:30, PH123,1:30,1:30,1:30,1:30

127, Ashley, Andeen, England Sales, London, Team Preferences, Fixed Staff, Full Time, 10000,2020-01- 14,2020-01-14 10:30,2020-01-14 11:15, LU111,0:00,0:00,0:00,0:45

127, Ashlei, Andeen, Engleska Prodaja, London, Timske preferencije, Fiksno osoblje, puno radno vreme, 10000,2020-01- 14,2020-01-14 11:15,2020-01-14 01:30, PH123,2:15,2:15,2:15,2:15

127, Ashley, Andeen, England Sales, London, Team Preferences, Fixed Staff, Full Time, 10000,2020-01- 14,2020-01-14 01:30,2020-01-14 01:45, SB 111,0:15,0:15,0:15,0:15

127, Ashlei, Andeen, Engleska prodaja, London, Team Preferences, Fiksno osoblje, puno radno vreme, 10000,2020-01- 14,2020-01-14 01:45,2020-01-14 03:00, PH123,1:15,1:15,1:15,1:15

127, Ashley, Andeen, England Sales, London, Team Preferences, Fixed Staff, Full Time, 10000,2020-01- 14,2020-01-14 03:00,2020-01-14 04:00, EM 123,1:00,1:00,1:00,1:00

Srodne teme

- Kako funkcioniše izvoz podataka o platnom spisku
- Kako funkcioniše dodatna kompenzacija
- Podesite multiplikatore za dodatnu naknadu
- Postavite pravila kada se primenjuje dodatna naknada
- Kreirajte i pokrenite izvoz platnog spiska

Konfigurišite kada dodeljujete značke u WFM-u

Koristite postavke gamifikacije da biste definisali kada je agent nagrađen značkom. Zatim povežite postavke sa timovima ili sajtovima na kojima želite da se ova podešavanja primenjuju. Kreirajte više postavki da biste postavili različite ciljeve za različite grupe agenata.

Bedževi se dodeljuju korišćenjem **različitih pragova** ili **konverzije** odnosa.

Kada koristite **različite pragove**, definišete tri granične vrednosti za svaku meru; bronza, srebro i zlato nivo. Agenti dobijaju bronzanu, srebrnu ili zlatnu značku u zavisnosti od toga koji prag dostignu.

Kada koristite **konverziju** odnosa, definišete jednu vrednost praga za svaku meru. Agenti moraju da dostignu tu vrednost da bi dobili bronzanu značku. Takođe definišete koliko je bronzanih znački potrebno da ih pretvorite u srebrnu značku, a koliko srebrnih znački koje su potrebne da ih pretvore u zlatnu značku.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Gamification.
- Da biste koristili mere zasnovane na uvezenim podacima, ovi podaci moraju već biti uvezeni.

Lokacija stranice

WFM > Kartica podešavanja Gamification > Gamification

Procedure

Kreirajte postavke gamifikacije sa različitim pragovima za bronzu, srebro i zlato

1. Kliknite na dugme **Novo**.
2. Unesite ime za podešavanja u **polje Opis** .
3. Izaberite **period** igranja; U toku, nedeljno ili mesečno.

   Ako je odabrano U toku, agenti će videti sve značke koje su ikada dobili (ili koje su primili od poslednjeg resetovanja znački).

   Ako se izabere nedelja ili mesec, rezultati se dele u skladu sa tim, a agenti mogu da se kreću između prethodnih perioda.
4. Izaberite **Koristi različite pragove** u polju **Pravilo** .
5. Izaberite polja za potvrdu za mere koje ćete koristiti.
6. Kliknite da biste proširili svaku izabranu meru i uneli granične vrednosti za zlato, srebro i bronzu.

   > **NAPOMENA** : Granične vrednosti se postavljaju po danu. Negativno bodovanje pravca, gde su manji rezultati bolji od viših rezultata, trenutno nije podržan za mere zasnovane na uvezenim podacima.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kreirajte postavke gamifikacije sa odnosom konverzije

1. Kliknite na dugme **Novo**.
2. Unesite ime za podešavanja u **polje Opis** .
3. Izaberite **period** igranja; U toku, nedeljno ili mesečno.

   Ako je odabrano U toku, agenti će videti sve značke koje su ikada dobili (ili koje su primili od poslednjeg resetovanja znački).

   Ako se izabere nedelja ili mesec, rezultati se dele u skladu sa tim, a agenti mogu da se kreću između prethodnih perioda.
4. Izaberite **Koristi konverziju** odnosa u polju **Pravilo** .
5. Unesite koliko bronzanih znački agent mora imati da dobije srebrnu značku.
6. Unesite koliko srebrnih znački agent mora da ima da dobije zlatnu značku.
7. Izaberite polja za potvrdu za mere koje ćete koristiti.
8. Kliknite da biste proširili svaku izabranu meru i uneli vrednost praga za bronzanu značku.

   NAPOMENA Vrednost praga je postavljena po danu.
9. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite postavku gamifikacije

1. Izaberite postavku gamifikacije koju želite da izbrišete u meniju na vrhu kartice.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Izbriši** da biste potvrdili.

Srodne teme

- Dodelite pravila gamifikacije sajtovima i timovima u WFM-u
- Uvezite eksterne podatke o gamifikaciji u WFM
- Zahtevi za uvoz WFM gamifikacije
- Preračunajte značke za WFM
- Konfigurišite gamifikacijske tačke za QM

Dodelite pravila gamifikacije sajtovima i timovima u WFM-u

Definišite koja podešavanja gamifikacije ćete koristiti za timove u vašoj organizaciji. Agenti u timovima dobijaju značke na osnovu njihovog učinka i definisanih postavki gamifikacije.

NAPOMENA : Izračunavanje znački se vrši samo za agente koji imaju dozvolu za prikaz značke.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Gamification.
- Sajtovi i timovi su postavljeni pod opcijama > hijerarhiji organizacije.
- Podešavanja gamifikacije su definisana na kartici Podešavanja gamifikacije.

Lokacija stranice

WFM > Gamification > kartica Postavljanje ciljeva gamifikacije

Procedure

Dodelite pravila gamifikacije sajtovima i timovima

1. Izaberite timove za koje ćete dodeliti pravila gamifikacije.

   Ako je potrebno, koristite gornji filter da biste lakše pronašli sajt ili tim.

2. Kliknite **na Podešavanje** i izaberite koju postavku gamifikacije želite dodeliti izabranim timovima.

Srodne teme

- Konfigurišite kada dodeljujete značke u WFM-u
- Uvezite eksterne podatke o gamifikaciji u WFM
- Zahtevi za uvoz WFM gamifikacije
- Preračunajte značke za WFM
- Konfigurišite gamifikacijske tačke za QM

Uvezite eksterne podatke o gamifikaciji u WFM

Uvezite maksimalno deset mera i odgovarajuće vrednosti performansi agenta iz spoljnih sistema. Koristite ove mere da dodelite značke sa funkcijom gamifikacije.

Kreirajte novu meru uvozom podataka za ovu meru. Definišite ime i jedinstveni ID za meru u datoteci za uvoz. Kada je uvezena, mera je dostupna za odabir u podešavanjima gamifikacije.

Uvoz se vrši kao pozadinski proces. Ovaj proces može potrajati da započne ili završi obradu u zavisnosti od opterećenja servera. Ne morate da ostanete na kartici Uvoz spoljnih podataka kada je pokrenut proces uvoza. Vratite se kasnije da proverite status uvoza. Ako je bilo grešaka, preuzmite datoteku koja sadrži više informacija o greškama.

NAPOMENA Uvezeni podaci stariji od 30 dana ne mogu se koristiti za izračunavanje znački.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Gamification.

Lokacije stranica

WFM > Kartica Gamification > Uvoz spoljnih podataka

Procedure

Uvezite eksterne podatke o gamifikaciji

1. Pripremite CSV datoteku koja sadrži podatke o performansama u skladu sa zahtevima za uvoz datoteke. Pogledajte WFM zahtevi za uvoz gamifikacije za više informacija.
2. Prevucite datoteku na područje na vrhu **kartice Uvoz spoljnih podataka** ili kliknite na oblast da biste otvorili dijalog da biste pronašli i izabrali datoteku.
3. Kliknite na dugme **Otpremi i počnite** da biste započeli uvoz. Uvoz se dodaje na listu poslova na dnu kartice. Status posla je u početku **u toku**.
4. Osvežite stranicu u bilo koje vreme da biste videli trenutni status. Kada status prikazuje **Završeno** ili **Završeno (Greške)** posao je završen.
5. Ako postoje greške, kliknite na **vezu Greške** u polju statusa da biste preuzeli datoteku koja sadrži redove koji se ne mogu uvesti. U ovom fajlu postoji objašnjenje za svaki red zašto se taj red ne može uvesti.

Srodne teme

- Zahtevi za uvoz WFM gamifikacije
- Konfigurišite kada dodeljujete značke u WFM-u
- Dodelite pravila gamifikacije sajtovima i timovima u WFM-u
- Preračunajte značke za WFM
- Konfigurišite gamifikacijske tačke za QM

Zahtevi za uvoz WFM gamifikacije

Ova stranica opisuje zahteve prilikom uvoza podataka o gamifikaciji iz spoljnog sistema.

Format datoteke

Svi podaci moraju biti obezbeđeni u CSV datoteci.

Polja se mogu razdvojiti zarezom ili tačkom i zarezom. Ako se zarez koristi za razdvajanje polja, koristite samo znak "." da biste predstavili decimalne vrednosti. Ako se tačka-zarez koristi za razdvajanje polja, koristite samo znak "," da biste predstavili decimalne vrednosti.

Uvoz fajl mora da sadrži ova polja u ovom redosledu.

{Date},{PersonID},{PersonFirstName},{PersonLastName},{MeasureName},{MeasureId},{MeasureType},{Rezultat}

Polje	Opis
Datum	Datum u formatu iiiiiimmdd.
Pretraga	Niz sa maksimalno 130 znakova. Da biste povezali rezultat sa agentom, PersonID u datoteci za uvoz mora odgovarati broju zaposlenja agenta, eksternoj prijavi ili prijavi aplikacije. Primetite da je podudaranje osetljivo na velika i mala slova. **PRIMER** Ako je eksterna prijava "0019 (ACD)", samo 0019 se poklapa.
OsobaIme i prezime	Ime agenta.
OsobaPrezime	Prezime agenta.

Polje	Opis	
Ime merenja	Naziv mere. Niz sa maksimalno 50 znakova. Preuzmite	Цела
vrednost koja može jedinstveno identifikovati meru.		
Sortiraj	Opisuje vrstu rezultata performansi za ovu meru. Trenutno dva Podržani su različiti tipovi; Procenat i numerički.	
Rezultat	Decimalna vrednost koja predstavlja rezultat agenta na ovaj dan za ovu meru.	

PRIMER

20200820,1234,Kalle,Pettersson,Quality Score, 1,Percent,87

20200820,1234,Kalle,Pettersson,Sales Result, 2,Numeric,2000

20200820,1234,Kalle,Pettersson,Campaign Result, 3,Numeric,25.5

Primer uvoza gamifikacije

Srodne teme

- Uvezite eksterne podatke o gamifikaciji u WFM

Preračunajte značke za WFM

Izračunavanje značke se dešava automatski svake noći. Značke se zatim distribuiraju na osnovu učinka agenata prekjuče. Kašnjenje u izračunavanju znački je da se osigura da su podaci na kojima se zasniva izračunavanje dostupni, jer mogu postojati agenti u više vremenskih zona.

Ako je, na primer, došlo do dužeg kašnjenja, možete da izaberete da pokrenete preračunavanje znački za izabrani period.

NAPOMENA Uvezeni podaci stariji od 30 dana ne mogu se koristiti za izračunavanje znački.

Preduslovi

- Imate dozvolu za Veb > Gamification.
- Definisano je kada treba dodeliti značke na kartici Gamification settings.

- Pravila gamifikacije su dodeljena timovima i sajtovima na kartici Podesite ciljeve gamifikacije.
- Agenti moraju imati dozvolu za prikaz značke za značke koje će se izračunati.

Lokacija stranice

WFM > Gamifikacija > kartica za izračunavanje značke

Procedure

Preračunajte značke za izabrani period

1. Izaberite vremenski opseg za preračunavanje znački.
2. Kliknite na dugme **Start**.

   Preračunavanje se dodaje na listu poslova na dnu kartice. Sve značke u izabranom periodu se preračunavaju koristeći trenutne postavke. Status posla je u početku **u toku**.

3. Osvežite stranicu u bilo koje vreme da biste videli trenutni status.

   Preračunavanje se vrši kao pozadinski proces. Ovaj proces može potrajati da započne ili završi obradu u zavisnosti od opterećenja servera. Ne morate da ostanete na **kartici Izračunavanje** značke nakon što je pokrenut proces preračunavanja. Vratite se kasnije da proverite status preračunavanja.

Resetuj sve značke

Resetujte značke da biste počeli ispočetka.

> **VAŽNO** - Ovo će izbrisati sve bedževe za sve agente, bez obzira na to sa kojom postavkom gamifikacije je njihov tim povezan. Značke se ne mogu vratiti.

1. Kliknite na dugme **Poništi značke**.
2. Upozorenje je prikazano. Kliknite na dugme **Reset značke da biste potvrdili** .

Srodne teme

- Konfigurišite kada dodeljujete značke u WFM-u
- Dodelite pravila gamifikacije sajtovima i timovima u WFM-u
- Uvezite eksterne podatke o gamifikaciji u WFM

- Zahtevi za uvoz WFM gamifikacije
- Izveštaj o tabeli gamifikacije
- Konfigurišite gamifikacijske tačke za QM

Generišite primere podataka za WFM

Sistem može generisati primere podataka svih potrebnih podešavanja. Ovo je korisno za obuku ili samostalne studije, da se upoznaju sa novoinstaliranim sistemom.

Primer podataka se može preimenovati po potrebi i koristiti kao osnova za nastavak konfigurisanja sistema. Ako ne želite da ga zadržite, primeri podataka se lako mogu ukloniti. Ali, ko ne želi Pitera Forsberga u svom timu?

Primer generisanih podataka

Generišu se sledeći podaci.

- Ugovor, raspored ugovora i dva procenta sa skraćenim radnim vremenom: 100% i 50%.
- Dve aktivnosti i odsustvo.
- Kategorija smene.
- Slobodan dan.
- Veština sa radnim opterećenjem i povezanim redom.
    - Dugoročna prognoza je kreirana za tekući i sledeći mesec.
    - Red ne sadrži nikakve podatke o redu.
- Torba za smenu.
- Sajt i tim.
- Dva agenta.
    - Agenti imaju period lica koji počinje prvog dana tekućeg meseca. Oni pripadaju stvorenom timu. Dodeljen im je generisani ugovor, raspored ugovora, procenat sa skraćenim radnim vremenom, veština i smena torba.
    - Agenti imaju 4-nedeljni raspored.

Preduslovi

- Imate ulogu super administratora.

Lokacija stranice

WFM > WFM podešavanja > Prvi koraci

Procedure

Generišite primere podataka

Generišite primere podataka koji će se koristiti za samostalne studije ili obuku. Primer podataka se generiše odmah i vidljiv je u roku od nekoliko minuta.

- Kliknite na dugme **Generiši primere podataka**.

Izbrišite primere podataka

> **NAPOMENA** Ovo briše sve primere podataka koji su generisani, takođe ako je preimenovan. Uverite se da izbrišete samo primer podataka ako znate da se ne koristi. Ako želite da izbrišete samo neke od Primer podataka, izbrišite ga ručno.

1. Kliknite na dugme **Detalji** za generisane primere podataka.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.
3. Kliknite na dugme **Izbriši** da potvrdite da želite da uklonite primere podataka.

Podaci o prelasku sa klasičnog Cisco WFM-a na novi Cisco WFM

Alat za tranziciju pomaže vam da pređete agente i statistiku reda iz klasične Cisco WFM instalacije na novu Cisco WFM instalaciju. Takođe postavlja neke podrazumevane vrednosti za vas da biste brže započeli. Pogledajte WFM pregled tranzicije podataka za detalje o tome koji podaci se prenose.

Alat za tranziciju radi i za oblak i za lokalne instalacije Classic Cisco WFM-a.

Izaberite mali deo organizacije za prelazak da biste ga isprobali ili izaberite da uvezete celu organizaciju odjednom. Možete ponovo da prenesete podatke za isti period i iste timove da biste dobili najnovije informacije. Imajte na umu da su sve promene koje ste uradili na prelaznim podacima, kao što su informacije o agentu, prebrisane kada ponovo prenesete podatke za istu organizaciju i isti period. Sve podrazumevane vrednosti u novom Cisco WFM-u koje ste promenili nisu prepisane.

> **NAPOMENA** : Maksimalno vreme sesije za prelazak podataka je 1 sat. Za velike organizacije je stoga dobra ideja da pređu podatke na kraći period za početak, da vide koliko dugo traje. Priključak Prvi put često traje najduže, jer su mnoge stavke kreirane i konfigurisane.

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.

Preduslovi

- Imate ulogu super administratora.
- Alat za tranziciju je dostupan u vašoj instalaciji.
- Klasična Cisco WFM instalacija je na verziji KSNUMKS ili novijoj.
- Klasični Cisco WFM server je dostupan sa novog Cisco WFM servera.
- Imate klasičnog Cisco WFM korisnika sa sledećim dozvolama.
    - Upravljanje aplikacijama > Administriranje WFM
    - Raspored > Administriranje rasporeda
    - Raspored > planiranje rasporeda
    - Pristup svim grupama i timovima za tranziciju.
- Kreirali ste najmanje jedan ugovor, raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom u modulu Opcije u klijentu.
- Postavili ste podrazumevane vrednosti na WFM > WFM podešavanja > Podesite podrazumevane vrednosti zaposlenih

Lokacija stranice

WFM > WFM podešavanja > Prvi koraci > Prenos sa drugog sistema

Procedure

Autentifikacija za prelazak podataka

1. Na **kartici Authenticate** , unesite **osnovni URL.** Ovo je URL koji koristite kada pristupate Classic Cisco WFM.
2. Unesite klasično Cisco WFM **korisničko ime** i **lozinku** za nalog koji ćete koristiti za prelazak podataka.

NAPOMENA Lozinka nije SSO lozinka, ali lozinka postavljena u Webex VFO.

3. Unesite **ID** stanara. Potrebno je samo da unesete ID stanara ako račun ima pristup više od jednog stanara.
4. Kliknite na dugme **Autentifikovati**.
5. Nastavite tako što ćete izabrati šta da pređete.

Izaberite šta da pređete

1. Na **kartici Organizacija** izaberite timove i grupe za tranziciju. Kliknite na dugme **Prebaci sve da** obrišete izbor svih timova ako želite da izaberete samo nekoliko.

   Prikazan je broj agenata povezanih sa svakim timom.

   NAPOMENA Korisnici koji ne pripadaju nijednom timu nisu prelazni.

2. Kliknite na dugme **Sledeći**.
3. Definišite **raspon datuma istorijske statistike** za tranziciju, između 1 do 5 godina. Ovo je statistika reda za redove povezane sa veštinama koje su dodeljene agentima u delu organizacije koji ste izabrali.
4. Kliknite na dugme **Sledeći**.
5. Prikazan je pregled podataka koji se prenose. Pregledajte ga kako biste bili sigurni da je tačan. Ako nije, kliknite na dugme **Nazad** da se vratim i podesite izbor.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste započeli tranziciju. Timovi su prvi prešli. Kada se to uradi, prelazak statistike reda nastavlja se u pozadini.
7. Možete nastaviti da radite u sistemu dok je tranzicija pokrenuta, ali je dobra ideja da ovu karticu pregledača držite otvorenom dok se tranzicija ne završi. Kada se završi bez ikakvih problema, Autentifikacija prikaz se ponovo prikazuje i završeni prelaz je naveden u tabeli Transitions.
8. Ako nešto krene naopako, prikazuje se poruka **Čuvanje nije uspelo** . To može biti zato što je tranzicija trajala duže od sat vremena. Izaberite kraći vremenski opseg i pokušajte ponovo. Ako to ne pomogne, obratite se Cisco podršci za pomoć.

Slediti

Kada se vratite na Prenos iz drugog prikaza **sistema** , najnoviji prelaz je naveden u tabeli Transitions. Navedeno je vreme kada je tranzicija završena.

- Kliknite na **dugme Detalji** da biste videli šta je prebačeno. Ove informacije navode sve prebačene podatke, a ne samo podatke koji su prebačeni u najnovijoj tranziciji.

Pregledajte prelazne podatke

Cilj WFM tranzicije podataka je da vam pruži dobru polaznu tačku, ali ne postavlja kompletnu konfiguraciju. Zbog toga je važno pregledati prelazne podatke i podrazumevane vrednosti kada se tranzicija završi. Postoje i neke oblasti u kojima se ne vrši konfiguracija, i gde ćete možda morati da uradite tu konfiguraciju ručno.

Tema WFM prenosa podataka sadrži informacije o tome koji podaci se prenose, gde su postavljene podrazumevane vrednosti i druge oblasti u kojima bi mogla biti potrebna dodatna konfiguracija. Takođe vam daje informacije o tome šta je važno razmišljati o tome u vašem pregledu i gde možete pronaći više informacija o tome kako se nositi sa različitim oblastima.

Izbrišite prebačene podatke

Izbrišite sve prebačene podatke i počnite ispočetka ako želite.

1. Kliknite na dugme **Detalji** u tabeli Transitions.
2. Kliknite na dugme **Izbriši**.

NAPOMENA Ovo će izbrisati podrazumevane vrednosti i sve podatke koji su prešli sa tog domaćina.

Srodne teme

- Pregled WFM prenosa podataka

Pregled WFM prenosa podataka

Ova tema opisuje promene koje je napravio alat za tranziciju za prelazak podataka sa klasičnog Cisco WFM-a na novi Cisco WFM. Mnogo podataka se prenosi iz klasične Cisco WFM baze podataka i čuva se kao odgovarajući tip podataka u novom Cisco WFM-u. U nekim situacijama, alat za prelazak takođe dodeljuje odgovarajuće podrazumevane vrednosti za vas da biste brže započeli.

Podaci koji se prenose zasnivaju se na agentima koje ste izabrali i periodima za koje ste odabrali statistiku reda tranzicije.

Tabele ispod opisuju koji podaci se prenose, gde su postavljene podrazumevane vrednosti i sve druge važne oblasti u kojima može biti potrebna dodatna konfiguracija. Takođe vam daje dodatne informacije o tome šta treba uzeti u obzir u svom pregledu i gde možete pronaći više informacija o tome kako se nositi sa različitim oblastima.

Agenti

Podaci	Komentar
Prezime	Prelazak sa klasičnog Cisco WFM-a.
Prezime	Prelazak sa klasičnog Cisco WFM-a.
E-pošta	Prelazak sa klasičnog Cisco WFM-a.
Broj zaposlenja	Prelazak sa klasičnog Cisco WFM-a.
Uloge	Ako već postoji uloga u novom Cisco WFM-u sa istim imenom kao i uloga koju agent ima u klasičnom Cisco WFM-u, ta uloga se dodeljuje agentu. Ako ne postoji uloga sa istim imenom kao uloga agenta u klasičnom Cisco WFM-u, prazna uloga sa tim imenom se kreira i dodeljuje agentu. **Pregled:** Pregledajte sve uloge i podesite odgovarajuće dozvole za podatke i funkcije. Pogledajte Kreirajte uloge za pristup WFM-u za više informacija.
Jezik	Podesite na *Računar podrazumevano* za sve prelazne agente.
Format	Prelazak sa klasičnog Cisco WFM-a.
Vremenska zona	Prelazak sa klasičnog Cisco WFM-a.
Set za kontrolu toka posla	Agentima se dodeljuje podrazumevani skup kontrole toka posla. Sve Podešavanja u skupu kontrole toka posla su podrazumevana podešavanja. **Pregled:** Prođite kroz skup kontrole toka posla i podesite postavke tako da odgovaraju vašoj organizaciji. Razmislite da li je potrebno da kreirate i dodelite odvojene skupove kontrole toka posla za određene grupe agenata. Pogledajte Upravljanje skupovima kontrole toka posla za više informacija.
Datum odlaska	Ako je datum odlaska postavljen za agenta u klasičnom Cisco WFM-u, to je

Podaci	Komentar
	prešao na novi Cisco WFM.
Period lica	Kreira se period osobe. Datum početka za taj period osobe je podešen na datum početka kompanije u klasičnom Cisco WFM-u. Ako se za iste agente vrši više prelaza, svaki put se stvara novi period osobe sa datumom početka postavljenim na datum tranzicije. **pregled:** Potvrdite da je datum početka prvog lica perioda agenta je postavljen na datum početka zapošljavanja agenta. Ovo je važno ako se staž koristi u vašoj organizaciji. Podesite datume početka perioda osobe ako je potrebno.
Sajt / tim	Agentima se dodeljuje lokacija i tim na osnovu podešavanja u klasičnom Cisco WFM-u. **Pregled:** Prilagodite organizacionu strukturu sa sajtovima i vremenima ako je potrebno. Pogledajte Konfigurišite organizacionu strukturu za WFM za više informacija.
Veštine	Nijedna veština se ne prenosi.
Spoljna prijava	Nijedna spoljna prijavljivanja se ne prenose i dodeljuju agentima. **Pregled:** Kada je ACD integracija postavljena za novi Cisco WFM, spoljne prijave su dostupne za dodeljivanje agentima. Pogledajte Upravljanje pravilima rada WFM agenta za više informacija.
Ugovor, raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom	Ugovor, raspored ugovora i procenat sa skraćenim radnim vremenom nisu u tranziciji. Agentima se dodeljuju podrazumevane vrednosti koje su konfigurisane u WFM > WFM podešavanjima > Postavite podrazumevane vrednosti zaposlenih
Skupovi definicija multiplikatora	Nijedan skup definicija multiplikatora nije kreiran i povezan sa ugovori u tranziciji. Ako želite da zakažete prekovremeni rad za agenta, najmanje jedan skup definicija multiplikatora mora biti povezan sa ugovorom agenta.

Podaci	Komentar
	Pregled: Kreirajte setove definicija multiplikatora ako planirate da rasporedite prekovremeni rad za agente. Pogledajte Podešavanje pravila za kada se primenjuje dodatna naknada za više informacija.
smena torba	Nijedna smena torbe nisu u tranziciji.
Period rasporeda	U tranziciji nisu postavljeni periodi rasporeda. Raspored perioda su potrebni za zakazivanje i za potvrđivanje da li su ispunjena pravila ugovora. **Pregled:** Kreirajte periode rasporeda za sve agente koji imaju raspored. Pogledajte Upravljanje periodima rasporeda za više informacija.
Rotacije	Nijedna informacija o rotaciji nije prebačena. **pregled:** Da biste koristili rotacije za kontrolu rasporeda svih ili nekoliko dana za agente, kreirajte i dodelite rotacije. Pogledajte Kreiraj rotacije za više informacija .
Lični račun	Ne prenose se podaci o ličnom nalogu. **pregled:** Da biste koristili lične račune za praćenje korišćenja različitih tipova odsustva svakog agenta, kreirajte lične račune za relevantne tipove odsustva. Pogledajte Upravljanje ličnim nalozima za odsustvo za više informacija .

Redovi, veštine i prognoze

Podaci	Komentar
Veštine	Nijedna veština se ne prenosi.
Redovi i statistika reda	Svi redovi povezani sa veštinama dodeljenim izabranim agentima su u tranziciji, uključujući podatke reda za izabrani period istorijske statistike. Podaci reda se čuvaju u intervalima od 15 minuta ili 30 minuta, u zavisnosti od podešavanja okruženja.

Podaci	Komentar
	Pregled: Pokrenite izveštaj o statistici reda da biste proverili podatke.

Srodne teme

- Podaci o prelasku sa klasičnog Cisco WFM-a na novi Cisco WFM

Upravljanje ključevima za aktiviranje proizvoda za WFM

Pregledajte kada istekne trenutni ključ za aktiviranje proizvoda i koju funkcionalnost proizvoda pokriva. Ovo je navedeno u prikazu **O nama** do kojeg dođete iz menija Fajl u WFM Vindovs klijentu.

Primenite novi ključ za aktivaciju proizvoda, na primer da zamenite ključ za aktivaciju proizvoda koji ističe, da dodate više funkcionalnosti ili da povećate broj agenata.

Pregledajte koji agenti koji se smatraju aktivnim i računaju prema licenci.

Pročitajte pravno obaveštenje koje navodi korišćene softverske komponente.

Preduslovi

- Imate dozvolu Open Cisco WFM.
- Imate dozvolu Globalne funkcije > Prikaz aktivnih agenata.

Lokacija stranice

Klijent > O nama

Procedure

Primenite ključ za aktiviranje proizvoda

Pre nego što počnete, uverite se da imate novi ključ za aktiviranje proizvoda i da znate gde se nalazi.

1. Završite sve tekuće zadatke u WFM-u i sačuvajte promene.
2. U klijentu kliknite na **meni Fajl** i izaberite **O.**
3. Kliknite na dugme **Primeni ključ** za aktiviranje proizvoda.
4. Kliknite na dugme **Pregledaj.**

5. Izaberite datoteku ključa za aktiviranje proizvoda i kliknite na dugme **Otvori**.
6. Kliknite na dugme **Primeni**. Desktop klijent se automatski isključuje
7. Ponovo pokrenite sve druge pokrenute klijente.

