Webex WFO Användarhandbok

För distributioner med klassisk WFM

Först publicerad: 10 juli 2020
Senast uppdaterad: 19 september 2025

Huvudkontor i USA
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NET(6387)
Fax: 408 527-0882

SPECIFIKATIONERNA OCH INFORMATIONEN SOM GÄLLER FÖR PRODUKTERNA I DEN HÄR HANDBOKEN KAN ÄNDRAS UTAN FÖRVARNING. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DEN HÄR HANDBOKEN ANSES VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN NÅGON GARANTI, VARE SIG UTTRYCKLIG ELLER UNDERFÖRSTÅDD. ANVÄNDARNA MÅSTE TA FULLT ANSVAR FÖR SIN ANVÄNDNING AV ALLA PRODUKTER. PROGRAMVARULICENSEN OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN INGÅR I DET INFORMATIONSPAKET SOM LEVERERADES TILLSAMMANS MED PRODUKTEN OCH INKLUDERAS MED DENNA REFERENS. KONTAKTA DIN CISCO-REPRESENTANT FÖR EN KOPIA, OM DU INTE HITTAR PROGRAMVARULICENSEN ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN.

Ciscos användning av TCP-rubrikkomprimering är en tillämpning av ett program utvecklat av University of California, Berkeley (UCB) som en del av UCB:s publika version av operativsystemet UNIX. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÖRUTOM ANNAN GARANTI SOM GES HÄRI LEVERERAS ALLA DOKUMENT OCH PROGRAMVARA I BEFINTLIGT SKICK MED ALLA FEL. CISCO OCH OVANNÄMNDA LEVERANTÖRER FRÅNSÄGER SIG ALLA GARANTIER, UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, INKLUSIVE MEN UTAN BEGRÄNSNING TILL GARANTIER GÄLLANDE SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH ICKE-INTRÅNG, ELLER EVENTUELLA GARANTIER SOM UPPSTÅR FRÅN HANTERING, ANVÄNDNING ELLER HANDELSPRAXIS.

CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER SKALL UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER VARA ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SPECIELLA SKADOR, ELLER FÖLJDSKADOR ELLER TILLFÄLLIGA SKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, VINSTFÖRLUSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA I DATA SOM UPPSTÅR FRÅN ANVÄNDNINGEN ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA DENNA BRUKSANVISNING, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS UNDERLEVERANTÖRER HAR BLIVIT UNDERRÄTTADE OM ATT DET FINNS RISK FÖR SÅDANA SKADOR.

De IP-adresser och telefonnummer som används i det här dokumentet är inte avsedda att vara verkliga adresser och telefonnummer. Alla exempel, kommandoutdata, diagram och övriga bilder som ingår i dokumentet är endast avsedda som illustration. All användning av verkliga IP-adresser eller telefonnummer i illustrationssammanhang är oavsiktlig och slumpmässig.

Alla utskrivna versioner och kopior av dokumentet betraktas som okontrollerade. Den senaste aktuella versionen finns alltid online.

Cisco har fler än 200 kontor runtom i världen. Adresser och telefonnummer finns på webbplatsen Cisco på www.cisco.com/go/offices.

Cisco och Ciscos logotyp är varumärken eller inregistrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och andra länder. Om du vill visa en lista över Cisco varumärken går du till den här URL: www.cisco.com/go/trademarks. Tredje parts varumärken som nämns tillhör deras respektive ägare. Användning av ordet partner avser inte att ett partnerskap bildats mellan Cisco och något annat företag. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Alla rättigheter förbehållna.

Innehåll

Innehåll 3

Konfigurera Webex WFO 33

Logga in på Webex WFO 33

Ändra ditt lösenord 34

Logga ut 36

Konfigurera klientorganisationen 36

Konfigurera en ACD 37

Anslutningsinställningar för Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Anslutningsinställningar för Cisco Unified Contact Center Express 42

Anslutningsinställningar för Cisco Webex Contact Center 47

Integrera grundläggande konfigurationsdata 48

Anslutningsinställningar för Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Anslutningsinställningar för Avaya CM med Contact Center Elite 54

Anslutningsinställningar för Avaya IP Office med ACCS 59

Anslutningsinställningar för Five9 60

Anslutningsinställningar för Genesys Cloud 65

Anslutningsinställningar för InContact 67

Anslutningsinställningar för allmänna ACD:er 67

Anslutningsinställningar för Amazon Connect 67

Anslutningsinställningar för Serenova 70

Tabellen Serenova Hyresgäster 71

Synkronisera grundläggande konfigurationsdata 73

Anslutningsinställningar för Eventide NexLog 77

Ange metadata 79
Anslutningsinställningar för Twilio Flex 80
Anslutningsinställningar för UJET 86
Konfigurera globala inställningar 87
Ladda ner Smart Desktop och Webex WFO Data Server installatörer 92
Associera telefoner med agenter, inspelningsgrupper och inspelningstyper 93
Konfigurera Extension Mobility för Cisco nätverksinspelning 97
Standard Extension Mobility 97
Konfiguration av enhetsassociationer 97
Så här fungerar det 97
Extension Mobility Tvärkluster 98
Konfiguration av enhetsassociationer 98
Så här fungerar det 98
Läs mer om Webex WFO med TIP 99
Hur data synkroniseras mellan ACD och Webex WFO 100
Så synkroniseras agentdata mellan ACD och Webex WFO 101
Hur teamdata synkroniseras mellan ACD och Webex WFO 101
Synkronisera tjänstködata 102
Konfigurera en autentiseringsmetod 103
Aktivera standardautentisering 107
Konfigurera SAML-autentisering 108
Konfigurera identitetsproviders 108
Hantera tjänsteleverantörscertifikat för Webex WFO 117
Återanvända ett ACD-ID 118

Konfigurera lösenordsprincipen 119
Begränsa åtkomsten till specifika IP adresser 121
IP tabellen Adressintervall 122
Lokala distributioner 122
Konfigurera dataservern 123
Dataserverkonfiguration i miljöer med flera innehavare 123
Fältbeskrivningar 123
Konfigurera kontroller för Cisco IP Phone tjänster 127
Dataserverinställningar för en Serenova ACD 129
Ansluta till en Active Directory server 129
Om Active Directory konfigurationen 132
Verifiering 132
Synkronisering 132
Matchande användare 133
Synkronisera matchade användare 136
Omatchade synkroniserade användare 136
Granska Active Directory synkroniseringsresultat 140
Konfigurera lagring 141
Konfigurera lagringsprofiler 142
Översikt över lagring 142
Förstå lagringsprofiler 142
Förstå lagringsprinciper 142
Lägga till externa lagringsplatser 146
Konfigurera arkivinställningar för QM 152

Konfigurera kvalitetshantering 154
Konfigurera globala inställningar för QM 154
Om prioritet för skärminspelning 155
Konfigurera QM för inspelning 156
Hantera telefoniservrar 156
Hantera anpassade metadatafält 158
Cisco metadatafält 161
Så här fungerar rotsamtal och avstämning 165
Konfigurera telefonigrupper 165
Konfigurera Avaya Communication Manager 170
Ställa in lösenordet för Avaya DMCC-enheten 170
Konfigurera Avaya SBCE för SIPREC-inspelning 172
Konfigurera Cisco Unified Communication Manager 177
Konfigurera Genesys 180
Lägga till undersökningar efter samtal i kontakter 181
Konfigurera leverantörer av webbenkäter 181
Markera kontakter för distribution av webbenkäter 184
Konfigurera Workforce Management 185
Konfigurera tjänsteköer 185
Hantera katalognummer 186
Hantera katalognummer 187
Hantera typer av tjänsteköer 187
Skapa, redigera och ta bort tjänstekötyper 188
Hantera tjänsteköer 188

Synkroniserade/icke-synkroniserade miljöer 188
Köer för virtuella tjänster 189
Precisionsköer 190
Hantera tjänstekögrupper 197
Hantera kompetensmappningar 198
Hantera grupper med flera kompetenser 199
Hantera stängda datum för tjänstkö 201
Kopiera stängda datum 201
Konfigurera krympning 202
Hantera krympningskategorier 203
Hantera krympningsveckor 204
Hantera krympningsscenarier 205
Hantera agentscheman 207
Integrera med ett personalhanteringssystem 207
Information om importfil 208
Information om exportfil 209
Anpassa när scheman släpps 211
Begränsa en arbetsledares möjlighet att redigera scheman 213
Skapa ett arbetsflöde 215
Hantera regler för schemaredigering 215
Arbeta med historiska data 216
Visa och redigera historiska data 216
Fält i tabellen Historiska data 218
Sammanfoga historiska data 219

Beräkna noggrannheten i tidigare prognoser 220
Samla in historiska data 221
Importera historiska data 222
Skapa beskrivningar för orsakskoder 224
Anpassa mappningar av efterlevnadsstatus 226
ACD-ID och orsakskoder 228
Mappning av efterlevnadsstatus för icke-interaktiva tjänsteköer 228
Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar 229
Definiera kvarhållningsperioden WFM 233
Hantera värden för aktivitetsmetadata 234
Om metadata för aktiviteter 236
Tilldela standardvärden för aktivitetsmetadata 236
Åsidosätta standardmetadatavärden 237
Konfigurera Teleopti 237
Konfigurera analys 238
Administrera och underhålla Webex WFO 240
Övervaka dataserverstatus 240
Ladda ned dataserverloggar 241
Konfigurera gamification 243
Samla in resultatdata för gamification 243
Konfigurera spelifieringsnivåer 244
Fältbeskrivningar 245
Hantera prestandakategorier för gamification 245
Fältbeskrivningar 246

Konfigurera spelifieringspunkter 247
Fältbeskrivningar 248
Konfigurera KPI:er 249
Granska användar- och systemändringar 251
Övervaka anslutningar till Webex WFO servern 255
Övervaka schemalagda masskontaktexporter 258
Konfigurera aviseringar 260
Typer av meddelanden 262
Meddelanden om innehavaradministratörer och användare 263
Ta bort eller uppdatera flera kontakter samtidigt 276
Hantera användare 281
Så här fungerar licenser 281
Licensieringsmodell 281
Licensiering, roller och behörigheter 281
Licenser för data 282
Webex WFO åtkomstlicenser 283
Bot Analytics-licens 283
Insights-licenser 284
Överskott; 284
Exempel på användare med flera roller 285
Exempel 1: En QM-agent som också är utvärderare 285
Exempel 2: En QM-agent som också har schemalagts med WFM 285
Funktioner som är tillgängliga med licenser för QM och Analytics 285
Skapa en API användare 289

Importera och exportera användare 290
Namn på tidszoner 294
Hantera flera användare 303
Hantera användarprofiler 304
ACD användarprofiler 305
Spela in användarprofiler 306
Åsidosätt användarprofiler 306
Exempel på användarprofiler 307
Slå samman användare 310
Så här fungerar sammanslagning av användare 312
Användarinformation 312
Användardata 313
Åsidosätt användarprofiler 314
Hantera hotelanvändare 315
Hantera roller och behörigheter 315
Webex WFO licensiering 316
Behörigheter 317
Tilldela målsidor till användare 391
Ge användare åtkomst till Datautforskaren 393
TURN av Datautforskaren 395
Hantera team 396
Importera och exportera team 398
Hantera grupper 400
Importera och exportera grupper 401

Hantera vyer 402

Spela in och utvärdera kontakter 407

Spela in kontakter 407

Automatisera QM arbetsflöden 408

Konfigurera regler 413

Konfigurera villkor 413

Konfigurera åtgärder 415

Så här fungerar arbetsflödesadministration 416

Typer av händelser 416

Dagliga händelser 416

Händelser vid interaktionens slut 416

QM arbetsflödeskonflikter 417

Villkorliga uttalanden 417

Hantera datalagringspolicyer för QM och Analytics 418

Konfigurera stegvis överföring 420

Konfigurera servern för mellanlagrad överföring av data 422

Skapa lagringsplatsen för mellanlagrad uppladdning 422

Aktivera komponenten för stegvis överföring 423

Använd IP adresser för att associera agenter med dataservern för mellanlagrad uppladdning 424

Använda team för att associera agenter med dataservern för mellanlagrad överföring 424

Använda både IP adresser och team för att associera agenter med dataservern för

mellanlagrad uppladdning 425 Skapa en regel för mellanlagrad överföring 425

Hantera vilka kontakter som spelas in 428

Exportera kontaktmetadata 430

Spela in på begäran 431
Så här fungerar inspelningskontroller 434
Säkerhetsfunktioner för inspelningar 436
Visa inspelningsrapporter 436
Så här fungerar syntaxen för textsökning 436
Anpassa kolumnerna på sidan Interaktioner 443
Kolumnbeskrivningar 443
Lyssna på en ljudkontakt 453
Om tystnad och samtal över händelser 456
Titta på skärmbilden av en kontakt 457
Exempel på kontaktscenarier 458
Samtalsinspelningar med hakparentes och överlagring 458
Blind överföring 459
Konferenssamtal 459
Övervakad konferens 459
Parkera med samtal på andra linjen 459
Hoppa framåt och bakåt i en inspelning 460
Visa agentåtgärder för en kontakt 460
Visa data som är kopplade till en kontakt 463
Redigera anpassade metadata som är kopplade till en kontakt 473
Läsa en e-postkontakt 474
Läsa en textkontakt 474
Läsa en chattkontakt 474
Visa översikten över en chattkontakt 476

Visa AI-insikter för en kontakt 477
Läs transkriptionen av en ljudinspelning 481
Visa frasanalys för en kontakt 482
Visa sentimentet för en kontakt 485
Sentiment för samtal 485
Sentiment för e-post och textkontakter 487
Hämta kontakter på begäran 487
Tilldela och dela kontakter 488
Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (klassisk sida) 488
Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (ny sida) 491
Markera kontakter för utbildning eller HR 496
Tagga en kontakt 497
Skapa hyperlänkar till inspelningar 499
Exportera en kontakt 499
Exportera flera kontakter samtidigt 500
Licenskrav för export av masskontakter 503
Data som ingår i CSV filen för masskontaktexport 504
Utvärdera kontakter 511
Råd för utvärderingsformulär 511
Riktlinjer för effektiva utvärderingar 511
Riktlinjer för frågor i utvärderingsformuläret 512
KPI-frågor (Key Performance Indicator) 513
Så poängsätts KPI-frågor 514
Procentbaserad poängsättning 515

Om procentbaserade avsnitt 515
Om procentbaserade frågor 515
Så poängsätts procentbaserade utvärderingar 517
Möjliga poäng 517
Poäng 518
Procentuell poäng 519
Poängbaserad poängsättning 519
Tilldela recensioner, utvärderingar och kalibreringar automatiskt (klassisk sida) 520
Tilldela utvärderingar, kalibreringar och granskningar automatiskt (ny sida) 524
Tilldela granskning, utvärderingar och kalibreringar manuellt 532
Markera en kontakt för kalibrering 533
Kalibrera utvärderare 533
Kalibreringsrapport för utvärdering 534
Analysera utvärderingsdata 534
Visa utvärderingsrapporter 534
Konfigurera förutsägelser 535
Prediktiva Net Promoter Scores 535
Prediktiva utvärderingspoäng 536
Bästa praxis 537
Allmänt 537
Prediktiva Net Promoter Scores 538
Prediktiva utvärderingar 538
Skillnader mellan prediktiva poäng och manuella poäng 539
Skillnader mellan mänskliga utvärderare 539

Skillnader i utvärderade samtal 539
Övervaka agenter i realtid 540
Skapa en kontakt 544
Schemalägg personer 546
Skapa scheman 546
Stängda datum och fasta arbetsskift 547
Schemaläggningsordning 547
Prioritet för tjänstekö 547
Om schemaläggningsprocessen 548
Om sidan Planering 548
Panelhanteraren 550
Om schematyper 551
Konfigurera dynamisk schemaläggning 552
Hantera dynamiska regler för schemaläggningsarbete 553
Hantera dynamiska schemaläggningsassociationer 555
Hantera dynamiska schemaläggningshändelser 556
Skapa en ny händelse 556
Granska en händelses status 559
Generera en schemaläggningsincitamentrapport 559
Redigera en agents sida för dynamisk schemaläggning 560
Konfigurera dynamisk tillgänglighet 560
Hantera regler för dynamisk tillgänglighet 560
Tilldela regler till agenter 561
Hantera tilldelade regler 562

Om min tillgänglighet 563
Min tillgänglighet för agenter 563
Min tillgänglighet för administratörer, schemaläggare och arbetsledare 566
Skapa arbetsskift 568
Arbetsskift och tidszoner 568
Arbetsskift och dynamisk schemaläggning 569
Fasta arbetsskift 569
Arbetsskift för tilldelning 570
Variabla arbetsskift 570
Förstå parameterdiagrammet för arbetsskift 570
Visa tilldelade arbetsskift 572
Exempel på arbetsskiftsrotation 575
Hantera arbetsvillkor 576
Exempel 1: Arbetsförhållanden utan oavlönad verksamhet 579
Exempel 2: Arbetsvillkor med oavlönad verksamhet 580
Schemaläggning och obetalda aktiviteter 580
Hantera arbetsvillkorsprofiler 585
Schemaläggning med arbetsvillkorsprofiler 585
Hantera min-/maxtimmarsvillkor 586
Arbetsskift och scheman 586
Tidsdefinitioner 587
Att tänka på när det gäller schemakonfiguration 587
Undantag 588
Överlappande arbetsskift 588

Tilldela min/max timvillkor till agenter 590
Begränsa antalet agenter att schemalägga 591
Skapa en distribution 593
Riktlinjer för att generera en distribution 594
Hantera distributioner 595
Generera en produktionsdistribution 595
Generera en namngiven distribution 596
Visa en distribution 596
Arbeta med distributioner 597
Skapa en prognos 598
Om prognosprocessen 598
Generera en distribution 598
Redigera fördelningen 598
Välj en prognosmetod 599
Välj en referens reriod 599
Generera prognosen 599
Granska prognosen 600
Generera en prognos 600
Visa en prognos 604
Arbeta med prognoser 604
Importera en prognos 605
Importera en prognos när du redan vet antalet prognostiserade agenter 607
Importera en prognos när du vill beräkna antalet prognostiserade agenter 607
Använda trender i prognoser 609

Historiska trender 609
Standardprognosmetod 609
Avancerad prognosmetod 609
Förväntade trender 610
Standardprognosmetod 610
Avancerad prognosmetod 610
Effekt från dag till vecka 610
Exempel: Ettårsprognos med standardprognosmetoden 611
Exempel 1: Positiv tillväxttakt 611
Exempel 2: Noll tillväxttakt 612
Exempel 3: Negativ tillväxttakt 612
Exempel: Ettårsprognos med avancerad prognosmetod 613
Exempel 1: Positiv tillväxttakt 613
Exempel 2: Negativ tillväxttakt 614
Strategiska prognoser 615
Exempel på strategiska prognoser 615
Hantera kopplingar till fasta datum 615
Datumassociationer för kopieringsföretag 615
Ta hänsyn till dagar med onormala kontaktvolymer 616
Påverkan på distributionsbegäranden 617
Påverkan på prognosförfrågningar 617
Begränsningar av speciella händelser 618
Data i prognossammanfattningen 619
Redigera distributioner och prognoser 622

Dra datapunkter i diagrammet 622
Redigera data i tabellen 622
Fylla i en tom tabell 623
Redigera summor på distributionssidan 623
Redigera summor på prognossidan 623
Redigera summor i en strategisk prognos 625
Kopiera och klistra in data i tabellen 625
Använda en justeringsfaktor på en kolumn 625
Hantera schemaaktiviteter 626
Hantera undantag 626
För scheman som körs med tilldelade undantag 627
För godkända undantag, mentorskap och ledighetsförfrågningar 627
Skapa, redigera och ta bort undantag 628
Tilldela ett undantag 629
Exempel på konfiguration av frekvens och förekomst 630
Endast en gång 630
En gång i veckan 631
En gång i månaden 631
En gång om året 631
Hantera undantagstyper 632
Hantera projekt 632
Skapa ett schema 636
Lägga till en agent i ett befintligt schema 637
Generera ett ad hoc-schema 638

Visa serverförfrågningar från WFM användare 639
Hantera tid borta 640
Meddelanden för agenter 640
Sökförfrågningar 641
Så här filtrerar du datumfält 642
Sökvillkor 642
Utkorgen 642
Arbeta med utkorgen 644
Inkorg 644
Arbeta med inkorgen 646
Rutan Offentligt 646
Arbeta med den offentliga boxen 648
Förfrågningar 648
Redigera eller ta bort en begäran 648
Begär ett undantag 649
Begär ett schemabyte 651
Begär ledighet 654
Visa ledighetstilldelningar 659
Begär ett schemaerbjudande 659
Begär mentorskap 662
Om automatiska ändringar av förfrågningar 664
Fall 1: Agenten skickar en betald begäran som överlappar en obetald aktivitet 664
Fall 2: Agenten är schemalagd att arbeta under den begärda tiden 664
Fall 3: Agenten är schemalagd att arbeta under endast en del av begäran 665

Meddelanden för godkännare av förfrågningar 665
Sökförfrågningar 666
Så här konfigurerar du datumfält 667
Sökvillkor 667
Godkänna eller neka förfrågningar 668
Begäran om undantag 668
Ledighetsförfrågningar 669
Godkänn bytes- eller erbjudandebegäran 671
Godkänn mentorskapsförfrågan 673
Automatisera hanteringen av agentförfrågningar 674
Exempel på arbetsflöde 675
Godkänn regel 675
Neka-regel 676
Standardregel 676
Automatisk nekelse och manuell hantering 676
Automatisk förnekelse 676
Automatisk manuell hantering 678
Villkor för byggregler 680
Variabler 682
Visa och redigera scheman 690
Visa ditt schema 690
Anpassa schemavyn 691
Skriv ut ditt schema 693
Om tidszoner 693

Visa ditt schema i en annan kalenderapp 694
Prenumerera på iCal-feeden 695
Dynamisk schemaläggning för agenter 696
Bemanningsikoner 698
Skapa ditt eget schema 699
Dynamisk schemaläggning under dagen för agenter 700
Hantera agentscheman 703
Anpassa sidan Agentscheman 712
Anpassat val 713
Om tidszoner 715
Standardtidszon 715
Visa tidszon 715
Schemalägga tidszon 715
Tidszon för tjänstkö 715
Tidszoner och agentscheman 716
Om aktivitetsanteckningar 716
Sortera listan med agenter 717
Redigera scheman 718
Redigeringar och listan Tilldelade undantag 720
Insert en aktivitet 720
Varningar om agentschemakonflikter 723
Överväganden för ledighet och semesterplan 725
Ta bort en aktivitet 726
Redigera scheman med dra och släpp 726

Lägga till och redigera aktivitetsanteckningar 727
Byt scheman för två agenter 727
Kopiera schemalagda aktiviteter 730
Hitta den bästa tiden för en aktivitet 732
Ångra en schemaändring 736
Söka i schemahistoriken 737
Resultattabell 738
Återställa ett schema 738
Exempel: Återställa ett schema 738
Exempel: Beteende vid återställning över ett befintligt schema 739
Om schemahistorik och återställning 739
Godkänna eller neka schemaändringar som gjorts av arbetsledare 741
Hantera dagens schema 742
Erbjud frivillig övertid eller ledighet 742
Bläddra 743
Visa befintliga händelser 743
Skapa en ny dynamisk schemaläggningshändelse inom dagen 744
Godkänna schemaändringar 747
Om lådor 749
Kontrollera bemanningens täckning 750
Täckning: Schemalagd vy 752
Tolka diagrammet 753
Täckning: Krympningsvy 754
Täckning: Prognostisera om vyn 756

Inom dagen: Datavy 757
Karta över täckning av flera kompetenser 758
Visa agenters efterlevnad och överensstämmelse 760
Visa detaljerad efterlevnad för en agent 763
Optimera pauser och luncher 765
Begränsningar för optimering 767
Exempel på optimering 768
Visa schemaläggningsrapporter 769
Gör långsiktiga planer 769
Uppskatta framtida behov 770
Hantera strategiska resurser 770
Hantera anställningsplaner 771
Hantera anställningssteg 771
Analysera skiftkostnader för en tjänstekö 772
Hantera agentledighet 773
Hantera heltidsekvivalenta profiler 773
Hantera semestertyper 774
Hantera semesterplaner 776
Exempel på semesterplaner 777
Exempel 1: Överlappande semesterplaner utan gemensamma agenter 778
Exempel 2: Flytta agenter mellan semesterplaner 779
Hantera ledighetstilldelningar 780
Använda ledighetstilldelningar med ledighetsförfrågningar 780
Beräkna ledighetstilldelningar med ledighetsförfrågningar 781

Ledighetsförfrågningar med heltidsekvivalenter eller timmar 781
Begäran om ledighet hela dagen 782
Kopiera ledighetstilldelningar 783
Exempel 1: Serviceköer har båda ledighetstilldelningar för ett helt år 783
Exempel 2: Serviceköer har ledighetstilldelningar för olika antal månader 783
Ledighetstilldelningar och tidszoner 784
Agentens ledighetsrapporter 785
Analysera kontakter, personer och processer 786
TURN på Interaktionssammanfattning 786
TURN på Advanced Sentiment 789
Skapa Analytics-uppgifter 791
Om Analytics-uppgifter 807
Ordna data 810
Skapa och hantera fraser och fraskategorier 810
Identifiera webbplatser och appar som ska spåras av Analytics 817
Skapa och hantera skrivbordsobjekt 818
Konfigurera händelser för skrivbordsobjekt 821
Överlappande händelser 829
Använda verktyget Programfältmarkör 830
Identifiera webbplatsfält som ska spåras av Analytics 832
Aktivera Desktop Analytics-tillägget i webbläsaren 834
Översikt över Analytics-instrumentpaneler 835
Skapa och hantera en datauppsättning 837
Datakällor 839

Datafilter 841
Skapa och hantera en Analytics-instrumentpanel 845
Skapa och hantera en Analytics-widget 847
Visa widgetinformation 853
Meddela användare om icke-godkänd programanvändning 853
Filtrera data på Analytics-instrumentpanelen 854
Anpassa Analytics-instrumentpanelen 855
Verktygsfältet Analys 856
Verktygsfältet Widgetjustering 858
Övervaka agenternas fokus och aktivitet 859
Översikt över Agentutforskaren 862
Analysera business intelligence-data 864
Instrumentpanelen på startsidan 864
Skapa egna rapporter med Datautforskaren 865
Hantera listan över instrumentpaneler och rapporter i Datautforskaren 866
Om DX-verktygsfältet 866
Visa standardinstrumentpaneler för Datautforskaren 867
Tillgängliga förbyggda instrumentpaneler 868
QM instrumentpaneler 868
WFM instrumentpaneler 869
Instrumentpaneler för hela sviten 870
Instrumentpaneler för analys 871
CXI - Instrumentpaneler i kontaktcenter 872
Ange startsida 874

Kopiera en rapport eller instrumentpanel 875
Dela rapporter och instrumentpaneler 875
Konfigurera e-postleverans för rapporter 877
Hantera e-postleverans av rapporter 879
Tagga rapporter och instrumentpaneler med roller 881
Sök i resursläsaren efter tagg 882
Exportera en rapport 883
Skapa en rapport 883
Skapa en fråga 884
Skapa en ny rapport 885
Välj ett mått 885
Välj en gruppering 887
Ange ett filter 887
Filtrera borttagna prognos-, efterlevnads- och agentschemaposter 895
Skapa ett anpassat mått 896
Exempel på ett anpassat mått 898
Konfigurera utseendet på ett mått 902
Om innehållsattribut 905
Exempel 1: Gör siffror från 20 till 200 fetstil och blått 906
Exempel 2: Färgkoda tal som låga, medelstora eller höga 907
Exempel 3: Bevara formateringen för tidsfält när du exporterar en rapport 908
Syntax för innehållsattribut 909
Nyckelord 910
Ytterligare syntaxöverväganden 913

Innehållsattribut för alla datatyper 913
Innehållsattribut för textdatatyper 914
Innehållsattribut för numeriska datatyper 916
Innehållsattribut för datatyperna datum/tid 922
Innehållsattribut för booleska datatyper 922
Skapa en vy 923
Tillgängliga vytyper 923
Stylingsalternativ 932
X-axeln 933
Y-axeln (primär, sekundär, 3 och 4) 934
Konfigurera rapportens standardsortering 946
Sortera data 946
Ordna en kategori 947
Ställa in ett undantag 947
Skapa en instrumentpanel 947
Om instrumentpanelskontrollen 948
Lägga till en panel 949
Lägga till en widgetpanel 950
Anpassa en Datautforskaren-widget 950
Tillgängliga QM-widgetar 953
Widgeten Kontaktmålsförlopp 954
Widgeten Totalt antal kontakter 954
Widgeten Bäst resultat för närvarande 955
Widgeten Utvärderingsgenomsnitt 955

Widgeten Utvärderingsintervall 955
Widgeten Spelifieringspoäng 955
Widgeten Nyligen utförda utvärderingar 956
Widgeten Senaste utvärderingar 957
Widgeten Spela in enkäter 957
Tillgängliga WFM-widgetar 957
Widgeten Samtalsvolymer för agent 958
Widgeten Agentsamtal per timme 959
Widgeten Agentprocent 959
Widgeten Tidsfördelningar för agent 959
Widgeten Totala agenttider 960
Widgeten Mitt schema 961
Widget för efterlevnad i realtid 962
Widgeten Tjänsteköprestanda 962
Lägga till en parameter 963
Filtrera borttagna poster 963
Konfigurera KPI:er för företag 964
KPI-egenskaper 965
Konfigurera inställningarna 966
Implementera rapporterna 967
Tillgängliga KPI-mått 967
Standardrapporter 968
Köra en standardrapport QM eller WFM 968
QM standardrapporter 970

Utvärdering poängsatt av agent 975

Diagram över agenttrender 978

Kontaktuppgifter 980

Kontaktmålsförlopp 982

Totalt antal kontakter – diagram 983

Kalibrering av utvärdering 983

Utvärderingspoäng 985

Totalt antal utvärderingar – diagram 987

Utvärderarens prestanda 989

Diagram över kvalitetsgenomsnitt 991

Frågepoäng 991

Interaktionsåtkomst efter kontakt 993

Interaktionsåtkomst av användare 994

Poängsätter alla data 996

Sektionens poäng 998

Undersöker alla data 999

Poäng för undersökningsformulär

System

status 1000 1001

Användarinspelningsstatus 1002

WFM standardrapporter 1003

agentintervall 1005

Övertid för agent 1008

Rapportkort för agent 1008

Agentschema per dag 1013

Agentschema varje vecka 1014

Intervall för agenttjänstkö 1014

Procentandel agentuppgifter 1016

Produktivitet hos agenter och team 1018

Tilldelat undantag 1024

Budgetplanering 1025

Anläggningsplanering (hårdvara) 1025

Anställningsplan 1026

intervall tjänstekö 1027

prestanda dagligen 1031

Prestandaintervall 1034

Agentintervall för tjänstekö 1037

Schema för tjänstekö efter agent 1038

Schema för tjänstekö efter intervall 1039

Skiftbudgetanalys 1041

Tjänsteplanering 1042

Teamagentintervall 1043

Teamintervall 1045

timmar för gruppschemalagda aktiviteter 1048

Semesterstatus 1049

Konfigurera Webex WFO

Använd de här avsnitten i Webex WFO för att ställa in hur Webex WFO ansluter till din ACD och lagring, och hur Webex WFO-programmen interagerar med din personal.

Logga in i Webex WFO

På inloggningssidan kan du logga in med dina Webex WFO-inloggningsuppgifter. Det finns tre typer av autentiseringsuppgifter som kan användas, beroende på hur autentiseringen har konfigurerats för systemet:

- Webex WFO standardautentiseringsuppgifter
- Windows Active Directory referenser
- Enkel inloggning (Security Assertion Markup Language eller SAML) inloggningsuppgifter

> Administratörer kan logga in med sina Webex WFO-autentiseringsuppgifter även om Webex WFO-autentisering har inaktiverats och endast SAML-autentisering tillåts. Detta gör det möjligt för dem att Konfigurera SAML-autentisering om det behövs.

I följande tabell beskrivs fälten på inloggningssidan.

Fält	Beskrivning
Språk	Välj vilket språk som ska användas i Webex WFO gränssnittet. Det språk du väljer används på hela webbplatsen och finns kvar från session till session för ditt användarnamn. Om du ändrar språkvalet måste du logga ut och logga in på Webex WFO igen för att språkvalet ska kunna ändras på hela webbplatsen.
Användarnamn	Ditt användarnamn. Det här är det användarnamn som du har tilldelats av administratören eller ditt användarnamn Active Directory i Windows. Använd din e-postadress om du fick meddelande för att logga in med en

Fält	Beskrivning
	e-postadress.
Domän	Domänen Active Directory. Det här fältet visas bara på system som använder Active Directory. Välj domänen som är kopplad till ditt användarnamn och lösenord för Active Directory.
Lösenord	Ditt lösenord. Det här är det lösenord som du ursprungligen tilldelades av administratören eller ditt Windows Active Directory-lösenord. Det här fältet är inte obligatoriskt om du loggar in med enkel inloggning.
Glömt lösenordet?	Återställ ditt lösenord.

Logga in med Webex WFO eller Windows (Active Directory) inloggningsuppgifter

1. Ange ditt användarnamn och lösenord.
2. Klicka på **Logga in**.

Logga in med enkel inloggning

1. Ange ditt användarnamn och klicka på **Enkel** inloggning. Du kommer att omdirigeras till din identitetsleverantörs inloggningssida.
2. Ange dina inloggningsuppgifter i din identitetsleverantör. Du kommer att omdirigeras tillbaka till Webex WFO .

> Ditt konto låses om du överskrider det antal misslyckade inloggningsförsök som fastställts av administratören. Om ditt konto är låst kan du inte logga in med Webex WFO-autentiseringsuppgifter eller enkel inloggning tills ditt konto låses upp av en administratör eller ditt lösenord återställs.

Om du glömmer ditt lösenord eller om ditt konto är låst kan du återställa lösenordet.

Återställ ditt lösenord

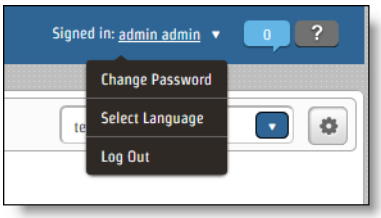
1. Klicka på Glömt lösenordet? på inloggningssidan.
2. Ange din e-postadress, klicka på Återställ e-postlösenord och följ anvisningarna. Ett e-postmeddelande med instruktioner om hur du återställer ditt lösenord skickas till ditt e-postkonto.

Ändra ditt lösenord

Du kan ändra ditt lösenord när som helst.

Ändra ditt lösenord

1. I det övre högra hörnet på sidan klickar du på listrutepilen till höger om ditt användarnamn och väljer **Ändra lösenord**.



2. I dialogrutan Ändra lösenord skriver du ditt nuvarande lösenord, ett nytt lösenord och det nya lösenordet igen för att bekräfta det. Lösenordets styrka visas när du anger lösenordet.

   Lösenordet måste uppfylla minimikraven för att ett Bra eller Starkt lösenord ska kunna sparas.

3. Klicka på **Ändra lösenord**.

Krav på lösenordskomplexitet

Följande regler gäller när du skapar eller redigerar en användare, eller när du ändrar eller återställer ett lösenord.

De här reglerna gäller bara när du konfigurerar ett lösenord som styrs av Webex WFO. Om en användare anger ett lösenord för ett externt system som inte styrs av Webex WFO, Webex WFO valideras inte lösenordet (till exempel konfigurationen ACD).

> En användare kan skapas utan lösenord (manuellt eller automatiskt via ACD-synkronisering). En användare utan lösenord kan inte logga in. Den användaren måste använda länken "Glömt lösenord" och ställa in en
> lösenord.

- Lösenord får inte innehålla blanksteg.
- Lösenorden måste bestå av minst åtta tecken. En administratör kan öka minimilängden på sidan Lösenordsprincip i Programhantering.
- Lösenord måste innehålla tecken från tre av följande fyra kategorier:

Kategori	Beskrivning
Stora bokstäver	A–Z Unicode-tecken i versaler:

Kategori	Beskrivning
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Små bokstäver	A–Ö Unicode-tecken med gemener: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Siffror	0–9
Specialtecken	Följande tecken är tillåtna för lösenord för en klientdatabas: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Följande tecken är tillåtna för alla andra lösenord: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Logga ut

Om du vill logga ut från Webex WFO håller du muspekaren över ditt användarnamn längst upp till höger på sidan och klickar på Logga ut. Då kommer du tillbaka till inloggningssidan.

Om du vill avsluta Webex WFO helt stänger du webbläsaren.

Konfigurera klientorganisationen

Konfigurering av klientorganisationen omfattar följande:

- Konfigurera aspekter av systemet som gäller för alla användare och program.
- Synkronisera agent-, team- och tjänsteKödata från din ACD.
- Välj och konfigurera en autentiseringsmetod för att verifiera identiteten för alla som vill ansluta till Webex WFO.
- Konfigurera principen för användarlösenord så att den uppfyller organisationens säkerhetskrav.
- Förbättra klientorganisationens säkerhet genom att kontrollera (eller "vitlistning") vilka IP adresser som användarna får åtkomst till Webex WFO från.
- Konfigurera dataserverfunktioner baserat på ett kontaktcenters geografiska plats.
- Anslut till en Active Directory server (AD) i din miljö för användarautentisering, synkronisering eller båda.

Konfigurera en ACD

På sidan ACD Configuration (Konfiguration) kan du konfigurera en anslutning mellan Webex WFO och en eller flera ACD:er. När en ACD har synkroniserats kan den inte tas bort från Webex WFO.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera ACD Configuration (se Hantera roller och behörigheter).
- Dataservertjänsten installeras på en server med åtkomst till systemet Webex WFO innan du testar ACD-anslutningen.

> Installationsfilen för dataservertjänsten finns på sidan Hämtningar (se Hämta Smart Desktop och Webex WFO Data Server-installationsprogram). Om uppgifterna Servertjänsten är inte installerad när du testar anslutningen visas följande felmeddelande: "Fel: Kontrollera att insamlingstjänsten körs."

Sidans placering

Programhantering > global systemkonfiguration > > ACD Configuration

Procedurer

Lägg till en ACD

1. Välj en innehavare.
2. Klicka på **Lägg till**. Dialogrutan ACD Information öppnas.
3. Välj typen ACD i listrutan **Välj ACD** .
4. Ange namnet på ACD i fältet **Namn** .
5. Klicka på **OK.** Dialogrutan ACD Information stängs och konfigurationsalternativen visas på sidan ACD Konfiguration.
6. Konfigurera ACD genom att fylla i fälten. Se länkarna nedan för ACD-specifika instruktioner.
    - Anslutningsinställningar för Amazon Connect
    - Anslutningsinställningar för Cisco Unified Contact Center Enterprise
    - Anslutningsinställningar för Cisco Unified Contact Center Express

- Anslutningsinställningar för Cisco Webex Contact Center
- Anslutningsinställningar för Cisco Webex Contact Center 2.0
- Anslutningsinställningar för Avaya CM med Contact Center Elite
- Anslutningsinställningar för Avaya IP Office med ACCS
- Anslutningsinställningar för Five9
- Anslutningsinställningar för InContact
- Anslutningsinställningar för allmänna ACD:er
- Anslutningsinställningar för Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Anslutningsinställningar för Serenova
- Anslutningsinställningar för Eventide NexLog
- Anslutningsinställningar för Twilio Flex
- Anslutningsinställningar för UJET

7. Klicka på **Testa anslutning** för att kontrollera att dina uppgifter är korrekta och att Webex WFO är kopplat till ACD.
8. När anslutningen har testats klickar du på **Spara**.

Ta bort eller ändra en ACD

- Om du vill ta bort en ACD markerar du ACD, klickar på **Ta bort** och sedan på **Ja**.
- Om du vill ändra en ACD markerar du ACD, redigerar fälten och klickar på **Spara**.
- Om du vill ändra namnet på en ACD markerar du ACD, klickar på **Redigera**, ändrar namnet i fältet **Namn** , klickar på **OK** och klickar på **Spara**.

Anslutningsinställningar för Cisco Unified Contact Center Enterprise

Följande fält visas om ACD du väljer är Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> Om agenterna i Unified CCE ACD inte är konfigurerade att använda en vald kunskapsgrupp som standardkunskapsgrupp tillhör de automatiskt ACD:s standardkunskapsgrupp. Historiska data är Hämtas inte för standardkunskapsgruppen ACD men är för specifika standardkunskapsgrupper. Därför tillskrivs inte agenternas tid korrekt till den tjänstekö som de stöder i Webex WFO. Ange en vald ACD kunskapsgrupp som agenten främst stöder som standardkunskapsgrupp för att kunna rapportera sin produktivitet korrekt. Observera att om de hanterar samtal till andra tjänsteköer kanske deras tid inte tilldelas rätt tjänstekö.

Sektio	Beskrivnin
Intervall för historisk rapportering	Rapporteringsintervallet för historiska data som har konfigurerats i ditt Unified CCE-system. Om ACD har konfigurerats till ett 15-minutersintervall måste du välja alternativet 15 minuter för att säkerställa att Webex WFO är kompatibelt med ACD och att alla data importeras till Webex WFO. Om rapportintervallen inte stämmer överens hämtas inte historiska ACD-data korrekt.
ACD Filtrering	Använd ett ACD filter för att begränsa vilka användare som synkroniseras från ACD. Till Du kan till exempel konfigurera ett teamnamnfilter som gör att du kan synkronisera användare som tillhör ett team som matchar ett visst namnmönster. Du kan konfigurera flera ACD filter. **VIKTIG** Om du bara väljer **tjänstnamnet** i **listrutan Prefixtyp** synkroniseras inga team eller agenter. Alla team eller agenter som redan har synkroniserats inaktiveras. Om du ändrar ett filter som använder **tjänstnamnet** i **listrutan Prefixtyp** förblir alla tidigare synkroniserade tjänsteköer aktiva, även om de inte fångas upp av det ändrade filtret. **NOT** Om du bara väljer teamnamnet i Prefixtyp I listrutan synkroniseras fortfarande relaterade tjänsteköer. Om du ändrar ett filter som använder **teamnamnet** i **listrutan Prefixtyp** inaktiveras alla agenter eller team som inte längre fångas av filtret.
IP konfiguration	Detta används för att hämta historiska data. Primär IP adress eller värdnamn för HDS – Den IP adressen eller värdnamnet på den primära historiska databasservern (HDS). HDS Secondary IP Address eller Hostname – (valfritt) Den sekundära historiska databasserverns IP adress eller värdnamn. Primär AWDB-adress IP eller värdnamn – Den IP adressen eller värden

Sektio	Beskrivnin
	namnet på den primära databasservern för Admin Workstation (AWDB). AWDB Secondary IP Address eller Hostname – (valfritt) Den IP adressen eller värdnamnet på den sekundära Admin Workstation-databasservern. Unified CC-instans – Instansnamnet på Microsoft SQL-servern för Unified CCE-databasen.
Autentisering	Detta används för att hämta historiska data. Välj autentiseringsmetod Databasinloggningen använder: NT – Om du väljer NT-autentisering visas följande fält: ▪ Användarnamn ▪ Lösenord ▪ Domän ▪ Peripheral ID – ICM-periferi-ID för systemet. SQL – Om du väljer SQL Autentisering visas följande fält: ▪ SQL User – Inloggningsnamnet på Webex WFO SQL-användaren. ▪ Lösenord – Lösenordet för Webex WFO SQL-användaren. ▪ Peripheral ID – ICM-periferi-ID för systemet.
CTI-servrar	Detta används för att hämta agentens realtidsdata. Primär CTI IP adress eller värdnamn – Den IP adressen eller värdnamnet på den primära CTI servern som är kopplad till systemet. Primär CTI port – Porten för den primära CTI servern som är kopplad till systemet. Sekundär CTI IP adress eller värdnamn – IP adressen eller värden

Sektio	Beskrivnin
	Namnet på den sekundära CTI servern som är kopplad till systemet. Sekundär CTI port – Porten på den sekundära CTI servern som är kopplad till systemet.
Avdelningar	Företagsnamn – Namnet på avdelningen eller avdelningarna efter företagets namn. Ett företagsnamn representerar en innehavare i en Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).

CDR Konfiguration av avstämning	(Skrivskyddad) CDR (samtalsdetaljpost) Bas – mappen på dataservern dit dataservern importerar CDR-filer från Unified CCE ACD och överför dem till Webex WFO.
	
	Webex WFO skapar en katalog med en ACD-specifik underkatalog som innehåller katalogerna cdrBase och uploadDir när funktionen Regional Data Server Reconciliation Settings är aktiverad på en dataserver och Unified CCE ACD tilldelas den funktionen. Baskatalogsökvägen som du anger tillsammans med den unika identifieraren ACD visas under fältet. Följande underkataloger skapas:
	
	▪ ACD-specifik katalog – Den här katalogen har fått ett unikt ACD-server-ID-nummer. Eftersom användare kan konfigurera flera ACD-servrar så att de använder samma katalog behövs en mapp med en unik identifierare för att säkerställa att CDR-filer överförs till rätt ACD. Den ACD-specifika katalogen innehåller följande kataloger:
	  ▪ cdrdir – Dataservern placerar inkommande CDR:er från faktureringsservern Unified CM i den här mappen. När du konfigurerar programservern för fakturering Unified CM måste du använda följande namn för parametern Katalogsökväg: /CDR/
	  ▪ CdrFailures

Sektio	Beskrivnin
	▪ uploaddir – Dataservern placerar avstämda CDR- och Unified CCE data i den här mappen tills data har överförts. ▪ UploadFailures OBS Det här fältet används endast för kvalitetshantering.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minuter) – Längden på intervallet där ACD är synkroniseras med dataservern. Så här ofta försöker dataservern synkronisera användaren, teamet och tjänstkön till Webex WFO.
Inställningar för inspelning	ACD Fånga fördröjning - Välj hur lång tid WFM väntar innan du hämtar ACD-statistik efter att ett intervall har avslutats. Standardfördröjningen är 15 minuter. Aktivera datainsamling – Markera den här kryssrutan om du vill hämta om hela föregående dag. Om agenten rutinmässigt hanterar samtal som varar längre än den maximala standardfördröjningen kan du välja att hämta om hela föregående dags data från midnatt till midnatt. Återhämtade data skriver över det som hämtades under dagen. Detta säkerställer att din statistik är korrekt och att data för mycket långa samtal är i rätt intervall. Återhämtningstid – Välj tid för att hämta föregående dags data från ACD. Standardvärdet är 03:00.

Anslutningsinställningar för Cisco Unified Contact Center Express

Följande fält visas om du väljer Cisco Unified Contact Center Express som ACD.

Sektion	Beskrivning
ACD Filtrering	Använd ett ACD filter för att begränsa vilka användare som synkroniseras från ACD. Till Du kan till exempel konfigurera ett teamnamnfilter som gör att du kan synkronisera användare som tillhör ett team som matchar ett visst namnmönster. Du kan konfigurera flera ACD filter.

Sektio	Beskrivnin
	VIKTIG Om du bara väljer **tjänstnamnet** i **listrutan Prefixtyp** synkroniseras inga team eller agenter. Alla team eller agenter som redan har synkroniserats inaktiveras. Om du ändrar ett filter som använder **tjänstnamnet** i **listrutan Prefixtyp** förblir alla tidigare synkroniserade tjänsteköer aktiva, även om de inte fångas upp av det ändrade filtret. **NOT** Om du bara väljer teamnamnet i Prefixtyp I listrutan synkroniseras fortfarande relaterade tjänsteköer. Om du ändrar ett filter som använder **teamnamnet** i **listrutan Prefixtyp** inaktiveras alla agenter eller team som inte längre fångas av filtret.
IP konfiguration	Primär IP adress eller värdnamn – IP adress eller värdnamn på Den primära Unified CCX servern. Namn på primär instans – Namnet på den primära databasen för Unified CCX-databasinstansen. Sekundär IP adress eller värdnamn – Den sekundära Unified CCX serverns IP adress eller värdnamn. Namn på sekundär instans – Namnet på den sekundära databasen för Unified CCX-databasinstansen. De primära och sekundära instansnamnen har följande format: <värdnamn>_uccx Där värdnamnet är namnet på Unified CCX databasservern. **VIKTIG** Du måste fylla i fälten IP konfiguration för följande funktioner:

Sektio	Beskrivnin
	▪ WFM – Insamling och synkronisering av historiska data ▪ QM – Avstämning och synkronisering
Autentisering	Användarnamn – Användarnamnet för användaren för historikrapportering i Unified CCX. ▪ Ange **uccxhruser**. Det här är historikrapporteringsanvändaren som finns i Unified CCX Administration > Tools > Password Management. Lösenord – Lösenordet som angetts i Unified CCX för historikrapporteringsanvändaren. **VIKTIGT:** Innan du ändrar lösenordet bör du vara medveten om att andra program också kan använda det här kontot. Klientspråk – Klientspråket som konfigureras i Unified CCX. Språket för amerikansk engelska visas som standard i det här fältet. Om klientspråket ändras i Unified CCX måste du också ändra det manuellt här. Serverspråk – Serverspråket som konfigureras i Unified CCX. Språket för amerikansk engelska visas som standard i det här fältet. Om serverns språk ändras i Unified CCX måste du också ändra det manuellt här. **VIKTIGT** Du måste fylla i autentiseringsfälten för alla funktioner i QM och WFM.
CTI-servrar	Primär CTI IP adress eller värdnamn – IP adressen eller värden Namnet på den primära CTI servern som är kopplad till systemet. Primär CTI port – Porten för den primära CTI servern som är kopplad till systemet. Sekundär CTI IP adress eller värdnamn – Den IP adressen eller värdnamnet på den sekundära CTI servern som är kopplad till systemet.

Sektio	Beskrivnin
	Sekundär CTI port – Porten på den sekundära CTI servern som är kopplad till systemet. **VIKTIGT** Du måste fylla i fälten CTI Servrar för WFM Efterlevnad i realtid.
CDR Konfiguration av avstämning	Webex WFO skapar en katalog med en ACD-specifik underkatalog som innehåller katalogerna cdrBase och uploadDir när funktionen Inställningar för regional dataserveravstämning är aktiverad på en dataserver och ACD tilldelas den funktionen. Baskatalogsökvägen som du anger tillsammans med den unika identifieraren ACD visas under fältet. Den ACD-specifika katalogen namnges med ett unikt ACD-server-ID-nummer. Eftersom användare kan konfigurera flera ACD-servrar så att de använder samma katalog behövs en mapp med en unik identifierare för att säkerställa att CDR-filer överförs till rätt ACD. Den ACD-specifika katalogen innehåller katalogerna cdrBase och uploadDir. (Skrivskyddad) CDR Base – Sökvägen till Unified CCX-samtalet Detaljpost (CDR) katalog. Sökvägen du anger måste vara lokal för dataservern. UNC-sökvägar stöds inte. Till exempel: cdrBase Webex WFO skapar en katalog med en ACD-specifik underkatalog som innehåller katalogerna cdrBase och uploadDir när funktionen Inställningar för regional dataserveravstämning är aktiverad på en dataserver och Unified CCX ACD tilldelas den funktionen. Då genereras följande sökväg för baskatalogen: C:\CDR\<ACD_ID>

Sektio	Beskrivnin
	CDR Directory – Sökvägen till katalogen Call Detail Record (CDR). Det är här inkommande CDR från faktureringstjänsten Unified CM finns. Sökvägen du anger måste vara lokal för dataservern. När du konfigurerar programservern för fakturering Unified CM måste du använda följande namn för parametern Katalogsökväg: /CDR/. UNC-sökvägar stöds inte. Till exempel: cdrDirectory Upload Directory – sökvägen till uppladdningskatalogen. Det är här avstämda CDR och Unified CCE eller Unified CCX data finns tills de laddas upp. Sökvägen du anger måste vara lokal för dataservern. UNC-sökvägar stöds inte. Till exempel: uploadDir **VIKTIGT** Du måste fylla i fälten CDR Avstämningskonfiguration för QM Avstämning.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minuter) – Längden på intervallet med vilket ACD synkroniseras med dataservern.
Inställningar för inspelning	ACD Fånga fördröjning - Välj hur lång tid WFM väntar innan du hämtar ACD-statistik efter att ett intervall har avslutats. Standardfördröjningen är 15 minuter. Aktivera datainsamling – Markera kryssrutan om du vill hämta data från hela föregående dag. Om du rutinmässigt hanterar samtal som varar längre än den maximala standardfördröjningen kan du välja att hämta om hela föregående dags data från midnatt till midnatt. Återhämtade data skriver över det som hämtades under dagen. Detta säkerställer att din statistik är korrekt och att data för mycket långa samtal är i rätt intervall.