Pogledajte listu aktivnih agenasa

Ključ za aktiviranje proizvoda pokriva određeni broj aktivnih agenasa. Agent se smatra aktivnim ako su povezani sa timom, zakazani na najmanje jednu smenu u podrazumevanom scenariju i imaju aktivno zaposlenje. Aktivno zaposlenje je kada nije postavljen datum odlaska, ili kada je postavljen za budući datum.

- Kliknite na dugme **Prikaz pored broja** aktivnih agenasa u upotrebi . Prikazuje se lista svih aktivnih agenata. Za svakog agenta prikazane su sledeće informacije.
  - Poslovna jedinica.
  - Ime i prezime.
  - Adresa e-pošte.
  - Broj zaposlenja.
  - Datum početka perioda prvog lica.
  - Datum odlaska.
- Koristite listu da biste pronašli sve agente koji se ne bi trebali računati kao aktivni.

NAPOMENA : Koristite alternativne scenarije ako želite da simulirate zakazivanje više agenata od onoga što vaš ključ za aktiviranje proizvoda pokriva. Agenti koji su zakazani samo u scenariju koji nije podrazumevani
Scenario se ne računaju kao aktivni agensi.

Pročitajte pravno obaveštenje

Prikaz pravnog obaveštenja navodi softverske komponente koje Cisco WFM koristi kao podkomponente i prikazuje odgovarajuća pravna obaveštenja potrebna za redistribuciju ovih komponenti.

1. U klijentu kliknite na **meni Fajl** i izaberite **O.**
2. Kliknite Pravno **obaveštenje**.

Srodne teme

- Kako funkcioniše WFM model licenciranja
- Kreirajte alternativne scenarije

- Okončajte zaposlenje za WFM
- Kako licence funkcionišu za QM, Analitiku i Insights—Informacije o licenciranju za ostatak Webex WFO paketa

Konfigurišite postavke WFM sistema u klijentu

Prikaz Sistemska podešavanja u WFM klijentu sadrži nekoliko opštih podešavanja.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije.

Lokacija stranice

Client > Opcije > Podešavanja sistema > Podešavanja sistema

Procedure

Konfigurišite podrazumevanu dužinu segmenta koji će se koristiti prilikom dizajniranja smena

Segmenti su vremenski delovi koji pomažu u definisanju alternativnih vremena početka, vremena završetka i dužine aktivnosti i smena prilikom kreiranja smena. Podrazumevani segment se koristi kao podrazumevani, ali se može promeniti.

> **PRIMER** Rani početak je 8:00, kasni početak je 9:00 i dužina segmenta je 0:15, generisane smene će početi u 8:00, 8:15, 8:30, 8:45 i 9:00.

1. Kliknite da biste proširili **meni Podrazumevana dužina** segmenta i izaberite dužinu segmenta koju želite da koristite kao podrazumevanu; 0:10, 0:15, 0:30 ili 1:00
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izaberite vrstu izračunavanja spremnog vremena pridržavanja koji ćete koristiti

Izaberite koju vrstu izračuna spremnog vremena pridržavanja ćete koristiti u MiReport-u u MiTime-u i za dodelu znački agenta.

1. Kliknite da biste proširili **Spreman obračun** pridržavanja za MiReport meni i izaberite koji spreman obračun pridržavanja da koristite.
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Unesite adresu e-pošte za podršku

Definisana adresa e-pošte za podršku se koristi za slanje poruka o greškama ako postoji tehnički kvar.

1. Kliknite na polje Adresa e-pošte za podršku i uklonite prethodnu adresu ako je potrebno.
2. Unesite adresu e-pošte koju ćete koristiti kao adresu e-pošte za podršku.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Konfigurišite kada da obavestite agente o promenama aktivnosti

Agenti su obavešteni kada imaju promenu aktivnosti u svom rasporedu. Definišite koliko sekundi pre promene aktivnosti treba da se pojavi obaveštenje.

1. Koristite strelice da biste povećali ili smanjili broj sekundi u polju **Vreme pre promene aktivnosti na upozorenje agenta** .
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Konfigurišite koliko dugo da prikažete obaveštenje o promeni aktivnosti

Agenti su obavešteni kada imaju promenu aktivnosti u svom rasporedu. Definišite broj sekundi za prikaz ovog obaveštenja.

1. Koristite strelice da biste povećali ili smanjili broj sekundi u polju **Trajanje** obaveštenja.
2. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

Izaberite za koje sate da dodate celodnevne odsustva

Postavka celodnevnog odsustva se koristi kada se celodnevno odsustvo dodaje danu u kojem nema prethodno zakazane smene, na primer putem odobrenog zahteva za odsustvo. Podrazumevane vrednosti su 00:00 do 23:59. To znači da kada agent zatraži celodnevno odsustvo i odsustvo je odobreno, odsustvo će početi u 00:00 i završiti u 23:59.

Ažurirajte ovu postavku ako radite sa smenama koje prelaze ponoć. Ako se celodnevno odsustvo doda jedan dan pre nego što se završi bilo kakvo zakazivanje, a kasnije se noćna smena doda dan ranije, celodnevno odsustvo će pokriti kraj te smene ako se koriste podrazumevana podešavanja. Promenom podešavanja na, na primer, 07:00 do 23:59, celodnevno odsustvo će pokriti samo smenu trenutnog dana.

1. Kliknite na polje **Vreme** početka i unesite vreme početka celodnevnog odsustva.
2. Kliknite na **polje Kraj vremena** i unesite vreme završetka celodnevnog odsustva.
3. Kliknite na dugme **primeni** da biste sačuvali.

NAPOMENA Način na koji se celodnevni izostanci čuvaju trenutno se menja, a novi način se sukcesivno implementira u sistemu. Ova celodnevna postavka odsustva ne odnosi se na novi Način čuvanja celodnevnih odsustva. Novi način skladištenja može da se nosi sa situacijama sa noćnim smenama bez ikakvog rizika od preklapanja.

Srodne teme

- Uključite obaveštenja o promeni rasporeda
- Upravljajte WFM podešavanjima na vebu
- Konfigurišite globalna podešavanja
- Konfigurišite QM globalna podešavanja

Upravljajte WFM podešavanjima na vebu

Podešavanja WFM-a sadrže postavke koje se koriste u različitim delovima sistema.

Preduslovi

Imate dozvolu za podešavanja Veb > WFM.

Lokacija stranice

WFM > WFM podešavanja

Srodne teme

- Upravljajte državnim praznicima
- Podesite podrazumevane vrednosti za uvoz zaposlenih u WFM-u
- Generišite primere podataka za WFM
- Predstavite prilagođenu poruku korisnicima aplikacije MiTime
- Upravljanje trgovinskim podešavanjima
- Upravljanje podešavanjima zahteva za odsustvo
- Konfigurišite organizacionu hijerarhiju za WFM
- Podaci o prelasku sa klasičnog Cisco WFM-a na novi Cisco WFM

- Konfigurišite globalna podešavanja
- Konfigurišite QM globalna podešavanja

Proverite da li je WFM revizijski trag pokrenut

Revizijski trag rasporeda prati promene u rasporedu. Prati koje su promene napravljene, od koga i kada. Prati samo promene za podrazumevani scenario.

Na ovoj stranici možete proveriti da li je revizijski trag rasporeda pokrenut. Ako radi, to će biti jasno navedeno i označeno zelenom bojom.

NOTA

- Revizijski trag rasporeda je uvek omogućen za nove instalacije.
- Postoji opšti revizijski trag koji prati druge vrste promena. Opšti revizijski trag je uvek omogućen.

Preduslovi

- Imate dozvolu Opcije > podešavanja traga revizije.

Lokacija stranice

Klijent > Opcije > Podešavanja sistema > revizija

Srodne teme

- Raspored izveštaja o reviziji
- Izveštaj o opštoj reviziji

Promena lozinke i podešavanja prikaza za WFM

Ako se prijavite pomoću autentifikacije aplikacije, možete da promenite svoju lozinku unutar WFM-a. Ovo se može uraditi na vebu ili unutar klijenta.

NAPOMENA Funkcionalnost promene lozinke nije dostupna za korisnike koji su prijavljeni sa autentifikacijom identiteta.

Na Internetu možete napraviti i neka podešavanja interfejsa, kao što je promena teme boja ili podešavanja jezika i formata.

Preduslovi

- Imate veb dozvolu.
- Da biste promenili lozinku za prijavljivanje aplikacije u klijentu, morate imati dozvolu Open Cisco WFM.

Lokacija stranice

Ova funkcionalnost je dostupna na više lokacija.

- WFM
- Klijent > File > Profile (samo promena lozinke za autentifikaciju aplikacije)

Procedure

Promenite lozinku za autentifikaciju aplikacije na vebu

1. Gde ćete pronaći ova podešavanja zavisi od vrste glavne navigacije koja se koristi.
    - Ako imate glavni meni sa leve strane, kliknite na svoje ime.
    - Ako imate glavni meni na vrhu, zadržite svoje ime i izaberite **Korisnička podešavanja**.
2. Izaberite Promenite **lozinku**.
3. Unesite trenutnu **lozinku**.
4. Unesite **novu lozinku**.
5. Unesite novu lozinku ponovo da biste potvrdili **novu lozinku**.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Promenite lozinku za autentifikaciju aplikacije u klijentu

1. Otvorite meni Fajl i izaberite **Moj profil**.
2. Unesite trenutnu **lozinku**.
3. Unesite **novu lozinku**.
4. Unesite novu lozinku ponovo da biste potvrdili **novu lozinku**.
5. Kliknite na dugme **OK.**

Promena u tamnu temu

1. Gde ćete pronaći ova podešavanja zavisi od vrste glavne navigacije koja se koristi.
    - Ako imate glavni meni sa leve strane, kliknite na svoje ime.
    - Ako imate glavni meni na vrhu, zadržite svoje ime i izaberite **Korisnička podešavanja**.
2. Izaberite **prekidač Tamna tema** .

Aktivirajte filter plave svetlosti

1. Gde ćete pronaći ova podešavanja zavisi od vrste glavne navigacije koja se koristi.
    - Ako imate glavni meni sa leve strane, kliknite na svoje ime.
    - Ako imate glavni meni na vrhu, zadržite svoje ime i izaberite **Korisnička podešavanja**.
2. Izaberite prekidač filtera plave svetlosti.

Promenite postavke jezika i formata

NAPOMENA : Podešavanja **opisa** agenta primenjuju se samo na način na koji su vam prikazana imena agenata u MiTime-u.

1. Gde ćete pronaći ova podešavanja zavisi od vrste glavne navigacije koja se koristi.
    - Ako imate glavni meni sa leve strane, kliknite na svoje ime.
    - Ako imate glavni meni na vrhu, zadržite svoje ime i izaberite **Korisnička podešavanja**.
2. Kliknite na dugme **Podešavanja** kulture.
3. Kliknite na **meni Jezik** i izaberite željeni jezik.
4. Kliknite da biste otvorili **meni Format datuma** i izaberite željeni format datuma.

Sakrij ili pokaži glavni meni

Ako imate glavni meni sa leve strane, možete ga sakriti da biste uštedjeli prostor na ekranu. Ovo je korisno kada radite na malim ekranima.

- Kliknite na dugme **Sakrij** meni da biste prikazali samo ikone i bez oznaka za opcije menija.
- Kliknite ponovo na isto dugme, dvostruke strelice u donjem levom uglu, da biste prikazali meni sa oznakama.

Odjavi se

Gde da se odjavite zavisi od vrste glavne navigacije koja se koristi.

- Ako imate glavni meni sa leve strane, kliknite na svoje ime i zatim kliknite na **dugme Odjavi.**
- Ako imate glavni meni na vrhu, pređite mišem na svoje ime i izaberite **Odjavite se**.

Srodne teme

- Konfigurišite kako da prikažete imena agenata u WFM-u

O WFM zadržavanju podataka

WFM automatski čisti podatke kada ostari kako bi se uskladio sa propisima i osigurao performanse aplikacije. Podrazumevani podaci o vremenu čuvanja su navedeni ispod. Kupci sa specifičnim zahtevima mogu se složiti sa Ciscom da promene podrazumevanu politiku zadržavanja podataka.

Izveštavanje podataka

Tip	Opis	Izbrisano posle
Statistika agenta	Istorijski podaci o agentima na nivou intervala iz ACD-a, kao što su vreme spremanja i trajanje prijavljivanja.	2 godine
Statistika redoslijeda agenata	Istorijski podaci o agentu na nivou intervala po redu iz ACD-a, kao što su broj upravljanih kontakata i vreme rukovanja.	1 godine
Predviđanja	Istorijski podaci predviđanja. obim kontakata, vreme rukovanja, itd.	3 godine
Statistika reda	Istorijski podaci o redu na nivou intervala iz ACD-a, koji se koriste kao osnova za predviđanje.	10 godine
Zahtev	Broj zahteva svakog agenta.	2 godine
Zakaži	Raspored vremena za aktivnosti i odsustva.	3 godine
Zakaži	Broj planiranih kategorija smena i izostanaka.	3 godine
Zakaži	Istorijske informacije o pridržavanju.	2 godine
Zakaži	Predviđeni nivoi osoblja i planirano osoblje.	3 godine
Prioriteti	Ispunjenje preferencija.	2 godine
Agenti	Pseudonimizacija imena agenata. Koliko dugo zadržati stvarno ime agenta za bivše zaposlene.	3 meseca

Podaci o aplikaciji

Tip	Opis	Izbrisano posle
Predviđanja	Svi podaci o predviđanju u aplikaciji.	3 godine
Poruka	Istorija poruka poslatih iz People-modula agentima.	1 godine
Platnom spisku	Istorija izvezenih podataka o platnom spisku.	3 meseca
Zakaži	Kompletan raspored.	3 godine
Bezbednosna revizija	Revizija trag pokušaja prijavljivanja.	30 dana
Zahteva	Istorija zahteva, uključujući detalje i odobrenja / odbijanja.	12 meseci
Agenti	Koliko dugo treba čuvati bilo kakve informacije o bivšim zaposlenima. Kada se izbriše, više nije moguće pratiti nivo osoblja.	3 godine
Agenti	Pseudonimizacija imena agenata. Koliko dugo zadržati stvarna imena agenata bivših zaposlenih.	3 meseca

Omogućite korisnicima pristup Insights

Sa pristupom Insights-u, ljudi mogu da vide kontrolne table koje su im dodeljene, kreiraju sopstvene analize i kontrolne table i dele ove analize i kontrolne table sa drugima. Možete da menjate nivo pristupa ljudi po ulozi.

Preduslovi

- Imate sledeće dozvole:
    - Administrirajte uloge
    - Administrirati Org. Struktura
    - Dodelite korisničke uloge
- Znate koliko licenci za uvid ima vaša organizacija i odlučili ste da li ćete ili ne prekoračiti taj broj. Svako ko treba da kreira ili pregleda sadržaj Insights mora imati licencu za uvid. Svaki Webex VFO stanar uključuje neke licence Insights Reader i Insights Author bez dodatnih troškova, u zavisnosti od broja korisničkih licenci koje ste kupili. Važno je pravilno dodeliti licence za uvid kako biste izbegli naplatu za prekoračenje vašeg broja

Besplatne licence. Ako niste sigurni koliko je autorskih ili čitačkih licenci uključeno u vaš Cisco ugovor, obratite se svom predstavniku Cisco-a.

Lokacija stranice

Razni. Pogledajte procedure ispod za lokacije stranica.

Korak KSNUMKS: Kreirajte nove uloge za Insights

Kreiranje uloga za Insights čini upravljanje korisnicima Insights mnogo lakšim.

Kreirajte ulogu autora uvida

1. Idite na **Application Management** > **Global** > **User Configuration** > **Roles**.
2. Kliknite na dugme **Kreiraj novu ulogu**.
3. Unesite **Insights Author** u **polje Ime** uloge.
4. Kliknite na dugme **OK.**

Kreirajte ulogu čitača uvida

1. Kliknite na dugme **Kreiraj novu ulogu**.
2. Unesite **Insights Reader** u **polje Ime** uloge.
3. Kliknite na dugme **OK.**

Korak KSNUMKS: Dodelite licence za uvid ulogama uvida

Jedna uloga treba samo jednu Insights licencu, ali svaka licenca mora biti dodeljena najmanje jednoj ulozi. Donja tabela definiše šta svaka licenca radi.

Dozvolu	Šta omogućava korisnicima da rade
Uvid Autor	Kreirajte i delite analize uvida i kontrolne table
Uvid čitač	Pogledaj kontrolne table uvida koje su kreirane i dele sa njima Neko sa licencom Insights Author

1. U **tabeli** Licence na stranici Uloge izaberite polje za **potvrdu autora uvida** ispod **Uvid Uloga autora** .
2. Izaberite polje za potvrdu **Insights Reader** ispod uloge **Insights Reader** .

Korak KSNUMKS: Dodelite dozvole za uvid ulogama uvida

Dodelite dozvole ulozi autora uvida

1. U tabeli **Dozvole** na stranici Uloge, pomerite se nadole do **odeljka Uvid** i izaberite sledeća polja za potvrdu ispod uloge **autora** uvida:
   - **Pogledaj sadržaj**
   - **Kreirajte sadržaj**
   - **Podeli sadržaj**

   NAPOMENA : Dozvola za administraciju uvida se trenutno ne koristi.
2. Izaberite dozvole za **prikaz podataka** za Cisco proizvode koje vaša organizacija ima.

   PRIMER - Vaša organizacija ima Cisco QM i analitiku, ali ne i WFM. Izaberete **Pogledaj analitičke podatke** i **Pogledaj QM podatke** , ali ostavite ostala polja za potvrdu jasna.

Dodelite dozvole ulozi čitača uvida

1. U tabeli **Dozvole** izaberite polje za potvrdu Pogledaj **sadržaj** ispod uloge **čitača** uvida.
2. Izaberite dozvole za **prikaz podataka** za Cisco proizvode koje vaša organizacija ima.

   PRIMER - Vaša organizacija ima Cisco QM i analitiku, ali ne i WFM. Izaberete **Pogledaj analitičke podatke** i **Pogledaj QM podatke** , ali ostavite ostala polja za potvrdu jasna.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Za više informacija o tome šta svaka od ovih dozvola radi, idite na Upravljanje ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Insights.

Korak KSNUMKS: Dodelite korisnike ulogama uvida

Dodelite ulogu autora uvida korisnicima

Većina organizacija dodeljuje ovu ulogu malom broju korisnika.

1. Idite na **Application Management** > **Global** > **User Configuration** > **Users**.
2. Izaberite **Upravljanje više korisnika**.
3. Izaberite **Dodeli uloge** iz Akcija padajuće liste.
4. Izaberite **Uvid autor** iz **Dodeli uloge** padajuće liste.

5. Premestite ljude koji bi trebalo da budu autori u Uvid od **dostupnog** do **dodeljenog**.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kada se ovi ljudi sledeći put prijave na Webex VFO, **Insights** se pojavljuje u njihovom gornjem meniju.

Dodelite ulogu čitača uvida korisnicima

Većina organizacija ima više čitalaca nego autora.

1. Izaberite **Insights Reader** iz **Dodeli uloge** padajuće liste.
2. Premestite ljude koji bi trebalo da budu čitaoci u Uvid od **dostupnog** do **dodeljenog**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**. Kada se ovi ljudi sledeći put prijave na Webex VFO, **Insights** se pojavljuje u njihovom gornjem meniju.

Srodne teme

- Kako licence rade za QM, analitiku i uvid
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Insights
- Kreirajte i uređujte korisnike za QM, analitiku i uvid
- Isključite Data Ekplorer

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

- Korisnici i uloge su kreirani i sinhronizovani (Cisco upravlja procesom sinhronizacije).
- Za QM ili Analitiku, imate dozvolu Administrirati uloge.
- U WFM-u imate dozvolu za Veb > dozvole.

Lokacija stranice

Razni. Pogledajte procedure ispod za lokacije stranica.

Procedure

Koraci potrebni da bi se ljudima omogućio pristup Data Ekplorer-u variraju u zavisnosti od Cisco pretplata koje vaša organizacija ima.

2332

Ako vaša organizacija ima ... Ekplorer-u	Idite na ovu stranicu da biste ljudima omogućili pristup Data
QM	Upravljanje aplikacijama > uloge > konfiguracije korisnika
WFM	WFM > Dozvole
Analitika	Upravljanje aplikacijama > uloge > konfiguracije korisnika

VAŽNO - Ako vaša organizacija kombinuje WFM sa QM-om ili Analitikom, morate da odete na obe stranice da biste odobrili potpuni pristup Data Ekploreru.

WFM: Dodelite dozvole Data Ekplorera korisničkim ulogama

Ako vaša organizacija koristi WFM, sledite ove korake.

1. Idi na WFM > Dozvole.
2. Izaberite ulogu koju želite da izmenite.
3. Uverite se da je izabrana **kartica Funkcije** .
4. Dodajte ove dozvole ulozi po želji:

Dozvolu	Opis
Mapa sajta	Daje ljudima pristup početnoj stranici, koja je podatak Kontrolna tabla Ekplorera.
Data Ekplorer	Omogućava ljudima da vide sadržaj u Data Ekplorer-u. Sa ovim Dozvola, ljudi mogu da vide unapred izgrađene izveštaje i kontrolne table i pregledaju izveštaje i kontrolne table koje su kreirali drugi ljudi ako se te stavke dele.
Data Ekplorer > Kreiranje sadržaja	Omogućava ljudima da kreiraju sopstvene izveštaje i kontrolne table u Data Ekplorer-u.
Data Ekplorer > objavljivanje sadržaja	Omogućava ljudima da dele izveštaje i kontrolne table koje kreiraju sa drugima. Da biste koristili ovu dozvolu, ljudi takođe moraju imati dozvolu za kreiranje sadržaja.

QM ili Analitika: Dodelite dozvole Data Ekplorer korisničkim ulogama

Ako vaša organizacija koristi QM ili Analitiku, sledite ove korake.

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.

Za uloge kreirane u QM-u ili analitici

PREDUSLOV

- Uloga je kreirana na stranici Upravljanje aplikacijama > ulogama.
- Uloga nema dozvole za Data Ekplorer, Kreiranje sadržaja ili Objavljivanje sadržaja.
- 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 Voña 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.

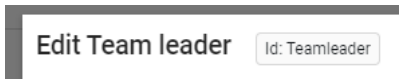
Za uloge kreirane u WFM-u

Korak KSNUMKS: Pronađite ID uloge

PREDUSLOV

- Uloga je kreirana na stranici WFM > Dozvole.
- Uloga nema dozvole Data Ekplorer ili Kreiranje sadržaja. Pogledajte Kako WFM funkcije dozvole rade.
- Vi ste vlasnik kontrolne table. Da biste napravili kontrolnu tablu koju ne posedujete u podrazumevanu početnu stranicu, kopirajte kontrolnu tablu.

- Na stranici Dozvole kliknite na dugme **Uredi** (ikona olovke) pored uloge. Otvori **se prozor Edit [ime uloge].** ID uloge je na vrhu prozora pored imena uloge.



Korak KSNUMKS: Označite kontrolnu tablu sa ID uloge

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 **wfm_role_** a zatim ID uloge.

PRIMER wfm_role_Teamleader

Da biste dodali više ID-ova uloga u isto vreme, unesite ih jedan za drugim odvojen razmakom.

PRIMER wfm_role_Teamleader wfm_role_Agent

3. Kliknite na dugme **Dodaj oznaku**.
4. Kliknite na dugme **OK. Prozor Oznaka** se zatvara.

Srodne teme

- Kreirajte uloge za pristup WFM-u – saznajte više o dodeljivanju dozvola ulogama.
- Kako funkcionišu dozvole za funkciju WFM-a—Spisak svih dozvola u WFM-u i šta oni rade.
- Upravljajte ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide—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.
- Da biste isključili Data Ekplorer za WFM korisnike, imate dozvolu Veb > Permissions.

Lokacija stranice

Razni. Pogledajte procedure ispod za lokacije stranica.

Procedure

Ako vaša organizacija ima i WFM i QM, dovršite obe procedure u nastavku da biste isključili Data Ekplorer.

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.

Isključite Data Ekplorer za WFM korisnike

1. Idi na **WFM** > **Dozvole**.
2. U listi **Uloge** izaberite ulogu.
3. Obrišite sledeće dozvole:
   - Data Ekplorer i dozvole ispod njega: Kreiranje sadržaja i objavljivanje sadržaja
   - Mapa sajta
4. Ponovite korake 2 i 3 za sve uloge. Webex VFO automatski čuva vaše promene. Kada se korisnici sledeći put prijave, oni će sleteti na prvu stranicu u gornjem meniju (s leva na desno) da imaju dozvolu za pristup. 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 za QM, Analitiku i Insights

- Kreirajte uloge za pristup WFM-u

Konfigurišite agente i zadatke za upravljanje podacima

VAŽNO Cisco Data Management je proglašen krajem prodaje od 1. novembra 2023. godine i više nije dostupan za kupovinu.

Stranica Data Task Management vam omogućava da konfigurišete i održavate agente za upravljanje podacima i zadatke koji koriste te agente. Takođe možete da vidite istoriju zadataka.

- Kartica **Agenti** navodi instalirane agente i njihov status, zajedno sa drugim detaljima kao što su verzija i vlasnik. Kada izaberete navedenog agenta, njegovi povezani zadaci su navedeni na donjem panelu. Odavde možete dodavati, uređivati i brisati agente.
- Kartica **Zadaci** navodi sve zadatke. Svaki navedeni zadatak pokazuje svoj status, kao i detalje o svom rasporedu i kada je poslednji put pokrenut. Možete da vidite sve zadatke ili filtrirate listu po agentu. Odavde možete dodavati, uređivati i brisati zadatke.
- Kartica **Istorija** je dnevnik aktivnosti zadatka agenta.

Preduslovi

- Dozvola za administraciju zadataka podataka

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > upravljanje zadacima podataka

Upravljanje agentima

Agenti kojima se upravlja na kartici Agenti nisu ljudi. Ovi agenti su kontrolori koji upravljaju podacima. koristite u izveštajima. Agenti rade samo sa konektorima, dobijaju podatke iz izvornih sistema i učitavaju ih u biblioteku podataka.

- **Agenti** u oblaku guraju podatke iz oblaka u oblak (na primer, iz Salesforce.com ili FTP/SFTP u Webex VFO bazu podataka).
- **Zemaljski agenti** povlače podatke iz on-premise u oblak (na primer, iz MSSKL, MiSKL, ODBC / JDBC ili prenos datoteka u Webex VFO bazu podataka). Zemaljski agenti su konfigurisani iz oblaka, a zatim se raspoređuju na lokalni server.

BI **Cloud Agent** je podrazumevani agent u Webex VFO i može se koristiti za sve zadatke. Kao podrazumevani agent, ne može se uređivati ili brisati.

> **VAŽNO** - Da bi BI Cloud Agent bio dostupan za upotrebu, mora biti omogućen. Da biste to uradili, **atribut indicee.agent.administration.enabled** mora biti konfigurisan za korisnika ili korisnike koji će kreirati zadatke.

Procedure

Omogućite BI Cloud Agent

1. Na **stranici Izveštavanje** o upravljanju korisničkim atributima (Upravljanje aplikacijama > Upravljanje podacima > Izveštavanje o upravljanju korisničkim atributima), izaberite korisnika koji će kreirati i upravljati zadacima.
2. U odeljku **Dodatni atributi** dodajte **atribut indicee.agent.administration.enabled** i podesite njegovu vrednost na **true**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Ponovite ove korake za svakog korisnika koji će kreirati i upravljati zadacima.

Za više informacija o upravljanju korisnicima i korisničkim atributima, pogledajte Upravljanje korisnicima upravljanja podacima

Dodajte novog agenta

1. U donjem levom uglu **kartice Agenti** kliknite na dugme **Dodaj novog agenta** . Pojavljuje se prozor novog agenta.
2. U polju Ime dajte novom agentu opisno ime.
3. (Opciono) U **polje Opis** unesite opis agenta.
4. U **Registrovana IP** polje, unesite **0.0.0.0**.

   > **NAPOMENA** Registrovano IP polje se trenutno ne koristi u oblaku. Koristite generičku IP adresu 0.0.0.0 kao rezervno mesto.

5. U odjeljku **Administratori**, kliknite na dugme **Dodaj** i premestite željeni jedan ili više administratorskih naloga koje želite povezati sa agentom iz **okna Dostupno** u izabrano okno, a zatim kliknite na dugme **Gotovo**.
6. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite postojećeg agenta

1. U donjem levom **uglu kartice Agenti** kliknite na **dugme Uredi agenta** . Pojavljuje se prozor Edit Agent.
2. Ažurirajte polja po potrebi.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite agenta

1. Na kartici Agenti izaberite agenta koji želite da izbrišete.
2. U donjem levom uglu stranice kliknite na dugme **Ukloni izabranog agenta** .

Upravljanje zadacima

Zadatak je proces koji upravlja agentima. Primarna funkcija zadatka je prikupljanje podataka iz izvora i učitavanje u biblioteku podataka. Ove vrste agenata se nazivaju "konektori podataka". Međutim, zadaci mogu obavljati i druge funkcije, kao što su:

- Proširenje podataka čitanjem novih podataka i izračunavanjem nekih dodatnih svojstava
- Skraćivanje podataka sumiranjem detalja i snimanjem jednostavnog agregata
- Sinhronizacija stanja sistema sa nekim spoljnim sistemom

Skupovi podataka se kreiraju i dodaju korišćenjem zadataka. Zadaci mogu biti jednokratni događaji ili po ponavljajućem rasporedu. Konfigurišete zadatak da kontrolišete kako i kada se podaci uvoze.

Procedure

Kreirajte zadatak

NAPOMENA Morate biti administrator dodeljen aktivnom agentu da biste kreirali novi zadatak.

1. U donjem levom **uglu kartice Zadaci** kliknite na dugme **Kreiraj novi zadatak** . Pojavljuje se prozor Novi zadatak
2. U polju **Ime** zadatka, dajte novom zadatku opisno ime.
3. u **levom oknu Izaberite zadatak** podataka izaberite željenu kategoriju agenta. Jedan ili više agenata se pojavljuju u desnom oknu.
4. Izaberite željenog agenta iz desnog okna. Donji panel zatim prikazuje listu informacija koje su vam potrebne za konfigurisanje agenta.
5. Kliknite na dugme **Sledeći** i popunite polja za konfiguraciju.

> **NAPOMENA** : Mnogi konektori agenta omogućavaju vam da konfigurišete opciono polje okidača. Za više informacija o korišćenju polja okidača sa planiranim ponavljajućim zadacima, pogledajte Upotreba polja okidača sa planiranim zadacima.

6. Kliknite na dugme **Završi.**

Izmenite zadatak

1. Na kartici Zadaci **, pređite** mišem preko zadatka koji želite da uredite. Četiri dugmeta se pojavljuju pored imena zadatka .
2. Kliknite na dugme **Izmeni zadatak** .
3. Uredite zadatak po potrebi, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pogledaj postojeće zadatke

Kartica **Zadaci** prikazuje sve postojeće konfigurisane zadatke. Možeš:

- Filtrirajte listu po agentu tako što ćete izabrati željenog agenta iz padajućeg polja na vrhu liste.
- Potražite određeni zadatak koristeći polje za pretragu.

Pregledajte istoriju zadataka

Kartica **Istorija** prikazuje dnevnik istorije zadataka. Možeš:

- Filtrirajte listu po agentu tako što ćete izabrati željenog agenta iz padajućeg polja na vrhu liste.
- Sortirajte dnevnik na bilo kojoj koloni u uzlaznom ili silaznom redosledu klikom na zaglavlje kolone.
- Potražite određeni zadatak koristeći polje za pretragu.
- Kliknite na dugme male **informacije** u **koloni Status** da biste videli više detalja o izvršenju zadatka. Prikazana poruka se može koristiti za rešavanje problema sa zadatkom koji nije uspeo da se uspešno završi.

Pokrenite zadatak sada

Možete ručno pokrenuti planirani zadatak u bilo kom trenutku.

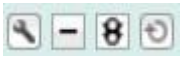
1. Na **kartici Zadaci** , pređite mišem preko polja **Planirano vreme** početka. Dugme Pokreni sada se pojavljuje levo od kolone.
2. Kliknite na dugme **Pokreni sada** da biste odmah pokrenuli zadatak.

Aktivirajte ili deaktivirajte zadatak

1. Na kartici Zadaci **, pređite** mišem preko zadatka. Četiri dugmeta se pojavljuju pored imena zadatka.
2. Kliknite na dugme **Podesi aktivno / neaktivno** . Ako je zadatak trenutno aktivan, ovo ga deaktivira. Ako je zadatak trenutno neaktivan, ovo ga aktivira.

Izbrišite zadatak

1. Na **kartici Zadaci** možete uraditi bilo koju od dve stvari:
2. - Kliknite desnim tasterom miša na zadatak koji želite da izbrišete, a zatim kliknite na **dugme Izbriši.**

- Lebdi iznad zadatka. Četiri dugmeta se pojavljuju pored imena  zadatka. Kliknite na dugme **Ukloni zadatak** .

> **NAJBOLJA PRAKSA** - Deaktivirajte zadatak umesto da ga uklonite. Na taj način je i dalje dostupan ako bude potrebno u budućnosti.

Koristite polja okidača sa planiranim zadacima

> **VAŽNO** Cisco Data Management je proglašen krajem prodaje od 1. novembra 2023. godine i više nije dostupan za kupovinu.

Mnogi konektori agenta omogućavaju vam da konfigurišete opciono polje okidača. Polje okidača može biti bilo koje polje koje identifikuje novi ili modifikovani izvorni zapis za zadatak koji se pokreće po redovnom rasporedu.

Jedno od najčešćih polja okidača je vremenska oznaka koja identifikuje kada je zapis poslednji put ažuriran. Još jedno uobičajeno polje okidača je ID broj zapisa koji se povećava svaki put kada se doda novi zapis.

Prvi put kada se pokrene konektor agenta, svi zapisi se preuzimaju. Poslednja vrednost preuzeta iz izvornih podataka se čuva kao vrednost okidača. Sledeći put kada se konektor agenta pokrene, on preuzima samo zapise čija je vrednost okidača veća od te sačuvane vrednosti.

> **PRIMER** - Zapisi u izvoru podataka uključuju polje vremenske oznake pod nazivom LastUpdated. Poslednja vrednost u tom polju je 08:00 15. maj 2021. Ovaj datum se čuva kao vrednost okidača. Sledeći put kada je
> Agent konektor je zakazan za pokretanje, on preuzima samo zapise sa LastUpdated vrednošću 08:01 Maj 15, 2021 ili kasnije. Sačuvana vrednost okidača se zatim ažurira kako bi odražavala najnoviju vrednost LastUpdated koja će služiti kao vrednost okidača za sledeće zakazano trčanje.

2342

Resetovanje polja okidača

U nekom trenutku možda ćete želeti da resetujete polje okidača. Resetovanje polja okidača znači da ste vratili vrednost okidača na nulu i počeli ponovo. Kada se polje okidača resetuje, konektor agenta ponovo preuzima sve zapise iz izvora podataka umesto samo novih i modifikovanih.

Neki od razloga zašto je resetovanje poželjno je ako neke promene u izvornim podacima nisu ažurirale polje okidača, ili ako je potrebno da osvežite svoju bazu podataka da biste ispravili oštećene podatke.

Nakon što se polje okidača resetuje i svi zapisi se preuzmu, vraća se na čuvanje poslednje vrednosti okidača i preuzimanje samo novih i modifikovanih zapisa sledeći put kada se pokrene.

Procedura

Resetujte polje okidača na planiranom ponavljajućem zadatku

1. Na stranici Data **Task** Management (Application Management > Data Management > Data Task Management), izaberite **karticu Zadaci** .
2. Pređite mišem preko zadatka čije polje okidača želite da resetujete. Četiri dugmeta se pojavljuju pored imena zadatka .
3. Kliknite na dugme **Poništi polje** okidača.

Upravljanje korisnicima upravljanja podacima

> **VAŽNO** Cisco Data Management je proglašen krajem prodaje od 1. novembra 2023. godine i više nije dostupan za kupovinu.

Korisnici upravljanja podacima su Webex VFO korisnici koji su licencirani i dodeljene uloge za upravljanje podacima. Stranica Upravljanje atributima izveštavanja korisnika vam omogućava da vidite korisničke informacije samo za čitanje i da konfigurišete i upravljate dodatnim atributima jedinstvenim za upravljanje podacima za te korisnike.

Na stranici Upravljanje atributima izveštavanja, korisnici su grupisani pod nalogom klijenta na levom panelu, a detalji za pojedinačne korisnike su prikazani na desnom panelu.

Preduslovi

- Dozvola za administraciju sistema za upravljanje podacima

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > izveštavanje o upravljanju korisničkim atributima

O dodatnim atributima

Dodatni atributi su u suštini polja koja možete dodati na nalog, kao da dodajete polja na panel Detalji, a zatim unosite vrednosti u ta polja. Možete da izaberete atribut sa liste dostupnih atributa, ili možete kreirati sopstveni prilagođeni atribut. Jedan od najčešćih razloga za prilagođeni atribut je da ima vrednost koja se može dinamički koristiti u izveštaju ili kontrolnoj tabli, kao što je ime odeljenja ili ime teritorije.

Lista dostupnih atributa uključuje atribute u ovim kategorijama:

- Detalji računa
- Sadržaj proizvoda
- Izgled i osećaj
- Potvrđena konfiguracija
- Metrika računa
- Konfiguracija kalendara

Mnogi dodatni atributi su nasledni. Ostali atributi, kao što je korisničko ime, nisu. Svaki od ovih atributa je jedinstven za određeni račun. Atributi postavljeni na nivou stanara mogu se konfigurisati tako da ih nasleđuju svi korisnici pod tim stanarom.

Procedure

Dodajte dodatni atribut na nalog

1. Otvorite stranicu Upravljanje atributima korisnika izveštavanja.
2. Na levom panelu izaberite nalog na koji želite da dodate atribute.
3. U **Ektra Atributi** sekcija desnog panela, dodajte novi atribut.
    - Ako želite da koristite predefinisani atribut, kliknite u donjem levom uglu tabele da otvorite Izaberi **atribut** dijalog. Izaberite atribut koji želite da dodate i kliknite na dugme **Gotovo**. Atribut se dodaje u tabelu.

- Ako želite da dodate sopstveni prilagođeni atribut, kliknite na dugme u donjem levom uglu tabele da biste dodali novi red u tabelu.

4. Popunite informacije za novi atribut.
   - Za unapred definisani atribut, unesite vrednost u **Vrednost** kolona.
   - Za sopstveni prilagođeni atribut, unesite ime u **Ime** kolona i vrednost u **Vrednost** Kolone.
5. Ako želite da novi atribut bude nasledan od strane dečjih naloga, izaberite **Nasledno** polje za potvrdu u redu atributa.

   NAPOMENA Možete podesiti atribute koji se mogu naslediti samo na nalogu klijenta, i samo ako imate administratorske dozvole.
6. Kada se dodaju svi novi atributi, kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izmenite postojeći dodatni atribut

1. U tabeli **Ektra Atributi** , kliknite na vrednost atributa koju želite da izmenite i izvršite izmene.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izbrišite postojeći dodatni atribut

1. U tabeli **Ektra Atributi** , izaberite atribut koji želite da izbrišete.
2. Kliknite u donjem levom uglu tabele. Atribut je uklonjen iz tabele.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Atribut	Kategorija	Opis
Appli.infospace.dry.run	Potvrđena konfiguracija	Primeni infospace suvo trčanje
calabrio.application_attributes.feature_flag	Potvrđena konfiguracija	Zastava karakteristika za korišćenje polja aplikacije na atributima.
calabrio.bi.cdm_trial.asset_filter	Potvrđena konfiguracija	Cisco Data Management Trial Asset Filter Oznake
calabrio.bi.cdm_trial.question_restriction	Potvrđen	Cisco Data Management Trial Pitanje

Atribut	Kategorija	Opis
	Konfiguracija	Ograničenje Oznake
calabrio.bi.cdm_trial.question_ restriction.override	Potvrđen Konfiguracija	Cisco Data Management Trial Pitanje Ograničenje premostiti
calabrio.bi.cdm_trial.user.end_date	Potvrđen Konfiguracija	Datum završetka suđenja za upravljanje podacima Cisco
calabrio.bi.contribution_download_limit	Potvrđen Konfiguracija	Ograničite kako doprinosi mogu biti preuzeti odjednom
calabrio.bi.data_owner_id	Potvrđen Konfiguracija	ID broj računa podataka o stanaru vlasnik (LBA) nalog, ako ih ima
calabrio.bi.quick_delete_enabled	Potvrđen Konfiguracija	Da li ili ne dozvoliti "brze" brisanja doprinosi iz motora preko korisničkog interfejsa. "Brzi" brisanja su direktniji, ali manje temeljno od redovnih brisanja i može Ostavite artefakte podataka iza sebe.
calabrio.client.beta.ekport.enabled	Potvrđen Konfiguracija	Omogućite "beta" funkcije izvoza izveštaja kada koristeći React renderer
calabrio.client.dev_mode.omogućeno	Potvrđen Konfiguracija	Omogućite fioku Data Ekplorer Dev Tool za premošćivanje atributa samo na strani klijenta u 1.1 Renderer (CTL)
calabrio.client.logger.enabled	Potvrđen Konfiguracija	Da li klijent logger treba da bude omogućen?
calabrio.client.wordcloud_truncation_ Dužina	Potvrđen Konfiguracija	Navedite reč oblak maksimum dužina karaktera po reči.
calabrio.dashboard.formula_editor	Potvrđen Konfiguracija	Omogućite urednik formule za uređivanje Parametri formule kontrolne table.
calabrio.dashboardwindow_size	Potvrđen Konfiguracija	Veličina prozora za kontrolnu tablu BrovseValues Zahteva.

2346

Atribut	Kategorija	Opis
calabrio.data.delete_contributions_batch_ Veličinu	Potvrđen Konfiguracija	Broj doprinosa za brisanje u serija.
calabrio.data.load_contributions_batch_size	Potvrđena konfiguracija	Upload Data Contributions Batch Size (u broju bajtova)
calabrio.database_bloat.request.ttl	Potvrđena konfiguracija	Maksimalno vreme (u sekundama) koje zahtevi za nadimanje baze podataka čekaju pre nego što budu odbačeni.
calabrio.delete.contributions.request.ttl	Potvrđena konfiguracija	Vreme isteka (u sekundama) za brisanje svih doprinosa.
calabrio.sprite.collections_merge_ prvenstvo	Potvrđena konfiguracija	Prednost zajedničkih kolekcija
calabrio.sprite.detailed_logging_until	Potvrđena konfiguracija	Proizvodite opširne i DEBUG nivoe motora dnevnike do ovog vremena (UTC).
export.csv.trailing.space	Potvrđena konfiguracija	Mogućnost da dodate prateći prostor za CSV izvoz izlaz.
export.fetch_size	Potvrđena konfiguracija	Maksimalna veličina izvoza prozora za dohvaćanje (oba reda ili kolone).
indicee.account_quota	Pretraživanje	Broj podračuna koje račun može da poseduje
indicee.administered_accounts	Pretraživanje	(Samo za čitanje) Računi ili organizacije kojima upravlja ovaj nalog
indicee.administrative_contact.detalj	Detalji o nalogu	Tekst koji sadrži dodatne detalje o administrativnom kontaktu
indicee.administrative_contact.ime	Detalji o nalogu	Tekst, obično adresa e-pošte koja bi trebalo da se pojavi kao administrativni kontakt za račun
indicee.app_gornja_granica	Potvrđen	Maksimalan broj korisnika koji mogu biti

Atribut	Kategorija	Opis
	Konfiguracija	Registrovan za određene ključeve aplikacija
indicee.app_user_limit	Potvrđena konfiguracija	Maksimalan broj korisnika koji mogu biti registrovani za upotrebu od strane aplikacija uopšte
indicee.application_quota	Pretraživanje	(Samo za čitanje) Broj tastera iBIOS aplikacija koje korisnik može da registruje
indicee.asset_filter	Pretraživanje	(Samo za čitanje) Filtriraj vidljiva sredstva po oznaci, npr. -Finansije + Marketing
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Detalja	Identifikator slike avatara naloga
indeks.c1.dashboard.default	Sadržaj proizvo da	Podrazumevana Webex VFO kontrolna tabla za korisnika
indicee.calendar.initial_picker_category	Izgled i osećaj	Kategorija na koju bi trebalo da se podrazumeva kalendar.
indicee.content.creation.dashboard.enabled	Potvrđena konfiguracija	Da li je omogućeno kreiranje kontrolne table.
indeks.sadržaj.kreacija.kontrolna tabla.tags	Potvrđena konfiguracija	Oznake za automatsko dodavanje novostvorenih kontrolnih tabli
indeks.sadržaj.kreacija.omogućeno	Potvrđena konfiguracija	Da li je kreiranje sadržaja (izveštaja i kontrolne table) omogućeno.
indeks.sadržaj.kreacija.izveštaj.omogućeno	Potvrđena konfiguracija	Da li je kreiranje izveštaja omogućeno.
indeks.sadržaj.kreacija.izveštaj.tags	Potvrđena konfiguracija	Oznake za automatsko dodavanje u novokreirane izveštaje.
indeks.sadržaj.kreacija.tagovi	Potvrđena konfiguracija	Oznake za automatsko dodavanje u novokreirane izveštaje i kontrolne table.
indicee.context_menu_enabled	Pretraživanje	Da li su omogućeni popup meniji sadržaja
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Nalog	Da li korisnik može da podesi skup podataka ili ne

2348

Atribut	Kategorija	Opis
	Detalji	u režim pojedinačnog doprinosa
indicee.creation_time	Detalja	(Samo za čitanje) Vreme u kojem je račun je nastao
Indeks.valuta	Potvrđen Konfiguracija	Valuta koja se koristi za korisnika
indicee.custom_appkey	Pretraživanje	Prisiliti ključ aplikacije koji će se primeniti Ovaj korisnik
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pretraživanje	Lista linkova sadržaja za prijavu na kontrolne table koje je otvorio korisnik. Ovi linkovi se kumulativno u hijerarhiji i pojavljuju se u navigacijskoj traci ispred sadržaja koji je lokalno autor na kontrolnoj tabli. Priključak atribut vrednost je spisak stavki sa sledeći format: [<prikazno ime>]:<d|r>:'<identifikator sistemske reference>'[;...]. Za Više informacija, pogledajte teme: Nabavite identifikator SystemReference i Konfigurišite kontrolnu tablu-navigacionu traku.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđen Konfiguracija	Vreme isteka (u sekundama) za pozadinska kontrolna tabla pregledajte regeneraciju
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđen Konfiguracija	Vreme isteka (u sekundama) za izvoz Izveštaj podataka
indicee.dashboard.regen.report.ttl	Potvrđen Konfiguracija	Vreme isteka (u sekundama) za Pozadinska kontrolna tabla Izveštaj regeneracija
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđen Konfiguracija	Vreme isteka (u sekundama) za Pozadinska kontrolna tabla regeneracija
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđen Konfiguracija	Specificirajte verziju za renderer koji se koristi za Render kontrolne table i izveštaje

Atribut	Kategorija	Opis
indicee.dashboards.dto_include_windows	Potvrđena konfiguracija	Kada prave kontrolne table generisane u pozadini uključuju sve prozore rezultata
indicee.dashboards.show_launch_previews	Potvrđena konfiguracija	Onemogućava upotrebu slika za pregled tokom prikazivanja kontrolne table kada je podešena na False
indeks.dataupload.request.ttl	Potvrđena konfiguracija	Meksicum vreme (u sekundama) da se zahtevi za otpremanje podataka stave u red čekanja pre nego što budu odbačeni
indicee.date_format	Pretraživanje	Poželjni format datuma za izlaz gde nije kontrolisan drugim sredstvima. Ovo je dato u Unicode standardnom tr-35 obliku vidi: http:// unicode.org/reports/tr35/ tr35-10.html#Date_Format _Patterns.
indicee.days_since_logged_out	Metrike	(Samo za čitanje) Broj dana koji je prošao od poslednjeg odjavljivanja ovog korisnika
indicee.deliveri omogućeno	Potvrđena konfiguracija	Omogućite isporuku izveštaja za ovaj nalog
Indeks.odeljenje	Detalja	Odeljenje imovine računa
indicee.deploy_infospaces	Pretraživanje	(Samo za čitanje) Označava da li je korisniku dozvoljeno da rasporedi informacione prostore drugim korisnicima. Mora biti i administrator.
Indeks.Opis	Detalja	Opis naloga
indicee.disk_quota	Pretraživanje	Maksimalna dozvoljena veličina diska za skladištenje
indicee.display_name	Detalja	Ime za prikaz naloga. Ovo je ime ekrana koje je korisnik izabrao da se identifikuje drugima.
indicee.email	Detalja	E-pošta povezana sa nalogom
indicee.error_count	Metrike	(Samo za čitanje) Ukupan broj sistema

2350

Atribut	Kategorija	Opis
		Greške zabeležene dok je ovaj korisnik prijavljen. Razmnožava se naviše
Indeks.ekstenzija	Detalja	Telefonska ekstenzija za račun
indicee.first_name	Detalja	Ime korisnika
indicee.fiscal_calendar	Konfiguracija kalendara	JSON koji opisuje fiskalni kalendar koji treba koristiti. Primer: indicee.fiscal_calendar = {"weekStartDay": "Ponedeljak"} menja prvi dan u nedelji sa podrazumevane nedelje na ponedeljak.
indeks.gwt.enabled.loggers	Potvrđena konfiguracija	Lista GVT dijagnostičkih loggera na strani klijenta koji će biti omogućeni.
indicee.id	Detalja	(Samo za čitanje) Interni jedinstveni identifikator naloga
Indeks.industrija	Detalja	Industrijska imovina računa
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđena konfiguracija	Maksimalno vreme (u sekundama) koje će zahtevi za isporuku biti u redu pre nego što budu odbačeni
indicee.landing_page	Sadržaj	Kontrolna tabla za prijavljivanje za korisnika
indicee.landing_pages	Sadržaj	(Samo za čitanje) Lista kontrolnih tabli koje se mogu izabrati u korisničkom interfejsu administratora za indicee.landing_ stranicu. Kumulativno niz hijerarhiju.
indicee.last_error	Metrike	(Samo za čitanje) Poslednja poruka o grešci sistema zabeležena od strane naloga širi se naviše
indicee.last_login_account	Metrike	(Samo za čitanje) Nalog koji je poslednji put prijavljen. Ovo je smisleno samo kao propagirana vrednost.
indicee.last_login_ip	Metrike	(Samo za čitanje) Poslednja IP adresa iz koje korisnik

Atribut	Kategorija	Opis
		prijavljeni se širi naviše
indicee.last_login_time	Metrike	(Samo za čitanje) Poslednji put kada je korisnik uspešno prijavljen propagira naviše
indicee.last_logout_time	Metrike	(Samo za čitanje) Poslednji put kada je korisnik odjavljen ili istekao širi se naviše
indicee.last_name	Detalja	Prezime korisnika
indicee.last_report_run	Metrike	(Samo za čitanje) Referenca poslednjeg izveštaja se širi naviše
indicee.last_report_running_time	Metrike	(Samo za čitanje) Trajanje izvođenja poslednjeg izveštaja se širi naviše
indicee.last_save_time	Detalja	Poslednji put kada je korisnik sačuvao
indicee.last_showcase	Detalja	Verzija poslednjeg sadržaja izloga koji je prikazan
indicee.lnf.app-ime	OMILjENO	Naziv aplikacije (podrazumevano: "Indeks")
indicee.lnf.appurl	OMILjENO	URL aplikacije (podrazumevano: "secure.indicee.com")
indicee.lnf.firma-ime-	OMILjENO	Ime prodavca (podrazumevano: "Indeks")
indeks.lnf.email.kontakt	OMILjENO	Adresa e-pošte za opšti kontakt (podrazumevano: "contact@indicee.com")
indeks.lnf.e-pošta.povratna informacija	OMILjENO	Adresa e-pošte za povratne informacije (podrazumevano: "feedback@indicee.com")
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OMILjENO	Adresa e-pošte za odlazna obaveštenja (podrazumevano: "noreply@indicee.com")

Atribut	Kategorija	Opis
indeks.lnf.email.prodaja	OMILjENO	Adresa e-pošte za odeljenje prodaje (podrazumevano: "sales@indicee.com")
Indeks.lnf.email.podrška	OMILjENO	Adresa e-pošte za podršku Odeljenje (podrazumevano: "support@indicee.com")
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OMILjENO	Adresa e-pošte za termine (podrazumevano: "terms@indicee.com")
indeks.lnf.google.advords -kod	OMILjENO	Kod za ubrizgavanje za vožnju Google advords.
indicee.lnf.google.analytics -kod	OMILjENO	Kod za ubrizgavanje za vožnju Google analitika.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OMILjENO	Neodređeni član koji se odnosi na Naziv kompanije (podrazumevano: "an" da ide sa "Indeks")
indicee.lnf.image.btn_qs_video	OMILjENO	Resurs slike za KuickStart Video (podrazumevano: "/images/ btn_qs_ video.jpg")
indicee.lnf.image.loading_lg	OMILjENO	Resurs slike koji se koristi dok je sadržaj loading (podrazumevano: "/ images/ loading_lg.gif")
indicee.lnf.image.logo_lrg	OMILjENO	Logo brenda u velikom formatu (podrazumevano: "/images/ logo_lrg.gif")
indicee.lnf.image.logo_sm	OMILjENO	Logo brenda (podrazumevano: "/ images/logo_ sm.gif")
indicee.lnf.image.logo_sm _color	OMILjENO	Logotip brenda u boji (podrazumevano: "/images/ logo_sm_color.gif")
indicee.lnf.image.Partner_Security	OMILjENO	Bezbednosna značka partnera (podrazumevano: "/images/ Partner_Security.png")

Atribut	Kategorija	Opis
indeks.lnf.image.testdrive _logo	OMILjENO	Resurs slike koji se koristi za dugme Test Drive (podrazumevano: "/ images / logo_ testDrive.gif")
indicee.lnf.livechat.button.enabled	OMILjENO	Postavlja da li je prikazano dugme livechat (podrazumevano: true)
indicee.lnf.livechat.monitor .omogućeno	OMILjENO	Postavlja da li je omogućen monitor za livechat (podrazumevano: istina)
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OMILjENO	Jezik za proizvod (podrazumevano: "sr")
indicee.lnf.name-posesivna	OMILjENO	Prisvojni oblik imena prodavca (podrazumevano: "indeksi")
indicee.lnf.name	OMILjENO	Naziv proizvoda (podrazumevano: "Indeks")
indicee.lnf.name.footer	OMILjENO	Značka imena proizvoda koja se pojavljuje u podnožju stranice (podrazumevano: "Indeks")
indicee.lnf.name_cap	OMILjENO	Naziv proizvoda velikim slovima (podrazumevano: "INDEKS")
indicee.lnf.telefon-broj	OMILjENO	Kontakt broj telefona prodavca (podrazumevano: "1-888-681-3840")
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OMILjENO	Prikazani sajt (podrazumevano: "www.indicee.com"
indicee.lnf.siteurl_cap	OMILjENO	Sajt prikazan velikim slovima (podrazumevano: "WWW.INDICEE.COM")
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OMILjENO	Veb stranica za "o" informacije (podrazumevano: "http://www.indicee.com/ about/")
indicee.lnf.url.help	OMILjENO	Veb stranica za pomoć (podrazumevano: "http//# www.indicee.com/ support/help/")
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	OMILjENO	Veb stranica za informacije o "politici privatnosti" (podrazumevano: "http://

2354

Atribut	Kategorija	Opis
		www.indicee.com/legal/ privatnost/")
indicee.lnf.url.securiti	OMILjENO	Veb stranica za "bezbednosne" informacije (podrazumevano: "http:// www.indicee.com/legal/ bezbednost/")
indicee.lnf.url.terms	OMILjENO	Veb stranica za "uslovi" Informacije (podrazumevano: "http://www.indicee.com/ pravni/uslovi/")
indicee.lnf.verisign.enable	OMILjENO	Postavlja da li je Verisign funkcionalnost Omogućeno (podrazumevano: istina)
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđen Konfiguracija	Jezik koji se koristi za model
indicee.login_count	Metrike	(Samo za čitanje) Broj puta nalog je prijavljen kumulativno propagira naviše
indicee.manage_infospaces	Pretraživanje	Dozvola za kreiranje i upravljanje više Informacioni prostori za životni ciklus Upravljanje
Indeks.Materijalizacija.Pozadina	Potvrđen Konfiguracija	Da li je pozadinska materijalizacija Omogućeno prilikom otpremanja datoteke doprinosa
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđen Konfiguracija	Maksimalno vreme (u sekundama) koje Zahtevi za materijalizaciju biti u redu za pre nego što se odbaci
indicee.max_upload_size	Pretraživanje	Maksimalna dozvoljena veličina podataka Otpremanje
indicee.measure_filter	Pretraživanje	(Samo za čitanje) Filtriraj vidljive Mete po oznaci npr. -Finansije + Marketing
indicee.model_guesser_enabled	Potvrđen Konfiguracija	Omogućava model pogađača da bude omogućen

Atribut	Kategorija	Opis
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Detalja	Osobina organizacije naloga
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Detalja	(Samo za čitanje) Roditeljski nalog
indicee.per_app_user_limit	Pretraživanje	Maksimalan broj registrovanih korisnika za određene aplikacije po ključu aplikacije
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Detalja	Broj telefona za račun
indicee.pref.logout.url	Izgled i osećaj	URL korisnik treba da bude usmeren na nakon odjavljivanja
indicee.pref.ui.asset_browser.default_page_ veličina	Izgled i osećaj	Podrazumevani broj sredstava za povratak iz API-ja
indicee.pref.ui.asset_browser.default_view	OMILjENO	Pogled u kojem će se prikazati pretraživač sredstava kada se inicijalizuje
indicee.pref.ui.asset_browser.list_filter	Izgled i osećaj	Filter liste za kontrolne table i izveštaje u pretraživaču sredstava - npr. ALL, OWNED, SHARED_TO, SHARED_BY, GROUP
indicee.pref.ui.asset_browser.preview_ lokacija	OMILjENO	Lokacija okna za pregled pretraživača sredstava
indicee.pref.ui.asset_browser.property_ vidljivosti	OMILjENO	Skup kolona imovine imovine koje su vidljive u pretraživaču sredstava
indicee.pref.ui.asset_browser.sort_ uzlazno	OMILjENO	Da li je imovina sortiranja pretraživača sredstava prikazana u rastućem redosledu
indicee.pref.ui.asset_browser.sort_property	OMILjENO	Koja osobina u pretraživaču sredstava je trenutno sortirana
indicee.pref.ui.filter_picker.veličina	Izgled i osećaj	Veličina na kojoj je inicijalno prikazan Filter Picker
indicee.pref.ui.formula_editor.veličina	OMILjENO	Veličina na kojoj je Formula Editor inicijalno prikazan