Sektion	Beskrivning
	Återhämtningstid – Välj tid för att hämta föregående dags data från ACD. Standardvärdet är inställt på 03:00. **VIKTIGT** Du måste fylla i fälten Fångstinställningar för WFM Historical Data Capture.

Anslutningsinställningar för Cisco Webex Contact Center

OBS Webex WFO refererar för närvarande till Cisco Webex Contact Center (CWCC) som Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Följande fält visas om du väljer **Cisco Customer Journey Platform** som ACD.

Sektion	Beskrivning
ACD Filtrering	Den här integreringen stöder inte filtreringsfunktionen ACD. Använd filtret ACD om du vill begränsa vilka användare som synkroniseras från ACD. Du kan till exempel konfigurera ett teamnamnsfilter som gör att du kan synkronisera användare som tillhör ett team som matchar ett visst namnmönster. Du kan konfigurera flera ACD filter.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL – Sökvägen till CWCC API. Inkludera hela webbadressen. **EXEMPEL** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api URL:en Cisco Customer Journey Platform Media API – Sökvägen till CWCC Media API. Inkludera hela webbadressen. **EXEMPEL** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording Användarnamn – Användarnamnet med åtkomst till CWCC API och CWCC Media API. API Key – Den begärande API-nyckeln för CWCC API och CWCC Media API.

Sektio	Beskrivnin
	Cisco Webex Contact Center 1.0 — Markera den här kryssrutan om du vill aktivera API begäranden som är specifika för Webex Contact Center 1.0 eller senare. Cisco Klientorganisations-ID – Ange den alfanumeriska identifieraren för Webex Contact Center-klientkontot.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minuter) – Längden på intervallet med vilket ACD synkroniseras med dataservern.
Inställningar för inspelning	ACD Capture Delay – Den tid WFM väntar innan Hämta ACD-statistik när ett intervall är slut. Standardfördröjningen är 120 minuter. Historiska data från CWCC kanske inte är tillgängliga i upp till 120 minuter efter att ett intervall har avslutats. OBS Aktivera datainsamling – Markera den här kryssrutan om du vill hämta data från hela föregående dag. Om du rutinmässigt hanterar samtal som varar längre än den maximala standardfördröjningen kan du välja att hämta om hela föregående dags data från midnatt till midnatt. Återhämtade data skriver över det som hämtades under dagen. Detta säkerställer att din statistik är korrekt och att data för mycket långa samtal är i rätt intervall. Återhämtningstid – Ange tiden för att hämta föregående dags data från ACD.
Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning	Gör det möjligt för Smart Desktop att spela in skärmar för samtal inspelade av CWCC.

Integrera grundläggande konfigurationsdata

Webex WFO synkroniserar följande grundläggande konfigurationsdata med motsvarigheter från CWCC till tre API begäranden.

Användare

När Webex WFO importerar en ny användare från CWCC skapas en ny Webex WFO-användare med en CWCC-användarprofil.

När någon ändrar användardata i CWCC identifierar synkroniseringstjänsten dem och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

> Användare med statusen Inte aktiv i CWCC importeras inte om de inte återställs.

Förändring i CWCC	Resulterande förändring i Webex WFO
Ny användare läggs till	Ny användare läggs till. Synkroniseringstjänsten specifikt: ▪ Använder CWCC-användarens för- och efternamn på Webex WFO-användarens för- och efternamn. ▪ Tillämpar CWCC-användarens TID på Webex WFO-användarens ACD-ID. ▪ Anger startdatum Webex WFO för företaget och avdelningen till det datum då synkroniseringen skedde. ▪ Tilldelar Webex WFO-användaren till standardteamet. > **OBS!** Webex WFO bevarar inte relationen mellan CWCC-användare och team. Se Team. ▪ Om användaren CWCC är aktiverad tilldelar användaren Webex WFO standardagentrollen. Inga andra Webex WFO-roller synkroniseras med CWCC. > Om du tar bort agentrollen från en Webex WFO-användare som synkroniseras med en CWCC-användare som är kontakt-Center aktiverat tilldelas agentrollen igen nästa gång Webex WFO synkroniseras med CWCC.
Användarens för- eller efternamn ändras	Användarens för- eller efternamn ändras.
Användaren har tagits bort	Användaren inaktiveras.

Team

Webex WFO synkroniseras med CWCC team av alla typer (kapacitetsbaserade eller agentbaserade), så länge de är aktiva. Relationen mellan CWCC användare och CWCC-team bevaras inte. Du måste manuellt tilldela om användare till team i Webex WFO.

När teamdata ändras i CWCC identifierar synkroniseringstjänsten dem och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Ändring i CWCC	Resulterande förändring i Webex WFO
Nytt team läggs till	Nytt team läggs till med samma namn. Det här namnet är
skrivskyddat. Teamnamnet ändras	Teamnamnet ändras.
Ny användare läggs till i ett team	Ingen förändring. Webex WFO bevarar inte relationen mellan CWCC-användare och CWCC-team.
Användaren tas bort från ett team	Ingen förändring. Webex WFO bevarar inte relationen mellan CWCC användare och CWCC-team.
Teamet har tagits bort	Ingen förändring.

Du kan skapa nya team i Webex WFO och tilldela användare till dem, men dessa nya team läggs inte till i CWCC.

En Webex WFO användare kan bara tillhöra ett team.

Tjänsteköer

Webex WFO synkroniserar följande startpunkter/köer från CWCC med tjänsteköer:

- Köer
- Köer för att ringa ut

När data i en kö eller en uppringningskö ändras i CWCC identifierar synkroniseringstjänsten dessa och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Ändring i CWCC	Resulterande förändring i Webex WFO
Ny kö läggs till	Först läggs en ny tjänstekö till. Specifikt synkroniseringstjänsten Gör följande:

Förändring i CWCC	Resulterande förändring i Webex WFO
	▪ Använder könamnet CWCC på namnet på tjänstkön Webex WFO ▪ Tillämpar kö-TID på Webex WFO-tjänstkö-ID:t ▪ (Skrivskyddad) Ger tjänstekön Webex WFO tjänstekötypen Röst [Interaktiv] ▪ (Skrivskyddad) Ger tjänstkön Webex WFO källan ACD CWCC För det andra läggs en ny kompetensmappning till. Mer specifikt gör synkroniseringstjänsten följande: ▪ Använder könamnet CWCC på kompetensmappningsnamnet ▪ Tilldelar tjänstekön Webex WFO som är associerad med kön CWCC kompetensmappningen och ger den prioriteten 1
Könamnet ändras	Tillämpar det nya CWCC könamnet på tjänsten Webex WFO Endast könamn. Webex WFO tillämpar inte det nya CWCC-könamnet på den associerade Webex WFO-kompetensmappningen.
Kön har tagits bort	Ingen förändring. Varken tjänstekön eller kompetensmappningen är borttagen.

Anslutningsinställningar för Cisco Webex Contact Center 2.0

Följande fält visas om du väljer Cisco Webex Contact Center 2.0 som ACD.

Fält	Beskrivning
ACD-namn	Ett unikt namn för ACD.
Användarnamn	Ditt Cisco Webex Contact Center användarnamn. Det här är en användares e-postadress som är kopplad till administrativa autentiseringsuppgifter i Cisco Webex Contact Center.
API URL	Den fullständiga bas-URL:en för Cisco Webex Contact Center API,, inklusive protokollidentifieraren.

Fält	Beskrivnin
Klientorganisations-ID	Den alfanumeriska identifieraren för klientkontot Cisco Webex Contact Center.
Aktiverade produkter - Kvalitetshantering	Quality Management har köpts som en Webex WFO-produkt. Webex WFO erbjuder stöd för Webex Contact Center 2.0 omnichannel-system. Webex Contact Center 2.0 röst-, chatt- och SMS kanaler stöds. Det innebär att samtalsinspelningar, SMS transkriptioner och chatttranskriptioner kan matas in i Webex WFO.
Röst	Aktiverar Webex Contact Center 2.0-röstkanaler.
Digitalt (chatt, SMS, e-post, socialt)	Aktiverar Webex Contact Center 2.0 digitala kanaler (chatt, SMS).
Mappning av metadata	(Valfritt) Gör att du kan mappa CWCC-metadata till anpassade metadataetiketter I Webex WFO. Mer information finns i Synkronisera metadata till Webex WFO . Metadatavärdena CWCC synkroniseras med CWCC-kontakter till Webex WFO. Metadatavärdena CWCC mappas till metadataetiketter som skapas i metadatahanteraren (finns på Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Efter att ha mappats kan metadata användas för att lägga till en mängd spårbar information till en kontakt i Webex WFO. Metadatafält finns på panelen Information på sidan Media Player (Interaktioner > öppna en kontakt). Du kan visa, redigera eller ta bort ett metadatafält från systemet.
Synkroniseringsintervall (minuter)	Anger hur ofta (i minuter) du vill synkronisera användare, team och tjänsteköer i Webex WFO med deras motsvarigheter i Cisco Webex Contact Center. Mer information om synkronisering med Webex Contact Center finns i Grundläggande konfigurationsdata.
Inspelningsfördröjning (minuter)	Anger hur lång tid du vill att WFM ska vänta innan statistiken ACD importeras efter ett intervalls slut.
Aktivera datainsamling	(Valfritt) Markera den här kryssrutan om du vill hämta om data från

Fält	Beskrivning
	hela föregående dag
Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning	(Valfritt) Gör att du kan spela in skärmarna för CWCC agenter som har konfigurerats för skärminspelning i Webex WFO. Mer information om skärminspelning finns i QM Data.
Språkmappning av metadata	Det här avsnittet är endast tillgängligt för molndistributioner. Det här avsnittet visas när du väljer **Digital** i **avsnittet Aktiverade** produkter. Här kan du ange anpassade metadata som tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt, till exempel ett e-postmeddelande eller ett chattmeddelande. De tillgängliga metadataalternativen kommer från **avsnittet Metadatamappning** . Webex WFO använder en textkontakts språk för att hitta resultat när du använder filtret Textsökning på sidan Interaktioner. Webex WFO tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt med hjälp av följande information, i följande ordning: A. Ett språk som redan har tilldelats kontakten när den importeras till Webex WFO. B. Ett språk som tilldelats ett anpassat metadatafält som du konfigurerar här (avsnittet Språkmappning för metadata). C. Reservspråket som du konfigurerar i **avsnittet Reservtextspråk** nedan. D. Standardspråket (engelska).
Reservtextspråk	Det här avsnittet är endast tillgängligt för molndistributioner. Det här avsnittet visas när du väljer **Digital** i **avsnittet Aktiverade** produkter. Välj det språk som ska tilldelas textkontakter om de inte har något associerat språk när de importeras till Webex WFO och inte har ett metadatavärde enligt definitionen i **avsnittet Metadataspråkmappning** ovan. Webex WFO använder en textkontakts språk för att hitta resultat när du använder filtret Textsökning på sidan Interaktioner.

Fält	Beskrivnin
	Webex WFO tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt med hjälp av följande information, i följande ordning: A. Ett språk som redan har tilldelats kontakten när den importeras till Webex WFO. B. Ett språk som tilldelats ett anpassat metadatafält och som du konfigurerar i avsnittet Språkmappning **för** metadata ovan. C. Reservspråket som du konfigurerar här (avsnittet Reservtextspråk). D. Standardspråket (engelska).
URL för auktorisering	OBS: Det här avsnittet visas bara när du redigerar en befintlig ACD. Den visas inte när du skapar en ny ACD. Webex WFO dataservrarna ansluter med Webex Contact Center för en åtkomsttoken var tolfte timme. Om ett tokenuppdateringsfel inträffar bryts OAuth-processen. Genom att konfigurera den här inställningen kan systemet återupprätta OAuth-autentiseringen i händelse av ett tokenuppdateringsfel i högst sextio dagar. Ett tokenuppdateringsfel kan inträffa av flera orsaker, till exempel följande. ▪ Ändra e-postadressen för administratörskontot. ▪ Inaktivera kontot i Active Directory. ▪ Ändra lösenordet i Active Directory. ▪ Växla från Active Directory synkronisering till enkel inloggning i ditt Cisco konto. ▪ Ändra domäner.

Anslutningsinställningar för Avaya CM med Contact Center Elite

Förutsättningar

Följande konfigurationer krävs för att Webex WFO QM ska stämma av samtal till Avaya systemet.

- Aktivera specialapplikation: SA8702 - CDR Enhancements for Network. Kontakta en auktoriserad Avaya kontorepresentant för att få licensen. Den här funktionen gör att UCID följer samtalet.
- Aktivera specialapplikation: SA8201 - Starttid och 4-siffrigt år CDR Anpassade fält.
- En Avaya CM-inloggning med CDR-åtkomst.
- CDR konfigurerade för att spara CDR-skivor på disk.
- Trunkar konfigurerade för att generera CDR poster.
- Individuella tillägg konfigurerade för att generera CDR poster, Intra-switch CDR. Samtalsdelning måste vara aktiverat för att ha korrekta tider för parter som har avbrutit från ett flerpartssamtal. Annars registreras sluttiderna som den tid då samtalet avslutades, vilket är när alla parter har lämnat samtalet.
- Följande CDR-parametrar måste konfigureras i Avaya systemet.
    - UCID
    - Starttid
    - Sluttid
    - Startdatum(4) eller Startdatum(4D)
    - Slutdatum(4) eller Slutdatum(4D)
    - sek-dur
    - uppringt nummer
    - samtal-num
    - in-crt-id

      VIKTIGT Du måste ange den här parametern som tre tecken. Om den här parametern består av något annat än tre tecken stäms inte samtalen av.
    - ut-crt-id

      VIKTIGT Du måste ange den här parametern som tre tecken. Om den här parametern består av något annat än tre tecken stäms inte samtalen av.
    - återvända
    - linjematning

Sidans placering

Application Management > Global > System Configuration > ACD Configuration > väljer Avaya CM med Contact Center Elite som ACD

Följande fält visas om du väljer Avaya CM med Contact Center Elite som ACD.

Fält	Beskrivning
ACD Filtrering	Använd ett ACD filter för att begränsa vilka användare som synkroniseras från ACD. Du kan till exempel konfigurera ett teamnamnsfilter som gör att du kan synkronisera användare som tillhör ett team som matchar ett visst namnmönster. Du kan konfigurera flera ACD filter.
Avaya CM med Contact Center Elite Configuration	SMS Server-URL – URL för SMS-servern. **VIKTIGT** Du måste fylla i det här fältet för synkronisering med QM och WFM.
Avaya Information om kommunikationshanteraren	Kommunikationshanterarens IP adress – Avaya Kommunikationshanterarens IP adress eller värdnamn. Inloggning i kommunikationshanteraren – Användarnamnet på en användare med åtkomst till Avaya-databasen. Lösenord för kommunikationshanterare – Lösenordet för en användare med åtkomst till Avaya-databasen. Prefix för virtuell anknytning – Prefixet som används för att identifiera virtuella stationer i Avaya CM. Webex WFO synkroniserar varje station vars namn börjar med det här prefixet som en virtuell tilläggsenhet. **EXEMPEL** Namnen på alla virtuella stationer i Avaya CM börjar med "DMCC" och du vill synkronisera dessa stationer med Webex WFO som virtuella tilläggsenheter. I fältet Prefix för virtuellt tillägg anger du **DMCC.** Om du inte vill synkronisera några stationer som virtuella tilläggsenheter lämnar du fältet Prefix för virtuellt tillägg tomt.

Fält	Beskrivnin
	CMS ACD-id – ID:t för CMS ACD. Agentnamnformat – Välj metod för att parsa agentnamn under ACD-synkronisering. **VIKTIG** Du måste fylla i informationsfälten Avaya Communication Manager för följande funktioner: ▪ WFM – Synkronisera ▪ QM – Synkronisering och Avaya datasynkronisering
RTA-port (Real Time Adherence)	Portnumret för Avaya RTA-porten. **VIKTIGT** Du måste fylla i fältet RTA-port (Real Time Adherence) för WFM efterlevnad i realtid.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minuter) – Ange hur ofta i minuter ACD ska synkroniseras med dataservern.
Avaya GIS-konfiguration	Katalog – Ange den katalogsökväg som dataservern söker efter att importera Avaya GIS-data från. Oavsett vilken sökväg du anger här skapar Webex WFO en undermapp med ditt företagsnamn. Portnumret för Avaya RTA-porten. **VIKTIGT** Du måste fylla i fälten Avaya GIS-konfiguration för WFM historisk datainsamling.
Anslutningskonfiguration för Avaya samtalshanteringssystem (CMS)	CMS-serveradress – CMS-serverns värdnamn eller IP adress. CMS-användarnamn – användarnamnet för kontot som används för att komma åt CMS-data. CMS-lösenord – Lösenordet för kontot som används för åtkomst

Fält	Beskrivning
	CMS-data. CMS-drifttidszon – Den tidszon som CMS-data rapporteras i. **VIKTIGT** Du måste fylla i fälten Avaya CMS-anslutningskonfiguration för QM ACD datasynkronisering.
CDR Anslutningskonfiguration	CDR Datumformat – Formatet på CDR datumet. CDR Gathering Method – Metoden som används för att samla in Avaya CDR: ▪ FTP (standard) ▪ Streaming (pålitligt sessionsprotokoll) CDR Serveradress – IP adressen till Avaya CM CDR servern. CDR Åtkomstanvändarnamn – Användarnamn för kontot som används för att komma åt data på Avaya CM CDR servern. CDR Åtkomstlösenord – Lösenord för kontot som används för att komma åt data på Avaya CM CDR servern. CDR Streaming Port – Porten att lyssna på efter Avaya CDR. CDR Drifttidszon – Tidszon för Avaya CM CDR servern. Datalagring (dagar) – Antal dagar som data lagras på Avaya CM CDR servern. **VIKTIGT** Du måste fylla i fälten CDR Anslutningskonfiguration för QM avstämning och gatewayinspelning.
CDR Parameterlayout	Datastrukturlayout för Avaya CM CDR servern. **BÄSTA PRAXIS** Kopiera den andra sidan i CDR konfigurationen

Fält	Beskrivnin
	inställningar i det här fältet.

Anslutningsinställningar för Avaya IP Office med ACCS

Följande fält visas om Avaya IP Office med ACCS som ACD.

Fält	Beskrivning
ACD Filtrering	Använd ett ACD filter för att begränsa vilka användare som synkroniseras från ACD. Du kan till exempel konfigurera ett teamnamnsfilter som gör att du kan synkronisera användare som tillhör ett team som matchar ett visst namnmönster. Du kan konfigurera flera ACD filter.
Avaya IP Office med ACCS-konfiguration	Server IP adress – ACCS-serverns IP adress. Serverport – ACCS-serverns portnummer. Användarnamn för inloggning – Användarnamnet på en användare med åtkomst till ACCS-databasen. Lösenord – Lösenordet för en användare med åtkomst till ACCS-databasen.
Synkroniseringsintervall	Intervall (minuter) – Längden på intervallet med vilket ACD synkroniseras med dataservern.
Inställningar för inspelning	ACD Fånga fördröjning - Välj hur lång tid WFM väntar innan du hämtar ACD-statistik efter att ett intervall har avslutats. Standardfördröjningen är 15 minuter. Aktivera datainsamling – Markera den här kryssrutan om du vill hämta data från hela föregående dag. Om du rutinmässigt hanterar samtal som varar längre än den maximala standardfördröjningen kan du välja att hämta om hela föregående dags data från midnatt till midnatt. Återhämtade data skriver över det som hämtades under dagen. Detta säkerställer att din statistik är korrekt och att uppgifterna för mycket

Fält	Beskrivning
	Långa samtal är i rätt intervall. Återhämtningstid – Ange tiden för att hämta föregående dags data från ACD. Standardvärdet är 03:00.

Anslutningsinställningar för Five9

Innan du konfigurerar anslutningsinställningarna för Five9 måste du logga in på Five9 och skapa en ny mapp i Anpassade rapporter. Sedan måste du konfigurera fem anpassade Five9-rapporter för historisk datainsamling och spara var och en av dem i den här mappen.

Systemadministratörer kan konfigurera Webex WFO för att importera samtalsinspelningar från Five9 VCC eller för att spela in samtal med Smart Desktop. Om Webex WFO importerar samtalsinspelningar från Five9 VCC importeras varje segment av ett överfört samtal som en separat kontakt, som länkas till de andra segmenten med ett associerat kontakt-ID.

Fältbeskrivningar

Följande fält visas om du väljer Five9 som ACD.

ACD Filtrering

Använd ett ACD filter för att begränsa vilka användare som synkroniseras från ACD. Du kan till exempel konfigurera ett teamnamnsfilter som gör att du kan synkronisera användare som tillhör ett team som matchar ett visst namnmönster. Du kan konfigurera flera ACD filter.

Five9 Webbtjänster API

Fält	Beskrivning
Admin-tjänst	Sökvägen till Admin Web Services API. Standardsökvägen är följande: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Kvalificerat namn för administratörstjänsten	Det kvalificerade namnet för Admin Web Services API. Standardnamnet är följande: https://service.admin.ws.five9.com

Fält	Beskrivnin
Arbetsledartjänst	Sökvägen till Supervisor Web Services API. Standardsökvägen är följande: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService
Kvalificerat namn för arbetsledartjänst	Det kvalificerade namnet för Supervisor Web Services API. Standardnamnet är följande: http://service.supervisor.ws.five9.com/ User Name – Inloggningsnamnet för Admin Web Services API. Användaren måste tilldelas fullständig administratörsbehörighet för rollerna Tab i Five9:s VCC-administratör för att getUsersInfo API-begäran ska kunna returnera andra användare som har tilldelats administratörsrollen. Du behöver ett dedikerat användarnamn och lösenord för dataservern. Om en användare försöker logga in på en softphone eller Administration med dessa autentiseringsuppgifter startas användaren när Admin Web Services API använder dessa autentiseringsuppgifter för autentisering på dataservern.
Användarnamn	Användarnamnet på en användare som har åtkomst till Admin Web Services API.
Lösenord	Lösenordet för användaren som har åtkomst till Admin Web Services API. **OBS** (Endast systemadministratörer) Fältet Lösenord är tomt även om innehavaradministratören har angett ett lösenord för Admin webbtjänst API. Om du anger ett lösenord skriver du över alla befintliga innehavarlösenord.
Domän-ID	(Endast RTE-meddelanden) (Endast systemadministratörer) De fem9 domän-ID.

Fält	Beskrivning
Identifiera domän	(Endast RTE-meddelanden) (Endast systemadministratörer) Knappen för hämta Five9-domän-ID:t automatiskt. För att den här knappen ska fungera måste du använda Five9 Web Services API version 9.5.
Five9-samtalsvariabel-ID	(Endast systemadministratörer) Det variabla talet för Five9 CallId krävs av Smart Desktop för att spela in samtal. ▪ För klienter i USA och Kanada hittas det här värdet som standard. Fältet kan förbli tomt. ▪ För klienter utanför USA och Kanada måste du ange ett värde.

Synkroniseringsintervall

Fält	Beskrivning
Intervall (minuter)	Längden på intervallet som ACD synkroniseras med dataservern.

Insamling av historiska data

Fält	Beskrivning
Rapportmapp	Namnet på mappen Five9 som du skapade för att lagra de fem anpassade Five9-rapporter krävs för insamling av historiska data.
ACD Rapport om antal köfärdigheter	Namnet på den anpassade Five9-rapporten som du har skapat för det här fältet.
ACD Varaktighetsrapport för kökompetens	Namnet på den anpassade Five9-rapporten som du har skapat för det här fältet.
ACD Varaktighetsrapport för köagent	Namnet på den anpassade Five9-rapporten som du har skapat för det här fältet.
ACD Rapport om antal köagenter	

Namnet på den anpassade Five9-rapporten som du har skapat för det här fältet.

Fält	Beskrivnin

Fält	Beskrivning
Rapporten Agentvaraktighet	Namnet på den anpassade Five9-rapporten som du har skapat för det här fältet.

Medianedladdning (endast systemadministratörer)

Fält	Beskrivning
Välj region	Regionen för S3-bucketen där Five9 sparar ditt samtal Inspelningar. Om du använder den aktuella sökvägen från Five9 är den här regionen USA, västra (N. Kalifornien).
S3 Hink	Webbadressen till S3-bucketen där Five9 sparar dina samtalsinspelningar. För närvarande är den här sökvägen följande: http://s3gwfive9.com
IAM-åtkomstnyckel	Åtkomstnyckel-ID för ditt AWS-konto. Jag
är hemlig nyckel konto.	Den hemliga åtkomstnyckeln för ditt AWS-
Mediamapp	Namnet på mappen där Five9 sparar samtalsinspelningar för Innehavare som du har valt. För att få namnet på den här mappen, kontakta Five9 kundtjänst. **EXEMPEL** D123/samtal

Inställningar för inspelning

Fält	Beskrivning
ACD Fånga fördröjning	Välj hur lång tid WFM ska vänta innan du drar ACD statistik efter ett intervalls slut. Standard är 15 minuter.
Rapporteringsperiod för data	Den tid (i minuter) som du begär uppgifter för från Five9. Längre datarapporteringsperioder resulterar i färre förfrågningar med mer data. För långa intervall resulterar i att stora mängder data returneras. Tidsperioden du anger måste vara 30–

Fält	Beskrivnin
	1 440 minuter. Five9 begränsar antalet postbegäranden som kan göras per dag och begränsar antalet poster per rapport till 10 000. En agent representerar en post per datarapporteringsperiod. Du bör justera storleken på datarapporteringsperioden för att balansera antalet begäranden och den resulterande rapportfilstorleken. **EXEMPEL** Om klientorganisationen har en datarapporteringsperiod på 60 minuter kan den samla in 416 entimmesperioder (10 000 ÷ 24). Om Klientorganisationen har en enda kunskapsgrupp med 10 agenter och har data i 41 dagar. Om den hade 10 kunskapsgrupper skulle den ha data i 4 dagar.
Aktivera datainsamling	Markera den här kryssrutan om du vill hämta om data från hela föregående dag. Om du rutinmässigt hanterar samtal som varar längre än den maximala standardfördröjningen kan du välja att hämta om hela föregående dags data från midnatt till midnatt. Återhämtade data skriver över det som hämtades under dagen. Detta säkerställer att din statistik är korrekt och att data för mycket långa samtal är i rätt intervall.
Tid för återupptagning	Ange tiden för att hämta föregående dags data från ACD. Standardvärdet är 03:00.

Meddelandeinställningar (endast systemadministratörer)

Fält	Beskrivning
RTE-meddelanden	Arkitekturen för samtalsinspelning är realtidshändelser. Legat
	Arkitekturen för samtalsinspelning är webbläsarbaserad.

Anslutningsinställningar för Genesys Cloud

På sidan Genesys Cloud ACD Configuration kan en innehavaradministratör skapa, redigera eller ta bort en Genesys Cloud ACD. Konfigurering av Genesys Cloud som en ACD i Webex WFO ansluter de två systemen på backend, vilket gör att data kan flöda från Genesys Cloud till Webex WFO. Följande fält visas om du väljer Genesys Cloud som ACD.

Fält	**Beskrivning**
Redigera en Genesys ACD	Redigera ett befintligt Genesys Cloud ACD.
Skapa en Genesys	Skapa ett nytt Genesys Cloud
Ta bort en Genesys	Ta bort ett befintligt Genesys Cloud
ACD Namn	
ACD Namn	Namnet på ditt Genesys Cloud ACD.
Konfigurera en Genesys ACD	
Genesys klient-ID	ID:t som genereras när du skapar en Genesys Cloud OAuth-klient.
Genesys	Hemligheten som genereras när du skapar en Genesys Cloud OAuth
Genesys värd-URL	Domännamnet för din Genesys Cloud-klient.
Calabrio Konfiguration	
Calabrio API Användarnamn	Ditt användarnamn för Webex WFO tjänstkontot. Detta tjänstkonto är också Kallas ditt innehavaradministratörskonto eller API användarkonto. Detta krävs för att ladda upp data till rätt klientorganisation. Det här kontot måste skapas av en systemadministratör och kontot finns i ditt klientsystem. Det här innehavaradministratörskontot måste också ges rätt behörighet att överföra data. Kontakta Cisco Support om du behöver hjälp med att skapa det här innehavaradministratörskontot. Mer information finns i Skapa en API användareoch Hantera roller och behörigheter .

Fält	Beskrivnin
Calabrio API Användarlösenord	Lösenordet för Webex WFO tjänstkontot.
Genesys köer	
Lägg till	Kö-ID för den Genesys Cloud-kö som du vill importera samtal från. Du måste lägga till minst en kö.
Mappning av metadata	
Lägg till mappning	I det här avsnittet kan du definiera vilka metadatavärden för Genesys Cloud Synkroniseras med Genesys Cloud-kontakter till Webex WFO. Genesys Cloud-metadatavärden mappas till metadataetiketter som skapats i Metadata Manager (finns på Application Management > QM > QM Configuration > Metadatahanteraren). Metadatafält måste först skapas i Metadatahanteraren i Webex WFO (se Hantera metadatafält för mer information). Följ proceduren Sync Genesys Cloud Metadata to Webex WFO i *RingCentral Engage Integration Guide* för att mappa dina Genesys Cloud-metadata. När du har mappat dina Genesys Cloud-metadata kan den lägga till en mängd spårbar information till en kontakt i Webex WFO. Metadatafält finns på panelen Information i Media Player (Interaktioner > öppna en kontakt). Du kan visa, redigera eller ta bort ett metadatafält från systemet.
Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning	
Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning	(Valfritt) Gör att du kan spela in skärmarna för Genesys Cloud-användare som är konfigurerade för skärminspelning i Webex WFO. Se Skärminspelning för mer information. OBS Du måste aktivera den här kryssrutan för att skärminspelning och skärminspelning ska pausa och återuppta ska fungera.

Anslutningsinställningar för InContact

Webex WFO synkroniseras med InContact för att få in användar-, team- och kompetensdata. Dessa uppgifter lagras i InContact. Om du ändrar något av det i Webex WFO synkroniseras inte dessa ändringar tillbaka till InContact.

Följande fält visas om du väljer InContact som ACD.

VIKTIGT Du måste fylla i dessa fält för alla funktioner i QM och Klassisk WFM.

Fält	Beskrivning
Leverantörens namn	Leverantörens namn, som tillhandahålls av
InContact. Programnamn	Programnamnet som tillhandahålls av
InContact.	Programmet måste innehålla följande API-omfång: AdminAPI, RealtimeDataAPI och Reporting API.
Program-ID	Program-ID, som tillhandahålls av InContact.
Användarnamn	Ditt användarnamn, så som det konfigurerats i InContact.
Lösenord	Ditt lösenord, så som det konfigurerats i InContact.

Anslutningsinställningar för allmänna ACD:er

Du kan lägga till en eller flera allmänna ACD:er. Om du lägger till ett allmänt ACD skapas automatiskt ett ACD-server-ID som används som källa för historiska data i en CSV-fil som importeras (se *referenshandboken* Webex WFO för dataimport för mer information).

Server-ID:t ACD visas inte förrän du lämnar sidan och sedan öppnar den igen.

Anslutningsinställningar för Amazon Connect

Följande fält visas om ACD du väljer är Amazon Connect.

Sektion	Beskrivning
ACD Filtrering	(Valfritt) Filtret ACD begränsar de användare som synkroniseras från Amazon Connect. Du kan till exempel konfigurera ett teamnamnsfilter som tillåter synkronisering av användare som tillhör ett team som matchar ett visst namngivningsmönster. Du kan konfigurera flera ACD filter. **NOT**

Sektio	Beskrivnin
	Team i Amazon Connect är strukturerade i en hierarki som kan ha upp till fem nivåer. I den här hierarkin är team på lägre nivå kapslade under team på högre nivå: I. Huvudlag A. Första undergruppen B. Andra undergruppen Vilka agenter filtret samlar in beror på vilken hierarkisk nivå du filtrerar på. Om du filtrerar på ett team på högre nivå fångar du inte bara agenterna i det teamet på högre nivå. Du fångar också alla agenter i varje team som är kapslade under den. Om du till exempel filtrerar på nivån för det första underteamet fångar du bara in agenterna i det teamet. Men om du filtrerar på huvudteamnivå fångar du både agenter i huvudteamet och agenter i första och andra underteam.
Synkroniserings intervall	Intervall (minuter) – Längden på intervallet med vilket Webex WFO kontrollerar mappen Inloggnings-/utloggningsrapport i S3-bucketen för inloggnings-/utloggningsrapporten. Mapp för inloggningsutloggningsrapport – Sökvägen till mappen i S3-bucketen som innehåller rapporten Logga in/utloggning, som används för att synkronisera Amazon Connect med Webex WFO. Exkludera S3-bucketprefixet när du anger den här sökvägen. Se Integrera Amazon Connects grundläggande konfigurationsdata.
Amazon Connect	Välj region – regionen för din Amazon Connect-instans. S3-bucket – URL:en till den S3-bucket som Amazon Connect-instansen använder för datalagring och som mål för dataströmning. Se Konfigurera S3-bucketen för Amazon Anslut instansen. Jag är åtkomstnyckel – Åtkomstnyckel-ID:t för den Jag är-användare som har tilldelats en princip som ger läs-, skriv- och borttagningsåtkomst till S3-bucketen som Webex WFO använder. IAM hemlig nyckel – Den hemliga åtkomstnyckeln för Jag är-användaren som har tilldelats en princip som ger läs-, skriv- och borttagningsåtkomst till S3-bucketen som Webex WFO använder.

Sektion	Beskrivning
Insamling av historiska data	Tjänstehistorikrapport S3-mapp – Sökvägen till mappen i S3-bucketen som innehåller servicehistorikrapporten. Exkludera S3-bucketprefixet när du anger den här sökvägen. Se Konfigurera Amazon Connect-rapporter för historisk datainsamling. **EXEMPEL** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Agent Productivity Report S3 Folder – Sökvägen till mappen i S3-bucketen som innehåller Agent Productivity Report. Exkludera S3-bucketprefixet när du anger den här sökvägen. Se Konfigurera Amazon Connect-rapporter för historisk datainsamling. **EXEMPEL** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Rapporten Agentproduktivitet efter kö S3-mapp – Sökvägen till S3-mappen som innehåller rapporten Agentproduktivitet efter kö. Exkludera S3-bucketprefixet när du anger den här sökvägen. Se Konfigurera Amazon Connect-rapporter för historisk datainsamling. **EXEMPEL** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQ ue ue Mapp för agentens realtidsrapport S3 – Ange sökvägen till mappen som innehåller agentens realtidsdata. Exkludera S3-bucketprefixet. Den här sökvägen är skiftlägeskänslig. **EXEMPEL** anslut/AcmeCo/RealTime Tröskelvärde för servicenivå – Måttet för servicenivåsekunder som du valde när du skapade rapporten för fältet Mapp S3 för servicehistorikrapport.
Datafångst i realtid	Kinesis Real Time Stream Name – Namnet på dataströmmen som du konfigurerade på Amazon Kinesis-instrumentpanelen. Detta används för att uppdatera dina agenters realtidsstatus. Ta inte med hela ARN när du anger det här namnet. Inkludera bara namnet du angav när du skapade strömmen.
Inspelningar	S3-mapp för inspelningar – Sökvägen till mappen i S3-bucketen som innehåller samtalsinspelningar. Exkludera S3-bucketprefixet när du anger den här sökvägen.

Sektio	Beskrivnin
	EXEMPEL ServiceName/InstanceName/Recordings S3-mapp för kontaktposter – Sökvägen till mappen i S3-bucketen där Kinesis Firehose placerar kontaktspårningsposter (CTR). Exkludera S3-bucketprefixet när du anger den här sökvägen. **EXEMPEL** ServiceName/InstanceName/CTR S3-mapp för transkriptioner – Sökvägen till mappen i S3-bucketen där kontaktmetadata lagras. Krävs för stöd för digitala kanaler. **EXEMPEL** ServiceName/InstanceName/Transcripts
Aktiverade produkter	Quality Management – Quality Management har köpts som en Calabrio ONE-produkt. Röst – Aktiverar Amazon Connect-röstkanaler. Digitalt (chatt, SMS, e-post) – möjliggör Amazon Connect-chatt, SMS och digitala e-postkanaler.
Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning	Gör det möjligt för Smart Desktop att spela in skärmar för samtal inspelade av Amazon Connect.

Anslutningsinställningar för Serenova

Följande fält visas om du väljer Serenova som ACD.

Sektion	Beskrivning
ACD Filtrering	(Valfritt) Använd ett ACD filter för att begränsa vilka användare som synkroniseras från ACD. Du kan till exempel konfigurera ett teamnamnsfilter som gör att du kan synkronisera användare som tillhör ett team som matchar ett visst namnmönster. Du kan konfigurera flera ACD filter.
Serenova API	Serenova Base URL – Basadressen API för din Serenova hyresgäst.

Sektion	Beskrivning
	EXEMPEL https://api.cxengage.net Serenova-klienter – Huvudklientorganisationen och underinnehavarna som du lägger till via den här ACD-konfigurationen. Se tabellen Serenova Tenants .
Inställningar för inspelning	ACD Capture Delay – Den tid som Classic WFM väntar innan du hämtar ACD-statistik efter att ett intervall har avslutats. Standard är 15 minuter.
Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning	Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning – Gör det möjligt för Smart Desktop att spela in skärmar.

Tabellen Serenova Hyresgäster

Ett Serenova-system kan endast innehålla en huvudklientorganisation, eller ett huvudklientsystem (en "överordnad" klient) som har en eller flera underhyresgäster ("underordnade" hyresgäster). I tabellen Serenova Tenants kan du integrera båda systeminställningarna genom en enda ACD-konfiguration. Du kan bara lägga till huvudklientorganisationen eller lägga till huvudinnehavaren och valfritt antal underinnehavare en i taget.

Lägga till en Serenova-klientorganisation

Innan du lägger till en Serenova-klientorganisation ska du samla in följande identifierande information för varje klientorganisation som du planerar att lägga till och lagra den på en lättillgänglig plats:

- Klientorganisations-ID
- API-nyckel
- API nyckelhemlighet

Se Samla in identifierande information för en Serenova-klientorganisation.

Så här lägger du till en klientorganisation i tabellen Serenova Tenants:

1. Klicka på **Lägg till**. Dialogrutan Serenova Hyresgäster visas.
2. Fyll i fälten enligt beskrivningen i följande tabell.

Fält	Beskrivning
Namn	Namnet på huvudinnehavaren eller underhyresgästen. **BÄSTA PRAXIS** Ange samma namn som hyresgästen har i ditt Serenova-system.
ID	Serenova-innehavarens klientorganisations-ID. Kopiera och klistra in detta ID från Serenova-klientorganisationen. Se Så här kopierar du en Serenova-innehavares klientorganisations-ID:.
API-nyckel	Nyckeln API som skapas för klientorganisationen när du konfigurerar nyckeln API i Serenova. Kopiera och klistra in den här nyckeln från Serenova-klientorganisationen. Se Så här skapar du en API nyckel och API nyckelhemlighet för din Serenova-klientorganisation:.
API hemlighet	Nyckelhemligheten API som skapas för klientorganisationen när du konfigurera API-tangenten i Serenova. Kopiera och klistra in den här nyckeln från Serenova-klientorganisationen. Se Så här skapar du en API nyckel och API nyckelhemlighet för din Serenova-klientorganisation:.

3. Klicka på **OK**.

   Om du lägger till en huvudklientorganisation och dess underinnehavare via den här ACD-konfigurationen upprepar du stegen ovan för huvudinnehavaren och var och en av dess underinnehavare.

Samla in identifierande information för en Serenova-hyresgäst

Följande procedurer förklarar hur du samlar in klientorganisations-ID, API-nyckel och API-nyckelhemlighet som du behöver för att lägga till varje klientorganisation i tabellen Serenova-klienter.

Så här kopierar du en Serenova-innehavares klientorganisations-ID:

1. Logga in på Serenova.
2. Navigera till Konfiguration > Klienter.
3. Dubbelklicka på innehavarnamnet i tabellen Innehavarhantering. Fönstret Innehavare visas.
4. I fönstret Klientorganisation navigerar du till Information > Innehavar-ID.

5. Kopiera klientorganisations-ID:t.
6. När du konfigurerar Serenova-klientorganisationen i Webex WFO klistrar du in klientorganisations-ID i ID-fältet.

Så här skapar du en API nyckel och API nyckelhemlighet för din Serenova-klientorganisation:

1. Logga in på Serenova.
2. Navigera till Konfiguration > API Nyckelhantering.
3. Klicka på **Skapa**.
4. Konfigurera följande fält för API-tangenten:
   - Namn – En unik identifierare för nyckeln.
   - Roll – administratör.
5. Klicka på **Skicka**. Dialogrutan API Autentiseringsuppgifter visas.
6. Kopiera nyckeln API och hemligheten med nyckeln API.

   > När du klickar på OK kan du inte se API Key Secret igen.

7. När du lägger till Serenova-klientorganisationen i Webex WFO gör du följande:
   - Klistra in nyckeln API i fältet API Key.
   - Klistra in nyckelhemligheten API i fältet API Secret.

Synkronisera grundläggande konfigurationsdata

Webex WFO integrerar följande grundläggande konfigurationsdata med motsvarigheter från Serenova:

- Användare
- Team
- Tjänsteköer och kompetensmappningar

Användare

I Serenova-system som innehåller en huvudhyresgäst och underhyresgäster kan Serenova-användare tillhöra någon eller alla hyresgäster i systemet. Så länge du integrerar huvudhyresgästen och dess underhyresgäster genom samma ACD-konfiguration skapar Webex WFO bara en Webex WFO-användare för varje Serenova-användare.

Om du lägger till en huvudklientorganisation och dess underhyresgäster genom separata ACD-konfigurationer skapar Webex WFO en ny Webex WFO-användare för varje huvudinnehavare och varje underinnehavare där en Serenova-användare visas. Detta kan resultera i att Webex WFO skapar flera Webex WFO användare för en enda Serenova-användare.

När Webex WFO importerar en ny användare från en Serenova-klientorganisation skapas en ny Webex WFO användare som har en Serenova-användarprofil. Följande tabell sammanfattar Serenovas användarprofil och hur värdena från den användarprofilen mappas till den nya Webex WFO-användaren.

Fält	Definition
Förnamn	Förnamnet på användaren i Serenova-systemet.
Efternamn	Användarens efternamn i Serenova-systemet.
E-postadress	Inte mappad.
Teamnamn	Standardteamet Webex WFO.
Aktiverat	Datumet då användaren lades till i Webex WFO från Serenova.
Inaktiveras	Inte mappad. Detta fält uppdateras om Serenova-användaren är inaktiverad efter att ha lagts till i Webex WFO.
Externt användar-ID	Den unika identifieraren för användaren i Serenova.
Källa	Användarprofilens ursprung: ACD - <namnet på ACD-konfigurationen>.

När någon ändrar användardata i Serenova upptäcker synkroniseringstjänsten det och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Förändring i Serenova	Resulterande förändring i Webex WFO
Ny användare läggs till	Ny användare läggs till. Synkroniseringstjänsten specifikt: ▪ Använder Serenova-användarens för- och efternamn på Webex WFO-användarens för- och efternamn. ▪ Tillämpar Serenova-användarens unika identifierare (det externa användar-ID i användarprofilen) på Webex WFO-användarens ACD-ID. ▪ Anger startdatum Webex WFO för företaget och avdelningen till det datum då synkroniseringen skedde. ▪ Tilldelar användaren Webex WFO till standardteamet.

Förändring i Serenova	Resulterande förändring i Webex WFO
	OBS Webex WFO bevarar inte relationen mellan Serenova-användare och Serenova-grupper, som är Serenovas motsvarighet till Webex WFO team. Se Lag. ▪ Om Serenova-användaren har agentrollen tilldelas standardagentrollen till Webex WFO-användaren. ▪ Om Serenova-användaren har arbetsledarrollen tilldelas Webex WFO-användaren standardarbetsledarrollen. SERENOVA-användare som har administratörs- eller rapporteringsrollen tilldelas ingen roll i Webex WFO av synkroniseringstjänsten.
Användarens för- eller efternamn ändras	Användarens för- eller efternamn är
Användaren är inaktiverad	Användaren är inaktiverad

Team

Webex WFO team synkroniseras med Serenova-grupper. Webex WFO team bevarar inte relationen mellan Serenova-användare och Serenova-grupper.

När gruppdata ändras i Serenova identifierar synkroniseringstjänsten dem och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Förändring i Serenova	Resulterande förändring i Webex WFO
Ny grupp läggs till	Nytt team läggs till med samma namn som Serenova-gruppen. Det här namnet är skrivskyddat.
Gruppnamnet ändras	Teamnamnet ändras.
Ny användare läggs till i en grupp	Ingen förändring. Webex WFO bevarar inte relationen mellan Serenova-användare och Serenova-grupper.
Användaren tas bort från en	Ingen förändring. Webex WFO bevarar inte relationen

Förändring i Serenova	Resulterande förändring i Webex WFO
grupp	Mellan Serenova-användare och Serenova-grupper.
Gruppen är inaktiverad	Ingen förändring.

Du kan skapa nya team i Webex WFO och tilldela användare till dem, men dessa nya team synkroniseras inte tillbaka till Serenova.

Tjänsteköer och kompetensmappningar

Webex WFO tjänsteköer synkroniseras med Serenova-köer.

När en kö ändras i Serenova upptäcker synkroniseringstjänsten den och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Förändring i Serenova	Resulterande förändring i Webex WFO
Ny kö läggs till	Först läggs en ny tjänstekö till. Specifikt synkroniseringstjänsten Gör följande: ▪ Använder namnet på Serenova-kön på namnet på tjänstkön Webex WFO ▪ Tillämpar Serenova-köns unika identifierare på servicekön Webex WFO tjänstekö-ID ▪ (Skrivskyddad) Ger tjänstekön Webex WFO tjänstekötypen Röst [Interaktiv] ▪ (Skrivskyddad) Ger tjänstekön Webex WFO en källa ACD till Serenova För det andra läggs en ny kompetensmappning till. Mer specifikt gör synkroniseringstjänsten följande: ▪ Använder namnet på Serenova-kön på kompetensmappningsnamnet Webex WFO ▪ Tilldelar kompetensmappningen Webex WFO som är kopplad till Serenova-kön till kompetensmappningen Webex WFO och ger den prioriteten 1

Förändring i Serenova	Resulterande förändring i Webex WFO
Könamnet ändras	Tillämpar det nya namnet på Serenova-kön på tjänsten Webex WFO Könamn. **OBS** Webex WFO tillämpar inte det nya namnet på Serenova-kön på den associerade Webex WFO-kompetensmappningen.
Kön är inaktiverad	Ingen förändring. Varken tjänstekön eller kompetensmappningen är borttagen.

Anslutningsinställningar för Eventide NexLog

Följande fält visas om du väljer Eventide NexLog som ACD.

Fält	Beskrivning
Fördröjning av kontaktuppladdning	Längden på fördröjningen som placeras före varje exportintervall. Vid varje Exportintervall laddar Webex WFO upp alla kontakter som avslutar inspelningen före den här fördröjningen. Alla kontakter som avslutar inspelningen efter den här fördröjningen överförs vid nästa exportintervall. **EXEMPEL** Fältet Exportintervall är inställt på 00:30 och fältet Fördröjning av kontaktuppladdning är inställt på 5 minuter. Klockan 12:30, Data Servern importerar och laddar upp alla kontakter som avslutade inspelningen vid 12:25 eller tidigare. Detta säkerställer att Webex WFO laddar upp ljudinspelningar för alla kontakter.
API URL	Bas-URL (inklusive protokollet) för Eventide NexLog API. **EXEMPEL** http://1.1.1.1 *I NexLog API Manual* v2.8 identifieras denna bas-URL med följande variabel: <PROTOKOLL><ADRESS>
Användarnamn	Inloggningsnamnet för Eventide-användaren. Det här inloggningsnamnet är skiftlägeskänsligt. *OBS NexLog API Manual* v2.8 säger att för att autentiseras måste den här användaren "ha lämpliga

Fält	Beskrivning
	kanal-/resursbehörigheter för åtkomst till de begärda inspelningarna. Som standard har en adminanvändare behörighet till alla kanaler/resurser."
Lösenord	Lösenordet för Eventide-användaren.
Exportintervall	Den frekvens som Webex WFO hämtar slutförda samtalsinspelningar från Kväll. Format = HH:MM. Minimum = 00:15. Max = 23:45. **EXEMPEL** Du väljer 01:00. Det innebär att Webex WFO importerar alla slutförda samtalsinspelningar varje timme. Om du väljer Grupperad som Loggningstyp måste inställningen Exportintervall vara större än inställningen Kontaktgruppslängd. Webex WFO stryker över inställningarna för exportintervall som är kortare än inställningen Kontaktgruppslängd.
Typ av loggning	Om Webex WFO tilldelar associerade kontakt-ID:n till samtalet inspelningar som importeras från Eventide: ▪ Standard – Webex WFO tilldelar inte associerade kontakt-ID:n till någon samtalsinspelning. ▪ Grupp – Webex WFO tilldelar samma associerade kontakt-ID till alla samtalsinspelningar som uppfyller konfigurationerna Kontaktgruppslängd och Kontaktgruppsmetadata.
Kontaktgruppens längd	Det intervall (1–30 minuter) som du vill använda för att associera Eventide samtalsinspelningar i Webex WFO. Webex WFO tilldelar samma associerade kontakt-ID till alla samtalsinspelningar som börjar i samma intervall, även om Webex WFO importerar inspelningarna i slutet av olika exportintervall. Inställningen Kontaktgruppens längd måste vara mindre än inställningen Exportintervall. Det här fältet är endast tillgängligt om du väljer Grupperad för loggning

Fält	Beskrivning
	Typ, och då är det obligatoriskt.
Metadata för kontaktgrupp	Metadatafältet från Eventide API som du vill använda för att Associera samtalsinspelningar i Webex WFO. När du anger ett metadatafält i Kontaktgruppsmetadata söker Webex WFO igenom alla samtalsinspelningar i varje kontaktgruppslängdintervall efter det metadatafältet. Om några samtalsinspelningar i samma kontaktgruppslängdintervall har samma värde i metadatafältet tilldelar Webex WFO samma associerade kontakt-ID till dessa samtalsinspelningar. > När metadata för kontaktgrupper har konfigurerats ger Webex WFO endast associerade kontakt-ID till samtalsinspelningar som både > Börjar i samma intervall för kontaktgruppens längd och har samma värde i fältet Metadata för kontaktgrupp. Mer information om metadatafält som du kan ange finns i Ange metadata. Det här fältet visas bara om du väljer Grupperad som Loggningstyp och sedan är det valfritt.