Atribut	Kategorija	Opis
indicee.pref.ui.formula_editor.text.pos	OMILjENO	Pozicije razdjelnika urednika formule kada su prikazani
indicee.pref.ui.grouping_picker.veličina	OMILjENO	Veličina na kojoj je Grupni birač inicijalno prikazan
indicee.pref.ui.measure_picker.size	OMILjENO	Veličina na kojoj je inicijalno prikazan Measure Picker
indicee.pref.ui.measure_picker.text.pos	OMILjENO	Pozicije Measure Picker splitera kada je prikazan
indicee.pref.ui.model_editor.hidehelp	OMILjENO	Da li da sakrijete pomoć u proizvodu za urednik modela
indicee.question_restriction	Pretraživanje	(Samo za čitanje) Korisnička bezbednost pre-filter za pitanja. Ograničava podatke koje korisnici mogu videti u izveštajima.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđena konfiguracija	Maksimalno vreme (u sekundama) koje je dozvoljeno prikazivanje pozadinskog izveštaja (npr. za isporuku pošte)
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđena konfiguracija	Ako je istina, deljeni izveštaji se takođe uzimaju u obzir prilikom regenerisanja izveštaja za korisnika
indicee.report.bulkupdate.enabled	Potvrđena konfiguracija	Omogućite ažuriranja masovnih izveštaja za ovaj nalog
indicee.report.cache_default	Pretraživanje	Potvrđuje podrazumevani za glavnu zastavu keša na novim izveštajima
indicee.report.cache_min_ttl	Pretraživanje	Minimalno vreme koje će izveštaj biti zadržan u kešu
indicee.report.cache_per_user_default	Pretraživanje	Potvrđuje podrazumevano da li su izveštaji keširani po korisniku na novim izveštajima
indicee.report.cache_ttl	Pretraživanje	Maksimalno vreme u kojem će izveštaj biti

Atribut	Kategorija	Opis
		zadržan u kešu
indicee.report.clientcache.tilesize	Potvrđen Konfiguracija	Veličina pločica u izveštaju na strani pretraživača Keširanje
indicee.report.defer_regeneration	Pretraživanje	Odložite regeneraciju pogođenih izveštaja nakon promene podataka, npr. upload od datog vreme sekundi
indeks.izveštaj.isporuka.rekuest.ttl	Potvrđen Konfiguracija	Maksimalno vreme (u sekundama) koje Zahtevi za isporuku će biti u redu za pre biti odbačen
indicee.report.error_show _contact	Pretraživanje	Pokažite kontakt administratora u slučaju Izveštavanje grešaka ili propusta u validaciji
indicee.report.hide_out_of_date	Potvrđen Konfiguracija	Sakrij upozorenje da je keširani izveštaj zastarela
indicee.report.loading_state	Potvrđen Konfiguracija	Podesite izveštaj Pogledaj stanje učitavanja (može biti ili "UPIT" ILI "LOADING_ IZVEŠTAJ ", prvi je podrazumevano. Radi samo za renderer 1.1.
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđen Konfiguracija	Maksimalno vreme (u sekundama) koje Zahtevi za izveštaj / kontrolnu tablu će biti stavljeni u red čekanja jer pre nego što bude odbačen.
indicee.report.validation_mode	Pretraživanje	Režim validacije izveštaja - strog, opušten ili Minimalni
indicee.reports_run	Metrike	(Samo za čitanje) Ukupan broj izveštaja koji su pokrenuti propagira nagore
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Pretraživanje	Uloga naloga Pover User ili Potrošački
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Potvrđen Konfiguracija	Vreme isteka (u sekundama) za RPC Zahteva

2358

Atribut	Kategorija	Opis
indeks.sesija.timeout	Pretraživanje	Vremensko ograničenje veb sesije za korisnike u sekundi
indicee.sharing_quota	Pretraživanje	Maksimalan broj korisnika kojima se sadržaj može deliti preko grupa
indicee.showcase_content _root	Sadržaj	(Samo za čitanje) URL koji ukazuje na koren sadržaja izloga sa direktorijumima po verziji
indicee.showcase_content _size	OMILjENO	(Samo za čitanje) Potvrđuje veličinu za sadržaj vitrine koji će biti prikazan širina / visina JSON
indicee.showcase_enabled	Detalja	(Samo za čitanje) Da li je omogućen prikaz sadržaja vitrine za nove verzije
indicee.sso_identity_providers	Pretraživanje	(Samo za čitanje) Lista provajdera identiteta za korišćenje iz SSO konfiguracije
Indeks.status	Detalja	(Samo za čitanje) Trenutni status računa, npr. aktivan, suspendovan
Srpskohrvatski / srpskohrvatski	Detalja	Podrazumevana vremenska zona za korisnika
Indeks.Naslov	Detalja	Poslovni naziv korisnika
indicee.total_logged_in_time	Metrike	(Samo za čitanje) Ukupna količina vremena u koju je korisnik prijavljen kumulativno se širi naviše
indicee.total_report_running_time	Metrike	(Samo za čitanje) Ukupna količina vremena provedenog u pokretanju izveštaja kumulativno se širi naviše
indicee.used_account_quota	Metrike	Tekuća preostala kvota računa
indicee.used_disk_quota	Metrike	Trenutna preostala kvota diska
indicee.used_sharing_quota	Metrike	Trenutna preostala kvota deljenja

Auto-grupe

Funkcija automatske grupe stvara grupu svih korisnika pod nalogom stanara. Ova grupa se zatim može koristiti za isporuku izveštaja svim korisnicima unutar grupe.

Po defaultu, tenant računi imaju omogućenu funkciju automatske grupe. Ova funkcija se ne može onemogućiti.

Kreirajte i upravljajte stanarima u UDM

VAŽNO Cisco Data Management je proglašen krajem prodaje od 1. novembra 2023. godine i više nije dostupan za kupovinu.

Ako stanar koristi konektor za pristup podacima iz izvora podataka koji nije Webex VFO baza podataka, zakupac mora imati račun baze podataka konfigurisan u UDM (Unified Data Mart). Ovo nije neophodno ako stanar koristi samo podatke iz Webex VFO baza podataka.

Konfigurisani konektor donosi podatke iz tog drugog izvora podataka i učitava ih u UDM bazu podataka. Zakupac zatim može koristiti Data Ekplorer za kreiranje izveštaja iz UDM baze podataka ili iz kombinacije UDM baze podataka i Webex VFO baza podataka.

PRIMER Instanca Acme Co. Webex VFO je konfigurisana da koristi Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD u svom kontakt centru. Međutim, oni takođe koriste Amazon Connect ACD i Želite da kreirate izveštaje koristeći te podatke, koji uključuju mnoga polja koja nisu u Webex VFO bazama podataka. Konektor se koristi za dovođenje podataka Amazon Connect u UDM i stavljanje na raspolaganje Data Ekplorer-u.

NAPOMENA : Ovaj zadatak obično obavljaju profesionalne službe.

Preduslovi

- Dozvola za administraciju UDM podataka

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > objedinjena administracija Data Mart-a

Procedure

Dodajte stanara u UDM

1. Otvorite **stranicu Unified Data Mart Administration** . Prikazana je prazna **stranica stanara** odredbe.
2. Popunite polja na stranici.

Polje	Opis
ID stanara	Unesite ID stanara Webex VFO stanara.
Ime stanara	Unesite ime stanara.
Domaćin stanara	Izaberite server na kome je UDM baza podataka hostovana iz drop-dole lista. Ako je UDM baza podataka u oblaku, izaberite **AVS**. Ako je UDM baza podataka lokalna, izaberite **OP.**
RO Korisničko ime	Unesite korisničko ime za korisnika baze podataka sa pristupom samo za čitanje. Ovo polje i polje RO Lozinka kreiraju korisnički nalog ove baze podataka. Korisničko ime mora biti važeća Postgres vrednost.
RO lozinka	Unesite lozinku za korisnički nalog baze podataka samo za čitanje. Priključak Lozinka mora biti važeća Postgres vrednost.
Izaberite konektor	Izaberite odgovarajući konektor za izvor podataka.

3. Kliknite na dugme **Pošalji**.

Izmenite postojeći UDM stanar

1. Otvorite **stranicu Unified Data Mart Administration** . Prikazana je prazna **stranica stanara** odredbe.
2. Na levom panelu kliknite **na Tenants > Manage** da biste prikazali listu konfigurisanih stanara.
3. Pronađite željenog stanara na listi. Da biste vam pomogli da pronađete stanara, možete:
   - Sortirajte tabelu po bilo kojoj koloni tabele.
   - Unesite string u polje za pretragu da filtrirate tabelu samo na unose koji sadrže taj string.

4. Kliknite **Uredi** pored željenog klijenta da prikažete **Ažuriraj tenant** dijalog.
5. Izvršite potrebne promene, a zatim kliknite na dugme **Ažuriraj**.

Kreirajte i upravljajte konektorima u UDM

VAŽNO Cisco Data Management je proglašen krajem prodaje od 1. novembra 2023. godine i više nije dostupan za kupovinu.

Koristite ovu stranicu da biste registrovali nove konektore u Unified Data Mart-u (UDM) i ažurirali ili izbrisali postojeće konektore. Konektori su skup podataka o povezivanju i akreditiva, tokova posla, transformacija i odredišnih šema povezanih sa određenim entitetima podataka ili uslugama kao što su ACD, IVR, VFO, ili back-office rešenja.

Preduslovi

- Dozvola za administraciju UDM podataka

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > objedinjena administracija Data Mart-a

Procedure

Registrujte novi konektor

1. Otvorite **stranicu Unified Data Mart Administration** . Prikazana je prazna **stranica stanara** odredbe.
2. U levom navigacionom meniju kliknite na dugme **Konektori > Kreiraj** da biste prikazali **stranicu Kreiraj konektor**
3. U polje Ime konektora unesite ime za novi konektor.
4. U Putanja konektora polje, unesite relativnu putanju do odgovarajućeg KJB (Kettle posao) fajl u ETL folderu.

   PRIMER etl/avaya/red/avaya_cms_etl/etl/avaya_cms.kjb
5. Kliknite na dugme **Pošalji**. Trebalo bi da primite poruku o statusu 200 -uspeha .

Izmenite ili obrišite postojeći konektor

1. Otvorite **stranicu Unified Data Mart Administration** . Prikazana je prazna **stranica stanara** odredbe.
2. U levom navigacionom meniju kliknite na dugme **Konektori > Upravljanje** da biste prikazali listu postojećih konektora na stranici Konektori .
3. Pronađite konektor koji želite da uredite. Možete koristiti polje za pretragu na desnoj strani stranice da biste ga lakše pronašli.
4. Desno od liste konektora nalazi se dugme Edit i dugme za brisanje.
   - Da biste uredili konektor, kliknite na dugme **Uredi** , napravite potrebne izmene u rezultujućem **ažuriranju dijalog konektor** i kliknite na dugme **Uskladi.**
   - Da biste izbrisali konektor, kliknite na dugme **Izbriši** , a zatim potvrdite brisanje.

Kreirajte i upravljajte poslovima izveštaja na zahtev

Pre nego što kreirate posao na zahtev, morate da preuzmete IAML datoteke toka posla u oblaku sa Github-a i uredite ih da biste zamenili nizove mesta sa imenom stanara.

VAŽNO Cisco Data Management je proglašen krajem prodaje od 1. novembra 2023. godine i više nije dostupan za kupovinu.

Preduslovi

- Dozvola za administraciju podataka u realnom vremenu
- Tok posla u oblaku IAML datoteke za stanara

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > upravljanje poslovima u realnom vremenu (RT)

Procedure

Kreirajte posao na zahtev

1. Otvorite **stranicu za upravljanje** poslom u realnom vremenu (RT). Prikazuje se Kreiraj **posao** na zahtev.
2. Na stranici Create **OnDemand Job** , kliknite na dugme **Izaberi Config** i izaberite IAML datoteku toka posla koja će se koristiti za ovaj posao.
3. Kliknite na dugme **Otpremi.** Ako je datoteka uspešno otpremljena, videćete Status poruku **200**.

   NAPOMENA : Morate imati uspešan upload pre nego što možete da pošaljete posao.

4. Popunite polja u donjoj polovini stranice na sledeći način.

Polje	Ulaz
Naziv posla	Opcionalno. Unesite opisni naziv za posao. Ime može imati do 128 znakova. Prvi znak mora biti alfanumerički. Dozvoljeni znakovi su alfanumerički, crtice i podvlake.
Definicija posla	Izaberite odgovarajuću definiciju posla sa padajuće liste. Kliknite na Pogledaj **definiciju** posla dugme da biste videli svojstva definicije posla, uključujući ime, verziju izrade, memoriju i vCPU.
Vrsta posla	Izaberite odgovarajući tip posla sa padajuće liste.
Red posla	Izaberite odgovarajući red posla sa padajuće liste. Kliknite na dugme **Pogledaj red** poslova da biste videli svojstva reda poslova, uključujući ime reda i njegov prioritet.

5. Kliknite na dugme **Pošalji**. Ako je posao uspešno podnesen, videćete poruku o statusu KSNUMKS-a .

Upravljajte poslom na zahtev

1. Otvorite **stranicu za upravljanje** poslom u realnom vremenu (RT).
2. U levom oknu za navigaciju kliknite na dugme **OnDemand Jobs > Manage**.

3. Na **stranici Ondemand Jobs** izaberite odgovarajući red poslova sa padajuće liste.

    - Možete tražiti poslove u redu poslova koji ste izabrali **pomoću dugmeta Pretraži** . U suprotnom, svi poslovi za red poslova su navedeni.
    - Obrišite izbor reda posla pomoću **dugmeta Clear** .
    - Osvežite listu reda poslova pomoću **dugmeta Osveži** .

    Poslovi koji su uspešno pokrenuti i pokrenuti prikazuju svoj status kao **RUNNING.** Kliknite na crveni **Ks** Dugme za prekid pokrenutog posla i promenite njegov status u FAILED.

Konfigurišite SAML autentifikaciju

Bezbednosna tvrdnja Markup Language (SAML) autentifikacija vam omogućava da koristite zajedničke spoljne provajdere identiteta (IdP) za autentifikaciju korisničkih imena i lozinki za Webex VFO, provajdera usluga (SP). Ovaj metod autentifikacije korisnika i upravljanja lozinkom se obično naziva jedinstveno prijavljivanje (SSO).

Nakon što je SAML autentifikacija konfigurisana preko vašeg spoljnog IdP-a, metapodaci moraju biti preuzeti, izvezeni i konfigurisani u Webex VFO. Pogledajte Podesite autentifikaciju za informacije o konfigurisanju vašeg IdP-a u Webex VFO.

VAŽNO Ako korisnikova adresa e-pošte nije mapirana na atribut "mail" na vašem spoljnom IdP-u, onda morate kontaktirati Cisco Professional Services i reći predstavniku Cisco ime
Atributa koji sadrži korisničku e-poštu.

NAPOMENA - Ako se vaš IdP Ks.KSNUMKS sertifikat promeni, iz razloga kao što je novi datum isteka, potrebno je da obezbedite novi Ks.KSNUMKS sertifikat ili novu datoteku SAML metapodataka Cisco Professional Services.
U suprotnom, korisnici se ne mogu prijaviti.

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.

Stranice za prijavljivanje

Stranica za prijavljivanje koju koristite određena je vašim regionom.

- Australija: https://login-aus.calabriocloud.com/
- Kanada: https://login-ca.calabriocloud.com/
- Evropska unija: https://login-eu.calabriocloud.com/
- Velika Britanija: https://login-uk.calabriocloud.com/

- Sjedinjene Države: https://login.calabriocloud.com/
- Singapur: https://login-sgp.calabriocloud.com/
- Indija: https://in1.calabriocloud.com/

Konfigurišite provajdere identiteta

Webex VFO integriše sa IdP-ovima koji podržavaju SAML 2.0 autentifikaciju (pogledajte Podesite autentifikaciju Ja sam za listu podržanih IdP-ova). Sledeći opšti parametri primenjuju se prilikom konfigurisanja SAML tvrdnje u IdP-u.

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. Imena atributa su osjetljiva na velika i mala slova. **PRIMER** Specifično ime atributa e-pošte zavisi od IDP-a koji koristite. Slede primeri: ▪ Adresa elektronske pošte ▪ E-pošta ▪ Pošta ▪ user.email
Potpisa	Tvrdnja SAML mora biti potpisana. Ključ za potpisivanje je obezbeđen u XML podacima. Algoritmi potpisa SAML tvrdnje su navedeni u nastavku. ▪ RSA-SHA256 ▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-MD5 ▪ RSA-ripemd160 ▪ RSA-SHA384 ▪ RSA-SHA512

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

Preduslovi

Potrebno je da podesite aplikaciju za Cisco I am (upravljanje identitetom i pristupom) u vašem IdP-u. Sledeća lista sadrži vrednosti potrebne za podešavanje ove aplikacije.

1. URL adresa potrošačke službe za tvrdnju. Nakon uspešne autentifikacije vašeg IDP-a, korisnik je preusmeren na ovaj URL sa SAML odgovorom. URL varira u zavisnosti od imena domena vašeg okruženja. Koristite domen za svoj region.

IAM domeni	
Australija	https://id-aus.calabriocloud.com/am/Consumer/metaAlias/bravo/calabriosp
Kanada	https://id-ca.calabriocloud.com/am/Consumer/metaAlias/bravo/calabriosp
Evropska unija	https://id-eu.calabriocloud.com/am/Consumer/metaAlias/bravo/calabriosp
Velika Britanija	https://id-uk.calabriocloud.com/am/Consumer/metaAlias/bravo/calabriosp
Sjedinjene Američke Države	https://id.calabriocloud.com/am/Consumer/metaAlias/bravo/calab riosp
Singapur	https://id-sgp.calabriocloud.com/am/Consumer/metaAlias/bravo/calabriosp

2. Entitetski ID pružaoca usluga: calabriosp
3. Adresa e-pošte mora biti prosleđena u atributu pod nazivom "pošta".

4. Ako SAML zahtev treba da bude potpisan, sertifikat o potpisivanju za njega može se naći u metapodacima Cisco Identiti and Access Management (IAM) Service Provider za vaš region koji je detaljno opisan u nastavku.

Metapodaci IAM provajdera usluga	
Australija ia	https://id- aus.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/exportmetadata.jsp?entityId=calabriosp&realm=bravo
Kanada	https://id-ca.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/exportmetadata.jsp?entityId=cal abriosp&realm=bravo
Evropska unija	https://id- eu.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/exportmetadata.jsp?entityId=calabriosp&realm=bravo
Ujedinjeni Kingdom	https://id- uk.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/exportmetadata.jsp?entityId=calabriosp&realm=bravo
Sjedinjene Američke Države	https://id.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/exportmetadata.jsp?entityId=calabriosp&realm=bravo
Singapurde	https://id- sgp.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/exportmetadata.jsp?entityId=calabriosp&realm=bravo

5. (Opciono) Provajder je pokrenuo URL za prijavljivanje. Kada korisnik otvori ovaj URL, provajder usluga, Cisco, preusmerava na vaš IdP da potvrdi autentičnost i prijavite se na korisnika. Ovo nije potrebno za većinu IDP-ova. Koristite Cisco I am servis za vaš region.

IAM servis	
Australija ia	https://id- aus.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/spSSOInit.jsp?metaAlias=/bravo/calabriosp&idpEntityID=[IDP_ENTITY_ID_URL_ENCODED]

IAM servis	
Kanada	https://id-ca.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/spSSOInit.jsp?metaAlias=/bravo/calabriosp&idpEntityID=[IDP_ENTITY_ID_URL_ENCODED]
Evropa unija	https://id- eu.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/spSSOInit.jsp?metaAlias=/bravo/calabriosp&idpEntityID=[IDP_ENTITY_ID_URL_ENCODED]
Ujedinjeni Kingdom	https://id- uk.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/spSSOInit.jsp?metaAlias=/bravo/calabriosp&idpEntityID=[IDP_ENTITY_ID_URL_ENCODED]
Sjedinjene Američke Države	https://id.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/spSSOInit.jsp?metaAlias=/bravo/calabriosp&idpEntityID=[IDP_ENTITY_ID_URL_ENCODED]
Singapur	https://id- sgp.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/spSSOInit.jsp?metaAlias=/bravo/calabriosp&idpEntityID=[IDP_ENTITY_ID_URL_ENCODED]

> **PRIMER** U ovom primeru za Sjedinjene Države Ja sam servis, <https://www.example.com/123> je ID entiteta IDP-a koji postaje <https%3A%2F%2Fwww.example.com%2F123> kada je URL kodiran .https://id.calabriocloud.com/am/saml2/jsp/spSSOInit.jsp?metaAlias=/bravo/calabriosp&idpEntityID=https%3A%2F%2Fwww.example.com%2F123

6. Potrebno je da dodelite korisnike ili grupe kojima je potreban pristup Webex VFO ovoj aplikaciji.

Konfigurišite Okta

Sledi pregled kako da konfigurišete Okta kao vaš IdP:

1. Kreirajte Okta aplikaciju.
2. Konfigurišite aplikaciju Okta.

Nakon što podesite Okta, morate da preuzmete datoteku metapodataka i sačuvate datoteku metapodataka (vidi EkportSAML Metadata). Nakon toga, pratite proceduru detaljno opisanu u Podesite Ja sam autentifikaciju da biste povezali svoj IdP sa 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 URL adresu potrošačke službe tvrdnje koja je navedena Kao preduslov.

Polje	Konfiguracija
	Ostavite Koristi **ovo za URL primaoca i odredišnu URL adresu** Polje za potvrdu izabrano (podrazumevano).
URI publike (ID entiteta SP)	Kopirajte i nalepite calabriosp kao ID entiteta pružaoca usluga koji je naveden kao preduslov.
Ime ID format	Izaberite **EmailAddress**.
Korisničko ime aplikacije	Izaberite **e-poštu**.
Odgovor	Izaberite **Potpisano**.
Potpis tvrdnje	Izaberite **Potpisano**.
Šifrovanje **Nešifrovano**.	Izaberite
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	
Ime	Unesite **poštu**. **NAPOMENA** : Ovo omogućava korisnikovu adresu e-pošte da bude pravilno mapirana za SAML tvrdnju. Ako ne uradite ovaj atribut mapiranje za vaš spoljni IdP, onda predstavnik Cisco mora mapirati atribut na adresu e-pošte korisnika u vaše ime. Kontaktirajte Cisco profesionalne službe za pomoć.

Polje	Konfiguracija
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. Na kartici Zadaci dodelite grupe i korisnike koji će imati pristup Webex VFO.
7. Kliknite na dugme **Završi.**

Konfigurišite OneLogin

Sledeća procedura detaljno opisuje kako da integrišete svoj OneLogin IdP za Webex VFO Identiti and Access Management (IAM) Service Provider (SP).

Konfigurišite OneLogin

1. Prijavite se na OneLogin kao administrator.
2. Na traci menija idite na **Aplikacije** > **Aplikacije**. Kliknite na dugme **Dodaj aplikaciju** u gornjem desnom uglu.
3. Potražite test konektor na **stranici Pronađi aplikacije** . Sa liste filtera, izaberite **SAML Test konektor (Napredni) za SAML 2.0**.
4. Unesite ime kao što je "CalabrioOne" kao ime za prikaz nove aplikacije. Omogućite Vidljivo na portalu ako želite da dozvolite korisnicima da izaberu aplikaciju CalabrioOne iz OneLogin-a.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
6. U novom meniju za navigaciju na levoj strani koji se pojavi, kliknite na dugme **Konfiguracija**.
7. U polju **Publika** upišite **calabriosp**.
8. U **polja Primalac** i ACS (Potrošač) URL unesite **Ja sam ime domena** za region CalabrioOne u kojem se nalazi vaš stanar.
9. U **polje ACS (Consumer) URL validator** unesite sledeće.

```
[-a-zA-Z0-9@:%._\+~#=]{2,256}\. [a-z]{2,6}\b([-a-zA-Z0-9@:%_\+.~#?&//=]*)
```

10. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
11. Kliknite na dugme **Parametri** u levom navigacionom meniju, a zatim kliknite na + dugme da biste dodali novo polje.
12. Ukucajte **mail** kao **ime** u pop-up.
13. Izaberite **E-pošta** u padajućoj listi vrednosti .
14. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
15. Dodajte pojedinačne korisnike, uloge ili grupe u aplikaciju CalabrioOne kako biste osigurali da imaju pristup aplikaciji CalabrioOne.

Konfigurišite AD FS

Ovaj odeljak detaljno opisuje kako da integrišete svoj Active Directori Federation Services (AD FS) IdP za Webex VFO Identiti and Access Management (IAM) Service Provider (SP).

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

1. Konfigurišite globalnu politiku autentifikacije.
2. Konfigurišite poverenje oslanjanja na stranku za vašeg provajdera identiteta.
3. Konfigurišite pravilo LDAP potraživanja e-pošte za Webex VFO poverenje.
4. Konfigurišite prilagođeno pravilo dolazne adrese e-pošte za Webex VFO poverenje.
5. Konfigurišite dolazni zahtev za dodavanje atributa pošte prilagođeno pravilo za Webex VFO poverenje.
6. Izvadite svoj sertifikat Webex VFO provajdera usluga.
7. Konfigurišite siguran hash algoritam i uvezite svoj Webex VFO sertifikat provajdera usluga.
8. Dodelite korisnike i / ili grupe u Active Directori za AD FS.
9. Sačuvajte svoj AD FS Federacija metapodataka XML datoteku.
10. Pratite proceduru detaljno opisanu u Podesite Ja sam autentifikaciju da biste povezali svoj IdP sa Webex VFO.

Konfigurišite globalnu politiku autentifikacije

1. Otvorite Vindovs Server AD FS konzolu za upravljanje.
2. Izaberite fasciklu **Authentication Policies** .

3. Pod **Globalnim podešavanjima** u **primarnoj autentifikaciji**, kliknite na dugme **Uredi**. Pojavljuje se prozor Edit Global Authentication Policy.
4. U **odeljku Intranet** na **kartici Primarno** , izaberite polje za potvrdu **identiteta obrazaca** i polje za potvrdu **identiteta** sistema Vindovs. Ako su polja za potvrdu već izabrana, kliknite na dugme **Odustani.**

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 stranke, a zatim kliknite na dugme** Dodaj poverenje **oslanjajuće stranke**. Pojavljuje se čarobnjak za poverenje Dodaj oslanjajuću stranku.
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 na dugme **Sledeći** na koraku "Konfiguriši sertifikat". Ne morate da navedete opcioni sertifikat za šifrovanje tokena.
5. Na "Konfiguriši URL" korak, kliknite na Omogući **podršku za SAML 2.0 VebSSO protokol** Polje za potvrdu.
6. Pod **oslanjajući se stranka SAML 2.0 URL** SSO servisa, unesite URL adresu usluge potrošača tvrdnje (naveden kao preduslov) u tekstualnom polju, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
7. U koraku "Konfiguriši identifikatore" unesite ID entiteta (naveden kao preduslov) u **tekstualno polje identifikatora** poverenja oslanjajuće stranke, kliknite na dugme **Dodaj**, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
8. Na "Konfigurišite višefaktorsku autentifikaciju sada?" korak, kliknite na **polje za potvrdu Ne želim da konfigurišem podešavanja višefaktorske autentifikacije za ovo poverenje stranke u ovom trenutku** , a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
9. U koraku "Izaberite pravila za izdavanje ovlašćenja", kliknite na dugme **Dozvoli svim korisnicima da pristupe ovoj oslanjajućoj strani** za potvrdu, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
10. U koraku "Spreman za dodavanje poverenja" kliknite na dugme **Dalje**.

2374

11. Na "Završi" korak, kliknite na Otvori **Izmeni pravila potraživanja dijalog za ovo poverenje stranke kada se čarobnjak zatvori** polje za potvrdu.
12. Kliknite na dugme **Zatvori.** Pojavljuje se prozor Edit Claim Rules for Calabrio ONE.

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 prilagođeno pravilo dolazne adrese 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 potraživanja koristeći prilagođeno pravilo** iz **padajuće liste Šablon** pravila potraživanja, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
3. Unesite "Transformiši adresu e-pošte" u **polje Naziv** pravila potraživanja.
4. Unesite sledeće u **polje Prilagođeno pravilo** .

```
c:[Tip == "http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claims/emailaddress"]
=> issue(Type = "http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claims/nameidentifier", izdavač
= c.Issuer, OriginalIssuer = c.OriginalIssuer, Value = c.Value, ValueType = c.ValueType,
Properties ["#http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claimproperties/format"] =
"urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:emailAddress", Properties
["#http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claimproperties/spnamequalifi er"] =
"calabriosp");
```

5. Kliknite **na dugme Završi** da biste dovršili konfiguraciju ovog pravila potraživanja.

Konfigurišite dolazni zahtev za dodavanje atributa pošte prilagođeno pravilo za Webex VFO poverenje

1. Kliknite **na dugme Dodaj pravilo...** ispod **kartice Pravila** transformacije izdavanja u prozoru Izmeni pravila potraživanja.
2. Izaberite **Pošalji potraživanja koristeći prilagođeno pravilo** iz **padajuće liste Šablon** pravila potraživanja, a zatim kliknite na dugme **Dalje**.
3. Unesite "Dodaj atribut pošte" u **polje Naziv** pravila potraživanja.
4. Unesite sledeće u **polje Prilagođeno pravilo** .

```
c:[Type == "http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claims/emailaddress"]
=> issue(Tip = "pošta", Vrednost = c.Value);
```

5. Kliknite **na dugme Završi** da biste dovršili konfiguraciju ovog pravila potraživanja.
6. Kliknite OK da završite uređivanje pravila potraživanja i zatvorite prozor Uredi pravila potraživanja.