Ange metadata

Webex WFO kan gruppera samtalsinspelningar med valfritt standardfält eller anpassat metadatafält från Eventide. Metadatafältet som du anger i Webex WFO måste dock formateras så som det visas i Eventide API-svaret.

I allmänhet innebär detta att metadatafältet måste skrivas med gemener och utan citattecken. Se kolumnen Kolumnnamn i 4.5.1. V_RECORD avsnittet i *NexLog API* manualen för en komplett lista över standardmetadatafält för Eventide.

Följande tabell innehåller några exempel på metadatafält för Eventide och hur dessa fält måste formateras i Webex WFO.

Fält	Beskrivning
kanalnamn	Namnet på kanalen som samtalet spelades in på. kanal-
ID	Kanalnumret som samtalet spelades in på.
caller_id	Telefonnumret till den person som ringde samtalet.

Anslutningsinställningar för Twilio Flex

Följande fält visas om du väljer Twilio som ACD.

Klicka på knappen Twilio-konfiguration för att öppna sidan Twilio-konfiguration.

> Vilka fält som är tillgängliga varierar beroende på om Quality Management (QM) och/eller Classic Workforce Management (WFM) har valts som en aktiverad produkt.

Fält	Beskrivning
Redigera en Twilio ACD	Redigera en befintlig Twilio Flex
ACD. Skapa en Twilio ACD	Skapa en ny Twilio Flex ACD. Ta
bort en Twilio ACD	Ta bort en befintlig Twilio Flex
ACD. ACD-namn	En listruta med tillgängliga ACD:er.

Konfigurationsinformation för Twilio Flex

Fält	Beskrivning
Twilio-konto-SID	ID för systemet där Twilio Flex har konfigurerats. Detta är liknar ett Webex WFO klientorganisations-ID. Strängvärdet måste börja med "AC".
Twilio Auth-token	(Valfritt) Autentiseringstoken, som genererades i Twilio, som Webex WFO används för att autentisera Twilio-kontots SID.
SID för Twilio Flex-arbetsyta	Den specifika arbetsytan Webex WFO hämtar. Det kan bara finnas en Flex-instans på arbetsytan. Underarbetsytor stöds inte.

Fält	Beskrivning
Användarnamn för Twilio Flex Insights	(Klassisk WFM endast) Användarnamnet för Twilio Flex Insights som används för att hämta historiska data för klassiska WFM.
Twilio Flex Insights-lösenord	(Valfritt) (Klassisk WFM endast) Lösenordet för Twilio Flex Inisights-användarkontot som används för att hämta historiska data för klassiska WFM.
Tidszon	Den tidszon som matchar den tidszon som konfigurerats i Flex Insights. Som standard är detta inställt på innehavarens tidszon.
Format för agentnamn	Formatet för alla agenters för- och efternamn.

Konfigurationsinformation för Calabrio

Fält	Beskrivning
Calabrio API Användarnamn	Ditt användarnamn för Webex WFO tjänstkontot. Detta tjänstkonto är också Kallas ditt innehavaradministratörskonto eller API användarkonto. Detta krävs för att ladda upp data till rätt klientorganisation. Det här kontot måste skapas av en systemadministratör och kontot finns i ditt klientsystem. Det här innehavaradministratörskontot måste också ges rätt behörighet att överföra data. Kontakta Cisco Support om du behöver hjälp med att skapa det här innehavaradministratörskontot. Mer information finns i Skapa en API användareoch Hantera roller och behörigheter . Detta krävs för både QM och klassiska WFM.
Calabrio API Användarlösenord	Lösenordet för Webex WFO tjänstkontot.

Aktiverade produkter

Fält	Beskrivning
Kvalitetsledning	Quality Management har köpts in som en Webex WFO produkt. Webex WFO erbjuder stöd för Twilio Flex omnichannel-system. Twilio Flex röst- och chattkanaler stöds. Det innebär att både samtalsinspelningar och chatttranskriptioner matas in i Webex WFO.
Röst	Aktiverar Twilio Flex-röstkanaler.
Digitalt (chatt, SMS, e-post, socialt)	Aktiverar digitala Twilio Flex-kanaler (chatt, SMS). Se Om Webex WFO Digital Channel Support för mer information.
Workforce Management	Classic Workforce Management har köpts in som en Webex WFO-produkt.

Mappning av metadata

(Endast kvalitetshantering) I det här avsnittet kan du definiera vilka Twilio-uppgiftsattribut, inklusive komplexa objektbaserade attribut, som synkroniseras med Twilio-kontakter om du har aktiverat kvalitetshantering som en produkt. Detta krävs för att mappa ytterligare Twilio Flex-uppgiftsattribut som anpassade metadata i Webex WFO. Ange Twilio-uppgiftsattributnamnet exakt som det visas i attributen för dina Twilio-uppgifter. För objektbaserade attribut anger du dem i formaten <Objektnamn> och <Attributnamn> . Med hjälp av listrutan kan du välja vilket anpassat metadatafält ett visst uppgiftsattribut ska mappas till i Webex WFO.

Anpassade metadatafält måste först skapas i Metadatahanteraren (finns på Programhantering > QM > QM Konfiguration > Metadatahanteraren).

OBS: Metadatamappning stöds inte för attribut som är kapslade mer än en nivå under ett objekt.

Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning

(Endast kvalitetshantering) Om du markerar den här kryssrutan tillåts skärminspelning för den konfigurerade ACD.

Språkmappning av metadata

(Endast kvalitetshantering) Det här avsnittet visas när du väljer **Digital** i **avsnittet Aktiverade** produkter. Här kan du ange anpassade metadata som tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt, till exempel ett e-postmeddelande eller ett chattmeddelande. De tillgängliga metadataalternativen kommer från **avsnittet Metadatamappning** .

Webex WFO använder en textkontakts språk för att hitta resultat när du använder filtret Textsökning på sidan Interaktioner.

Webex WFO tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt med hjälp av följande information, i följande ordning:

A. Ett språk som redan har tilldelats kontakten när den importeras till Webex WFO.

B. Ett språk som tilldelats ett anpassat metadatafält som du konfigurerar här (avsnittet Språkmappning för metadata).

C. Reservspråket som du konfigurerar i **avsnittet Reservtextspråk** nedan.

D. Standardspråket (engelska).

Reservtextspråk

(Endast kvalitetshantering) Det här avsnittet visas när du väljer **Digital** i **avsnittet Aktiverade** produkter. Välj det språk som ska tilldelas textkontakter om de inte har något associerat språk när de importeras till Webex WFO och inte har något metadatavärde enligt definitionen i **avsnittet Metadataspråkmappning** ovan.

Webex WFO använder en textkontakts språk för att hitta resultat när du använder filtret Textsökning på sidan Interaktioner.

Webex WFO tilldelar ett språk till en textbaserad kontakt med hjälp av följande information, i följande ordning:

A. Ett språk som redan har tilldelats kontakten när den importeras till Webex WFO.

B. Ett språk som tilldelats ett anpassat metadatafält och som du konfigurerar i avsnittet Språkmappning **för** metadata ovan.

C. Reservspråket som du konfigurerar här (avsnittet Reservtextspråk).

D. Standardspråket (engelska).

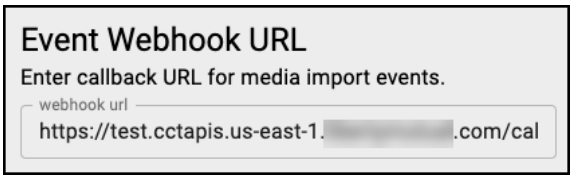
Kryptering av röstinspelning i Twilio

Om du aktiverar Twilio Voice Recording Encryption kan Webex WFO importera krypterade röstinspelningar från Twilio. Du måste ange ditt Twilio SID och din privata nyckel i Webex WFO för bearbetning. Efter bearbetning krypterar Webex WFO alla inspelningar igen. I Twilio-systemet hittar du ditt SID på sidan Autentiseringsuppgifter. Cisco behåller viktig information i Amazon Web Services Secrets Manager.

> Den här funktionen är inte aktiverad som standard. Kontakta din kontorepresentant om du vill ha den här funktionen.

URL till eventwebhook

URL:en till eventwebhooken är mål-URL:en som Webex WFO skickar kontaktstatushändelsemeddelanden till. URL:en måste vara ett fullständigt kvalificerat absolut domännamn. Genom att konfigurera det här fältet kan din klientorganisation få ett nyttolastmeddelande när en kontakt har laddats upp och bearbetats i Webex WFO. Detta innebär att kontaktdata och media har hämtats, ljudhändelser har bearbetats och krypterings- och kodningsuppgifter har slutförts.



Nyttolastkroppen för webhook-händelsen för kontaktstatus är följande.

```
1  {
2      "ccrId":0, // (int)
3      "sessionId": "", // (sträng)
4      "legId": "", // (sträng) – samma värde som callId
5      "tenantId": 0, // (int)
6      "status": "", // (sträng) – Till exempel "COMPLETE" eller "FAILED"
7      "failureReason": "" // (valfri sträng) - En läsbar orsak till fel,
   inte ett genomgående API fel eller undantag
8  }
```

> **BÄSTA PRAXIS** Om din organisation har säkerhetskrav avseende inspelningar kan du ta bort källinspelningar i Twilio Flex så snart du får ett meddelande om att en inspelning är krypterad Och säkras i Webex WFO.

Insamling av historiska data

(Endast klassisk Workforce Management) Genom att konfigurera det här avsnittet kan Webex WFO leta efter Twilio Flex Insights Classic WFM Historical Data Report för att lägga till uppgiftsköer och efterlevnadsdata i realtid i synkroniseringsprocessen. Din Twilio Flex-kontoinformation som du har samlat in som en förutsättning för Workforce Management anges i fälten i det här avsnittet.

Fält	Beskrivning
Projekt-ID för Twilio Flex Insights	(Endast klassisk WFM) Flex Insights-projekt-ID:t för Twilio Flex Insights-projektet som är associerat med Twilio-kontots SID.
Rapport-ID för agentproduktivitetsdata	(Endast klassisk WFM) Det unika ID:t för rapporten Agentproduktivitetsdata.
Rapport-ID för köhistorikdata	(Endast klassisk WFM) Det unika ID:t för rapporten Köhistorikdata.
Tjänstekö	(Endast klassisk WFM) (Valfritt) Tjänstekön Webex WFO där Agentproduktivitetsdata som inte är associerade med en Twilio-uppgiftskö lagras.

Mappning av agenttillstånd

(Endast klassisk Workforce Management) I det här avsnittet kan du mappa specifika Twilio-aktiviteter till specifika Webex WFO-tillstånd för efterlevnad om du har aktiverat Klassisk WFM som en produkt. Vänteläget är förkonfigurerat och behöver inte mappas. Du kan redigera eller ta bort mappningar genom att välja ikonerna **Redigera mappning eller** Ta **bort** till höger om reglagen **Aktivera orsakskod** för tillstånd. Växla skjutreglaget **Aktivera orsakskod** för tillstånd så att Twilio-aktivitetsnamnen visas i lådan Schemaefterlevnad.

> Skjutreglaget är endast tillgängligt för aktiviteter som är mappade till tillstånden Inte klar, Arbete inte klart och Arbete klart i Webex WFO.

Fält	Beskrivning
Parkera	Agenten har satt kontakten i vänteläge. Detta är förkonfigurerat och kan inte ändras.
Utloggning	Agenten har loggat ut från ACD. I många ACD:er kan en numerisk orsakskod åtfölja det här tillståndet för att ange orsaken till tillståndsändringen.

Fält	Beskrivning
Inte klar	Agenten accepterar inte kontakter från ACD. I många ACD:er, En numerisk orsakskod kan medfölja det här tillståndet för att ange orsaken till tillståndsändringen.
Klar	Agenten är redo att ta emot kontakter från ACD.
Talar	Agenten har en kontakt. Detta är förkonfigurerat.
Arbetet är inte klart	Agenten arbetar efter kontakt och kommer att ange en Inte klar när du är klar.
Arbete klart	Agenten utför arbete efter kontakt och kommer att gå in i tillståndet Klar när du är klar.

Anslutningsinställningar för UJET

Följande fält visas om du väljer UJET som ACD.

Ujet-konfiguration

Fält	Beskrivning
UJET-användarnamn	Företagsnyckeln som finns i avsnittet Företagsnyckel och hemlig kod i UJET-utvecklarinställningar för UJET-systemet.
UJET-lösenord	Den hemliga koden som finns i avsnittet Företagsnyckel och hemlig kod i UJET-utvecklarinställningar för UJET-systemet.
S3 Hink	(Skrivskyddad) Amazon S3-bucketen där samtalsdata
exporteras. S3-säkerhetsroll	(Skrivskyddad) Säkerhetsrollen för din Amazon S3-hink.
Domän	Domäninformationen för ditt UJET-system.

Webex WFO Konfiguration

Fält	Beskrivning
Cisco API användarnamn	Ditt användarnamn för Webex WFO tjänstkontot. Detta tjänstkonto är också Kallas ditt innehavaradministratörskonto eller API användarkonto. Detta krävs för att ladda upp data till rätt klientorganisation. Det här kontot måste skapas av en systemadministratör och kontot finns i ditt klientsystem. Det här innehavaradministratörskontot måste också ges rätt behörighet att överföra data. Kontakta Cisco supporten om du behöver hjälp med att skapa det här innehavaradministratörskontot. Mer information finns i Skapa en API användareoch Hantera roller och behörigheter .
Cisco API Användarlösenord	Lösenordet för Webex WFO tjänstkontot.

Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning

Fält	Beskrivning
Aktivera RTE-meddelanden för skärminspelning	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera Webex WFO Smart Desktop för skärminspelning. Se Skärminspelning för mer konfigurationsinformation.

Konfigurera globala inställningar

Använd sidan Globala inställningar för att konfigurera aspekter av systemet som gäller för alla användare och program.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera klientorganisation

Sidans placering

Applikationshantering > global administration > globala > globala inställningar

Timeout för session (i minuter)

(Endast moln) Användare loggas automatiskt ut efter en tids inaktivitet. I fältet Timeout för session kan du ange hur lång tid i minuter en session ska vara inaktiv innan användaren loggas ut automatiskt. Standardvärdet är 60 minuter. Det maximala värdet är 1440 minuter, vilket är 24 timmar. Endast numeriska tecken. Bokstäver och specialtecken är inte tillåtna. Alla ändringar av den här inställningen sker nästa gång en användare loggar in eller uppdaterar en sida.

(Endast lokalt) Standardvärdet är 60 minuter. Det maximala värdet är 120 minuter, vilket är 2 timmar.

Om en användare öppnar Webex WFO i flera fönster gäller tidsgränsen separat för varje fönster.

Skapa användare automatiskt

Kryssrutan Skapa användare automatiskt styr om nya Webex WFO-användare skapas när anställda i ditt kontaktcenter loggar in på en dator där Smart Desktop är installerat.

- Avmarkerat – (standard) Nya användare skapas inte
- Markerade – nya användare skapas

BÄSTA PRAXIS De flesta organisationer bör ha **Aktivera automatiskt skapande av** användare inaktiverat. Om du aktiverar den här inställningen riskerar du att duplicera användare och sedan behöva slå samman eller ta bort de duplicerade användarna manuellt. Vi rekommenderar att du bara skapar användare automatiskt för organisationer som använder slutpunkter inspelning.

I följande tabell beskrivs vad som händer när en Windows-användare loggar in på en dator där Smart Desktop är installerat, beroende på om kryssrutan Skapa användare automatiskt är markerad eller avmarkerad.

Skapa användare automatiskt Konfiguration av kryssruta	**Inloggningen är kopplad till en aktiv Webex WFO-användare**	**Resultat i PC och Webex WFO**
Avmarkerad	Ja	Webex WFO användaren registreras av Smart Desktop som konfigurerad.
Avmarkerad	Nej	Ingen ny Webex WFO-användare läggs till. Inget spelas in av Smart Desktop.
Markerade	Ja	Webex WFO användaren registreras av

Skapa användare automatiskt	Inloggningen är kopplad till en	Resultat i PC och Webex WFO
		Smart Desktop som konfigurerat.
Markerade	Nej	Ny Webex WFO användare med en inspelningsanvändarprofil läggs till. Ny Webex WFO-användare registreras av Smart Desktop som konfigurerad.

Automatisk klientuppdatering

Markera kryssrutan Automatisk uppdatering av klient om du vill aktivera automatiska uppdateringar av Smart Desktop. När den här funktionen är aktiverad, vid inloggning och slumpmässiga tider mellan midnatt och 1:00 AM, jämför Smart Desktop versioner med versionen på servern och, om de är olika, hämtar den nyare versionen och installerar den för att upprätthålla kompatibiliteten. Den här funktionen stöds inte när Smart Desktop Client (SDC) körs på en serverversion av Windows. Detta inkluderar VDI-lösningar som använder ett serveroperativsystem för att emulera en agentmiljö, till exempel Citrix, Amazon Workspace och så vidare.

Välj inspelningsformat

Välj inspelningsformat som ska användas för att spela in ljudkontakter.

VP8 Codec Videokodning

Internet Explorer har tagits bort; Därför kan du lämna den här rutan omarkerad.

Generera inspelningskrypteringsnyckel

Det här alternativet visas bara när behörigheten Administrera krypteringsnycklar är aktiverad för din roll.

Alla lagrade inspelningar är krypterade. Du kan skapa en ny krypteringsnyckel för inspelning när som helst med knappen Generera. Befintliga inspelningar krypteras inte om när du genererar en ny nyckel. Den nya nyckeln börjar gälla nästa gång klienterna uppdateras eller installeras om.

Den nya krypteringsnyckeln visas när du genererar den. Den här nyckeln kan kryptera och dekryptera dina inspelningsfiler, så se till att förvara den här nyckeln på ett säkert ställe.

I molndistributioner är den tillgängliga krypteringsmetoden RSA-2048 (med asymmetriska nycklar) och AES-256 för media som spelats in med Webex WFO.

Tidszon

Välj den tidszon som ska användas som standardtidszon för kunden. Den här tidszonen kan åsidosättas av en enskild användare som väljer en anpassad tidszon på sidan Agentscheman.

Standardspråk

Välj det språk som ska användas som standardspråk för kunden. Det här språket kan åsidosättas av en enskild användare som väljer ett anpassat språk vid inloggning.

Prioritet för användarprofiler

Du kan ändra prioriteten för användarprofiler från externa källor (ACD och Inspelning) genom att ändra ordningen på dem i tabellen Prioritet för användarprofiler.

> OBSERVERA Åsidosätt användarprofiler har högsta prioritet som standard. Du kan inte sänka denna prioritet. Om du vill identifiera en användare med de värden som lagras i en ACD- eller inspelningsprofil I stället för de värden som lagras i en Åsidosätt användningsprofil måste du manuellt ta bort användarens Åsidosätt användarprofil.

Den här omordningen gör följande:

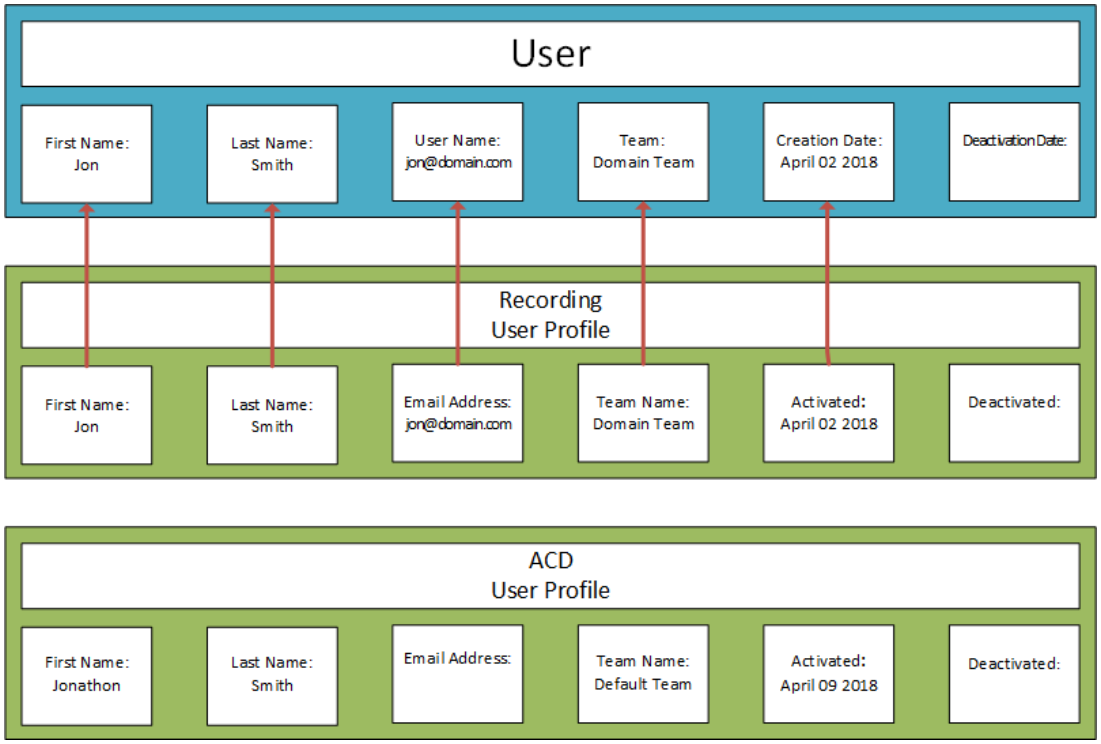
- Ordningen på användarprofilerna i tabellen Användarprofiler på sidan Användare ändras.
- Om en användare har två användarprofiler med olika värden i ett fält kan det också ändra vilket värde Webex WFO väljer för att identifiera användaren.

> **BÄSTA PRAXIS** Om du ändrar rangordningen för användarprofiler påverkas alla användare som har dessa användarprofiler. Ange prioritet för användarprofiler en gång när du konfigurerar Webex WFO.

Exempel på rangordning för användarprofilprioritet

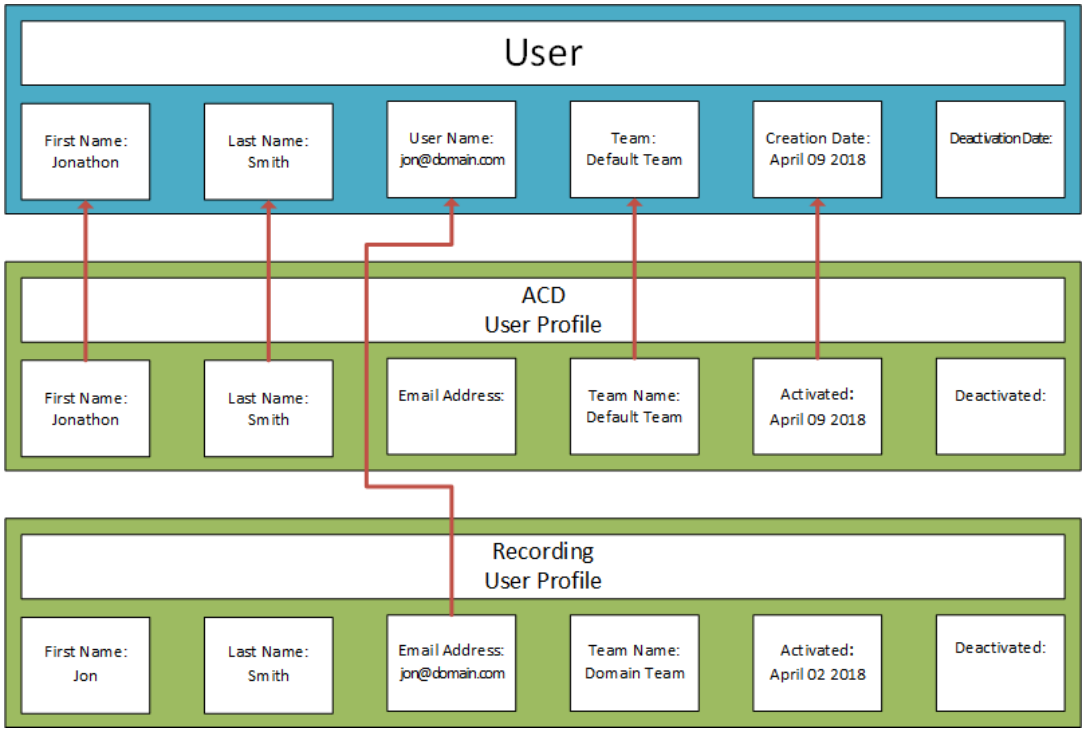
Följande bilder visar hur en Webex WFO användares identitet ändras när prioriteten för användarens användarprofiler ordnas om.

I den första bilden har användarprofilen Inspelning högre prioritet än användarprofilen ACD, så Webex WFO väljer värden för de flesta fält från användarprofilen Inspelning.



I den andra bilden har användarprofilerna ordnats om så att användarprofilen ACD har högre prioritet än användarprofilen Inspelning. Nu väljer Webex WFO värden för de flesta fält från användarprofilen ACD. Den här omordningen ändrar användarens förnamn, team och skapandedatum.