Ekstrakt Webex VFO sertifikat provajdera usluga

1. U internet pretraživaču, idite na URL metapodataka Ja sam provajdera usluga za vaš region (naveden kao preduslov).
2. Kopirajte sadržaj "KSKSNUMKSSцоверцонd" iz SPSSODescriptor > KeiDescriptor use="signing"> u datoteku sa .cer ekstenzijom, kao što je EUSigningCert.cer na AD FS serveru.

Konfigurišite siguran hash algoritam i uvozite Webex VFO sertifikat provajdera usluga

1. Otvorite Vindovs Server AD FS konzolu za upravljanje.
2. Otvorite Webex VFO poverenje koje ste kreirali u jednoj od prethodnih procedura da biste otvorili prozor Calabrio ONE Properties.
3. Kliknite na karticu Napredno i izaberite **SHA-1** iz **Secure hash algoritam** padajuće liste.

2376

4. Kliknite na **karticu Potpis** , a zatim kliknite na dugme **Dodaj** Izaberite sertifikat Webex VFO provajdera usluga Kreirano u prethodnom postupku.

   NAPOMENA Ako Webex VFO sertifikat provajdera usluga nije naveden, možda ćete morati da izaberete **Sve datoteke (*.*)** u filteru tipa datoteke u donjem desnom uglu prozora pored tekstualnog **polja Ime** datoteke.

5. Kliknite **OK** da biste završili uređivanje svojstava poverenja i zatvorili prozor Calabrio ONE Properties.

Dodeljivanje korisnika i grupa u Active Directori koji se koristi za AD FS

Dodajte željene korisnike i grupe u Active Directori koji se koristi za AD FS da im odobri pristup Webex VFO preko AD FS. Adresa e-pošte korisnika mora tačno odgovarati adresi e-pošte konfigurisanoj za korisnika u Webex VFO.

Sačuvajte svoj AD FS Federacija metapodataka XML datoteku

Gde je u donjem URL-u, <ADFS Hostname> vaše ADFS ime hosta.

https://<ADFS Hostname>/FederationMetadata/2007-06/FederationMetadata.xml

AD FS jedinstveno prijavljivanje koje je pokrenuo provajder identiteta

1. Idite na sledeću jedinstvenu URL adresu u internet pretraživaču.

   https://<ADFS Ime domaćina>/adfs/ls/idpinitiatedsignon.aspx

   Gde je u gornjem URL-u, <ADFS Hostname> vaše ADFS ime hosta.

2. Kliknite na **dugme Prijavite se na jedan od sledećih sajtova**, i izaberite **Calabrio ONE** iz padajuće liste.
3. Unesite svoje korisničke akreditive u tekstualna polja, a zatim kliknite na dugme **Prijavi se**. Vi ste preusmereni i prijavljeni na Webex VFO sajtu.

NAPOMENA : Možete pratiti proceduru detaljno opisanu u Podesite Ja sam autentifikaciju da povežete svoj IdP na Webex VFO.

Procedure za otklanjanje problema

AD FS greške događaja

Prozor Event Viever prikazuje dnevnike problema sa autentifikacijom AD FS-a. Možete proveriti prošle događaje da biste istražili greške.

1. Idite na **Event Viever** > **Applications and Services Logs** > **AD FS >Admin**.
2. Kliknite na željeni događaj na listi administratora za više detalja.

NameId Format u SAMLRekuest pitanju

Format NameId u SAMLRequest-u je urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid- format:unspecified.

Ako dođe do problema, ažurirajte polje Format ID imena na stranici Ja sam Autentifikacija. Pogledajte Podesite IAM autentifikaciju za više informacija.

Naišao na grešku tokom pasivnog zahteva federacije. Dodatni

podaci

Naziv protokola:
Bilten

Oslanjajući se stranka:
Srpsko-hrvatski

Detalji o izuzetku: Microsoft.IdentityServer.Protocols.Saml.InvalidNameIdPolicyException: MSIS7070: Zahtev SAML sadrži NameIDPolicy koji nije bio zadovoljen izdatim tokenom. Traženo imeIDPolicy: AllowCreate: True Format: urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified SPNameQualifier: calabriosp. Stvarne osobine NameID: Format: urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:emailAddress, NameQualifier: SPNameQualifier:, SPProvidedId: .
at Microsoft.IdentityServer.Veb.Protocols.Saml.SamlProtocolManager.Issue (HttpSamlRequestMessage httpSamlRequestMessage, SecuritiTokenElement onBehalfOf, String sessionState, String relaiState, String& nevSamlSession, String& samlpAuthenticationProvider, Boolean isUrlTranslationNeeded, WrappedHttpListenerContext context, Boolean isKmsiRequested)
at Microsoft.IdentityServer.Web.Protocols.Saml.SamlProtocolHandler.RequestBearerToken (WrappedHttpListenerContext context, HttpSamlRequestMessage httpSamlRequest, SecurityTokenElement onBehalfOf, String reliingPartyIdentifier, Boolean isKmsiRequested, Boolean isApplicationProxyTokenRequired, String& samlpSessionState, String& samlpAuthenticationProvider)
at Microsoft.IdentityServer.Web.Protocols.Saml.SamlProtocolHandler.BuildSignInResponseC oreVithSerializedToken(HttpSamlRequestMessage httpSamlRequest, WrappedHttpListenerContext context, String reliingPartyIdentifier, SecurityTokenElement signOnTokenElement, Boolean isKmsiRequested, Boolean isApplicationProxyTokenRequired)
at Microsoft.IdentityServer.Web.Protocols.Saml.SamlProtocolHandler.BuildSignInResponseC oreVithSecuritiToken(SamlSignInContext context, SecuritiToken securitiToken, SecurityToken deviceSecuritiToken)
at Microsoft.IdentityServer.Web.Protocols.Saml.SamlProtocolHandler.Process (kontekst ProtocolContext)
at Microsoft.IdentityServer.Web.PassiveProtocolListener.ProcessProtocolRequest (ProtocolContext protocolContext, PassiveProtocolHandler protocolHandler)
at Microsoft.IdentityServer.Web.PassiveProtocolListener.OnGetContext (WrappedHttpListenerContext context)

Nedostaje SPNameQualifier of calabriosp

Ako vidite sledeću poruku o grešci, pokušajte ponovo da konfigurišete prilagođeno pravilo za transformaciju adrese e-pošte za Webex VFO proceduru poverenja .

Naišao na grešku tokom pasivnog zahteva federacije. Dodatni

podaci

Naziv protokola:
Bilten

Oslanjajući se stranka:
Srpsko-hrvatski

Detalji o izuzetku: Microsoft.IdentityServer.Protocols.Saml.InvalidNameIdPolicyException: MSIS7070: Zahtev SAML sadrži NameIDPolicy koji nije bio zadovoljen izdatim tokenom. Traženo NameIDPolicy: AllowCreate: True Format: urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:emailAddress SPNameQualifier: calabriosp. Stvarne osobine NameID: Format: urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid- format:emailAddress, NameQualifier: SPNameQualifier:, SPProvidedId: .
at Microsoft.IdentityServer.Veb.Protocols.Saml.SamlProtocolManager.Issue (HttpSamlRequestMessage httpSamlRequestMessage, SecuritiTokenElement onBehalfOf, String sessionState, String relaiState, String& nevSamlSession, String& samlpAuthenticationProvider, Boolean isUrlTranslationNeeded, WrappedHttpListenerContext context, Boolean isKmsiRequested)
at Microsoft.IdentityServer.Web.Protocols.Saml.SamlProtocolHandler.RequestBearerToken (WrappedHttpListenerContext context, HttpSamlRequestMessage httpSamlRequest, SecurityTokenElement onBehalfOf, String reliingPartyIdentifier, Boolean isKmsiRequested, Boolean isApplicationProxyTokenRequired, String& samlpSessionState, String& samlpAuthenticationProvider)
at Microsoft.IdentityServer.Web.Protocols.Saml.SamlProtocolHandler.BuildSignInResponseC oreVithSerializedToken(HttpSamlRequestMessage httpSamlRequest, WrappedHttpListenerContext context, String reliingPartyIdentifier, SecurityTokenElement signOnTokenElement, Boolean isKmsiRequested, Boolean isApplicationProxyTokenRequired)
at Microsoft.IdentityServer.Web.Protocols.Saml.SamlProtocolHandler.BuildSignInResponseC oreVithSecuritiToken(SamlSignInContext context, SecuritiToken securitiToken, SecurityToken deviceSecuritiToken)
at Microsoft.IdentityServer.Web.Protocols.Saml.SamlProtocolHandler.Process (kontekst ProtocolContext)
at Microsoft.IdentityServer.Web.PassiveProtocolListener.ProcessProtocolRequest (ProtocolContext protocolContext, PassiveProtocolHandler protocolHandler)
at Microsoft.IdentityServer.Web.PassiveProtocolListener.OnGetContext (WrappedHttpListenerContext context)

Konfigurišite Azure AD

Pratite ove procedure da biste integrisali svoj Azure AD IdP sa Webex VFO Identiti and Access Management (IAM) Service Provider (SP).

Podešavanje Azure AD IDP

1. Prijavite se na svoj Azure portal.
2. Na levoj navigacionoj tabli kliknite na **Azure Active Directori**.
3. U **oknu Azure Active Directori** kliknite na **Enterprise aplikacije**.
4. U oknu Enterprise aplikacije, kliknite na **Nova aplikacija**.
5. Kliknite na dugme **Non-galerija aplikacija**.
6. Unesite ime za Webex VFO aplikaciju i kliknite na dugme **Dodaj**. Ime koje unesete za Webex WFO se u ovim procedurama naziva Webex WFO <Naziv aplikacije>
7. Nakon što je aplikacija sačuvana i učitana, kliknite na Single **sign-on** u meniju sa leve strane, a zatim kliknite na dugme **SAML**.
8. Na ekranu za podešavanje, kliknite na ikonu olovke u **Osnovna SAML konfiguracija** bok.
9. Unesite sledeće vrednosti u polja.
   - Identifikator (ID entiteta): calabriosp
   - URL odgovora (URL adresa korisničkog servisa za tvrdnju). Kopirajte i nalepite URL adresu potrošačke službe tvrdnje koja je navedena kao preduslov.

   Ne unosite nikakve podatke u bilo koja druga polja.
10. Ako je URL za prijavljivanje označen kao obavezno polje, umesto opcionog polja, zatim kopirajte i nalepite URL za prijavljivanje koji je pokrenuo provajder usluga koji je naveden kao preduslov.
    - Azure AD identifikator za Webex VFO aplikaciju u Azure AD-u nalazi se u **Podesite <Calabrio ONE Application Name>** bok na ekranu za podešavanje. Možete koristiti URL koder da biste ga dekodirali.

      PRIMER U ovom primeru za IAM u Sjedinjenim Američkim Državama,https://www.example.com/123 je Azure AD identifikator koji postaje https%3A%2F%2Fwww.example.com%2F123 kada je URL kodiran.

      NAPOMENA - Za SAML koji je pokrenuo IdP, polje za prijavljivanje URL-a u aplikaciji u Azure AD-u mora biti prazno.
11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
12. Idite na ekran za podešavanje.
13. Kliknite na ikonu olovke u **Korisnički atributi i tvrdnje** bok.

14. Kliknite **...** the (simbol elipse) da biste uredili zahtev za **http://schemas.xmlsoap.org/ws/2005/05/identity/claims/emailaddress** pod **Dodatni zahtevi**.
15. Unesite **poštu u polje Ime** .
16. Obrišite unapred popunjeni tekst u polju **Imenski prostor** .
17. Uverite se da **je dugme Atribut** izabrano **kao Izvor** (podrazumevano).
18. Uverite se da **je user.mail** izabran iz **padajuće liste atributa** izvora (podrazumevano).
19. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
20. U meniju sa leve strane kliknite na Korisnici **i grupe**.
21. Kliknite na dugme **Dodaj korisnika**.
22. U oknu **Dodaj zadatak** kliknite na dugme **Korisnici i grupe**.
23. Izaberite korisnika ili grupu koju želite da dodelite aplikaciji za pristup Webex VFO. Kliknite na dugme **Izaberite**.
24. Kliknite na dugme **dodeli** da dodelite korisnika ili grupu.
25. Na ekranu za podešavanje kliknite na ikonu olovke uSAML **Sertifikat o** potpisivanju bok.
26. Unesite e-poštu obaveštenja u **polje Obaveštenje e-pošte** za podsetnike za istek sertifikata.
27. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
28. Kliknite na dugme **Preuzmi** za **XML** Federacije metapodataka.
29. Sačuvajte datoteku metapodataka. Zatim sledite proceduru detaljno opisanu u Podesite Ja sam autentifikaciju da biste povezali svoj IdP sa Webex VFO.

Rešavanje problema sa jedinstvenom prijavom

Nakon što je Webex VFO I am konfigurisan da koristi aplikaciju za Webex VFO u Azure AD-u, možete testirati postavke da biste videli da li jedinstveno prijavljivanje radi za vaš nalog. Ovo se može uraditi pomoću Webex VFO URL-a koji pruža predstavnik računa Cisco Professional Services.

Možete testirati jedinstveno prijavljivanje iz Azure AD-a.

1. Prijavite se na svoj Azure portal.
2. Na levoj navigacionoj tabli kliknite na Azure **Active Directori**.
3. U **oknu Azure Active Directori** kliknite na dugme **Enterprise aplikacije**.
4. U **oknu Enterprise aplikacije** kliknite naWebex **VFO aplikaciju**.

5. Kliknite na Single **sign-on** u meniju sa leve strane.
6. Kliknite na dugme **Test** u polju Test **Single Sign-on sa <Webex VFO Application Name>** da biste proverili da li Single Sign-on radi. Možete testirati koristeći korisnika koji je trenutno prijavljen ili drugog korisnika.

Rešavanje problema sa porukama o greškama

Ako se pojavi poruka o grešci sledite korake ispod.

1. Kopirajte i nalepite specifičnosti iz poruke o grešci u Šta **izgleda greška?** kutija.
2. Kliknite na dugme **Get smernice za** rezoluciju.
3. Pročitajte uputstva za rešavanje problema.

Srodni sadržaj

Za više informacija o Microsoft Azure AD-u pogledajte referentni materijal koji je povezan ispod.

- Single Sign-On SAML protokol
- Dokumentacija za upravljanje aplikacijama
- Quickstart: Dodajte aplikaciju u svoj Azure Active Directori (Azure AD) klijent
- Razumeti jedinstvenu prijavu zasnovanu na SAML-u
- Otklanjanje grešaka SAML-based jedinstveno prijavljivanje na aplikacije u Azure Active Directori

Izvoz SAML metapodataka

Nakon što je SAML autentifikacija konfigurisana za vaš IdP, metapodaci moraju biti preuzeti i izvezeni. Zatim sledite proceduru detaljno opisanu u Podesite Ja sam autentifikaciju da biste povezali svoj IdP sa Webex VFO.

Softver sličan Okta SAML Metadata

1. Idite na karticu Aplikacije > prijavljivanje.
2. Kliknite **na Metapodaci** provajdera identiteta da biste započeli preuzimanje metapodataka.

Preuzmite SAML metapodatke za druge IdP-ove

Većina provajdera identiteta dozvoljava korisnicima da preuzmu metapodatke. Da biste to učinili, sledite korake detaljno opisane u nastavku.

1. Idite na stranicu vašeg provajdera identiteta.
2. Pronađite dugme koje vam omogućava da preuzmete metapodatke vašeg IdP-a.

NAPOMENA: Naziv dugmeta za preuzimanje metapodataka IdP-a može varirati u zavisnosti od vašeg IdP-a.

3. Sačuvajte datoteku metapodataka, a zatim sledite proceduru detaljno opisanu u Podesite Ja sam autentifikaciju da biste povezali svoj IdP sa Webex VFO.

Upravljajte 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.
Azure AD	Ne

Ako vaša IdP ili IdP konfiguracija zahteva sertifikat provajdera usluga za integraciju sa Webex VFO, koristite sertifikat za potpisivanje naveden u preduslovu.

Srodne teme

- Podesite autentifikaciju — Pratite ovu proceduru da biste povezali svoj IdP sa Webex WFO.
- Prijavite se na Webex WFO
- Rešavanje problema sa prijavljivanjem

Podesite Ja sam autentifikaciju

Koristite stranicu Ja sam (upravljanje identitetom i pristupom) da biste omogućili spoljnom provajderu identiteta (IdP) da potvrdi autentičnost Webex VFO sesija, omogućite direktnu prijavu koristeći Webex VFO uslugu Ja sam ili omogućite višefaktorsku autentifikaciju.

Stranica Ja sam za autentifikaciju dostupna je samo za Cloud implementacije Webex VFO.

Ako koristite spoljnog provajdera identiteta, pogledajte Konfigurišite SAML autentifikaciju da biste saznali kako da konfigurišete IdP vaše organizacije pre korišćenja ove stranice da biste omogućili IdP vezu sa Webex WFO.

Multi-faktorska autentifikacija je metoda u kojoj se korisniku odobrava pristup veb lokaciji nakon što uspešno dokaže svoj identitet koristeći najmanje dva sredstva verifikacije. Webex VFO multi-faktor autentifikacija koristi

Lozinku za prijavljivanje i e-poštu jednokratne lozinke za verifikaciju identiteta korisnika i odobravanje pristupa Webex VFO. Sledeći tok posla detaljno opisuje šta se dešava kada korisnik pokuša da se prijavi kada je konfigurisana višefaktorska autentifikacija.

1. Korisnik uspešno unosi svoju e-poštu i lozinku na stranici za prijavljivanje.
2. Korisnik dobija e-poštu od Webex VFO koja sadrži njihovu jednokratnu lozinku.
3. Korisnik unosi svoju jednokratnu lozinku na stranici za prijavljivanje i uspešno je autentifikovan.

Preduslovi

- Potrebna vam je dozvola **za administraciju stanara** da biste pristupili ovoj stranici. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama za QM, Analitiku, i Insights za više informacija.
- Vaš spoljni IdP mora biti konfigurisan za Webex VFO. Pratite procedure detaljno opisane u ConfigureSAML autentifikaciju da podesite svoj IdP.
- Pratite procedure "**Konfigurišite provajdere** identiteta" i "**Izvoz SAML metapodataka**" u Konfigurišite SAML autentifikaciju ako vaš IdP nije na listi ispod. Ako niste u mogućnosti da uspešno konfigurišete svoj IdP, obratite se Cisco podršci.

Provajder identiteta
AD FS
Azure AD
Ping Federate
OKTA
Cisco Duo
OneLogin

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna administracija sistema > > Ja sam autentifikacija

Procedura

Konfigurišite eksterni IDP

1. U odjeljku Omogući autentifikaciju, izaberite polje **Omogući Ja sam eksterni entitet za autentifikaciju (prijava kompanije)** da biste omogućili autentifikaciju pomoću spoljnog provajdera identiteta.
2. Unesite potrebne informacije u dostupna polja. Pogledajte Opisi polja za više informacija.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite direktnu prijavu

1. Pod Omogući autentifikaciju izaberite **Omogući Ja sam autentifikaciju (direktna prijava)** za autentifikaciju koristeći Webex VFO je Ja sam servis.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite višefaktorsku autentifikaciju

1. Pod Omogući autentifikaciju, izaberite **Omogući Ja sam autentifikaciju (direktna prijava)** za autentifikaciju koristeći Webex VFO je Ja sam usluga.
2. Pod Ja sam Authentication Settings, izaberite **Omogući jednokratnu lozinku putem e-pošte**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Ako korisnici ne dobiju svoje jednokratne lozinke e-pošte u roku od jednog minuta, uputiti ih da provere svoje spam foldere ili rade sa svojim IT administratorom kako bi se osiguralo jednokratnu lozinku e-poštu
iz "supportservices_noreply@calabriocloud.com" nije blokiran.

Opisi polja

Polje	Opis
Omogući autentifikaciju	Najmanje jedan od dva polja za potvrdu mora biti izabran. Enable I am Authentication (Direct Login) — Omogućava autentifikaciju putem Webex WFO I am Service ili multi-faktorske autentifikacije. Enable I am External Authentication Entity (Company Login) — Omogućava autentifikaciju pomoću spoljnog IdP-a.
IAM Authentication Settings	

Polje	Opis
Multi-faktorska autentifikacija - Omogućite jednokratnu lozinku putem e-pošte	Kada su konfigurisani, svi korisnici stanara dobijaju e-poštu od Cisco-a koja sadrži jednokratnu lozinku kad god pokušaju da se prijave na Webex VFO. Jednokratna lozinka e-mail se isporučuje na adresu e-pošte koja je povezana sa Webex VFO korisničkim nalogom pojedinca. Lozinka ističe nakon pet minuta.
Ja sam eksterna podešavanja autentifikacije	
ID entiteta	Informacije o ID entiteta iz konfigurisanog IdP-a kupca. **PRIMER** http://www.okta.com/mxkgk2l57kJrrPAeo0h7TEST
IDP Ks.509 sertifikat	Uvoz, izvoz ili pregled SP Ks.KSNUMKS sertifikata. Prihvatljivi formati datoteka Su CER, CRT i CERT. **VAŽNO:** Sertifikat mora biti kodiran Base64.
Potpisani zahtevi za ovlašćenje - Zahtevajte potpisani SAML zahtev	Izaberite da li SAML zahtevi moraju biti potpisani.
Ime ID Format	Podrazumevano je sledeće. urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:emailAddress
Single Sign-On Service Endpoint (HTTP-POST / HTTP-Redirect)	Vrednost predviđena za krajnju tačku usluge jedinstvenog prijavljivanja (HTTP- preusmeravanje). Uključite http ili https u URL. **PRIMER#** https://dev-111111.oktapreview.com/app/dev-111111_exampletest20220608_1/mpkznqqbkzvTHE3Nc0h7/sso/saml
SAML Vezivanje	Izaberite da li je potrebno SAML vezivanje za postavljanje ili preusmeravanje. **NAPOMENA** : Proverite da li vaš provajder identiteta zahteva post ili preusmeravanje. Azure AD, AD FS i Ping Federate IdPS zahtevaju post.

2386

Srodne teme

- Konfigurišite SAML autentifikaciju — Naučite kako da konfigurišete spoljni IdP vaše organizacije za Webex WFO pre nego što koristite stranicu Ja sam za autentifikaciju da povežete IdP vaše organizacije i Webex WFO-ovu uslugu Ja sam.
- Prijavite se na Webex WFO— Naučite kako da se prijavite na Webex WFO nakon konfigurisanja metoda autentifikacije.

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 koje obrađuje spoljni provajder identiteta (IdP) preko jedinstvenog prijavljivanja pridržavaju se jedinstvene politike lozinki tog IdP-a.

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

Polje	Opis
	Stariji od novog ograničenja od 60 dana 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. Korisnik sa dozvolom Administrirajte politiku lozinke može otključati nalog sa stranice Korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima). **NAPOMENA** Ako je korisnički nalog zaključan, prijava će biti onemogućena i 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.

Lozinke moraju biti u skladu sa sledećim pravilima.

- Mora imati najmanje 8 znakova.
- Mora da sadrži najmanje jedno od sledećeg.

  Velika slova
  Mala slova
  Brojevi 0-9
  Specijalni likovi ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` |

- Ne može da sadrži vaše ime ili adresu e-pošte.

NAPOMENA Lozinke ne ističu.

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.

Srodne teme

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

Rešavanje problema sa podešavanjem SSO-a

Problem	Stvari koje treba proveriti
Želim da podesite SSO po prvi put. Odakle da počnem?	Cloud ▪ Uverite se da ste pravilno pratili uputstva na Konfigurišite SAML autentifikaciju i Podesite Ja sam autentifikaciju Klasična oblak / 11.5 On-prem ▪ Uverite se da ste pravilno pratili uputstva na Konfigurišite metod autentifikacije.

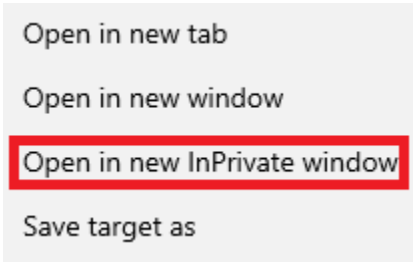
Problem	Stvari koje treba proveriti
	Teletopi WFM oblak / On-prem ▪ Obratite se svom menadžeru naloga ili menadžeru za uspeh kupaca za pomoć pri podešavanju.
Ne vidim svoj IdP na listi. Da li je podržan?	Ako ne vidite svoj IdP na listi, kontaktirajte svog menadžer računa ili menadžer za uspeh kupaca za pomoć.
Niste pružili sve informacije koje su Cisco potrebne.	Obratite se svom menadžeru naloga ili menadžeru za uspeh kupaca i popunite sigurnosni upitnik, tako da Calabrio ima sve potrebne informacije za IdP. Calabrio će zatim eskalirati ovo razvojnom timu za pomoć.
Da li Cisco podržava više od jednog IDP-a?	Stanar može podržati samo jedno podešavanje IdP-a.
Prelazimo na novi IdP i potrebna nam je pomoć.	Morate ukloniti informacije iz IAM-a Autentifikaciju, a zatim sledite korake za postavljanje nove SSO / SAML veze. Cloud ▪ Uverite se da ste pravilno pratili uputstva na Konfigurišite SAML autentifikaciju i Podesite Ja sam autentifikaciju Klasična oblak / 11.5 On-prem ▪ Uverite se da ste pravilno pratili uputstva na Konfigurišite metod autentifikacije. Teletopi WFM oblak / On-prem ▪ Obratite se svom menadžeru naloga ili menadžeru za uspeh kupaca za pomoć pri podešavanju.

Pristupite WFM-u preko Azure Virtual Desktop-a (AVD)

Azure Virtual Desktop je softver za virtuelizaciju aplikacija koji omogućava Vindovs aplikacijama, kao što je WFM desktop klijent, da se pristupi preko pojedinačnih uređaja sa zajedničkog servera ili cloud sistema. Azure Virtual Desktop se ranije zvao Vindovs Virtual Desktop (VVD).

1. Otvorite željeni pregledač.
2. Otvorite anonimni ili gost (Chrome) ili InPrivate (Edge) prozor pretraživača da biste izbegli sukobe sa drugim Vindovs nalozima.
3. U ovom prozoru pretraživača, idite na stranicu za prijavljivanje Azure Virtual Desktop: https://poweruser.teleopticloud.com/

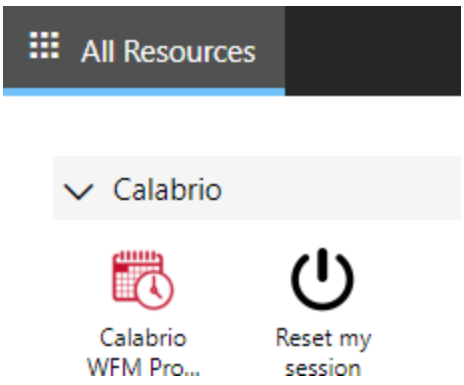
   NAPOMENA - Da biste direktno otvorili prozor pretraživača InPrivate ili anonimno, možete kliknuti desnim tasterom miša na link iznad i odabrati da ga otvorite u InPrivate (Edge) ili inkognito (Chrome).

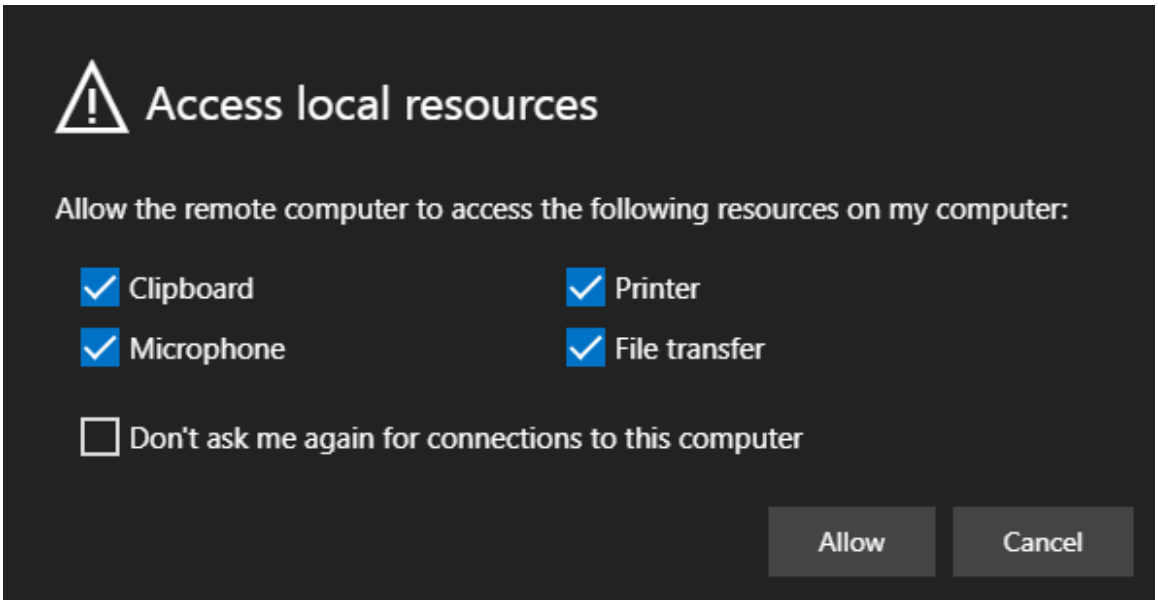
   Moguće je kreirati prečicu za direktan pristup stranici za prijavljivanje Azure Virtual Desktop u režimu za goste. Pogledajte Kreiranje prečice za AVD za više informacija.