Användarprofilernas prioritet påverkar inte vilket värde som väljs i fältet Externt användar-ID, även om en användare har både en inspelningsanvändarprofil och en ACD-användarprofil. Webex WFO mappar det externa användar-ID:t från användarprofilen Inspelning till användarens Windows-inloggning och det externa användar-ID:t från användarprofilen ACD till användarens ACD-ID.



Administration av instrumentpanel

Med funktionen Instrumentpanelsadministration kan du styra vilka instrumentpanelsanvändare som ser, baserat på deras roller, när ditt kontaktcenter övergår från version 10.4 till version 11.0. Som standard ser alla användare den klassiska instrumentpanelen, som innehåller samma widgets som de såg i version 10.4. När du flyttar en roll från fönstret Klassisk instrumentpanel till fönstret Datautforskaren ser användare med den rollen en uppdaterad instrumentpanel som innehåller den nya versionen av deras widgetar eller en specifik instrumentpanel som delas och taggas för att vara synlig för den rollen.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera globala inställningar för QM
- Säkerhetsuppdatering: TLS 1.1 och svaga SSL/TLS 1.2-chiffer kommer att fasas ut

Ladda ner installationsprogram för Smart Desktop och Webex WFO dataservern

Använd sidan Hämtningsbara filer för att komma åt installationsprogrammen Webex WFO Smart Desktop och Webex WFO Data Server som är tillgängliga för din klientorganisation.

Om du vill hämta ett installationsprogram som du vill använda klickar du på länken för det.

Sidans placering

Applikationshantering > global > administration > nedladdningar

Ladda ned	Beskrivning
Webex WFO dataserver, Webex WFO Smart Desktop	Dataservern (CalabrioONEDataServerSetup_ <TenantName>.exe) och Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) installatörer för den här klientorganisationen. Dessa installationsprogram är konfigurerade för att endast ansluta till den klientorganisation som de hämtas från. I miljöer med flera innehavare innebär det att de inte kan laddas ned och överföras till en annan klientorganisation. Mer information om hur du installerar Smart Desktop och Webex WFO dataservern finns i *installationsguiden för molndistributioner* .

Relaterade avsnitt

- Konfigurera dataservern
- Ladda ned dataserverloggar
- Övervaka dataserverstatus
- Övervaka agenter i realtid

Associera telefoner med agenter, inspelningsgrupper och inspelningstyper

När du har synkroniserat enheter via dataservern (se Konfigurera dataservern) använder du sidan Enhetsassociationer för att associera enheter från ACD med Webex WFO-användare, inspelningsgrupper och inspelningstyper.

Du kan inte lägga till nya enheter på den här sidan. Om du vill lägga till nya enheter måste du synkronisera dem via dataservern.

Förutsättningar

- Enheter har synkroniserats via dataservern.
- Du har behörigheten Konfigurera enhetsassociationer.
- Du har överblick över hela kontaktcenterorganisationen.
- Om du vill associera en agent med flera enheter måste du ha Cisco UCCE version 12 eller 12.5 som ACD och enheterna måste dela samma ACD rad (DN). Ytterligare konfiguration inom Cisco ACD behövs.

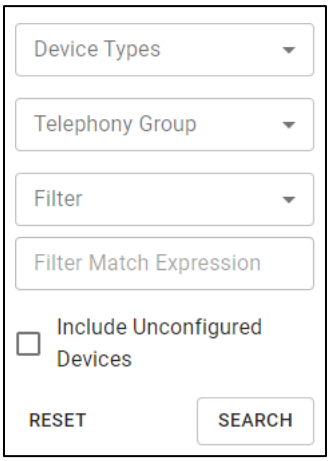
Sidans placering

Programhantering > QM > QM Konfigurations- > enhetsassociationer

Procedurer

Söka efter en enhet

- Använd sökmenyn för att hitta enheter vars associationer du vill konfigurera eller redigera. Du kan använda jokertecknet asterisk (*) i fältet Filtrera matchningsuttryck för att representera valfritt antal tecken.



Associera en agent med flera enheter

1. När du har hittat enheterna (se Söka efter en enhet) väljer du agenten på **listrutan Agent** för båda enheterna.
2. Klicka på **Spara**.

Redigera flera enhetsassociationer samtidigt

Du kan bara redigera associationer för befintliga enheter. Du kan inte lägga till nya enheter via CSV import.

1. Klicka på alternativikonen (tre punkter) och välj **Exportera enheter**. En CSV fil laddas ner till din enhet.
2. Redigera filen CSV om du vill associera enheterna med användare, inspelningsgrupper och inspelningstyper.

   > **NOT**
   > Om du vill associera en enhet med en agent måste minst ett av dessa fält fyllas i:
   >
   > - Användarnamn
   > - Domännamn
   > - LastName
   > - FirstName
   >
   > Om du vill koppla bort en enhet från en agent tar du bort värdena i alla fyra fälten.

3. Klicka på alternativikonen och välj **Importera enheter**.
4. Importera filen CSV.
5. Klicka på **Spara**.

I följande tabell beskrivs vilka fält i den exporterade CSV filen som du kan och inte kan redigera för att associera enheter.

Fält	Redigerbart?	Beskrivning
DeviceName	S	Namnet på enheten i samtalsmiljön.
DeviceType	S	Typen av enhet i samtalsmiljön.
Anknytningar	S	Anknytningen som är kopplad till enheten i samtalsmiljön.
VirtualDeviceName	S	Den icke-fysiska enhet som är kopplad till en fysisk inspelad enhet i inspelningsmiljön.
TelefoniGrupp	S	Telefonigruppen som är kopplad till enheten i samtalsmiljön.

Fält	Redigerbart?	Beskrivning
DisplayID	S	ID för enheten i samtalsmiljön.
IsRecordingTones	Ja	Om SANT använder enheten inspelningstoner (inte vanligt).
Användarnamn	Ja	Användarnamnet (e-postadressen) för Webex WFO användaren som är associerad med enheten. Det här fältet är obligatoriskt.
Domännamn	Ja	Windows-inloggningen för användaren som är associerad med enheten. Fältet är valfritt.
LastName	Ja	Efternamnet på användaren som är associerad med enheten. Fältet är valfritt.
FirstName	Ja	Förnamnet på användaren som är kopplad till enheten. Fältet är valfritt.
MonitorServer	Ja	Används inte.
RecordingCluster	Ja	Inspelningsgruppen som är kopplad till enheten. Det här värdet är inte skiftlägeskänsligt. Inspelningsgruppen måste redan finnas i Webex WFO.
Inspelningstyp	Ja	Inspelningstypen som är associerad med enheten. Följande är tillåtna värden för det här fältet: ▪ Händelsemeddelande ▪ Inspelning av flera registreringar ▪ Nätverksinspelning ▪ Ingen ▪ Försoning ▪ Konferens i ett steg

Relaterade avsnitt

- Konfigurera dataservern – Synkronisera enheter till Webex WFO.

Konfigurera Extension Mobility för Cisco nätverksinspelning

Webex WFO stöder två sätt att konfigurera Extension Mobility (EM) för Cisco nätverksinspelning. De termer som används i det här avsnittet är de som används i den aktuella produkten. Termerna som används kan variera beroende på din produktversion. När du konfigurerar agenter för Extension Mobility bör du tänka på att inspelningen stoppas om användaren har ett telefonsamtal när han eller hon loggar ut från en enhet.

Standard Extension Mobility

Det här är det ursprungliga sättet att konfigurera EM i Webex WFO. Det fungerar för system med ett kluster och det är det rekommenderade sättet att konfigurera EM för dessa miljöer.

Konfiguration av enhetsassociationer

Konfiguration av användarprofil

- Associera en användare med användarprofilen i Kontaktenheter
- Konfigurera inte en inspelningsgrupp för användarprofilen
- Användarprofilen behöver inte associeras med JTAPI-användaren i Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Enhetskonfiguration

- Associera enheter med en standardhotellagent eller lämna dem utan koppling till någon användare
- Konfigurera en inspelningsgrupp och inspelningstyp (nätverk) för enheten
- Enheten måste associeras med användaren JTAPI i Unified CM

Så här fungerar det

Identifiering av EM inloggning och utloggning beror på vilken uppsättning tillägg som ändras på enheten. Det innebär att Webex WFO har två krav för konfigurationer av användarprofiltillägg:

- Uppsättningen med tillägg i en användarprofil måste unikt identifiera den användarprofilen
- Uppsättningen med tillägg i en användarprofil måste skilja sig från de tillägg som konfigurerats för alla enheter som användarprofilen kan logga in på

När en Extension Mobility-profil loggar in på eller ut från en enhet ändras uppsättningen tillägg på den enheten. Så här upptäcks inloggningar och utloggningar, och det är också hur Webex WFO avgör vilken användarprofil (om någon) som är inloggad på enheten. Varje gång uppsättningen med tillägg ändras på en enhet kontrollerar Webex WFO till

Se om uppsättningen med tillägg matchar en användarprofil som kallas Webex WFO. Om den gör det associerar Webex WFO användaren i användarprofilen med enheten. Om uppsättningen tillägg på enheten inte matchar någon användarprofil och det för närvarande finns en användarprofil inloggad på enheten, tar Webex WFO bort användarprofilen från enheten.

Extension Mobility Tvär Kluster

Den här typen av konfiguration av EM introducerades för att stödja funktionen Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). För att kunna använda funktionen EMCC krävs en omfattande konfiguration i vart och ett av Unified CM-klustren. Det tas inte upp här. Mer information om hur du konfigurerar EMCC finns i Guide för konfiguration av *funktioner för Cisco Unified CM* för din version.

Inspelningskontrollerna för IP Phone Service stöds inte i funktionen Cisco's EMCC.

Konfiguration av enhetsassociationer

Användarprofilkonfiguration för användarprofiler som loggar in på telefoner som är inhysta i andra kluster

- Associera en användare med användarprofilen i Kontaktenheter
- Konfigurera användarprofil med en inspelningsgrupp och inspelningstyp (nätverk)
- Användarprofilen måste associeras med JTAPI-användaren i Unified CM

Enhetskonfiguration för enheter som användarprofiler från det här klustret loggar

in på

- Associera enheter med en standardhotellagent eller lämna dem utan koppling till någon användare
- Konfigurera en inspelningsgrupp och inspelningstyp (nätverk) för enheten
- Enheten måste associeras med användaren JTAPI i Unified CM

Så här fungerar det

I likhet med standardkonfigurationen beror korrekt identifiering av EM-inloggning och utloggning på den aktuella uppsättningen tillägg på enheten. Samma konfigurationskrav gäller:

- Uppsättningen med tillägg i en användarprofil måste identifiera den användarprofilen unikt.
- Uppsättningen med tillägg i en användarprofil måste skilja sig från de tillägg som konfigurerats för alla enheter som användarprofilen kan logga in på.

Logga in på en Home-klusterenhet

- När en användarprofil loggar in på en enhet i sitt Home-kluster (som i samma Unified CM-kluster som användarprofilen är konfigurerad på) fungerar EM på samma sätt som i standardkonfigurationen.
- Samtal spelas in med den inspelningsgrupp som är konfigurerad på den enhet som profilen är inloggad på.

Logga in på en fjärrklusterenhet

> BIB (Build in Bridge) måste aktiveras på besöksklustret i callManager-tjänstparametrarna innan EMCC konfigureras.

- När en användarprofil loggar in på en enhet som finns i ett fjärrkluster (som i ett Unified CM-kluster som skiljer sig från det som användarprofilen är konfigurerad på) skapar Home Unified CM-klustret en tillfällig fantombesöksenhet.
- Tjänsten Cisco CTI upptäcker skapandet av den här enheten. När fantomenheten tas i drift kontrollerar Webex WFO uppsättningen tillägg för att se om den matchar en användarprofil som har en användare och inspelningsgrupp kopplad till sig.
- Om den gör det registrerar CTI fantomenheten för inspelning med användaren och inspelningsgruppen som konfigurerats i den matchande användarprofilen.
- När användarprofilen loggar ut från fjärrenheten tar Home Unified CM-klustret bort fantomenheten och Cisco CTI-tjänsten tar bort den.

Relaterade avsnitt

- Associera telefoner med agenter, inspelningsgrupper och inspelningstyper – Läs om hur du associerar enheter från ACD med Webex WFO-användare, inspelningsgrupper och inspelningstyper.

Läs mer om Webex WFO med TIPS

Med TIP får användarna kontextuell hjälp i rätt tid baserat på deras behov. Detta innehåll finns i applikationen, vilket ger användarna de råd de behöver när de behöver det. Använd TIPS för att underlätta introduktionen.

Informationen i TIPS varierar beroende på vilken Webex WFO-behörighet du har. Agenter ser inte lika mycket innehåll som administratörer.

TIPS kan inte inaktiveras för enskilda användare eller roller.

Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud.

Sidans placering

Alla sidor > stjärnikonen (nedre högra hörnet på sidan)

Procedurer

Få tillgång till TIPS

- Klicka på stjärnikonen (längst ned till höger på sidan). TIPS öppnas.

Gör så här	Gå till det här avsnittet i TIPS
Ta en orienteringstur	Kom i gång Det här avsnittet är utformat för personer som är nya i Webex WFO. Turerna varierar beroende på sida och är knutna till användarnas behörigheter. Orienteringsturer är tillgängliga på flera språk baserat på användarens webbläsarinställningar. Se "Lokalisering och språk som stöds" i *Webex WFO Installation Guide for Cloud Deployments* för en lista över tillgängliga språk.

Hur data synkroniseras mellan ACD och Webex WFO

Webex WFO kan synkronisera data med vissa ACD:er. Information om synkronisering av specifika ACD:er finns i integreringsguiden för ACD. Sync Service extraherar automatiskt följande information från en ACD och läser in den i Webex WFO:

- Agenter
- Team
- Relationer mellan agenter och team
- Tjänsteköer

När den här informationen har lästs in i Webex WFO kan du konfigurera Webex WFO för att generera prognoser och scheman för tjänsteköer.

> När ACD synkroniserar nya data, till exempel nya agenter eller team, och du redan är inloggad kan du inte visa dem. Din omfattning bestäms när du loggar in. Eftersom dessa team och användare var Som skapas efter att du loggat in har du inte omfång över dem förrän du loggar ut och sedan loggar in igen.

> Alla team, agenter, relationer eller tjänsteköer som du skapar i Webex WFO synkroniseras inte tillbaka till ACD. De underhålls endast i Webex WFO.

Hur agentdata synkroniseras mellan ACD och Webex WFO

Webex WFO förutsätter att alla användare som importeras från ACD till Webex WFO är en agent. Därför skapas en användarpost och en användarprofil och agentrollen tilldelas till användaren. Vissa ACD:er kan tilldela arbetsledarrollen till användare och den rollen tilldelas användaren i Webex WFO.

När någon ändrar användardata i ACD identifierar synkroniseringstjänsten dem och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Ändring i ACD	Resulterande förändring i Webex WFO
Ny agent läggs till	Ny agent läggs till. Synkroniseringstjänsten specifikt: ▪ Använder ACD-agentens för- och efternamn på Webex WFO-agentens för- och efternamn. ▪ Använder inloggnings-ID:t ACD på anställnings-ID:t Webex WFO och ACD-ID:t. Du kan ändra anställnings-ID men inte ACD-ID. Ändring av anställnings-ID påverkar inte inloggnings-ID:t ACD. ▪ Anger startdatum Webex WFO för företaget och avdelningen till dagens datum. ▪ Tilldelar motsvarande team till agenten som agentens team. > Om ACD inte har ett team tilldelat till agenten kan du manuellt tilldela ett team till agenten i Webex WFO.
Agentens för- eller efternamn är ändrats.	Agentens för- eller efternamn har förändrad
Agenten har tagits bort	Agentstatus är Inaktiv.

Hur teamdata synkroniseras mellan ACD och Webex WFO

När teamdata ändras i ACD identifierar synkroniseringstjänsten dem och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Ändring i ACD	Resulterande förändring i Webex WFO
Nytt team läggs till	Nytt team läggs till med samma namn. Gör alla agenter som är medlemmar i teamet i ACD till medlemmar i teamet i Webex WFO.
Teamnamnet ändras	Teamnamnet ändras.
Ny agent läggs till i teamet	Ny agent läggs till i teamet.
Teamet ändras	Ingen förändring.
Agenten tas bort från ett team	Ingen förändring.

Du kan skapa nya team i Webex WFO och tilldela agenter till dem, men dessa nya team synkroniseras inte tillbaka till ACD.

En agent kan bara tillhöra ett team. Om du flyttar en agent från ett team till ett annat i Webex WFO påverkar du inte agentens grupptilldelning i ACD.

Synkronisera tjänstködata

När data om tjänstekön ändras i ACD identifierar synkroniseringstjänsten dem och gör flera ändringar i Webex WFO. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Ändring i ACD	Resulterande förändring i Webex WFO
Ny tjänstekö läggs till	Ny tjänstekö läggs till. Mer specifikt gör synkroniseringstjänsten följande: ▪ Använder namnet ACD på beskrivningen av tjänstkön Webex WFO ▪ Tillämpar ACD tjänstekö-ID på Webex WFO tjänstkö-ID ▪ Ger den nya tjänstekön tjänstekötypen Interaktiv/Röst

Ändring i ACD	Resulterande förändring i Webex WFO
	Ny kompetensmappning läggs till. Mer specifikt gör synkroniseringstjänsten följande: ▪ Använder namnet ACD på kompetensmappningsnamnet Webex WFO ▪ Använder tjänstkö-ID:t ACD på kompetensmappningsnumret Webex WFO Skapar en en-till-en-mappning mellan kompetensmappningen ACD och kompetensmappningen Webex WFO.
Namnet på tjänstekön har ändrats	▪ Använder det nya namnet på tjänstkön ACD på beskrivningen (namnet) av tjänstkön Webex WFO ▪ Tillämpar det nya namnet på tjänstkön ACD på kompetensmappningsnamnet Webex WFO
Tjänstekön har tagits bort	Ingen förändring.

Konfigurera en autentiseringsmetod

Använd sidan Autentisering för att välja och konfigurera en autentiseringsmetod för att verifiera identiteten för alla som vill ansluta till Webex WFO. Webex WFO stöder tre autentiseringsmetoder: Standardautentisering Webex WFO autentisering, SAML autentisering och Active Directory autentisering. På sidan Autentisering kan du konfigurera och aktivera standardautentiseringsmetoden (se Aktivera standardautentisering och autentiseringsmetoden SAML (se Konfigurera SAML autentisering). Du kan bara aktivera och konfigurera autentiseringsmetoden Active Directory för lokala distributioner av Webex WFO på sidan Active Directory konfiguration, som finns under Programhantering > Global > Systemkonfiguration > Active Directory Configuration (se Ansluta till en Active Directory-server).

> Både systemadministratören och innehavaradministratören kan konfigurera SAML-autentisering för en viss innehavare. Om båda administratörerna konfigurerar SAML på klientorganisationsnivå Autentisering för en viss klientorganisation använder Webex WFO den senaste konfigurationen. Om systemadministratören aktiverar systemomfattande SAML-autentisering åsidosätts autentiseringsinställningarna för SAML på klientorganisationsnivå.

Webex WFO möjliggör autentisering i blandat läge. Det innebär att du kan aktivera flera användarautentiseringsmetoder samtidigt.

Förutsättningar

Du måste ha innehavarbehörighet för att konfigurera och aktivera autentisering.

Innan du konfigurerar SAML-autentisering konfigurerar du en identitetsleverantör (IdP) som stöder SAML 2.0 (se Konfigurera identitetsproviders. När du konfigurerar IdP måste du registrera utfärdar-ID, URL för enkel inloggning och identitetsleverantörscertifikat och sedan lagra dessa data på en lättåtkomlig plats. Du använder den här informationen när du konfigurerar SAML autentisering.

> OBSERVERA Välj och konfigurera Okta eller Active Directory Federation Services (ADFS) som identitetsleverantör för att autentisera användarnamn och lösenord för Webex WFO (tjänstleverantören).

Sidans placering

Programhantering > global administration > > autentisering

Procedurer

Du kan använda sidan Autentisering för att aktivera/inaktivera Webex WFO-autentisering eller för att aktivera/inaktivera och konfigurera SAML autentisering.

Aktivera autentisering

Webex WFO-autentisering är aktiverat som standard.

1. Välj den autentiseringsmetod som du vill aktivera.
   Med Webex WFO kan du aktivera flera användarautentiseringsmetoder samtidigt.
2. Klicka på **Spara**.

Inaktivera autentisering

1. Välj den autentiseringsmetod som du vill inaktivera.
   En autentiseringsmetod måste aktiveras innan du kan klicka på **Spara**. Om du vill inaktivera **Webex WFO-autentisering** måste du först välja **SAML** autentisering.
2. Klicka på **Spara**.

Konfigurera SAML-autentisering med Okta som IdP

Innan du utför den här proceduren kontrollerar du att du har konfigurerat Okta som IdP. Mer information finns i Konfigurera Okta .

1. Välj **Aktivera SAML** autentisering.
2. **I avsnittet Identitetsleverantör** använder du de data som du samlade in när du konfigurerade Okta som din IdP för att konfigurera följande fält.

a. Ange ett unikt namn för den här IdP-konfigurationen i **fältet NAME** .

b. Ange utfärdar-ID **.** Klistra in URL:en i fältet Utfärdare **av** identitetsleverantör i Okta.

c. Ange URL: **en för**enkel inloggning. Klistra in URL:en **från fältet Identity Provider Single Sign-On URL** på Okta.

> Den här URL:en tillhandahålls av IdP och är inte samma som URL:en för enkel inloggning som tillhandahålls av Webex WFO under **Tjänsteleverantör**.

d. Importera IDENTITETSPROVIDERCERTIFIKATET .

- Klicka på **Importera** certifikatet som du hämtade från **fältet X.509-certifikat** i Okta.
- (Valfritt) Klicka på **Exportera** om du vill exportera ett befintligt certifikat.
- (Valfritt) Klicka på **Visa detaljer** om du vill visa information om certifikatet.

3. (Valfritt) **I avsnittet Tjänsteleverantör** är följande steg valfria. Okta kräver inget tjänsteleverantörscertifikat eller privat nyckel.

> **OBS** Webex WFO är tjänstleverantören och autentiserings-URL, enhets-id och URL för enkel inloggning är skrivskyddade fält.

a. Välj **Använd klientnamn i Entitets-ID** för att lägga till namnet på klientorganisationen i klientorganisationens offentliga värdnamn i Enhets-ID.

b. Välj signaturalgoritmen SAML.

c. Välj SAML Digest-algoritmen .

d. (Valfritt) Om du vill välja bort signering av token SAML avmarkerar du kryssrutan **Signera** SAML svar.

e. Importera TJÄNSTELEVERANTÖRSCERTIFIKATET . Du kan använda det globala standardcertifikatet som tillhandahålls av Webex WFO (endast molndistributioner) eller ladda upp ett själv hanterat certifikat och en privat nyckel. Mer information finns i Hantera certifikat för tjänstleverantörer för Webex WFO.

f.
- Import — Navigera till certifikatet för den självhanterade tjänstleverantören som du vill importera till Webex WFO.
- Export – Exporterar ditt aktuella tjänsteleverantörscertifikat.
- Visa detaljer – Visar information om det aktuella tjänsteleverantörscertifikatet: Utfärdare, Ämne, Startdatum och Slutdatum.

- Exportera metadata – Exporterar metadata för den aktuella tjänsten.

g. Importera den PRIVATA NYCKELN . Den privata nyckeln för ett certifikat för självhanterad tjänstleverantör. Mer information finns i Hantera certifikat för tjänstleverantörer för Webex WFO.

4. Klicka på **Spara**.

Konfigurera SAML-autentisering med ADFS som IdP

Innan du utför den här proceduren kontrollerar du att du har konfigurerat ADFS som IdP. Mer information finns i Konfigurera ADFS.

1. Välj **Aktivera SAML** autentisering.
2. **I avsnittet Identitetsleverantör** använder du de data som du samlade in när du konfigurerade ADFS som din IdP för att konfigurera följande fält.

   a. Ange ett unikt namn för den här IdP-konfigurationen i **fältet NAME** .

   b. Ange utfärdar-ID **.** Detta är normalt strukturerat på följande sätt:
   https://<Active Katalogdomännamn>/adfs/services/trust

   c. Ange URL: **en för**enkel inloggning. Detta är normalt strukturerat på följande sätt:
   https://<Active Directory domännamn>/adfs/ls

   > Den här URL:en tillhandahålls av IdP och är inte samma som URL:en för enkel inloggning som tillhandahålls av Webex WFO under **Tjänsteleverantör**.

   d. Importera IDENTITETSPROVIDERCERTIFIKATET .

   - Under Certifikat för identitetsleverantör klickar du på **Importera**.
   - Navigera till identitetsprovidercertifikatet som du exporterade när du konfigurerade ADFS och välj det.
   - Klicka på **Öppna**.
   - (Valfritt) Klicka på **Exportera** om du vill exportera ett befintligt certifikat.
   - (Valfritt) Klicka på **Visa detaljer** om du vill visa information om certifikatet.

3. I avsnittet **Tjänsteleverantör** utför du följande steg:

   > **OBS** Webex WFO är tjänstleverantören och autentiserings-URL, enhets-id och enkel inloggnings-URL är skrivskyddade fält.

a. (Valfritt) Välj **Använd klientnamn i Entitets-ID** för att lägga till namnet på klientorganisationen i klientorganisationens offentliga värdnamn i Enhets-ID.

b. Välj signaturalgoritmen SAML.

c. Välj SAML Digest-algoritmen .

d. (Valfritt) Om du vill välja bort signering av token SAML avmarkerar du kryssrutan **Signera** SAML svar.

e. Importera TJÄNSTELEVERANTÖRSCERTIFIKATET . Du kan använda det globala standardcertifikatet som tillhandahålls av Webex WFO (endast molndistributioner) eller ladda upp ett själv hanterat certifikat och en privat nyckel. Mer information finns i Hantera certifikat för tjänstleverantörer för Webex WFO.

   - Import — Navigera till det självhanterade tjänstleverantörscertifikatet som du vill importera till Webex WFO.
   - Export – Exporterar ditt aktuella tjänsteleverantörscertifikat.
   - Visa detaljer – Visar information om det aktuella tjänsteleverantörscertifikatet: Utfärdare, Ämne, Startdatum och Slutdatum.
   - Exportera metadata – Exporterar metadata för den aktuella tjänsten.

f. Importera den PRIVATA NYCKELN . Den privata nyckeln för ett certifikat för självhanterad tjänstleverantör. Mer information finns i Hantera certifikat för tjänstleverantörer för Webex WFO.

1. Klicka på **Spara**.

Aktivera standardautentisering

Som standard hanteras användarautentisering och lösenord med Webex WFO. I system som synkroniseras med ACD skapas och hanteras användare i ACD, men du kan fortfarande skapa användare i Webex WFO (se Hantera användare).

> Innehavaradministratörer som har lagts till av en systemadministratör kan alltid logga in med sina Webex WFO-inloggningsuppgifter. Detta gäller även om Webex WFO-autentisering är inaktiverad och
> En annan form av autentisering (SAML eller Active Directory) är aktiverad.

För systemadministratörer är det här valet skrivskyddat.

Aktivera Webex WFO-autentisering

1. Välj **Aktivera Webex WFO autentisering**.
2. Klicka på **Spara**.

Konfigurera SAML-autentisering

Med SAML-autentisering (Security Assertion Markup Language) kan du använda vanliga externa identitetsproviders (IdP) för att autentisera användarnamn och lösenord för Webex WFO (tjänstleverantören eller SP). Den här metoden för användarautentisering och lösenordshantering kallas ofta enkel inloggning (SSO).

Om du använder SAML och vill ge dina agenter åtkomst till sina scheman utanför arbetet via en tredjepartskalender som Microsoft Outlook, Google Kalender eller Apple Kalender markerar du kryssrutan "iCal-synkronisering med SSO" på sidan Globala inställningar för WFM (se Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar). Mer information om hur du konfigurerar Webex WFO så att agenter kan komma åt sina scheman utanför arbetet när SAML är aktiverat finns i Visa ditt schema i en annan kalenderapp.

> Innehavaradministratörer som har lagts till av en systemadministratör kan alltid logga in med sina Webex WFO-inloggningsuppgifter. Detta gäller även om Webex WFO-autentisering är inaktiverad och
> En annan form av autentisering (SAML eller Active Directory) är aktiverad.

Konfigurera identitetsproviders

Webex WFO integreras med alla IdP:er som stöder SAML 2.0-autentisering. Följande allmänna parametrar gäller när du konfigurerar SAML-försäkran i en IdP.

Mer information om hur du konfigurerar specifika IdP:er finns i Konfigurera Okta och Konfigurera ADFS

Kontrollkomponent	Konfiguration
Attribut	IdP måste skicka en försäkran med användarnas e-postadress som attribut. Den här e-postadressen måste matcha adressen som används för Webex WFO autentisering. **EXEMPEL** Det specifika namnet på e-postattributet beror på vilken IdP du använder. Följande är exempel på detta: ▪ E-postadress ▪ E-post ▪ post ▪ User.email
Signaturer	Försäkran SAML måste undertecknas. Försäkringar kan undertecknas med följande algoritmer:

Kontrollkomponent	Konfiguration
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Viktiga storlekar	Krypterade kontroller stöds endast med en maximal nyckelstorlek på 128 bitar.

Webex WFO kan integreras med både SP-initierad och IdP-initierad SAML, beroende på vilken IdP du använder.

Idp	Stöder SP-initierad SAML	Stöder IdP-initierade SAML
Okta	Ja	Ja
ADFS	Ja	Ja
Blått	Nej	Ja
Andra IdP:er	Varierar	Varierar

ANTECKNING För IdP-initierade SAML med Azure AD måste fältet Inloggnings-URL i appen i Azure AD vara tomt.

Konfigurera Okta

BÄSTA PRAXIS

Innan du konfigurerar Okta ska du samla in följande information från avsnittet Tjänstleverantör på sidan Autentisering i Webex WFO och lagra den på en lättåtkomlig plats:

- URL för enkel inloggning
- Enhets-id

Följande är en översikt över hur du konfigurerar Okta som din IdP:

1. Skapa en Okta-app.
2. Konfigurera Okta-appen.
3. Samla information om Okta-appen.
4. Konfigurera Okta som en IdP i Webex WFO.

Skapa en app i Okta

1. Logga in i Okta.

   Du måste vara superadministratör i Okta för att kunna skapa och konfigurera en app.

2. Navigera till Program > Program.
3. Klicka på **Lägg till program**.
4. Klicka på **Skapa ny app**.
5. I dialogrutan Skapa ny programintegrering konfigurerar du fälten enligt följande.

Fält	Konfiguration
Plattform	Välj **Webb**.
Inloggningsmetod	Välj **SAML 2.0**.

Konfigurera Okta-appen

1. I Allmänna inställningar Tab konfigurerar du fälten enligt följande.

Fält	Konfiguration
Appnamn	Ange ett unikt namn för Webex WFO.
App-logotyp	(Valfritt) Ladda upp en bild för att identifiera Webex WFO i
Okta. Appens synlighet	(Valfritt) Begränsa vem som kan se bilden i Okta.

2. Klicka på **Nästa**.
3. I Konfigurera SAML Tab, konfigurerar du fälten enligt följande.

   Om Avancerade inställningar är dolt klickar du på **Visa avancerade inställningar**.

Fält	Konfiguration
Allmänt	
URL för enkel inloggning	Kopiera och klistra in den här URL:en från sidan Autentisering i

Fält	Konfiguration
	Webex WFO. URL:en finns i fältet URL för enkel inloggning i avsnittet Tjänsteleverantör. Lämna Använd **detta för mottagar-URL och mål-URL** markerad (standard).
Målgrupp URI (SP-enhets-ID)	Kopiera och klistra in detta ID från sidan Autentisering i Webex WFO. URL:en finns i fältet Enhets-id i avsnittet Tjänsteleverantör.
Format för namn-ID	Välj **E-postadress**.
Programmets användarnamn	Välj **E-post**.
Svar	Välj
Signerad. Underskrift av försäkran **Signerad**.	Välj
Signatur algoritm	Välj antingen **RSA-SHA1** eller **RSA-**
SHA256. Digest-algoritm	Välj antingen **RSA-SHA1** eller **RSA-**
SHA256. Kryptering av kontroll	Välj **Okrypterad**.
Aktivera enkel utloggning	Lämna kontrollen Tillåt **att programmet initierar enkel utloggning** Avmarkerad (standard).
Kontextklass för autentisering	Välj **PasswordProtectedTransport**.
Honor Force Autentisering	Välj **Ja**.
SAML Utfärdar-ID	Lämna tomt.
Attributsatser	

Fält	Konfiguration
Namn	Ange ett unikt namn.
Namnformat	Välj **Ospecificerat**.
Värde	Välj user.email .

Du behöver inte konfigurera några attribut i avsnittet Gruppattributsatser.

4. Klicka på **Nästa**.
5. I Feedback Tab väljer du det alternativ för feedback som är lämpligt för ditt företags användning av Okta.

   Ditt val påverkar inte möjligheten för Webex WFO att använda Okta som en IdP.

6. Klicka på **Slutför**.

Samla information för Webex WFO från Okta-appen

1. Navigera till Program > Program och klicka sedan på Okta-appen för Webex WFO.
2. Välj Logga **in** Tab.
3. Klicka på **Visa installationsinstruktioner**.
4. Samla information om Okta-appen från följande fält:

Fält	Instruktioner
URL för enkel inloggning för identitetsleverantör	Kopiera webbadressen och lagra den på en lättillgänglig plats.
Utfärdare av identitetsleverantör	Kopiera webbadressen och lagra den på en lättillgänglig plats.
X.509-certifikat	Ladda ner certifikatet och lagra det på ett lättåtkomligt sätt plats.

5. Se Konfigurera en autentiseringsmetod för att konfigurera en Okta-identitetsleverantör med Webex WFO och aktivera SAML autentisering.

Konfigurera ADFS

Följande är en översikt över hur du konfigurerar enkel inloggning för Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Konfigurera förtroende för förlitande part för din identitetsleverantör.
2. Konfigurera anspråksregeln LDAP för Webex WFO förtroendet.
3. Konfigurera transformeringsregeln för inkommande anspråk för Webex WFO-förtroendet.
4. Konfigurera algoritmen för säker hash och importera tjänstleverantörscertifikatet.
5. Exportera ditt identitetsleverantörscertifikat.
6. Konfigurera en ADFS-identitetsprovider med Webex WFO och aktivera SAML autentisering.

Konfigurera förtroende för förlitande part för din identitetsleverantör

Att konfigurera förtroende för förlitande part för din identitetsprovider är en

procedur i flera steg. Börja först guiden Lägg till förtroende för förlitande part.

1. Öppna Windows Server AD FS-hanteringskonsolen.
2. Expandera mappen **Förtroenderelationer** .
3. Högerklicka på mappen Förtroende för **förlitande part och klicka sedan på** Lägg till förtroende **för förlitande part för att starta guiden Lägg till förtroende för förlitande** part.
4. Klicka på **Start**.

Konfigurera sedan förtroende för förlitande part med guiden Lägg till förtroende för förlitande part.

1. Välj **Ange data om den förlitande parten manuellt** och klicka sedan på **Nästa**.
2. Skriv "Webex WFO" i fältet **Visningsnamn** och klicka sedan på **Nästa**.
3. Välj **AD FS-profil** och klicka sedan på **Nästa**.
4. Klicka på **Nästa** i **steget Konfigurera certifikat** . Du behöver inte ange ett valfritt tokenkrypteringscertifikat.
5. Markera kryssrutan **Aktivera stöd för WebSSO-protokollet** SAML 2.0, ange URL:en för enkel inloggning (finns under **Tjänstleverantör** på sidan Autentisering) och klicka sedan på **Nästa**.
6. Ange enhets-id:t (finns under **Tjänstleverantör** på sidan Autentisering) i **fältet Förtroendeidentifierare** för förlitande part, klicka på **Lägg till** och klicka sedan på **Nästa**.
7. Välj **Tillåt alla användare att komma åt den förlitande parten** och klicka sedan på **Nästa**.
8. Klicka på **Nästa** i **steget Klar att lägga till förtroende** för att slutföra konfigurationen och lägga till den förlitande partens förtroende.

9. Markera kryssrutan **Öppna dialogrutan Redigera anspråksregler för den förlitande partens förtroende när guiden stängs** och klicka sedan på **Stäng**. Fönstret Redigera anspråksregler öppnas automatiskt.

Konfigurera regeln LDAP e-postanspråk för Webex WFO-förtroendet

1. Klicka på **Lägg till regel... under Issuance Transform Rules** Tab i fönstret Edit Claim Rules (Redigera anspråksregler).
2. Välj **Skicka LDAP attribut som anspråk** i **listrutan Anspråksregelmall** och klicka sedan på **Nästa**.
3. Ange "LDAP e-postadress" i fältet Namn **på** anspråksregel.
4. Välj **Active Directory** i **listrutan Attributarkiv** .
5. Välj **E-postadresser** i **listrutan LDAP Attribut** .
6. Välj **E-postadress** i listrutan Typ av **utgående anspråk** .
7. Klicka på **Slutför** för att slutföra konfigurationen av anspråksregeln och lägga till regeln för inkommande anspråkstransformering.

Konfigurera transformeringsregeln för inkommande anspråk för Webex WFO-förtroendet

1. Klicka på **Lägg till regel... under Issuance Transform Rules** Tab i fönstret Edit Claim Rules (Redigera anspråksregler).
2. Välj **Omvandla ett inkommande anspråk** i **listrutan Anspråksregelmall** och klicka sedan på **Nästa**.
3. Ange "Omvandla e-postadress" i fältet Namn **på** anspråksregel.
4. Välj **E-postadress** i listrutan Typ av **inkommande anspråk** .
5. Välj **Namn-ID** i listrutan Typ **av** utgående anspråk.
6. Välj **Transient Identifier (Transient Identifier**) i listrutan Format **för** utgående namn-ID.
7. Välj **Gå igenom alla anspråksvärden**.
8. Klicka på **Slutför** för att slutföra konfigurationen av anspråksregeln.
9. Klicka på **OK** för att slutföra redigeringen av anspråksregler och stänga fönstret Redigera anspråksregler.

Konfigurera den säkra hash-algoritmen och importera tjänstleverantörscertifikatet

1. Öppna Windows Server AD FS-hanteringskonsolen.
2. Dubbelklicka på förtroendet Webex WFO som du skapade i steget ovan för att öppna fönstret Egenskaper för Webex WFO.
3. Klicka på Avancerat **Tab och välj** sedan SHA-1 **i listrutan Algoritm** för **säker hash** .
4. **Klicka på Signature** Tab och sedan på **Add...** och välj ditt tjänsteleverantörscertifikat.

> Om du inte ser ditt tjänsteleverantörscertifikat kan du behöva välja Alla filer (*.*) i filtypfiltret i fönstrets nedre vänstra hörn.

5. Klicka på **OK** för att slutföra redigeringen av förtroendeegenskaperna och stänga fönstret Egenskaper för Webex WFO.

Exportera ditt identitetsleverantörscertifikat

1. Öppna Windows Server AD FS-hanteringskonsolen.
2. Expandera mappen **Certifikat** .
3. Dubbelklicka på certifikatet för tokensignering för att öppna fönstret Certifikat.
4. **Klicka på InformationTab och klicka sedan på** Kopiera **till fil...** för att starta guiden Exportera certifikat.
5. Klicka på **Nästa** för att fortsätta.
6. Välj **Base-64-kodad X.509 (. CER)** och klicka sedan på **Nästa**.
7. Ange ett unikt filnamn och en plats där filen ska sparas och klicka sedan på **Slutför**. En dialogruta som rapporterar att exporten lyckades bör visas. Använd innehållet i den exporterade filen för att konfigurera din IdP med Webex WFO.
8. Se Konfigurera en autentiseringsmetod för att konfigurera en ADFS-identitetsprovider med Webex WFO och aktivera SAML autentisering.

Fältbeskrivningar

Följande fält visas när du väljer Aktivera SAML autentisering.

Tjänsteleverantör

Fält	Beskrivning
URL för autentisering	(Skrivskyddad) URL:en för Webex WFO som leder dig till URL för enkel inloggning.
Enhets-id	(Skrivskyddad) Enhets-id som tillhandahålls av Webex WFO. Använd den här informationen för att konfigurera din IdP.
Använda innehavarnamn i entitets-id	Markera den här kryssrutan om du vill lägga till namnet på klientorganisationen i innehavarens offentliga värdnamn i Enhets-ID.
URL för enkel inloggning	(Skrivskyddad) Den URL som SAML-svar ska skickas till från IdP. Använd den här informationen för att konfigurera kontrolltjänsten för konsumenter

Fält	Beskrivning
	URL på din IdP. Den här URL:en från Webex WFO är inte samma som URL:en för enkel inloggning som tillhandahålls av din IdP, som måste anges i fältet under **Aktivera SAML** autentisering.
SAML Signaturalgoritm	Standardalgoritmen konfigureras av din organisation. Andra algoritmer som stöds är SHA1, SHA256 och SHA512.
SAML Digest-algoritm	Standardalgoritmen konfigureras av din organisation. Annat Algoritmer som stöds är SHA1, SHA256 och SHA512.
Signera SAML Svar	Den här rutan är markerad som standard. Rensa detta om du inte vill Signera SAML-svaret.
Tjänsteleverantörscertifikat (skrivskyddat)	Certifikatet för att konfigurera din IdP med Webex WFO. Du kan använda det globala standardcertifikatet som tillhandahålls av Webex WFO (endast molndistributioner) eller ladda upp ett själv hanterat certifikat och en privat nyckel. Mer information finns i Hantera certifikat för tjänstleverantörer för Webex WFO. ▪ Import – Importerar ett certifikat för självhanterad tjänstleverantör till Webex WFO. ▪ Export – exporterar ditt nuvarande tjänsteleverantörscertifikat. ▪ Visa information – Visar information om det aktuella tjänsteleverantörscertifikatet: utfärdare, ämne samt start- och slutdatum. ▪ Exportera metadata – exporterar metadata för det aktuella tjänsteleverantörscertifikatet.
Privat nyckel	Den privata nyckeln för ett certifikat för självhanterad tjänstleverantör. Se Hantera tjänsteleverantörscertifikat för Webex WFO. ▪ Import – Importerar en ny privat nyckel för ett certifikat för självhanterad tjänstleverantör. Syntaxen för den här privata nyckeln måste vara PKCS 8.

Fält	Beskrivning
	▪ Ta bort – tar bort den befintliga privata nyckeln.

Hantera tjänsteleverantörscertifikat för Webex WFO

Alla IdP- eller IdP-konfigurationer kräver inte tjänsteleverantörscertifikat.

Idp	Certifikat krävs
ADFS	Ja
Okta	Nej
Andra IdP:er	Varierar beroende på konfiguration.

Om din IdP- eller IdP-konfiguration kräver ett tjänsteleverantörscertifikat för att integreras med Webex WFO har du flera alternativ, beroende på om distributionen Webex WFO sker i molnet eller lokalt.

Implementering	Alternativ
Moln, lokalt	Använd ett globalt självsignerat certifikat. Cisco tillhandahåller inte intyg.
Moln, lokalt	Importera ett själv hanterat certifikat och en privat nyckel. Certifikatet kan vara självsignerat eller komma från en tredje part (till exempel Verisign eller DigiCert). Den privata nyckelns syntax måste vara PKCS 8.
Lokalt	På servern där du installerade Webex WFO, spara en själv-Hanterat certifikat och privat nyckel i den delade konfigurationskatalogen. Den här katalogen är UNC-sökvägen som angavs under Webex WFO-installationen. Se avsnittet "Installera Webex WFO" i Webex WFO *installationsguide för lokala distributioner*. Certifikatet och den privata nyckeln måste ha följande namn: ▪ Certifikat – serviceProvider.crt

Implemente	Altern
	▪ Privat Key—serviceProvider.key Certifikatet kan vara självsignerat eller komma från en tredje part (till exempel Verisign eller DigiCert). Den privata nyckelns syntax måste vara PKCS 8.

Återanvända ett ACD-ID

Med funktionen Återanvänd ACD-ID kan du återanvända ACD-ID:n från ditt Avaya-system i Webex WFO. Samtidigt som alla historiska data bevaras tas kopplingen ACD-ID bort från en inaktiv användare (till exempel en som har lämnat kontaktcentret) och du kan tilldela den till en ny användare. Den här funktionen är endast tillgänglig för Avaya-system.

När du återanvänder ett ACD-ID tas följande associationer bort från den inaktiva användaren:

- ACD-ID
- Användarprofil från Avaya ACD

När ID:t har fått ny användning synkroniseras inte längre den inaktiva användaren med ACD och inga ytterligare data för den inaktiva användaren extraheras från ACD.

Alla framtida data som extraheras från ACD för det återanvända ID:t associeras med den nya användaren.

Återanvända ett Avaya ACD-ID

1. I Webex WFO navigerar du till sidan Användare och väljer den inaktiva användaren.
2. (Valfritt) Avmarkera kryssrutan Aktivera den **här användaren** .

   BÄSTA PRAXIS Återanvändning av användarnas ACD-ID påverkar inte deras aktiveringsstatus. Om användarna inte längre är aktiva i Webex WFO, inaktivera dem innan du återanvänder deras
   ACD-ID.

3. Klicka på **Repurpose ACD ID**.
4. Klicka på **Spara**.
5. Konfigurera den nya användaren i ACD. Nästa gång Webex WFO synkroniseras med ACD läggs en ny användare med det återanvända ID:t till i Webex WFO.

Konfigurera lösenordsprincipen

Använd sidan Lösenordsprincip för att konfigurera principen för användarlösenord så att den uppfyller organisationens säkerhetskrav.

Fältbeskrivningar

> De här inställningarna gäller endast lösenord som hanteras av Webex WFO. Lösenord som hanteras av en extern identitetsleverantör (IdP) via enkel inloggning följer den IdP:s unika lösenordspolicy (se Konfigurera en autentiseringsmetod).

Fält	Beskrivning
Minsta lösenordslängd	Det minsta antal tecken som en användares lösenord måste vara för din organisation. Den minsta lösenordslängden Webex WFO är åtta tecken. Standardvärde = 8.
Förhindra återanvändning av den senaste _____ _Lösenord	Markera den här kryssrutan om du vill hindra användare från att ange ett lösenord som matchar något av ett angivet antal tidigare lösenord. Standardvärde = 5
Kräv nytt lösenord efter ____Dagar	Markera den här kryssrutan om du vill att användarna ska ange ett nytt lösenord efter ett visst antal dagar. Du meddelas vid inloggning om ditt lösenord kommer att löpa ut inom sju dagar. Om lösenordet upphör att gälla måste du ange ett nytt lösenord nästa gång du loggar in. Standardvärde = 90. > Om du förkortar förfallotiden kan du göra så att befintliga lösenord upphör att gälla. Om du till exempel förkortar Förfalloperiod från 90 dagar till 60 dagar, lösenord som är äldre än den nya 60-dagarsgränsen upphör att gälla.
Låsa användarkonto efter __ misslyckade inloggningsförsök	Markera den här kryssrutan om du vill låsa en användares konto efter ett visst antal misslyckade inloggningsförsök. Om en användares konto låses kan användaren inte logga in förrän lösenordet återställs, eller så låser en administratör upp kontot eller återställer lösenordet. Standardvärde = 5.

Fält	Beskrivning
	En användare med behörigheten Administrera lösenordspolicy kan låsa upp ett konto från sidan Användare (se Hantera användare). Om en användares konto är låst inaktiveras inloggning via både Webex WFO och enkel inloggning. En Kontot låses endast efter misslyckade Webex WFO inloggningsförsök. Misslyckade inloggningsförsök med enkel inloggning hanteras av IdP. Det här alternativet är aktiverat som standard för nya kunder från och med version 10.0 uppdatering 2017.9. Kunder som Konfigurerade sin lösenordsprincip innan versionen släpptes 10.0 Uppdatering 2017.9 behåller dessa inställningar.

Vissa ytterligare krav på lösenordskomplexitet kan inte konfigureras. Dessa krav beskrivs nedan.

Följande regler gäller när du skapar eller redigerar en användare, eller när du ändrar eller återställer ett lösenord.

De här reglerna gäller bara om du konfigurerar ett lösenord som styrs av Webex WFO. Om en användare anger ett lösenord för ett externt system som inte styrs av Webex WFO, Webex WFO valideras inte lösenordet (till exempel konfigurationen ACD).

En användare kan skapas utan lösenord (manuellt eller automatiskt via ACD-synkronisering). En användare utan lösenord kan inte logga in. Den användaren måste använda länken "Glömt lösenord" och ställa in en
lösenord.

- Lösenord får inte innehålla blanksteg.
- Lösenorden måste bestå av minst åtta tecken. En administratör kan öka minimilängden på sidan Lösenordsprincip i Programhantering.
- Lösenord måste innehålla tecken från tre av följande fyra kategorier:

Kategori	Beskrivning
Stora bokstäver	A–Z Unicode-tecken i versaler:

Kategori	Beskrivning
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Små bokstäver	A–Ö Unicode-tecken med gemener: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Siffror	0–9
Specialtecken	Följande tecken är tillåtna för lösenord för en klientdatabas: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Följande tecken är tillåtna för alla andra lösenord: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Begränsa åtkomsten till specifika IP adresser

På sidan Nätverksåtkomst kan innehavaradministratörer förbättra klientorganisationens säkerhet genom att kontrollera (eller "vitlista") vilka IP adresser som användare får åtkomst till Webex WFO från.

Innehavaradministratörer kan lägga till ett eller flera IP adressintervall och användare kan bara komma åt Webex WFO-funktioner om de loggar in på Webex WFO från en IP adress inom de konfigurerade intervallen. Om användare loggar in på Webex WFO från en IP adress som inte ligger inom de konfigurerade intervallen får de ett felmeddelande och kan inte logga in.

IP adressintervall som vitlistas av en innehavaradministratör gäller endast för den innehavaren. Systemadministratörer kan vitlista ytterligare IP intervall, och IP intervall som vitlistats av en systemadministratör gäller för alla innehavare i systemet. Om både en innehavaradministratör och en systemadministratör IP intervall kan användare komma åt Webex WFO från både listan över godkända innehavare och listan över systemvitlista.

Webex WFO stöder för närvarande vitlistning endast för IPv4 adresser.

> Innehavaradministratörer som har lagts till av en systemadministratör kan komma åt sin klientorganisation från vilken IP adress som helst, även en IP adress som inte är vitlistad. Detta säkerställer att klientorganisationen
> Administratörer kan komma åt sin klientorganisation även om det finns en felaktig vitlistningskonfiguration.

Aktivera vitlistning

1. Välj **Aktivera åtkomstbegränsning** för vitlista.
2. Klicka på **Lägg till IP intervall**. Dialogrutan Lägg till IP intervall visas.

3. Ange ett unikt namn för det IP adressintervallet i fältet Namn.
4. I fältet IP intervallstart anger du den första giltiga IPv4 adressen som du vill inkludera i intervallet.
5. I fältet IP intervallslut anger du den senast giltiga IPv4 adressen som du vill inkludera i intervallet.

> Du måste ange en IP adress i fältet IP Intervallslut. Om du anger samma IP adress som du angav i fältet IP intervallstart kan användarna bara komma åt Webex WFO från
> Den IP postadressen.