4. Prijavite se sa akreditivima naloga @ **teleoptiapp.com** koje ste primili u e-poruci dobrodošlice.

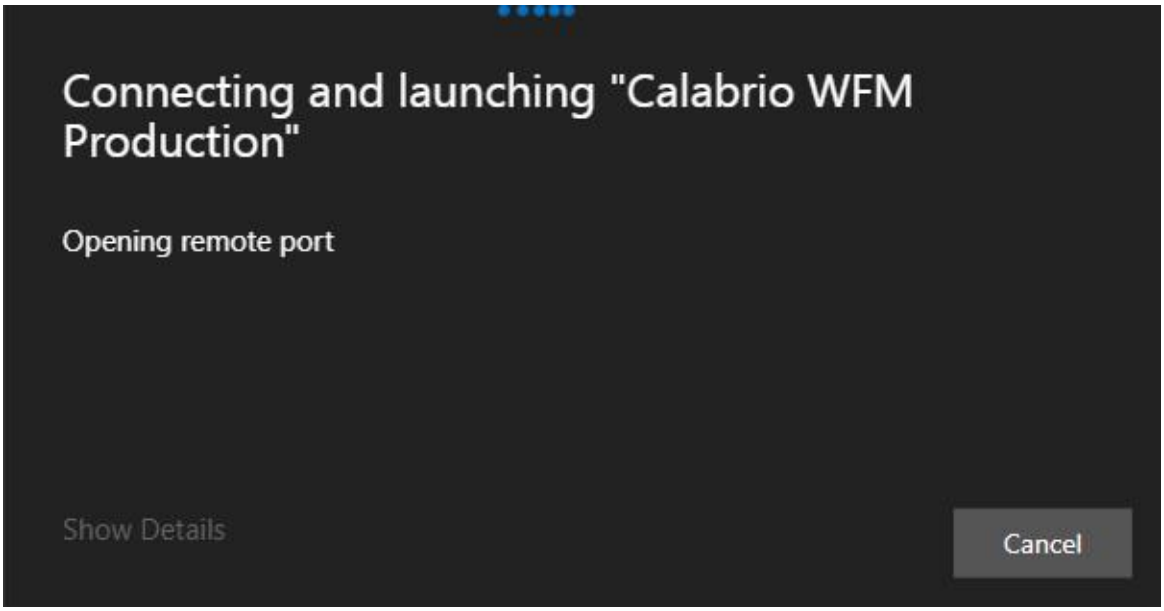
5. Kada ste prijavljeni, videćete aplikacije koje su vam objavljene. Kliknite na WFM aplikaciju.



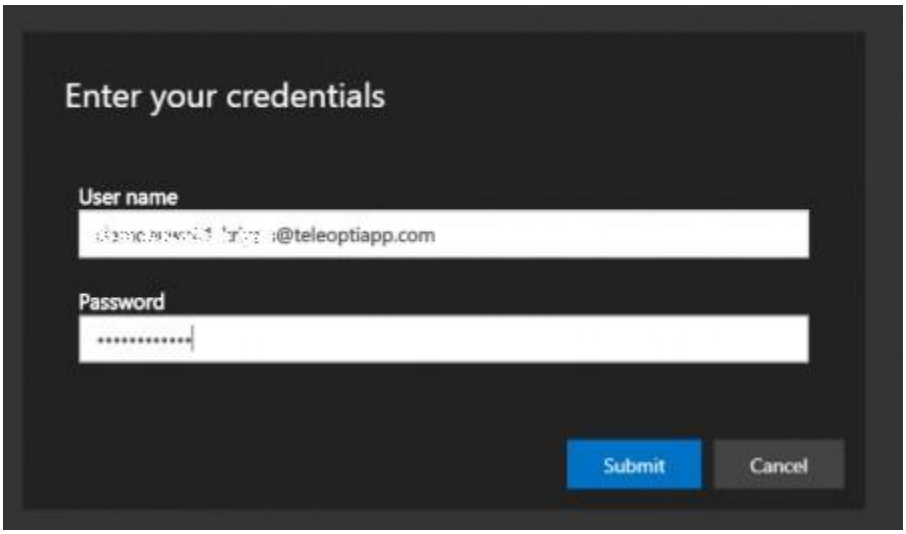
6. Držite podrazumevane postavke sa ostavom **, mikrofonom**, štampačem **i**poljima za prenos **datoteka sve izabrane i kliknite na dugme** dozvoli.



7. Zatim ćete videti aplikaciju koja pokušava da se poveže.



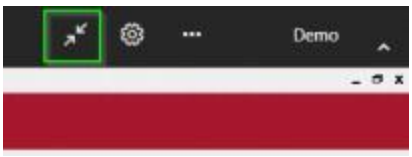
8. Ponovo unesite akreditive same **@teleoptiapp.com** .



9. Aplikacija WFM je pokrenuta. Koristite WFM akreditive, **a ne** @teleoptiapp.com akreditive.
   Postupak prijavljivanja se razlikuje u zavisnosti od podešavanja.

   - Pogledajte Prijavite se na Webex VFO za više informacija o prijavljivanju na novi Cisco WFM.

10. Koristite strelice u gornjem desnom uglu da biste ušli u režim celog ekrana.



11. Kliknite na ime svog naloga u gornjem desnom uglu da biste se odjavili sa virtuelne platforme.

Srodne teme

- Kreirajte prečicu za AVD
- Upravljajte lozinkom na AVD-u
- Upravljanje izvoz fajlova na AVD
- Rešavanje problema sa AVD-om

Upravljajte lozinkom na AVD-u

Resetujte lozinku ili izaberite da promenite lozinku kad god želite. Da bi se osiguralo jake lozinke, postoji politika lozinki. Politika lozinki je navedena u nastavku.

NOTA

- AVD lozinka ne ističe.
- Bez obzira da li promenite ili resetujete lozinku, potrebno je 30 minuta da Active Directori ažurira promenu.

Politika lozinki

- Minimalno 8 znakova i maksimalno 256 znakova.
- 3 od 4 od sledećeg potrebno.

- Mala slova.
- Velika slova.
- Brojevi.
- Simboli.

- Dozvoljeni znakovi.
  - A-Z
  - A-Z
  - 0-9
  - @ # $ % ^ & * - _ ! + = [ ] { } | \ : ' , . ? / ` ~ " ( ) ; < >
  - Prazan prostor
- Kada promenite lozinku, ne možete ponovo da koristite poslednju lozinku.
- Kada resetujete lozinku, možete ponovo koristiti poslednju lozinku.

NAPOMENA : Microsoft stalno analizira podatke o bezbednosnoj telemetriji kako bi identifikovao slabe lozinke. Termini koji se često koriste kao osnova za slabe lozinke se dodaju na globalnu listu zabranjenih lozinki. Ako ste
Izabrati kao lozinku koja sadrži termin koji je na njihovoj listi, videćete poruku "Videli smo tu lozinku previše puta ranije. Izaberite nešto teže pogoditi. " Idite na Microsoftovu veb stranicu da biste pročitali više o globalnoj listi zabranjenih lozinki.

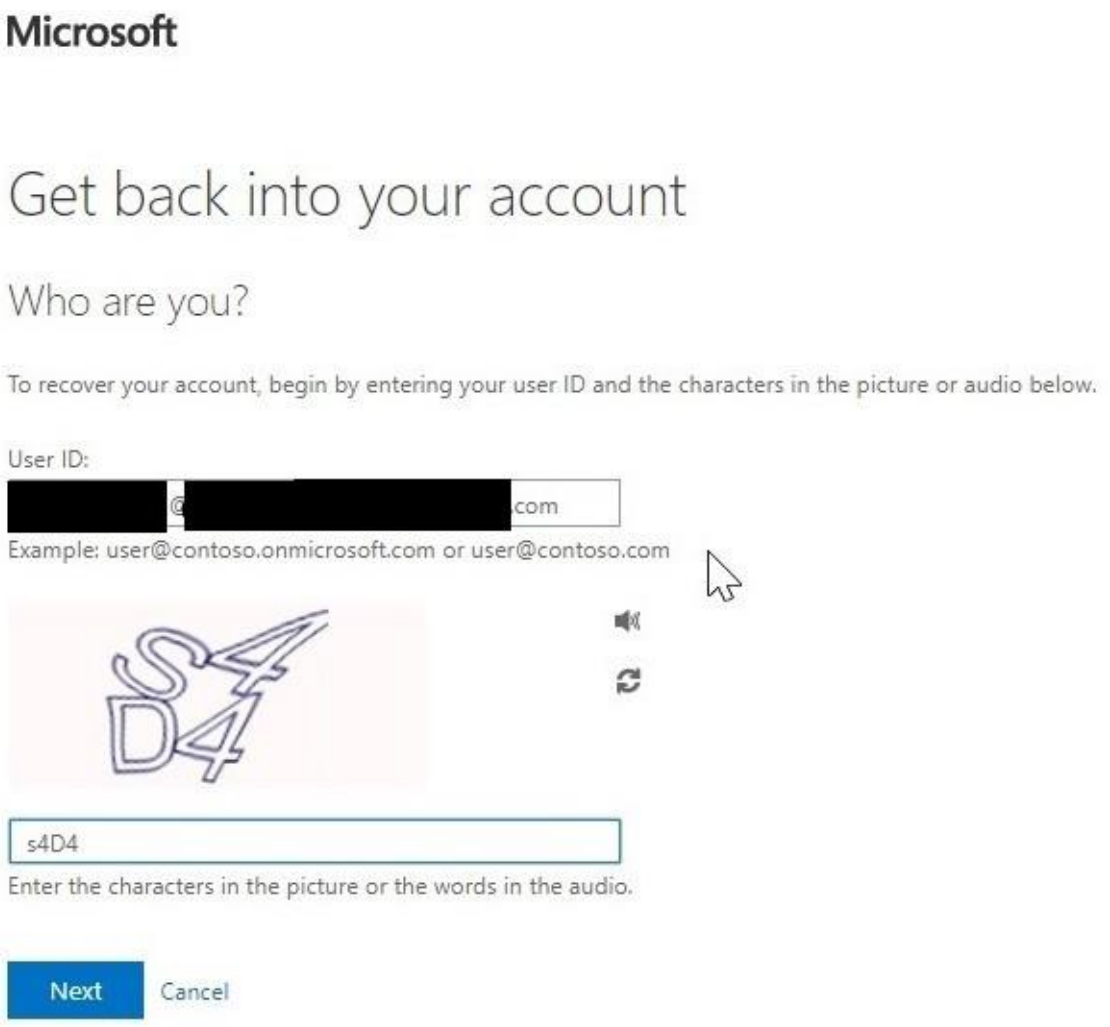
Procedure

Poništi lozinku

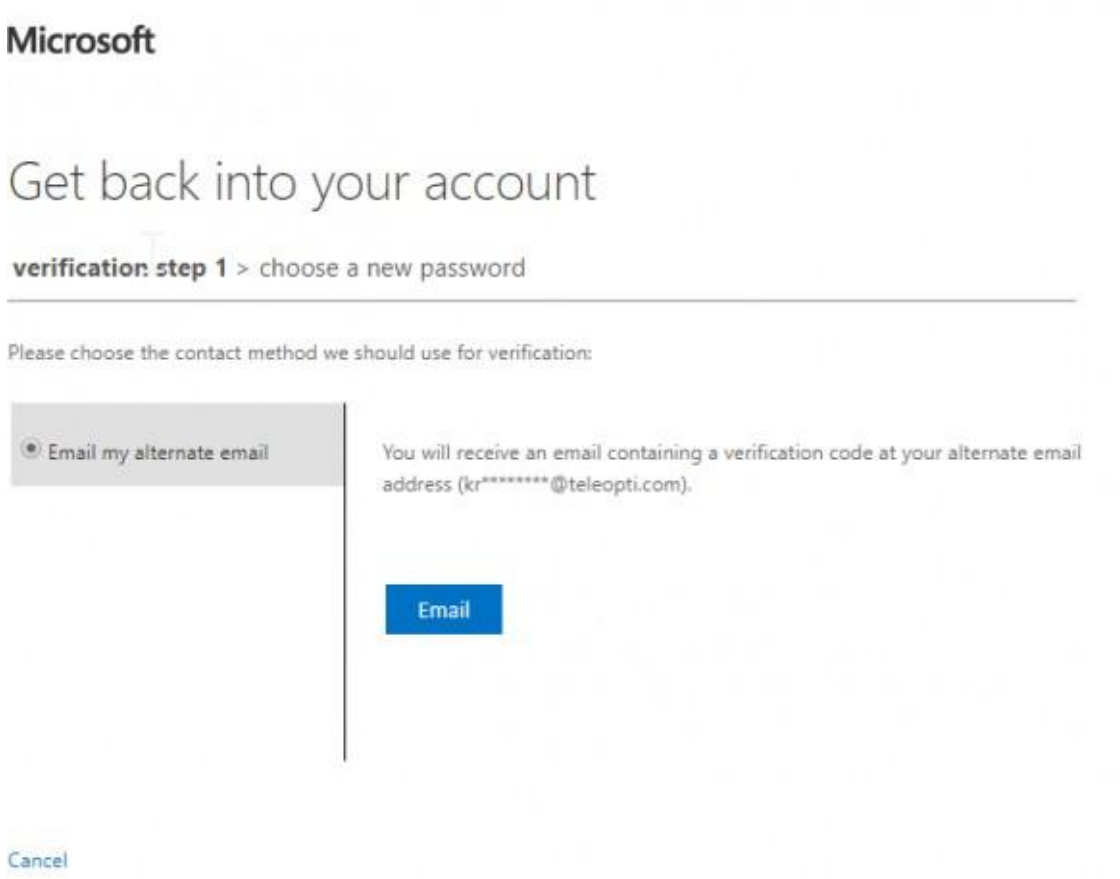
1. Da biste resetovali lozinku, idite na https://passwordreset.microsoftonline.com/

   Kliknite desnim tasterom miša na gornju vezu i izaberite da biste otvorili u režimu anonimnog protokola (Chrome) ili InPrivate (Edge) kako biste bili sigurni da se prijavite sa ispravnim nalogom i da se ne prijavljujete automatski sa svojim redovnim Microsoft nalogom.

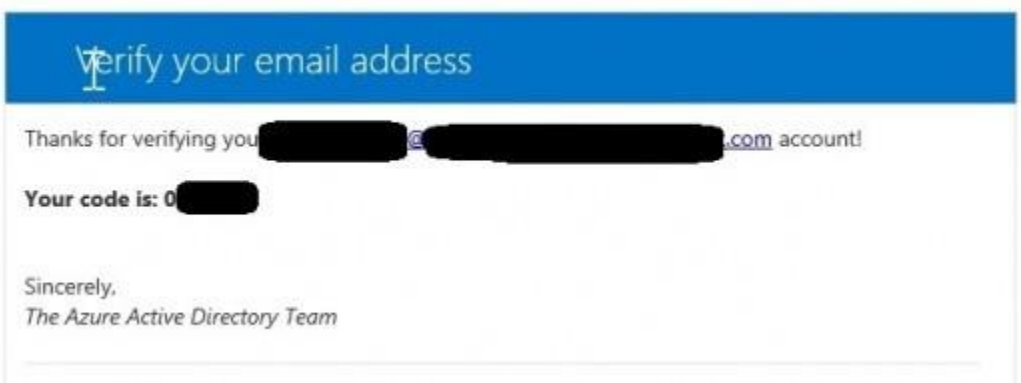
2. Unesite svoju **@teleoptiapp.com** adresu u prvo polje i znakove na slici ili reči u audio u drugom polju. Kliknite na dugme **Sledeći**.



3. Kliknite na **e-mail** dugme da pošaljete e-poštu za resetovanje lozinke na registrovanu adresu e-pošte.

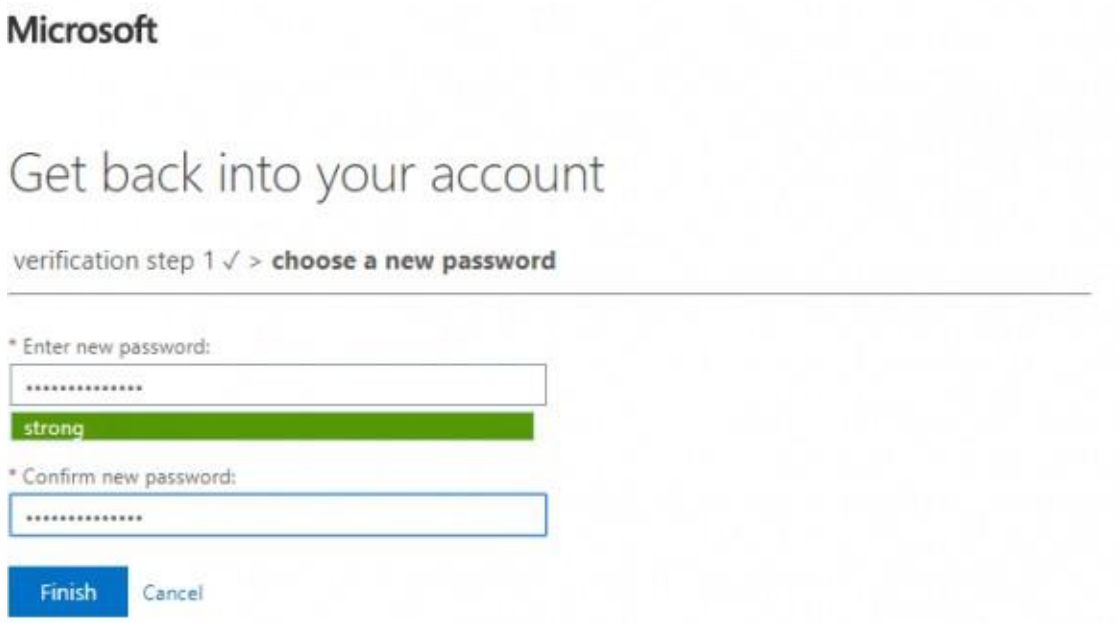


4. Dobićete e-poštu sa verifikacionim kodom.

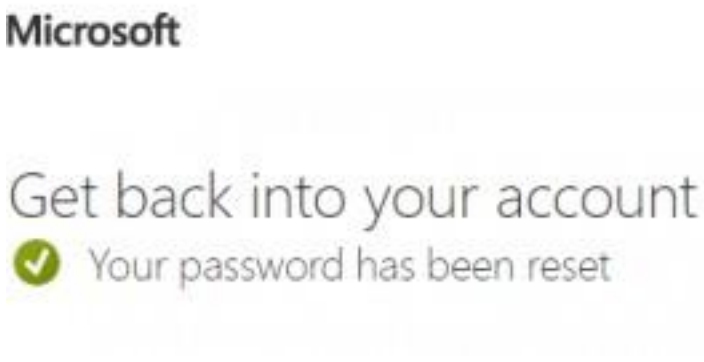


5. Unesite svoj verifikacioni kod.

6. Unesite svoju novu lozinku i potvrdite je ponovnim unosom iste lozinke u drugo polje.



7. Vaša lozinka je resetovana.



NOTA

- Nakon uspešnog resetovanja lozinke, potrebno je do 30 minuta pre nego što možete da se prijavite koristeći novu lozinku.
- Ako je potrebno, obratite se Cisco podršci za pomoć.

Promena lozinke

- Da biste promenili lozinku, idite na https://account.activedirectory.windowsazure.com/ChangePassword.aspx

NAPOMENA Nakon što uspešno promenite lozinku, može potrajati do 30 minuta pre nego što se prijavite pomoću nove lozinke.

Srodne teme

- Pristupite WFM-u preko Azure Virtual Desktop-a (AVD)
- Kreirajte prečicu za AVD
- Upravljanje izvoz fajlova na AVD
- Rešavanje problema sa AVD-om

Kreirajte prečicu za AVD

Kreirajte prečicu za direktan pristup stranici za prijavljivanje Azure Virtual Desktop u režimu za goste u Chrome-u. Ovo se može uraditi na sličan način za druge pretraživače.

Kreirajte prečicu za Chrome

1. Otvorite Chrome.
2. Kliknite na tri tačke na krajnjem desnom uglu da biste otvorili meni.
3. Izaberite **Više alata** i **Kreirajte prečicu**.
4. Kliknite desnim tasterom miša na novu prečicu na radnoj površini i izaberite **Properties**.
5. Na **kartici Prečica** , uklonite popunjeni **Target** i unesite ovo umesto toga: "C:\Program Files (k86)\Google\Chrome\Application\chrome.exe" --guest https://poweruser.teleopticloud.com
6. Kliknite na karticu **Opšte** i unesite ime ove prečice u polje na vrhu.
7. Kliknite na OK da sačuvate.
8. Prečica će sada automatski otvoriti stranicu za prijavljivanje Azure Virtual Desktop u režimu za goste.

Srodne teme

- Pristupite WFM-u preko Azure Virtual Desktop-a (AVD)
- Upravljajte lozinkom na AVD-u
- Upravljanje izvoz fajlova na AVD
- Rešavanje problema sa AVD-om

Upravljanje izvoz fajlova na AVD

Ako želite da izvezete datoteke iz WFM klijenta na Azure Virtual Desktop (AVD), morate koristiti desktop verziju AVD-a. Nakon što instalirate desktop verziju AVD-a, morate se pretplatiti na radni prostor na udaljenoj AVD mašini. Datoteke koje izvozite mogu se sačuvati na vašem lokalnom računaru. Ne možete da sačuvate datoteke u fascikle na, na primer, mreži vaše kompanije. Pratite uputstva za Vindovs ili Mac u nastavku da biste instalirali desktop klijent i pretplatili se na radni prostor.

NAPOMENA : Morate imati administratorska prava za lokalni računar na kome želite da instalirate desktop klijenta.

VAŽNO

- Kada se od vas zatraži da se prijavite, koristite svoj **@ teleoptiapp.com** akreditive.
- Ako izaberete da se **pretplatite sa URL-om**, koristite ovaj URL: https://rdweb.wvd.microsoft.com/api/arm/feeddiscovery

Windows

Pratite ovaj vodič da biste instalirali AVD klijent i pretplatili se na radni prostor.

- Povežite se sa Azure Virtual Desktop sa Vindovs klijentom.

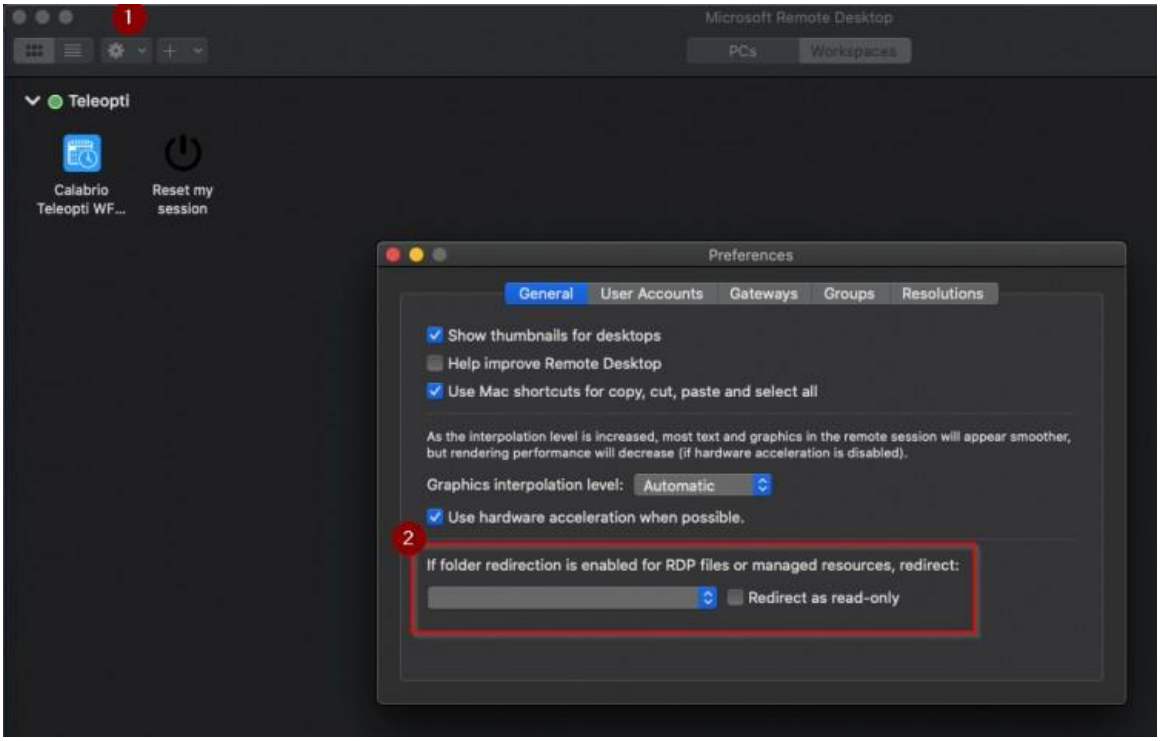
NAPOMENA Na Vindovs-u, pretplata na radni prostor automatski vam omogućava pristup lokalnom C:\ disku iz AVD-a.

Mac

Na Mac računarima, sledite korake ispod.

1. Prvo, pratite ovaj vodič da biste instalirali AVD macOS klijenta: Povežite se sa Azure Virtual Desktop sa macOS klijentom .

2. Zatim sledite ove korake da biste se pretplatili na radni prostor i izaberite koju fasciklu želite da pristupite iz AVD-a.
    1. Idi na **Preferences** (vidi 1 na slici ispod).
    2. Na kartici Opšte izaberite fasciklu koju želite da podelite sa udaljenim sistemom (pogledajte KSNUMKS na slici ispod).



    3. Zatvorite AVD i ponovo ga otvorite. Sada možete pronaći deljenu fasciklu u **ovom računaru** na udaljenoj mašini.

NAPOMENA Možete koristiti veb klijent za uvoz prognoza i novih zaposlenih. Za više informacija, pogledajte Uvoz novih zaposlenih za WFM, Uvoz prognoze za nekoliko veština u isto vreme, i Uvoz spoljne prognoze.

Srodne teme

- Pristupite WFM-u preko Azure Virtual Desktop-a (AVD)
- Kreirajte prečicu za AVD

- Upravljajte lozinkom na AVD-u
- Rešavanje problema sa AVD-om

Rešavanje problema sa AVD-om

Molimo pogledajte zvaničnu Microsoft dokumentaciju.

- Za podržane pretraživače i OS: https://docs.microsoft.com/en-us/azure/virtual-desktop/connect-web
- Da biste započeli sa veb klijentom: https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/remote/remote-desktop-services/clients

desktop-web-klijent

Cisco podržava samo veb klijent / HTMLKSNUMKS klijent. Ako naiđete na probleme koristeći Azure Virtual Desktop Klijent, molimo vas da umesto toga koristite veb verziju. Ako problemi ostanu, otvorite kartu za podršku sa Cisco podrškom.

Prijavljeni sa pogrešnim nalogom

Ako vidite poruku da nemate pristup ili da za vas nisu postavljeni resursi, to znači da ste već prijavljeni sa drugim Azure Active Directori / Office KSNUMKS nalogom. Morate da koristite svoj **@teleoptiapp.com** nalog da biste pristupili Azure Virtual Desktop.

Da biste to rešili, odjavite se ili koristite prozor pretraživača InPrivate / incognito za pristup Azure Virtual Desktop-u. Pogledajte Pristupite WFM-u preko Azure Virtual Desktop (AVD).

Unos na tastaturi

Ako koristite Azure Virtual Desktop i imate problema sa unosom tastature, na primer u biraču datuma, omogućite uređivač metoda unosa. Kliknite na ikonu zupčanika u navigacionoj traci Azure Virtual Desktop da biste pronašli prekidač da biste omogućili uređivač načina unosa.

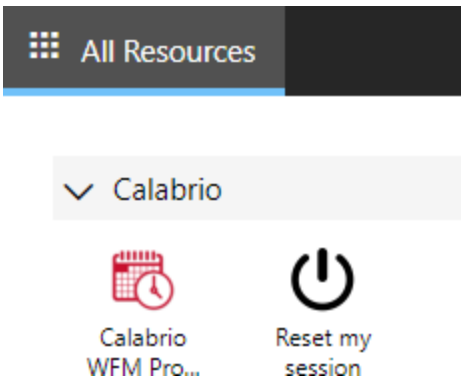
NAPOMENA Kada je omogućen editor metoda unosa, morate onemogućiti numeričko zaključavanje da biste koristili numeričku tipkovnicu za kucanje brojeva.

Kopiraj i nalepi

Ako koristite Azure Virtual Desktop za pristup administratorskom klijentu i želite da kopirate informacije iz lokalnog izvora, na primer Ekcel dokument, u tabelu u Azure klijentu, morate koristiti **Ctrl** + **C** i **Ctrl** + **V** da biste kopirali i nalepili. Takođe morate da izaberete **Ctrl**+**V** pre nego što počnete da kopirate sadržaj iz vašeg lokalnog izvora.

Ostala pitanja

Ako iz nekog razloga imate bilo kakvih problema sa WFM aplikacijom, možete koristiti dugme "Reset mi session" da zatvorite sve otvorene aplikacije i resetujete Azure Virtual Desktop sesiju.



Srodne teme

- Pristupite WFM-u preko Azure Virtual Desktop-a (AVD)
- Kreirajte prečicu za AVD
- Upravljajte lozinkom na AVD-u
- Upravljanje izvoz fajlova na AVD

Povežite se sa Active Directori serverom za QM i analitiku

Možete koristiti vezu sa Active Directori (AD) serverom u vašem okruženju za autentifikaciju korisnika, sinhronizaciju ili oboje.

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

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 za QM i analitiku 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.

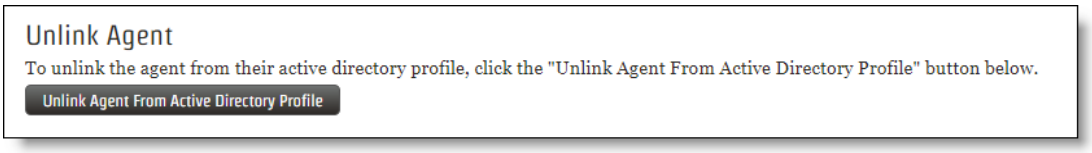
6. Kliknite Test **veze** da biste bili sigurni da je vaša AD veza ispravno konfigurisana.
7. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
8. (Samo sinhronizacija) Idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija sistema > > Konfiguracija servera podataka.
9. (Samo sinhronizacija) Izaberite server podataka 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 je

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. ID
zaposlenog	Promenite ili izbrišite vrednost u polju ID zaposlenog.
Podrazumevani	Promenite ili izbrišite vrednost u polju za prijavljivanje u Vindovs.
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

- About Active Directory configuration for QM and Analytics in theWebex *WFO User Guide*— Learn more about how Active Directory configuration works.

O konfiguraciji Active Directori za QM i analitiku

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 odgovarajućeg 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 Sinc (pogledajte Pregled rezultata sinhronizacije Active Directori za QM i Analitiku).

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.

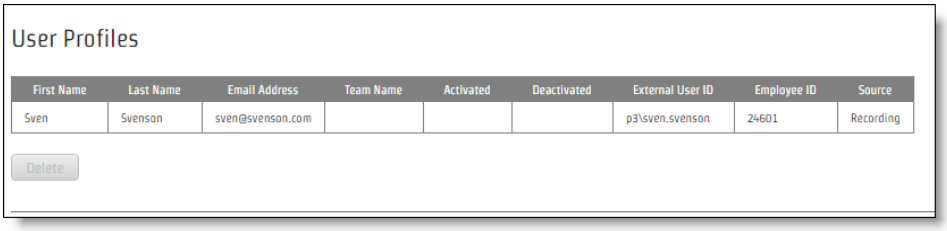
   Sledeća tabela opisuje koje polje i koja ekvivalentna osobina mora imati istu vrednost za Webex VFO da odgovara korisnicima.

Podudaraju	**Korisnička stranica**		**AD**
Podrazumevani	Windows 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 za QM i Analitiku 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 korisničkog Vindovs prijavljivanja kao što je konfigurisano u polju za prijavljivanje u sistemu Vindovs na stranici Korisnici .
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 za QM i Analitics.
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-poštu, Webex VFO prvo odgovara korisnicima sa podrazumevanim odgovarajućim svojstvima, a zatim odgovara korisnicima sa

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

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 za QM i analitiku
- Preuzimanje dnevnika servera podataka

- Nadgledajte status servera podataka
- Pratite agente u realnom vremenu

Konfigurišite server podataka za QM i analitiku

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 put zahteva

Polje	Opis
	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 za QM i analitiku.

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 QM i analitiku 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 Kontrole za QM i analitiku

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 QM i analitiku 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

Parametar	Vrednost
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 za QM i analitiku

Konfigurišite Extension Mobility za Cisco mrežni snimak (za QM i analitiku)

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

konfiguraciji 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.

Konfigurišite telefonske grupe za QM i analitiku

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	
više grupa za snimanje po signalnoj grupi KSNUMKS	
ili više CTI servisnih beleški	N/A

Cisco Unified Communications Manager

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	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 za QM i analitiku.
    - Avaya SBC SIPREC—Vidi Konfigurišite Avaya SBCE SIPREC za QM i analitiku.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—Pogledajte Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager za QM i analitiku.
    - Genesys—Pogledajte Konfigurišite Genesys za QM i analitiku.
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 CTI ili SIPREC signalizacijom (u zavisnosti od tipa telefonske grupe).

Polje	Opis
	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 za QM i analitiku
- Konfigurišite Avaya SBCE SIPREC za QM i analitiku
- Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager za QM i analitiku
- Konfigurišite Genesis za QM i analitiku

Konfigurišite Cisco Unified Communication Manager za QM i analitiku

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 usluga koja radi na Unified CM-u i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru (pogledajte Konfigurišite telefonske grupe za QM i Analitiku).

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 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.

> **NAPOMENA** Ako vaša organizacija ima Novi WFM, onda se nove implementacije WFM-a obavljaju u posebnom procesu. Odabrani broj integrisanih platformi može se konfigurisati pomoću stranice WFM integracije
> (vidi Upravljajte WFM integracijama). Ako vaša integrisana platforma nije navedena na stranici WFM integracije, onda je potreban projekat kojim upravljaju profesionalne usluge.

Preduslovi

- Imate dozvolu Administrirajte ACD konfiguraciju (pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Insights).
- 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 Contact Center Elite (za QM i analitiku)
    - Podešavanja veze za Avaya IP Office sa ACCS (za QM i analitiku)
    - Podešavanja veze za Five9 (za QM i analitiku)
    - Podešavanja veze za InContact (za QM i analitiku)
    - Podešavanja veze za generičke ACD
    - Podešavanja veze za Amazon Connect (za QM i analitiku)
    - Podešavanja veze za Serenova (za QM i analitiku)
    - Podešavanja veze za Eventide NekLog (za QM i analitiku)
    - Podešavanja veze za Tvilio Flek (za QM i analitiku)
    - Podešavanja veze za UJET (za QM i analitiku)

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 **.**

Kako se podaci za QM i analitiku sinhronizuju između ACD-a i Webex VFO-a

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

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 ili odnosi koje kreirate u Webex VFO nisu sinhronizovani nazad na ACD. Oni se održavaju samo u Webex VFO.

Kako se podaci agenta za QM i analitiku 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:

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex VFO
	▪ 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 se menja.
Agent je izbrisan	Status agenta je postavljen na Neaktivan.

Kako se podaci tima za QM i Analitiku 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. 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.

Promena u ACD	Rezultirajuća promena u Webex VFO
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.

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 vaša organizacija ima Novi WFM, onda se nove implementacije WFM-a obavljaju u posebnom procesu. Odabrani broj integrisanih platformi može se konfigurisati pomoću stranice WFM integracije
(vidi Upravljajte WFM integracijama). Ako vaša integrisana platforma nije navedena na stranici WFM integracije, onda je potreban projekat kojim upravljaju profesionalne usluge.

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 izabranu ACD grupu 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.

2438

Odeljku	Opis
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 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.

Odeljku	Opis
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 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).

Odeljku	Opis
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 parametar Putanja direktorijuma: /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 da sinhronizuje redove korisnika, tima i usluga

Odeljku	Opis
	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

NAPOMENA Ako vaša organizacija ima Novi WFM, onda se nove implementacije WFM-a obavljaju u posebnom procesu. Odabrani broj integrisanih platformi može se konfigurisati pomoću stranice WFM integracije
(vidi Upravljajte WFM integracijama). Ako vaša integrisana platforma nije navedena na stranici WFM integracije, onda je potreban projekat kojim upravljaju profesionalne usluge.

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 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.

Odeljku	Opis
	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. **VAŽNO** Morate da popunite polja IP konfiguracije za sledeće funkcije: ▪ WFM—Snimanje i sinhronizacija istorijskih podataka ▪ QM—Pomirenje i sinhronizacija

Odeljku	Opis
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 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.

Odeljku	Opis
	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 direktorijume cdrBase i uploadDir kada je funkcija podešavanja usklađivanja regionalnog servera podataka omogućena 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 zapisa detalja poziva (CDR)

Odeljku	Opis
	Direktorijuma. 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 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 prethodnog dana

2446

Odeljku	Opis
	podaci 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).

NAPOMENA Ako vaša organizacija ima Novi WFM, onda se nove implementacije WFM-a obavljaju u posebnom procesu. Odabrani broj integrisanih platformi može se konfigurisati pomoću stranice WFM integracije
(vidi Upravljajte WFM integracijama). Ako vaša integrisana platforma nije navedena na stranici WFM integracije, onda je potreban projekat kojim upravljaju profesionalne usluge.

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 Korisničko ime—Korisničko ime sa pristupom CVCC API-ju i

Odeljku	Opis
	CVCC Media API. 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.
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- omogućen centar, uloga agenta se preraspoređuje sledeći put kada se Webex VFO sinhronizuje sa CVCC-om.
Ime ili prezime korisnika je promenjeno	Ime ili prezime korisnika se menja.

Promena u CVCC-u	Rezultirajuća promena u Webex VFO
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.

NAPOMENA Ako vaša organizacija ima Novi WFM, onda se nove implementacije WFM-a obavljaju u posebnom procesu. Odabrani broj integrisanih platformi može se konfigurisati pomoću stranice WFM integracije

(vidi Upravljajte WFM integracijama). Ako vaša integrisana platforma nije navedena na stranici WFM integracije, onda je potreban projekat kojim upravljaju profesionalne usluge.

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.

2452

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	(Opciono) Izaberite ovo polje za potvrdu ako želite da vratite podatke iz ceo prethodni dan
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	Ovaj odeljak se pojavljuje kada izaberete **Digital** u Omogućeni **proizvodi** Odeljku. 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	Ovaj odeljak se pojavljuje kada izaberete **Digital** u Omogućeni **proizvodi**

Polje	Opis
	Odeljku. 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. ▪ Deaktiviranje naloga u Active Directori. ▪ Promena lozinke u Active Directori.

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

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.

NAPOMENA Ako vaša organizacija ima Novi WFM, onda se nove implementacije WFM-a obavljaju u posebnom procesu. Odabrani broj integrisanih platformi može se konfigurisati pomoću stranice WFM integracije
(vidi Upravljajte WFM integracijama). Ako vaša integrisana platforma nije navedena na stranici WFM integracije, onda je potreban projekat kojim upravljaju profesionalne usluge.

Uvoz kontakata u rasutom stanju

Treće strane koriste API-je za uvoz velikih kontakata za spajanje i umetanje metapodataka i snimaka u višedelnom HTTPS zahtevu.

Postoje dva API-ja za masovni uvoz:

- Bulk Contact Import API—Koriste treće strane; omogućava umetanje metapodataka i snimaka u višedelnom HTTPS zahtevu

  > **NAPOMENA** : Takođe možete koristiti API za uvoz masovnih kontakata za uvoz kontakata u velikoj meri preko servera podataka. Pogledajte Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata.

- Real-time Contact API—Koristi Webex WFO Smart Desktop klijent za snimanje; prvo ubacuje metapodatke, a zatim kasnije učitava snimke odvojeno, na osnovu odgovora iz umetanja metapodataka. Ovo omogućava klijentu da odloži učitavanje snimaka i omogućava umetanje kontakata dok je poziv još u toku. Međutim, ovo prisiljava klijenta da prati lične karte kako bi otpremio snimke za ispravan kontakt.

Protokol i URI

Bulk kontakt uvoz API

URI	/api/upload/contacts
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Administrirati stanara
Tip sadržaja	Multipart/Form-Data

API za uvoz kontakata u realnom vremenu (metapodaci)

URI	/api/rest/wfo/contact/import
Metod	POŠTANSKI
Dozvole	Snimanje kontakata, snimanje glasa / snimanje ekrana
Tip sadržaja	aplikacija/JSON

|

Podržani formati

Sledeći formati mogu biti uključeni u zahtev sa više delova.

Tip	Opis
CSV	Datoteka razdvojena zarezom koja se koristi za dodeljivanje metapodataka.
JSON	Isti format metapodataka kao i API u realnom vremenu, ali se može koristiti za masovni uvoz.
OMILjENO	Format za snimanje zvuka.
BILTEN	Kombinovani audio i video format snimanja.
VEBMA	Format samo za zvuk (VebM kontejner).
OMILjENO	Format samo za video (VebM kontejner).
Sortiraj	Audio format.
OMILjENO	Kombinovani audio i video format snimanja (ili video samo ako je uparen sa zvukom u istom kontaktu).
OPUS	Audio format.

Polja zahteva i odgovora

CSV i JSON datoteke uključuju polja definisana u sledećoj tabeli. Nisu sva polja korišćena u obe vrste fajlova. Fajl na koji se polje odnosi je naznačen u opisu.

Ime	Zahtev?	Opis
Preuzmite	Y	Koristi se u CSV i JSON. ID agenta u jednom od tri formata. Obrada otkriva koji format se koristi na osnovu raščlanjivanja sadržaja. ▪ Lična karta. Jedinstveni identifikator iz WfoPerson.id. Ovaj broj se takođe koristi u tabeli Izvoz korisnika (Upravljanje aplikacijama > Globalni korisnici > > Uvoz i izvoz > Izvoz > Korisnički ID kolona). To nije isto što i ID u Webex VFO korisničkom profilu. ▪ AD Prijava. Domen\korisničko ime (zahteva "\").

Ime	Zahtev?	Opis
		▪ Adresa e-pošte. Adresa e-pošte (zahteva "@"). Kada koristite CSV za otpremanje kontakata, potreban je ID agenta. Ako koristite JSON da biste podnijeli zahtev, ID agenta nije obavezan. U drugom slučaju, ID agenta je postavljen na ID autentifikovanog korisnika koji pokreće otpremanje. Maksimalni broj znakova = 254 Podrazumevano = nijedan
Srpsko-hrvatski	N	Koristi se u CSV i JSON. ID koji povezuje kontakte zajedno. Na primer, prebačeni poziv od jednog agenta do drugog ima isti ID. Maksimalni broj znakova = 52 Default = NULL
Audio.Lokacija	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Audio.StartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Audio. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIKS vreme) audio snimka. Ovo se koristi za određivanje audio ofseta od kada kontakt počinje. Maksimalni znakovi = dugačak Default = ContactStartTimeMs
PozvanaAdresa	N	Koristi se u CSV-u.

Ime	Zaht	Opis
		Pozvani broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default =
Zvala	N	Prazan string Koristi se u JSON-u. Pozvani broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default
Pretraživanje	N	= NULL Koristi se u CSV i JSON. ID koji identifikuje kontakt. Maksimalni broj znakova = 128 Default = NULL
Zove	N	Koristi se u JSON-u. Pozivni broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default
PozivanjeAdresa	N	= NULL Koristi se u CSV-u. Pozivni broj telefona. Maksimalni broj znakova = 64 Default =
ClientTimeZone	N	Prazan string Koristi se u CSV i JSON. Vremenska zona u UTC formatu. Vindovs Time je takođe podržan. Desktop Recording klijent šalje Vindovs Time, koji je mapiran na Olson vreme. Maksimalni broj znakova = 255 Default = Vremenska zona kupca kao što je definisano u Webex VFO

2460

Ime	Zahtev?	Opis
		PRIMER– 06:00
KontaktStartTimeMs	N	Koristi se u CSV i JSON. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIX vreme). Vrednost u ovom polju je obavezna, tako da ako vrednost nedostaje, API koristi trenutno vreme otpremanja. Imajte na umu da ovo verovatno rezultira lošim korisničkim iskustvom, sa mnogo kontakata koji imaju istu vremensku oznaku. **VAŽNO** - Ako uvozite kontakte sa Ekcelom, morate formatirati kolonu Start Time na Prikaz milisekundi (pogledajte Ekcel korisničku dokumentaciju za više informacija). U suprotnom, Ekcel skraćuje milisekunde, što rezultira lažnim vremenom i sprečava pravilno uvoz snimaka. Maksimalni znakovi = dugo Podrazumevano = trenutno vreme otpremanja **PRIMER#** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Pravcu	N	Koristi se u CSV i JSON. Pravac poziva, dolazni ili odlazni. 1 = odlazni 0 = dolazni Maksimalni broj znakova = 1 Default = NULL
Linija	N	Koristi se u CSV i JSON. Linija / produžetak agenta. Maksimalni broj znakova = 64 Default = NULL

Ime	Zahtev?	Opis
metadata.<Prilagođeno ime polja metapodataka>	N	Koristi se u CSV-u. Prilagođena polja metapodataka za popunjavanje. Polje će biti kreirano ako ne postoji. Svaka kolona koja počinje sa "metapodacima" će se tretirati kao prilagođeno polje metapodataka. **PRIMER** Da biste postavili "accountNumber", kreirajte kolonu pod nazivom "metadata.accountNumber". Ime polja maksimalnih znakova = 39 Maksimalni karakteri prilagođene vrednosti metapodataka = 2056
Prilagođeni metapodaци	N	Koristi se u JSON-u. Prilagođena polja metapodataka za popunjavanje. Polje će biti kreirano ako ne postoji. Objekat sadrži podatke u obliku parova ime / vrednost. **PRIMER** "accountNumber":"123456" Ime polja maksimalnih znakova = 39 Maksimalni karakteri prilagođene vrednosti metapodataka = 2056
Snimanje1	Y	Koristi se u CSV-u. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Snimanje2	N	Koristi se u CSV-u. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja

Ime	Zaht	Opis
		(audio / ekran / kombinovano). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni broj znakova = 128
		Podrazumevano = Nijedan
Snimanje3	N	Koristi se u CSV-u. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju koja odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. **NAPOMENA** : Mora postojati audio datoteka ili uvoz ne uspe. Maksimalni broj znakova = 128 Podrazumevano = Nijedan
Recording2Offset	N	Koristi se u CSV-u. Ofset Recording2 iz Recording1. **PRIMER** Audio fajl (VAV) koji počinje 5 sekundi nakon fajla ekrana (VEBM) ima ofset od 5000 (5000 = 5 sekundi). Maksimalni znakovi = Dugo Podrazumevano = 0
Screen.Location	N	Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Ekran. Ključ (datoteka) ime snimka u zahtevu za više delova. Ovo može biti bilo koji podržani format snimanja (audio / ekran / kombinovani). Dozvoljen je samo jedan audio fajl po kontaktu. Ime ključa mora imati važeću ekstenziju

Ime	Zaht	Opis
		Koji odgovara tipu medija snimka. Ekstenzija identifikuje datoteku kao audio ili snimak ekrana, ili oboje. Maksimalni broj znakova = 128
Screen.StartTimeMs	N	Podrazumevano = Nijedan Koristi se u CSV i JSON. U pod-objektu Ekran. Vreme početka u milisekundama GMT od 1970-01-01 (UNIKS vreme) snimanja ekrana. Ovo se koristi da bi se utvrdio ofset ekrana od trenutka kada kontakt počne. Maksimalni znakovi = dugačak Default = ContactStartTimeMs

Primeri CSV datoteka

CSV se može otpremiti kao deo višedelnog zahteva za otpremanje. Neka pravila u vezi sa formatom su sledeća.

- Broj kolona je promenljiv. Na primer, ako uvek želite da koristite vremensku zonu kupca, ne morate da uključite kolonu TimeZone u CSV.
- Kolone uključene u CSV mogu biti u bilo kom redosledu.
- Broj kolona u svakom redu mora odgovarati broju kolona zaglavlja.
- Ako vrednost ima zarez, ona mora biti okružena navodnicima.
- Ako vrednost nije poznata za određeni kontakt, ali zaglavlje postoji, koristite prazan string za tu kolonu.

> **NAPOMENA** - Uspešan odgovor je formatiran u JSON-u, jer odgovor dodaje neki status za svaki kontakt i snimanje.

Pun primer

Ovaj primer prikazuje fajl koji koristi svako moguće polje za CSV fajl.

```
1 AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAd
  haljina, pravac,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
2 abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Čikago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
  0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Čikago,103585664793220000,30611848,18
  01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

2464

Kratak primer

Ovaj primer prikazuje samo polja koja su potrebna za CSV datoteku.

```
AgentId,KontaktStartTimeMs,Snimanje1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

Primeri JSON datoteka

Kontakt informacije se mogu uvesti u Webex VFO u JSON formatu kao alternativa CSV formatu.

Pun primer

Sledi primer formatirane JSON datoteke.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "CalledAddress":"1801",
    "CallingAddress":"1800",
    "ClientTimeZone":"Centralno standardno vreme",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Pravac":1,
    "Audio":[
        {
            "Lokacija":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Ekran":[
            "Lokacija":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "CustomMetadata":{
            "accountNumber":"123456",
            "odeljenje":"prodaja"
     }
}
```

Kratak primer

Ovaj primer prikazuje samo polja koja su potrebna za JSON fajl.

```
{
    "AgentId":"acme\smithj",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Audio":[
        {
```

```
            "Lokacija":"25.wav"
        }
    ]
}
```

ZIP format

ZIP format se obrađuje drugačije od CSV-a ili JSON-a, u tome što je to zbirka datoteka koje se obrađuju kao da su pojedinačne datoteke u okviru višedelnog zahteva.

- Ime datoteke je ključ koji treba da se navede u CSV/JSON-u.
- Svaka struktura foldera u ZIP fajlu je spljoštena i ignorisana.

Na primer, zahtev za više delova izgleda ovako.

```
batch.zip
    batch.csv (sadrži 2 reda, za call1 i call2)
    call1.wav
    call2.wav
```

Ovaj zahtev za više delova se obrađuje kao da su svi fajlovi bili u ZIP ili svi pojedinačno u zahtevu za više delova.

Napomene

- Redosled fajlova nije bitan.
- Otpremanje za kontakt koji sadrži ime datoteke za snimanje, ali ne uključuje taj snimak neće biti ubačen.
- Otpremanje koje sadrži snimak koji nije naveden u CSV-u ili JSON-u će ignorisati taj snimak.

VAŽNO - Morate imati pristup administratora stanara, pristup serveru podataka koji će se koristiti za uvoz masovnih kontakata i dozvolu za masovni uvoz koja se provjerava za vašu ulogu.

Korišćenje servera podataka za masovni uvoz kontakata

Možete koristiti API za uvoz masovnih kontakata za otpremanje kontakata u velikoj meri preko

servera podataka. Korišćenje API-ja za uvoz masovnih kontakata zahteva sledeće:

- Webex VFO administratorska uloga sa omogućenom dozvolom za masovni uvoz.
- Pristup za čitanje / pisanje serveru podataka.

Da biste otpremili kontakte u velikoj meri preko servera podataka:

PREDUSLOV - Za masovni uvoz za uspešno otpremanje datoteka pomoću servera podataka, server podataka mora biti konfigurisan u okviru Webex VFO. Ovo može biti server podataka koji se već koristi za bilo koji

Druge svrhe ili novi server podataka. Ako konfigurišete novi server podataka za masovni uvoz, pogledajte temu "Konfiguracija servera podataka" uWebex *VFO User Guide*.

1. Da biste koristili server podataka koji je već konfigurisan u Webex VFO, idite na **stranicu Konfiguracija** servera podataka (Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sistema > Konfiguracija servera podataka) i izaberite taj server podataka.
2. U odeljku Regionalni **server podataka ACD Sinc Settings** uverite se da **je izabrano Omogući snimanje** i da **je dodeljen Generički (podrazumevani**) ACD.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
4. Kreirajte CSV (ne JSON) datoteku koja sadrži sva obavezna polja, plus sve opcione koje želite da dodate.
5. Prefiks fajl sa rečju KONTAKT. Reč je osjetljiva na velika i mala slova, i morate je ukucati velikim slovima.

   PRIMER
   Vaš CSV fajl se zove ExampleContacts.csv. Morate ga preimenovati sa prefiksom KONTAKT na sledeći način:

   KONTAKT. ExampleContacts.csv
6. Postavite CSV datoteku i sve povezane medijske datoteke u GIS <tenant> fasciklu na serveru podataka. Ova fascikla se nalazi na lokaciji definisanoj poljem GIS File Location regionalnog servera podataka na stranici Konfiguracija servera podataka.

   PRIMER# C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\<tenant>

Uvoz IVR podataka nakon poziva

Podaci koji se prikupljaju iz anketa nakon poziva putem IVR-a mogu se uvesti u Webex VFO koristeći generičku IVR integraciju koja koristi CSV datoteke sačuvane u određenu fasciklu na Data Serveru. Pogledajte "Dodaj ankete nakon poziva u kontakte" uWebex *VFO User Guide* za više informacija o konfiguraciji.

> **NAPOMENA** : Ova lokacija fascikle je konfigurisana u Webex VFO na stranici Data Server Configuration (Application Management > Global > System Configuration > Data Server Configuration) u
> Polje GIS File Location regionalnog servera podataka.

Servis File Observer pokreće uvoz ovih datoteka sa podacima u bazu podataka i prilaže podatke za kontakt snimke koristeći ID kontakta, pridruženi ID kontakta ili ICM ID poziva.

Potrebna su dva CSV datoteke:

- Datoteka **FormCSV** sadrži anketna pitanja i mora se prvo obraditi.
- Stvarni rezultati istraživanja se uvoze preko ResultsCSV **datoteke** .

Obrazac CSV datoteke

Ime datoteke obrasca mora da prati format **Form_<ID obrasca**>.csv, gde je <ID obrasca> broj.

Obrazac CSV datoteka je formatirana tako da sadrži sledeće informacije:

<naziv obrasca>,<status obrasca>,<datum obrasca>,<ukupan rezultat>

1,CIFRE,"Identifikator kontakta",0

<broj pitanja>,<tip pitanja>,<tekst pitanja>,<odgovor na pitanje i težina>

Prvi red u CSV datoteci obrasca sadrži sledeće informacije:

Polje	Opis
Naziv obrasca	Naziv obrasca ankete.
Status obrasca	Status obrasca može biti **uređivač** ili **aktivan**. Obrasci koji se mogu uređivati mogu se modifikovati sa drugim uvozom. Sa obrascima koji se mogu uređivati postojeći podaci o rezultatima se brišu pre ažuriranja detalja obrasca. Aktivni oblici se ne mogu menjati.
Datum obrasca	Datum obrasca, u formatu gggg-mm-dd.
Ukupan rezultat	Ukupan rezultat moguć u istraživanju.

|

Drugi red u CSV datoteci obrasca mora imati ID pitanja KSNUMKS i uvek je prvo pitanje u bilo kom obrascu VR istraživanja. To je zamena za identifikator kontakta koji se isporučuje u IVR rezultatima istraživanja fajlova (vidi Rezultati CSV fajl):

1, CIFRE, "Identifikator kontakta", 0

Treći i svi naredni redovi u datoteci sadrže anketna pitanja:

Polje	Opis
Broj pitanja	Broj dodeljen anketnom pitanju. **VAŽNO:** Broj pitanja ne može biti 1.
Tip pitanja	Vrsta pitanja. **NAPOMENA** : Samo **pitanja tipa OPTION** (odgovor na skali, na primer od 1 do 5) mogu imati sačuvane rezultate, a anketa mora imati najmanje jedno **pitanje tipa OPTION** da bi bilo povezano sa kontaktom.
Pitanje tekst	Anketno pitanje.
Odgovori na pitanja i težine	Odgovor na pitanje i težina je niz razdvojen zarezom u formatu <id opcije> - <tekst za rezultat> - <vrednost / težina>. Gde ■ <ID opcije> je ID za opciju koja je jedinstvena u obimu pitanja. ■ <tekst za rezultat> je tekst koji se koristi za identifikaciju ove opcije u liniji rezultata ankete. ■ <vrednost / težina> je vrednost opcije pitanja.

Rezultati CSV datoteka

Svaka datoteka rezultata je izlazni snimak iz generičkog IVR sistema. Na primer, IVR se može konfigurisati za izvoz jedne datoteke svakih 30 minuta i uključuje sve ankete preduzete u poslednjem intervalu od 30 minuta. Ako obrazac ima dva pitanja, onda će svaka datoteka odgovora na anketu imati tri linije po istraživanju:

- Linija 1 identifikuje ID kontakta za povezivanje sa odgovorima ankete.
- Linije 2–3 sadrže odgovore ankete za svako pitanje.

Ime datoteke Rezultati mora da sledi format **Results_<yyyyMMdd>_<HHMM>_<unique ID** >.csv gde je <jedinstveni ID> vrednost koja osigurava da je ime datoteke jedinstveno. Može se zasnivati na vremenskoj oznaci, ID-u agenta ili generičkom sekvencijalnom povećanju.

Sledi format svakog reda u CSV datoteci rezultata:

<jedinstveni identifikator>,<ID obrasca>,<ukupan rezultat ankete>,<broj pitanja>,<tekst odgovora>,<rezultat / težina odgovora>

Prvi red svakog rezultata istraživanja ima sledeće dodatne zahteve sintakse:

<jedinstveni identifikator>,<ID obrasca>,<anketa ukupan zarađeni rezultat>,1,<kontakt ID ili pridruženi kontakt ID>,0

- 1 označava da prvi red ima pitanje broj 1 (kao što je potrebno).
- <**ID kontakta ili pridruženi ID** kontakta> je identifikator kontakta.
- 0 je zamena za rezultat / težinu ovog pitanja.

Sledeća tabela opisuje šta svaka kolona u fajlu sadrži za svaku liniju.

Polje	Opis
Jedinstveni identifikator	Identifikator koji odgovara jedinstvenom identifikatoru u nazivu
datoteke rezultata. ID obrasca	ID obrasca koji se koristi u nazivu datoteke obrasca.
Anketa Ukupan zarađeni rezultat	Ukupan rezultat za istraživanje.
ID kontakta ili pridruženi ID kontakta	Identifikator kontakta na koji se odnosi ova anketa. **NAPOMENA** Identifikator koji se koristi u datoteci rezultata određen je identifikatorom ankete izabranim na stranici Anketa posle poziva u Webex VFO (upravljanje aplikacijama > QM > QM tokovima kontakata > anketa o pozivima).
Broj pitanja	Broj pitanja koji odgovara broju pitanja iz datoteke obrasca.
Tekst odgovora	Tekst odgovora koji odgovara jednoj od <tekst za rezultat> vrednosti opcija za pitanje u datoteci obrasca.
Rezultat / težina odgovora	Rezultat zarađen odgovorom koji odgovara <vrednosti / težini> za jedan od Vrednosti opcija za pitanje u datoteci obrasca.

|

Pitanje je uključeno u uvezene rezultate samo ako je tačno sve sledeće:

- ID obrasca odgovara ID obrasca uvezenog obrasca.
- Broj pitanja odgovara broju pitanja na tom uvezenom obrascu.
- Tekst odgovora i rezultat / težina odgovora odgovaraju tekstu za rezultat i vrednost / težinu za opciju odgovora na to pitanje.

Primer

Slede primeri CSV datoteka obrazaca i rezultata za scenario u kojem se anketa nakon poziva sastoji od pet pitanja. Kupac odgovara na anketu nakon kontakta identifikovanog sa ID **kontakta 987654321**.

Kupac unosi sledeće odgovore na anketu:

Pitanje 301	3
Pitanje 302	2
Pitanje 303	3
Pitanje 304	4
Pitanje 305	4

Datoteka obrazac i rezultati za ovu anketu su sledeći.

Naziv datoteke: Form_3.csv

```
1 Customer_Satisfaction_Survey,editable,2019-10-17,200
2 1, CIFRE, "Identifikator kontakta", 0
3 301, OPCIJA, Da li ste zadovoljni vremenom čekanja, 1 - u potpunosti se ne slažem - 00,2 - ne slažem
  se - 10,3 - ni - 20,4 - slažem se - 30,5 - u potpunosti se slažem - 40
4 302,OPCIJA,Kako je servis, 1 - u potpunosti se ne slažem - 00,2 - ne slažem se - 20,3 - ni jedan
  - 10,4 - slažem se - 30,5 - u potpunosti se slažem - 40
5 303,OPCIJA,Da li smo rešili problem, 1 - u potpunosti se ne slažem - 00,2 - ne slažem se - 20,3 - ni
  - 10,4 - slažem se - 30,5 - u potpunosti se slažem - 40
6 304,OPCIJA, Da li je agent upućen - u potpunosti se ne slažem - 00,2 - ne slažem se - 10,3 - ni - 20,4
  - slažem se - 30,5 - u potpunosti se slažem - 40
7 305,OPCIJA,Koliko sam zadovoljan opštim uslugama, 1 - u potpunosti se ne slažem - 00,2 - ne
  slažem se - 10,3 - ni - 20,4 - slažem se - 30,5 - u potpunosti se slažem - 40
```

Rezultati Ime fajla: Results_20191017_1309_1571310547.csv

```
1 1571310547,3,110,1,987654321,0
2 1571310547,3,110,301,nijedan,20
3 1571310547,3,110,302,ne slažem se,20
```

```
1571310547,3,110,303,nijedan,10
1571310547,3,110,304,slažem se,30
1571310547,3,110,305,slažem se,30
```

Uvoz i sinhronizacija podataka zasnovanih na datotekama

Možete da uvezete i sinhronizujete QM i Analitics korisničke i timske podatke koristeći GIS funkcionalnost da biste dodali i ažurirali ove podatke.

NAPOMENA Ne možete izbrisati podatke koristeći datoteke. Ta funkcija ostaje ručni proces.

Datoteke se nalaze na lokaciji konfigurisanoj u Webex VFO Application Management na stranici Konfiguracija servera podataka u odeljku GIS File Location regionalnog servera podataka. Server podataka će uvesti datoteke sa ove lokacije. Kada se datoteke obrađuju procesom sinhronizacije, datoteke se arhiviraju i na serveru podataka iu oblaku.

Dobri fajlovi se arhiviraju u folderu ~/gis/archives<date> na serveru podataka. Drže se 1 nedelja. Loši fajlovi se ne otpremaju. Oni su premešteni u ~/gis/penaltyBox/<date> folder na Data Serveru, i nema daljih pokušaja da ih se otpremi.

Korisnička datoteka

Informacije o korisniku su sadržane u datoteci koja se zove Users.csv. Kada je datoteka uvezena:

- Korisnici se kreiraju ako ne postoje na serveru podataka, a uloge se dodeljuju.
- Ako korisnici već postoje, korisnička imena i timovi se ažuriraju, uloge se dodeljuju ako već nisu dodeljene.

  NAPOMENA Nemojte ponovo aktivirati korisnike koji su deaktivirani. Ovo je da vam omogući da ručno deaktivirate tim bez deaktiviranja korisnika u ACD.

- Korisnici se dodeljuju podrazumevanom timu ako nedostaje tim ili ako nijedan tim nije naveden za korisnika.
- Korisnici moraju imati najmanje jednu važeću ulogu koja im je dodeljena. Ako uloga navedena u datoteci ne postoji u Webex WFO, onda se preskače bez greške.

Detalji ovog fajla su sledeći. Polja u CSV datoteci mogu biti u bilo kom redosledu s leva na desno.

Polje	Potrebne?	Tip	Opis
udeo	Da	Niz	Identifikator korisnika u ACD-u.
Srpsko-hrvatski	Da	broj.	Identifikator ACD-a. Ovo je broj

|

Polje	Potrebne?	Tip	Opis
			Od ACD prikazan na ACD Konfiguracija strana.
displayTimeZone	Ne	Niz	Vremenska zona u kojoj su rasporedi korisnika biti prikazan u, u formatu Olson Timezone. Ako nijedan nije obezbeđen, koristi se vremenska zona stanara.
OMILjENO	Ne	Niz	ID zaposlenog korisnika.
enableScheduling	Da	Boleanski	Tačno ili lažno. Omogućava korisniku da bude Planirano.
Prezime	Da	Niz	Ime korisnika.
Prezime	Da	Niz	Prezime korisnika.
Uloge	Da	Niz	Uloge dodeljene korisniku. Višestruke uloge su ograničene tačkom i zarezom. Navedene uloge moraju postojati.
OMILjENO	Ne	Niz	ACD ID tima povezanog sa korisnik.
korisničko ime	Ne	Niz	Korisničko Webex VFO korisničko
ime. vindovsPrijava ako je aktivan	Ne	Niz	Prijavljivanje na Vindovs korisnika, Direktorijum se koristi.

Primer datoteke

```
1 acdServerId,acdId,employeeId,firstName,lastName,roles,teamAcdId,username,windowsLo gin,
  displayTimeZone,enableScheduling
2 1,1001,123,Larry,Jones,Agent; Supervizor,9001,larry.jones@t.com,larry.jones,Amerika
  /Čikago, istina
3 1,1002,456,Bob,Henderson,Agent,9001,bob.henderson@t.com,bob.henderson,America/Chic ago,
  true
4 1,1003,789,Sara,Williams,Agent,9002,sara.williams@t.com,sara.williams,America/Chic ago, true
```

Timovi fajl

Informacije o timu sadržane su u datoteci pod nazivom Teams.csv. Kada je datoteka uvezena:

2476

- Timovi se kreiraju ako ne postoje na serveru podataka.
- Ako timovi već postoje, imena timova se ažuriraju.
- Timovi koji su sinhronizovani ranije, ali ne postoje u trenutnoj datoteci za otpremanje su deaktivirani.
- Nemojte ponovo aktivirati tim koji je deaktiviran. Ovo je da vam omogući da ručno deaktivirate tim bez deaktiviranja u ACD.

Detalji ovog fajla su sledeći. Polja u CSV datoteci mogu biti u bilo kom redosledu s leva na desno.

Polje	Potrebne?	Tip	Opis
udeo	Da	Niz	Identifikator tima u ACD-u.
Srpsko-hrvatski	Da	broj.	Identifikator ACD-a. Ovo je broj ACD prikazan na ACD Konfiguracija strana.
Ime	Da	Niz	Ime tima.

Primer datoteke

```
1 acdServerId,acdId,ime
2 1,9001, Prodaja
3 1,9002, Podrška
4 1,9003, Odnosi sa klijentima
```

Polje	Potrebne?	Tip	Opis
udeo	Da	Niz	Identifikator reda usluga u ACD-u.
Srpsko-hrvatski	Da	broj.	Identifikator ACD-a. Ovo je broj ACD prikazan na ACD Konfiguracija strana.
Ime	Da	Niz	Ime tima.

Konfigurišite Legacy API pristup

Ova stranica vam omogućava da omogućite pristup nasleđenim API-jima. Pristup nasleđenim API-jima je neophodan ako imate aplikacije koje nisu deo osnovnih Webex VFO proizvoda. Ispod su primeri aplikacija koje zahtevaju nasleđeni API pristup.

|

- Aplikacije Inovacionog centra
- Cisco Professional Services prilagođene aplikacije
- Prilagođene aplikacije u vlasništvu kupca

Preduslovi

- Administrirati Org. Dozvola za strukturu.
- Webex VFO Cloud sa implementiranim Webex VFO Ja sam servis.

Lokacija stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija korisnika > > Legaci API Access

Procedure

Omogućite nasleđeni API pristup za korisnika

1. Kliknite na dugme **Omogući ili onemogući nasleđeni API pristup za korisnika**.
2. Pod **Informacije o** korisniku izaberite korisnika sa padajuće liste.
3. Kliknite na dugme **Omogući pristup** nasleđenom API-ju.
4. U odjeljku **Lozinka** unesite API lozinku i potvrdite API lozinku.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Onemogućite nasleđeni API pristup za korisnika

1. Kliknite na dugme **Onemogući nasleđeni API pristup za skup korisnika**.
2. U odjeljku **Izaberi korisnike** izaberite korisnika sa padajuće liste.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

NAPOMENA Više od jednog korisnika može biti omogućeno ili onemogućeno u isto vreme izborom više korisnika iz **Izaberite Korisnici** padajuće liste.

Srodne teme

Upravljanje ulogama i dozvolama za QM, Analitiku i Uvide— Saznajte više o dozvoli Administriranje Org. Struktura.

Pogledaj *Webex VFO API Referentni vodič.*

Kreirajte API korisnika za Classic Webex VFO

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.*

Upravljajte dinamičkim raspoređivanjem

Dinamičko raspoređivanje je dodatna aplikacija. Ovo je nova funkcija koja još nije opšte dostupna. Ako želite rani pristup ovoj funkciji, obratite se svom Cisco Account Manager-u.

Agenti mogu da koriste dinamičko raspoređivanje da izaberu svoju dostupnost. Dinamičko raspoređivanje koristi sistem bodova kako bi podstakao agente da izaberu vremena smene koja nisu popularna, na primer, rani ili kasni sati. Administrator kreira šablon dostupnosti. Planer koristi šablon dostupnosti za kreiranje obrasca dostupnosti. Agent koristi obrazac za unos njihove dostupnosti.

U alatu **Rasporedi** u WFM klijentu, morate da izaberete polje za **potvrdu Dostupnost** dinamičkog rasporeda u **prozoru Opcije sesije** raspoređivanja prilikom zakazivanja i prilikom optimizacije rasporeda za agente. Ako izaberete nekoliko polja za potvrdu u prozoru **Opcije** sesije raspoređivanja, to može izazvati konflikte u načinu na koji su rasporedi postavljeni. Za više informacija, pogledajte članke Pokreni automatsko zakazivanje i Optimizujte raspored .

> **VAŽNO** Ako se poruka o grešci pojavi nakon što kliknete na dugme **Sačuvaj** u aplikaciji Dinamičko raspoređivanje, vaša podešavanja nisu uspela da sačuvate. Stoga, uverite se da ste ispravili sve greške i kliknite na dugme **Sačuvaj** ponovo pre nego što pređete na drugi deo aplikacije.

Preduslovi

- Webex VFO administrator vaše organizacije je koordinirao sa Cisco Professional Services, ili je podržani Cisco partner implementirao dinamičko raspoređivanje za vašu organizaciju.
- Imate Webex VFO korisnički nalog sa ulogom DynamicSchedulingAdmin, DynamicSchedulingScheduler ili DynamicSchedulingAgent dodeljenom u WFM-u.

> **VAŽNO:** Morate kreirati ove uloge sa ovim tačnim imenima u WFM-u.

- Imate dozvole za raspored.
- Ako ste administrator, imate API pristup > Pisanje rasporeda i API pristup > Čitanje rasporeda dozvole.

Lokacija stranice

Dodaci > Dinamičko raspoređivanje > otvoren

Procedure

Prijavite se u aplikaciju Dinamičko raspoređivanje

1. Kliknite na dugme **Dinamičko raspoređivanje**.
2. Kliknite na dugme **Otvori**.
3. Ako pripadate više od jedne poslovne jedinice, izaberite poslovnu jedinicu.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Administratori

Opšta konfiguracija

Unesite WFM API token za učitavanje podataka u WFM

Morate generisati WFM API token, koji se koristi za upućivanje API poziva na WFM za otpremanje dostupnosti agenta. Za više informacija, pogledajte Generisanje pristupnih tokena za API pristup WFM-u.

1. Na WFM API **tabu** , u polju **WFM API token** , unesite token.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite boje za opsege tačaka

Možete konfigurisati boju ćelijskih pozadina koje se pojavljuju u formularima dostupnosti.

1. Na **kartici Tačke** , u poljima Početni **broj** i **Krajnji broj** , unesite opsege tačaka.
2. Izaberite boju za svaki opseg tačaka.
3. Kliknite na ikone plus ili minus da biste dodali ili uklonili opsege.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Šabloni dostupnosti

Možete kreirati šablone, koje raspoređivači zatim koriste za kreiranje obrasca dostupnosti za agente. Kliknite na dugme **Kreiraj novi predložak** dostupnosti ili kliknite na postojeći predložak. Takođe možete koristiti polje za pretragu da biste pronašli predložak. Zatim popunite donje procedure za svaku karticu u šablonu dostupnosti. Da biste izbrisali predložak, kliknite na ikonu kante za smeće.

|

Konfigurišite podešavanja

1. Na **kartici Podešavanja** , u polje Ime , unesite ime za šablon dostupnosti.
2. U **polje Opis** unesite opis šablona.
3. Iz padajuće **liste Tip** izaberite **AdHoc** ili **Ponavljajuće**. Na primer, možete koristiti **ponavljajući** šablon za celu godinu i možete koristiti **AdHoc** šablon za nedelju odmora. Ako izaberete **Ponavljanje**, izaberite učestalost ponavljanja iz Ponavljanje padajuće liste.
4. Izaberite dan sa **padajuće liste Dan** početka nedelje.
5. Izaberite vremensku zonu . Ova vremenska zona se koristi za određivanje kada se podaci šalju na WFM.
6. Izaberite broj nedelja iz **padajuće liste Pošalji najmanje ovaj broj nedelja unapred** i **Pošalji maksimalno ovaj broj nedelja unapred** padajuće liste.
   - **Pošaljite najmanje ovaj broj nedelja unapred** određuje kada je agent dužan da podnese svoju dostupnost.
   - **Pošaljite maksimalno ovaj broj nedelja unapred** određuje koliko unapred agent može da podnese svoju dostupnost. Ako je AdHoc **dostupnost** , agent može da podnese svoju dostupnost samo za nedelje između početka i kraja nedelje.
7. Unesite **oznake** da biste priložili ključne reči šablonu. Možete koristiti ove oznake za traženje šablona nakon što je sačuvan na listi šablona.
8. U **Sati rada** sekcija, izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u predložak. Zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan. Postavke **radnog vremena** moraju pasti u otvorene sate vještina koje imate u WFM-u.
9. Unesite **WFM dan** objavljivanja, aWFM **vreme** objavljivanja, a zatim izaberite broj nedelja za **WFM objavljuje unapred** da bi konfigurisao kada se podaci šalju WFM-u.
10. Uključite Omogućeno klizač da biste aktivirali proces, gde će sistem automatski poslati obrasce dostupnosti za agente koji ispunjavaju tražene tačke. Planer mora ručno objaviti obrazac dostupnosti za agente koji ne podnesu potrebne bodove. Ako isključite Omogućeno klizač, morate ručno poslati svu dostupnost putem Agent Monitoring.
11. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite validaciju

Možete konfigurisati količinu sati koje agent mora da se stavi na raspolaganje.

1. Na **kartici Validacija** izaberite da li želite da dozvolite **dane bez dostupnosti**. Ova postavka omogućava agentima da unesu nikakvu dostupnost u nekim danima. Ako je minimalni broj sati postavljen na nulu, to daje agentima slobodan dan.

2. Izaberite da li želite **Minimalni sati** ili **Mak sati** iz **Potvrdi na** padajuće liste. Ove opcije određuju da li je obračun potrebnih bodova na **kartici Tačke** zasnovan na minimalnim ili maksimalnim satima. Ako izaberete **Minimalni sati**, možete uneti broj u polje Dodatni **sati** .

   > **PRIMER** Ako želite da dozvolite agentima da uzmu slobodan dan u bilo kom danu, uverite se da je minimalni broj sati nula za sve dane i unesite maksimalno radno vreme. Zatim, možete Definisati minimalne sate potrebne za agente da rade nedeljno u dodatnim **satima** Polje.

3. (Opciono) Proširite **zahteve** za dan / sat i izaberite **Tip** da biste konfigurisali zahteve za detaljnu validaciju po danu, satu i tako dalje.

4. Izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u predložak, a zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan.

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite tačke

Možete koristiti sistem bodova da podstaknete agente da izaberu vremena smene koja nisu popularna, na primer, rani ili kasni sati. Postoji 96 intervala dnevno, svaki vredi 5 bodova. Intervali moraju uvek biti u koracima od 15 minuta, a tačke moraju uvek biti celi brojevi.

1. Na **kartici Tačke** unesite broj tačaka koje želite da dodelite svakom intervalu. Polje **Obavezne tačke** pokazuje koliko poena morate konfigurisati i izračunava se od minimalnih ili maksimalnih sati koje ste uneli na **kartici Validacija** .

   > **NAPOMENA** Možete da omogućite samo intervale koji spadaju u radno vreme.

2. (Opciono) Ako želite da uvezete tačke iz CSV datoteke, kliknite na dugme **Uvoz**. Ako želite da izvezete tačke u CSV datoteku, kliknite na dugme **Izvoz**. Pogledajte ovaj primer fajl za detalje: Dinamičko raspoređivanje primer fajla.

3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite poruke

Možete napisati poruku za agente i dodati je u formular za dostupnost.

|

1. Na **kartici Poruke** uključite **klizač Omogućeno** da biste aktivirali opciju poruke u šablonu.
2. U polju **Predmet** unesite predmet.
3. U **polje Poruka** , unesite poruku koju želite da se pojavi za agente.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pregled dnevnika revizije

Pogledaj dnevnik revizije

Možete da vidite dnevnik revizije svih promena koje se dešavaju u sistemu.

1. Izaberite **vremenski period**.
2. Kliknite na unos revizije da biste videli više detalja o promeni. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli unos revizije.

Planeri

Raspoloživosti

Planeri mogu koristiti šablon za kreiranje obrasca dostupnosti za agente. Kliknite na dugme **Kreiraj novu dostupnost**, izaberite predložak i kliknite na dugme **Primeni**. Alternativno, kliknite na postojeći obrazac dostupnosti. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli obrazac za dostupnost. Zatim popunite donje procedure za svaku karticu u obrascu za dostupnost. Da biste izbrisali obrazac dostupnosti, kliknite na ikonu kante za smeće.

Konfigurišite podešavanja

1. Na **kartici Podešavanja** , u polje Ime , unesite ime za obrazac dostupnosti.
2. U **polje Opis** unesite opis za obrazac.
3. Uključite **Aktivni** klizač ako želite da automatski objavite samo aktivne dostupnosti. Agenti mogu da vide neaktivne dostupnosti, ali ih ne mogu podneti.
4. Iz padajuće **liste Tip** izaberite **AdHoc** ili **Ponavljajuće**. Na primer, možete koristiti **ponavljajući** šablon za celu godinu, a možete koristiti **AdHoc** šablon za nedelju odmora. Ako izaberete **Ponavljanje**, izaberite učestalost ponavljanja iz Ponavljanje padajuće liste.
5. Izaberite dan sa **padajuće liste Dan** početka nedelje.

   NAPOMENA : Ovaj dan mora da odgovara početku radne nedelje u WFM klijentu.

6. Izaberite vremensku zonu . Ova vremenska zona se koristi za određivanje kada se podaci šalju na WFM.
7. Izaberite broj nedelja iz **padajuće liste Pošalji najmanje ovaj broj nedelja unapred** i **Pošalji maksimalno ovaj broj nedelja unapred** padajuće liste.
    - **Pošaljite najmanje ovaj broj nedelja unapred** određuje kada je agent dužan da podnese svoju dostupnost.
    - **Pošaljite maksimalno ovaj broj nedelja unapred** određuje koliko unapred agent može da podnese svoju dostupnost. Ako je AdHoc **dostupnost** , agent može da podnese svoju dostupnost samo za nedelje između početka i kraja nedelje.
8. Unesite **oznake** da biste priložili ključne reči u obrazac. Ove oznake možete koristiti za traženje obrasca nakon što je sačuvan na listi obrazaca.
9. U Odeljku **Radno vreme** izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u obrazac. Zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan. Postavke **radnog vremena** moraju pasti u otvorene sate vještina koje imate u WFM-u.
10. Unesite **WFM dan** objavljivanja, aWFM **vreme** objavljivanja, a zatim izaberite broj nedelja za **WFM objavljuje unapred** da bi konfigurisao kada se podaci šalju WFM-u.
11. Uključite Omogućeno klizač da biste aktivirali proces, gde će sistem automatski poslati obrasce dostupnosti za agente koji ispunjavaju tražene tačke. Planer mora ručno objaviti obrazac dostupnosti za agente koji ne podnesu potrebne bodove. Ako isključite Omogućeno klizač, morate ručno poslati svu dostupnost putem Agent Monitoring.
12. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite validaciju

Možete konfigurisati količinu sati koje agent mora da se stavi na raspolaganje.

1. Na **kartici Validacija** izaberite da li želite da dozvolite **dane bez dostupnosti**. Ova postavka omogućava agentima da unesu nikakvu dostupnost u nekim danima. Ako je minimalni broj sati postavljen na nulu, to daje agentima slobodan dan.
2. Izaberite da li želite **Minimalni sati** ili **Mak sati** iz **Potvrdi na** padajuće liste. Ove opcije određuju da li je obračun potrebnih bodova na **kartici Tačke** zasnovan na minimalnim ili maksimalnim satima. Ako izaberete **Minimalni sati**, možete uneti broj u polje Dodatni **sati** .

|

> **PRIMER** Ako želite da dozvolite agentima da uzmu slobodan dan u bilo kom danu, uverite se da je minimalni broj sati nula za sve dane i unesite maksimalno radno vreme. Zatim, možete Definisati minimalne sate potrebne za agente da rade nedeljno u dodatnim **satima** Polje.

3. (Opciono) Proširite **zahteve** za dan / sat i izaberite **Tip** da biste konfigurisali zahteve za detaljnu validaciju po danu, satu i tako dalje.
4. Izaberite polja za potvrdu za sve dane koje želite da uključite u obrazac, a zatim izaberite vremenski opseg za svaki dan.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite tačke

Možete koristiti sistem bodova da podstaknete agente da izaberu vremena smene koja nisu popularna, na primer, rani ili kasni sati. Postoji 96 intervala dnevno, svaki vredi 5 bodova. Intervali moraju uvek biti u koracima od 15 minuta, a tačke moraju uvek biti celi brojevi.

1. Na **kartici Tačke** unesite broj tačaka koje želite da dodelite svakom intervalu. Polje **Obavezne tačke** pokazuje koliko poena morate konfigurisati i izračunava se od minimalnih ili maksimalnih sati koje ste uneli na **kartici Validacija** .

   > **NAPOMENA** Možete da omogućite samo intervale koji spadaju u radno vreme.

2. (Opciono) Ako želite da uvezete tačke iz CSV datoteke, kliknite na dugme **Uvoz**. Ako želite da izvezete tačke u CSV datoteku, kliknite na dugme **Izvoz**. Pogledajte ovaj primer fajl za detalje: Dinamičko raspoređivanje primer fajla.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Konfigurišite poruke

Možete napisati poruku za agente i dodati je u formular za dostupnost.

1. Na **kartici Poruke** uključite **klizač Omogućeno** da biste aktivirali opciju poruke u šablonu.
2. U polju **Predmet** unesite predmet.
3. U **polje Poruka** , unesite poruku koju želite da se pojavi za agente.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte ili uklonite agente

1. Na kartici Agenti **, Da biste dodali agenta u formular dostupnosti, kliknite na dugme** Dodaj **agente**, izaberite tim, a zatim kliknite na dugme **Dohvati agente**.
2. Izaberite jednog ili više agenata, izaberite početnu nedelju **i završnu nedelju , kliknite na dugme**Dodaj izabrano **, a zatim kliknite na dugme**Sačuvaj **.**
3. Da biste uklonili agenta iz obrasca dostupnosti, izaberite agenta, kliknite na dugme **Ukloni izabrane agente**, a zatim kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Praćenje agenata

Planeri mogu da vide koliko je agenata dostavilo dostupnost, kakva je raspodela bodova i da li izbor dostupnosti agenta krši bilo koja pravila. Planeri imaju mogućnost da podnesu dostupnost za agente koji još nisu dostavili svoju dostupnost. Planeri takođe mogu objaviti dostupnost agenta WFM-u.

Objavite obrazac za dostupnost

1. Kliknite na formular za dostupnost, a zatim kliknite na agenta. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli obrazac za dostupnost.
2. Da biste poslali dostupnost agenta WFM-u, uverite se da nijedna pravila nisu prekršena, izaberite datum za objavljivanje, a zatim kliknite na dugme **Objavi** da biste zakazali proces objavljivanja za taj datum.
3. Da biste videli sva prekršena pravila u obrascu za dostupnost, kliknite na ime agenta. Zatim, podesite tačke dok se ne prekrše pravila.
4. Izaberite **datum** početka i **ponavljanje** ili **AdHoc** za **ponavljanje**.
5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Izveštavanje

Kliknite na dugme **Kreiraj novi izveštaj** ili kliknite na postojeći izveštaj. Takođe možete da koristite polje za pretragu da biste pronašli izveštaj. Da biste izbrisali izveštaj, kliknite na ikonu kante za smeće.

Konfigurišite opšta podešavanja

1. Na kartici Opšte unesite **ime** izveštaja i opis **izveštaja**.
2. Izaberite početnu nedelju i završnu nedelju .

|

3. Izaberite ili obrišite polja za potvrdu filtera.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Primeni filtere

1. Na **kartici Detalji** izaberite ili obrišite polja za potvrdu filtera.
2. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Dodajte ili uklonite agente

1. Da biste dodali agenta u izveštaj, kliknite na dugme **Dodaj agente**.
2. Izaberite tim, a zatim kliknite na dugme **Dohvati agente**.
3. Izaberite jednog ili više agenata, a zatim kliknite na dugme **Dodaj izabrano**.
4. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.
5. Da biste uklonili agenta iz izveštaja, izaberite agenta, kliknite na dugme **Ukloni izabrane agente**, a zatim kliknite na dugme

   Sačuvaj.

Dodajte ili uklonite raspoloživosti

1. Da biste dodali obrasce dostupnosti u izveštaj, kliknite na dugme **Dodaj dostupnosti**, izaberite obrazac dostupnosti i kliknite na dugme **Dodaj izabrano**.
2. Da biste uklonili obrazac dostupnosti iz izveštaja, izaberite obrazac dostupnosti i kliknite na dugme **Ukloni izabrane raspoloživosti**.
3. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Pregledajte izveštaj

1. Na **kartici Pregled** izaberite datum, a zatim kliknite na dugme **Pregled**.
2. U polju za pretragu potražite izveštaj.
3. Da biste izvozili izveštaj kao CSV datoteku, kliknite na dugme **Izvoz**.

Agenti

Raspoloživosti

Pošaljite svoju dostupnost

1. Na **kartici Dostupnosti** kliknite na obrazac za dostupnost. U polju za pretragu potražite izveštaj.

   NAPOMENA Na **kartici Raspoloživosti** , Datum **sledećeg objavljivanja** je rok za podnošenje.

2. Izaberite **datum** početka.

3. Iz **padajuće liste Ponavljanje** izaberite **AdHoc** ili **Ponavljanje**. Na primer, može postojati **ponavljajući** šablon koji koristite tokom cele godine i **AdHoc** šablon koji koristite za prazničnu nedelju.

4. Uverite se da ste popravili sva pokvarena pravila koja su istaknuta u odeljku **Zahtevi** .

5. Kliknite na dugme **Sačuvaj**.

Kontaktirajte Cisco

Pružite povratne informacije o članku u centru za pomoć

Ako imate povratne informacije o članku, možete kontaktirati tim za sadržaj proizvoda