6. Klicka på **Lägg till**.
7. Klicka på **Spara**.

IP tabellen Adressintervall

I tabellen IP adressintervall kan du övervaka, redigera och ta bort de IP adressintervall som innehavaradministratörer har vitlistat.

> Systemadministratörer kan också vitlista IP adressintervall. IP adressintervall som vitlistats av en systemadministratör gäller för alla innehavare i systemet, men inte de intervall som vitlistas
> Visas i tabellen IP adressintervall för innehavaren. Kontakta systemadministratören om du vill ha en fullständig lista över godkända IP adressintervall.

Fält	Beskrivning
Namn	Namnet på det IP adressintervallet.
IP intervallstart	Den första IP adressen som ingår i intervallet. IP
Range End	Den senast IP adressen som ingår i intervallet.
Åtgärder	▪ Redigeringsikon – Gör att du kan ändra namn, början eller slutet på ett befintligt IP intervall. ▪ Ikonen Ta bort – tar bort ett befintligt IP intervall från vitlistan. Alla användare som för närvarande loggar in på Webex WFO från IP adresser som ingår i det här intervallet kan inte komma åt Webex WFO-funktioner från dessa IP adresser.

Lokala distributioner

Om ditt företag inte använder Apache-lastbalanseringskonfigurationen som ingår i Webex WFO-installationen måste du ange XFF-rubriken (X-Forwarded-For) för lastbalanseraren till den ursprungliga klientens IP adress.

Relaterade avsnitt

- Säkerhetsuppdatering: TLS 1.1 och svaga SSL/TLS 1.2-chiffer kommer att fasas ut

Konfigurera dataservern

På sidan Dataserverkonfiguration kan du konfigurera dataserverfunktioner baserat på ett kontaktcenters geografiska plats. Du kan till exempel konfigurera ett kontaktcenter i New York på ett annat sätt än ett kontaktcenter i Kalifornien. Detta gör att varje plats kan fungera med minimal WAN-trafik.

> **OBS** WFM tolkar alla tidsstämplar i Avaya historiska datafiler som om de tillhör klientorganisationens tidszon.

Navigera till Application Management > Global > Administration > Downloads för att hämta Webex WFO dataservern. Information om hur du installerar Webex WFO dataservern finns i "Installera Webex WFO dataservern" i *installationshandboken för Webex WFO*.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera klientorganisation eller Uppdatera innehavare.

Sidans placering

Programhantering > global systemkonfiguration > > dataserverkonfiguration

Dataserverkonfiguration i miljöer med flera innehavare

Vissa dataserverfunktioner är inte tillgängliga i miljöer med flera innehavare. I en sådan miljö visas inte följande konfigurationsalternativ på sidan Dataserverkonfiguration:

- Avstämningsinställningar för regional dataserver
- Inställningar för synkronisering av dataserverenhet
- Inspelning av SIPREC-signalserverinställningar
- Inspelning CTI Signaleringsserverinställningar
- Serverinställningar för inspelning

Fältbeskrivningar

Använd sidan Dataserverkonfiguration för att konfigurera och underhålla dataserverfunktionerna. Mer information om hur du konfigurerar dataservern för en specifik ACD finns på följande sidor eller i integreringsguiden eller teknisk anmärkning i ACD om sådan finns:

Om din organisation har någon av följande integreringar läser du integreringsguiden för ACD för ytterligare dataserverkonfigurationer som är specifika för ACD.

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

Fälten på sidan Dataserverkonfiguration beskrivs nedan.

Välj dataserverkonfiguration

Välj URL-adressen till kontaktcentrets dataserver vars regionala funktioner du vill konfigurera.

Visningsnamn

Ange visningsnamnet för den dataserver som du har valt.

Regional dataserver ACD synkroniseringsinställningar

Markera kryssrutan Aktivera synkronisering om du vill aktivera ACD-synkronisering på den regionala dataservern och använd sedan rutorna Tillgänglig och Tilldelad för att tilldela servrar till ACD-synkronisering.

Regional dataserver ACD Capture-inställningar

Markera kryssrutan Aktivera avbildning om du vill aktivera ACD avbildning på den regionala dataservern och använd sedan rutorna Tillgängliga och Tilldelade för att tilldela servrar till ACD avbildning.

Inställningar för realtidshändelser på den regionala dataservern

Markera kryssrutan Aktivera realtidshändelser om du vill aktivera realtidshändelser på den regionala dataservern och använd sedan rutorna Tillgängliga och Tilldelade för att tilldela servrar till insamling av realtidshändelser.

Inställningar för mellanlagrad överföring av regionala dataservrar

Markera kryssrutan Aktivera mellanlagrad överföring om du vill aktivera mellanlagrade överföringar på den regionala dataservern och konfigurera sedan klientorganisationens inställningar för mellanlagrad överföring. Mer information om stegöverföring finns i Konfigurera mellanlagrad överföring.

> Aktivering av den här komponenten ensam medför inte att agentdatorer använder scenöverföring. Agenter måste också vara associerade med den mellanlagrade överföringsdataservern via Teams eller IP adressfiltret och
> En eller flera korrekt konfigurerade regler i den dagliga händelsen QM arbetsflöde.

Fält	Beskrivning

Plats	UNC-sökvägen till lagringsplatsen. En UNC-sökväg kräver

Fält	Beskrivning
	Följande format: \\Datornamn\SharedFolder\Resurs Om UNC-sökvägen ändras måste inspelningarna på den föregående mellanlagrade överföringsplatsen flyttas manuellt. UNC-sökvägen och användarnamnet måste vara tillgängliga för både Webex WFO Desktop som är installerat på agentens skrivbord och dataservern.
Användarnamn	Användarnamnet på den användare som administrerar den mellanlagrade överföringsservern.
Lösenord	Lösenordet för den användare som administrerar servern för mellanlagrad överföring.

Konfiguration av mellanlagrad uppladdning IP adressfilter

Det här avsnittet visas bara när stegvis överföring har aktiverats. Ange intervall med IP adresser i CIDR-notation som innehåller IP adresser till agentdatorerna med Smart Desktop som du vill använda för mellanlagrad överföring. Alla agenter vars dator har en IP adress som ingår i filtret för IP adresser associeras med servern för stegöverföring av data.

> Agenter som är associerade med dataservern för mellanlagrad överföring IP adressen använder endast mellanlagrad överföring om de också är associerade med ett korrekt konfigurerat QM arbetsflöde varje dag
> Händelse. Mer information om uppladdning i två steg finns i "Konfigurera komponenten för mellanlagrad överföring" i *designguiden för lokala* distributioner eller *molndistributioner*.

Ange ett IP adressintervall och klicka på **Spara**. Du kan lägga till flera intervall, som visas i rutan ovanför inmatningsfältet. När du har lagt till det i fönstret kan du även redigera eller ta bort ett intervall. Klicka på pennikonen om du vill redigera området och klicka på X-ikonen om du vill ta bort intervallet.

Avstämningsinställningar för regional dataserver

Markera kryssrutan Aktivera avstämning om du vill aktivera avstämning av dataservern. Flytta de servrar som ska stämmas av från fönstret Tillgänglig till fönstret Tilldelad.

Active Directory Synkronisera

Markera kryssrutan Aktivera synkronisering för att aktivera Webex WFO för att matcha och synkronisera Webex WFO-användare med Active Directory-användare. Se Ansluta till en Active Directory-server.

Inställningar för synkronisering av dataserverenhet

Välj **Aktivera enhetssynkronisering** för att aktivera synkronisering av valda ACD:er via den valda dataservern. Flytta de servrar som ska synkroniseras från fönstret Tillgänglig till fönstret Tilldelad.

Inspelning av SIPREC-signalserverinställningar

Markera kryssrutan Aktivera SIPREC-signalering om du vill aktivera SIPREC-signaleringstjänster. Ange värdnamnet eller IP adressen till dataservern där SIPREC-signaleringstjänsten är installerad.

Den här platsen måste vara tillgänglig för de installerade instanserna av Smart Desktop.

Inspelning CTI Signaleringsserverinställningar

Markera kryssrutan Aktivera CTI signalering om du vill aktivera CTI signaleringstjänster. Ange värdnamnet eller IP adressen till dataservern där signaleringstjänsten CTI är installerad.

Den här platsen måste vara tillgänglig för de installerade instanserna av Smart Desktop.

Serverinställningar för inspelning

Markera kryssrutan Aktivera ljudinspelning om du vill aktivera nätverksinspelning i stället för eller utöver slutpunktsinspelning (via Smart Desktop). Ange sedan följande information:

- Värdnamn eller IP adress för dataservern där avbildningsservern är installerad. Den här adressen måste vara tillgänglig för de installerade instanserna av Smart Desktop.
- Ange sökvägen till mappfilen där inspelningsfiler ska lagras tillfälligt före uppladdning. Den här mappen måste vara tillgänglig för en användare med inloggningsuppgifter för det lokala systemet.

Inställningar för Media Import Server

Markera kryssrutan Aktivera medieimport om du vill aktivera import av inspelningsfiler från en extern plats. Flytta ACD:erna som är källorna till inspelningarna från fönstret Tillgänglig till fönstret Tilldelad.

GIS-filplats för regional dataserver

Ange sökvägen till katalogen som dataservern importerar filer från. Om du använder standardplatsen (..\reports) under installationskatalogen för dataservern kan fältet förbli tomt.

Inställningar för lokal webbtjänst

Markera kryssrutan Aktivera lokal webbtjänst om du vill aktivera API-integrering på den här dataservern. Om det här alternativet är aktiverat har du möjlighet att aktivera följande:

- Cisco IP Phone Tjänstkontroller – Markera den här kryssrutan om du vill tillåta Cisco-aktiverade inspelningskontroller från Cisco enheter som stöds.

  > Se Konfigurera Cisco IP Phone Tjänstkontroller för konfigurationsproceduren.

- Förenklade inspelningskontroller API – Markera den här kryssrutan om du vill använda autentisering av den inbyggda dataservern för Cisco inspelningskontroller.

SFTP-konfiguration

Ange de data som krävs för att konfigurera din säkra FTP-server.

Fält	Beskrivning
Värdnamn	Det säkra FTP-serverns värdnamn.
Användarnamn	Användarnamnet på användaren som administrerar SFTP-servern.
Lösenord	Lösenordet för användaren som administrerar SFTP servern.

HRMS-konfiguration

Markera Aktivera HRMS-export om du vill att den här dataservern ska kunna exportera data. Om du har flera dataservrar bör bara en vara aktiverad för att exportera data.

Konfigurera kontroller för Cisco IP Phone tjänster

Komponenten Cisco IP Phone services controls aktiverar Cisco inspelningskontroller från Cisco enheter som stöds. Följ stegen nedan för att konfigurera Cisco IP Phone tjänster i Webex WFO och Cisco Unified Communications Manager.

Förutsättningar

- Du måste ha aktiverat webbåtkomst via HTTP på de enheter där du tänker använda de Cisco IP Phone Service inspelningskontrollerna.
- Du behöver en Webex WFO dataserver.

Sidans placering

Programhantering > global systemkonfiguration > > dataserverkonfiguration

Procedurer

Konfigurera inspelningskontroller IP telefontjänsten i Webex WFO

1. Under **Inställningar** för lokal webbtjänst markerar du kryssrutan **Aktivera lokal webbtjänst** för att aktivera API-integrering på den här dataservern.
2. Markera kryssrutan **Aktivera Cisco IP Phone Service kontroller** .
3. Konfigurera alla andra fält efter behov. Mer information finns i Konfigurera dataservern .
4. Klicka på **Spara**.

Aktivera och starta webbtjänsttjänsten Webex WFO Data Server Web Services

Webbtjänsttjänsten Webex WFO dataserver är inaktiverad som standard.

1. Navigera till **Tjänster** i Serverhanteraren-programmet. Högerklicka på webbtjänsttjänsten **Calabrio ONE Data Server Web Services** och välj **sedan Egenskaper**. Popup-fönstret Egenskaper visas.
2. I Allmänt Tab väljer du **Automatisk** i **listrutan Startmetod** .
3. Klicka på **OK.** Sidan Tjänster visas.
4. Högerklicka på **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Klicka på **Start**.

Lägga till en telefontjänst i Cisco Unified Communications Manager

Denna procedur utförs i Cisco Unified Communications Manager Administration. Mer information om hur du konfigurerar Cisco IP Phone Services finns i "Tillägg av telefontjänster" i *Cisco Unified IP Phone Application Development Notes för Cisco Unified Communications Manager telefoner och multiplattformstelefoner* .

1. Navigera till **Enhet** > **Enhetsinställningar** > **Telefontjänster**.
2. Ange värdena för parametrarna nedan som ska konfigureras för Cisco Inspelningskontroller IP Telefontjänst.

Parameter	Värde
Tjänst-URL	http://<Data Server IP Adress>:8080/recordingcontrolsservlet
Tjänstekategori	XML-tjänst
Typ av tjänst	Standardtjänst IP telefon

Abonnera på en enhet i telefontjänsten

Om du vill använda en Cisco IP Phone Service måste du först prenumerera på den.

1. Navigera till skärmen Telefonkonfiguration. Välj **Abonnera/avsluta abonnemang på tjänster** i **Listrutan Relaterade länkar** .
2. Välj tjänsten och klicka sedan på **Nästa**.
3. Klicka på **Prenumerera**.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera dataservern

Data Server-inställningar för en Serenova ACD

Konfigurera en dataserver för en Serenova ACD

1. Välj den dataserver som du vill använda för Serenova ACD.
2. Konfigurera följande inställningar.

Inställning	Konfiguration
Regional dataserver ACD synkroniseringsinställningar	Markera kryssrutan **Aktivera synkronisering** och flytta sedan Serenova ACD från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.

3. Klicka på **Spara**.

Ansluta till en Active Directory server

Du kan använda en anslutning till en Active Directory server (AD) i din miljö för användarautentisering, synkronisering eller båda. Autentisering är endast tillgängligt för lokala distributioner av Webex WFO.

Om du vill ta bort länken till synkroniserade användare går du till Ta bort länk till synkroniserade användare.

> OBS: Import av flera Active Directory certifikat stöds inte. När du importerar ett nytt certifikat skrivs alla befintliga certifikat över av det nya certifikatet.

Sidans placering

Programhantering > global > systemkonfiguration > Active Directory Configuration

Förutsättningar

- Det finns minst en konfigurerad AD-domän.
- Varje AD-domän har minst en konfigurerad användarsökväg.
- Servern Webex WFO finns i samma domän som användaren.

Procedurer

Konfigurera Active Directory

> Mer information om fälten på den här sidan finns i Om konfigurationen Active Directory i Webex WFO Användarhandbok.

1. Välj **Skapa ny Active Directory** konfiguration.
2. Ange domännamn, värdnamn, port, användarnamn och lösenord i avsnittet Active Directory autentisering.
3. (Valfritt) Markera kryssrutan **Använd SSL** och importera sedan certifikatet.
4. (Endast synkronisering) Ange rot-DN, organisationsenheter och synkroniseringsintervall (minuter) i avsnittet Active Directory-synkronisering.
5. (Endast synkronisering) Välj den egenskap som ska matcha AD-användaren med Webex WFO-användaren i listrutan Matchningsegenskap för användarprofil.

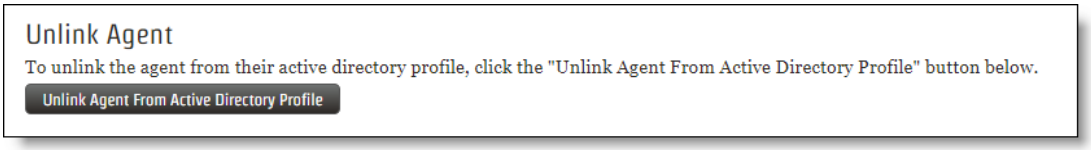
   > När AD-synkroniseringen har konfigurerats kan du med matchningsegenskapen verifiera att synkroniseringen fungerar och ta bort länken till användare. Välj **Standard** för att länka användare efter Windows-inloggning.

6. Klicka på **Testa anslutning** för att kontrollera att AD-anslutningen är korrekt konfigurerad.
7. Klicka på **Spara**.
8. (Endast synkronisering) Navigera till Programhantering > Global > systemkonfiguration > dataserverkonfiguration.
9. (Endast synkronisering) Välj dataservern för AD-synkronisering i listrutan **Välj dataserverkonfiguration** .
10. (Endast synkronisering) **I avsnittet Active Directory Sync** markerar du kryssrutan **Aktivera Active Directory-synkronisering** och flyttar sedan AD-servern från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.
11. (Endast synkronisering) Klicka på **Spara**.

Kontrollera att AD-synkronisering fungerar

Du kan verifiera AD-synkroniseringen när synkroniseringsintervallet har passerat.

1. Navigera till Programhantering > Global > användarkonfiguration > användare.
2. Välj en användare som har samma identitet som en AD-användare, baserat på den matchande egenskap som du valde i steg 6 ovan. Om avsnittet Ta bort länk till agent (nedan) visas på skärmen fungerar AD-synkronisering.



Ta bort länken till synkroniserade användare

När en Webex WFO-användare och en AD-användare kopplas bort händer följande:

- Ändringar av egenskaper i AD överförs inte till Webex WFO.
- Användarens Windows-inloggning kan redigeras.
- Webex WFO behåller användarprofilen Inspelning och alla värden som lagras i den.

1. I Webex WFO navigerar du till Application Management > Global > User Configuration > Users.
2. Om det behövs väljer du **alternativknappen Redigera en befintlig användare** .
3. Välj användaren som ska tas bort från listrutan **Välj användare** .
4. Klicka på **Ta bort länk till agent från Active Directory** profil(i avsnittet Ta bort länk till agent). Ett varningsmeddelande visas.
5. Klicka på **Ja**.
6. Ändra det matchande egenskapsfältet så att Webex WFO användaren inte längre har samma identitet som AD-användaren.

   I följande tabell beskrivs hur du ändrar användaren Webex WFO, beroende på vilken egenskap du valde när du länkade användarna.

Matchande egenskap	Ändra
Förnamn / Efternamn	Ändra värdet i fältet Förnamn eller Efternamn.

Matchande egenskap	Ändra
Anställnings-ID	Ändra eller ta bort värdet i fältet Anställnings-ID.
Standard Windows.	Ändra eller ta bort värdet i inloggningsfältet i
Användarnamn	Ändra värdet i fältet Användarnamn.

7. Klicka på **Spara**.
8. (Valfritt) Om du vill ta bort länken till användare permanent ändrar du motsvarande egenskaper i AD. Om du inte ändrar AD-informationen kan Webex WFO-användaren matchas med AD-användaren igen nästa gång synkroniseringen körs.

Relaterade avsnitt

- Om konfigurationen Active Directory i användarhandboken *för* Webex WFO – Läs mer om hur konfigurationen Active Directory fungerar.

Om Active Directory konfigurationen

På sidan Active Directory Configuration (konfiguration) kan du skapa eller redigera en anslutning mellan Webex WFO och en Active Directory (AD)-server i din miljö. Du kan använda den här anslutningen för användarautentisering, synkronisering eller både och.

Observera följande parametrar när du konfigurerar anslutningen till AD-servern, oavsett om det gäller autentisering, synkronisering eller båda:

- Det måste finnas minst en konfigurerad AD.
- Varje AD-domän måste ha minst en konfigurerad användarsökväg.
- Webex WFO servern måste finnas i samma domän som användaren.

Autentisering

Med AD-autentisering kan du använda AD-användare och lösenord för autentisering i Webex WFO. Den är endast tillgänglig för lokala distributioner av Webex WFO.

Synkronisering

AD-synkronisering gör det möjligt för Webex WFO att synkronisera Webex WFO-användare med AD-användare. När AD-synkronisering har konfigurerats matchar Webex WFO befintliga Webex WFO-användare med befintliga AD-användare. När sedan en AD-användares förnamn, efternamn, anställnings-ID eller e-postadress ändras, ändras Webex WFO också

Motsvarande värden för den matchade Webex WFO användaren.

- AD-synkronisering lägger inte till eller inaktiverar Webex WFO användare.
- Om Webex WFO inte kan matcha en AD-användare med en befintlig Webex WFO-användare läggs ingen ny Webex WFO-användare till.
- Om en AD-användare som synkroniseras med en Webex WFO-användare tas bort i AD, inaktiverar Webex WFO inte användaren Webex WFO.

Du kan granska vilka AD-användare som matchas med Webex WFO-användare och vilka som inte finns på sidan Active Directory-synkronisering (se Granska Active Directory-synkroniseringsresultat).

Matchande användare

Följande lista ger en översikt över hur Webex WFO matchar användare.

1. Administratören konfigurerar AD-anslutningen, inklusive de organisationsenheter som innehåller de användare som ska synkroniseras.
2. Administratören väljer en av fyra matchande egenskaper: Standard, Anställnings-ID, Förnamn/Efternamn eller Användarnamn. Om administratören väljer Standard använder Webex WFO endast matchningsegenskapen Standard. Om administratören väljer Förnamn/Efternamn, Anställnings-ID eller E-post använder Webex WFO först den matchande standardegenskapen och sedan den valda matchande egenskapen.
3. Varje matchande egenskap anger ett fält på sidan Användare och en motsvarande egenskap i AD. Webex WFO jämför Webex WFO användare och AD-användare baserat på de värden som fältet och egenskapen innehåller. När exakt en användare i Webex WFO och en användare i AD har samma värde matchar Webex WFO användarna.

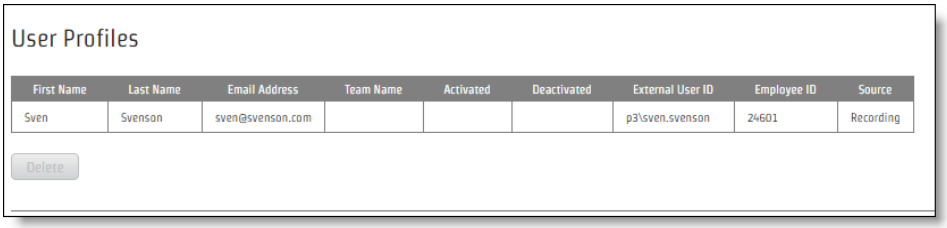
   I följande tabell beskrivs vilket fält och vilken motsvarande egenskap som måste ha samma värde för Webex WFO för att matcha användarna.

Matchande	**Användarsida**	**AD-egenskap**	
Standard	Windows-inloggning	Användarens inloggningsnamn (före Windows 2000)	Om du väljer det här alternativet matchar Webex WFO endast användare med den matchande standardegenskapen. AD har två egenskaper för användarens inloggningsnamn: egenskapen "Användarens inloggningsnamn" (<användare>@<domän>) och egenskapen "Användarens inloggningsnamn (före Windows 2000)" (<domän>\<användare>). Webex WFO matchar endast användare på egenskapen "Användarens inloggningsnamn (före Windows 2000)". Om du redigerar egenskapen "Användarens inloggningsnamn (före Windows 2000)" i AD efter att användare har matchats, matchar Webex WFO inte AD-användaren från Webex WFO-användaren, oavsett vilken matchande egenskap som Webex WFO använde för att matcha dem ursprungligen.
Förnamn/Efternamn	Förnamn användarna	Förnamn	Om du väljer det här alternativet matchar Webex WFO först med den matchande standardegenskapen och sedan med matchningsegenskapen Förnamn/Efternamn.
	Efternamn	Efternamn	Förnamn/efternamn är inte skiftlägeskänsligt. Om flera Webex WFO-användare har samma förnamn och efternamn som en enda AD-användare matchar Webex WFO inte AD-användaren med någon Webex WFO-användare.

Matchande	Användarsida	AD-egenskap	
Anställnings-ID	Anställnings-ID	anställnings-ID	Om du väljer det här alternativet matchar Webex WFO först användarna med den matchande standardegenskapen och sedan med matchningsegenskapen för anställnings-ID. Om flera Webex WFO användare har samma anställnings-ID som en enskild AD-användare matchar Webex WFO inte AD-användaren med någon Webex WFO-användare.
Användarnamn	Användarnamn	E-post	Om du väljer det här alternativet matchar Webex WFO först användarna med den matchande standardegenskapen och sedan med matchningsegenskapen användarnamn.

4. För varje Webex WFO användare som Webex WFO matchar med en AD-användare gör Webex WFO följande:

   - Lägger till en användarprofil för inspelning om användaren inte redan har en.



   - fyller i något av följande fält i användarprofilen Inspelning vars motsvarande egenskaper konfigureras i AD: Förnamn, Efternamn, E-postadress, Externt användar-ID och Anställnings-ID.
   - Inaktiverar redigering av Windows-inloggningsfältet på användarsidan.

5. Om användarprofilen Inspelning har rätt prioritet överför Webex WFO värdena från användarprofilen Inspelning till användaren Webex WFO.

> Om det inte redan finns en åsidosättningsprofil skapas ingen Webex WFO i #. Det innebär att värdena i användarprofilen Inspelning kan skriva över identitetsegenskaperna för en användare som skapades manuellt i Webex WFO, inklusive förnamn, efternamn, användarnamn och anställnings-ID. Mer information om användarprofiler finns i Hantera användarprofiler och Konfigurera globala inställningar, "Prioritet för användarprofiler".

Synkronisera matchade användare

När någon ändrar en matchad användare i AD upptäcker Webex WFO den och gör flera ändringar. I följande tabell sammanfattas dessa ändringar.

Ändring i AD	Resulterande förändring i Webex WFO
Egenskapen "Förnamn" ändras	Förnamnet i användarprofilen för inspelningen ändras. Om användarprofilen för inspelning har rätt prioritet ändras även användarens förnamn på användarens sida.
Egenskapen "Efternamn" ändras	Efternamnet i användarprofilen för inspelningen ändras. Om användarprofilen för inspelningen har rätt prioritet ändras även användarens efternamn på användarens sida.
Egenskapen "employeeID" har ändrats	Anställnings-ID i användarprofilen för inspelning ändras. Om användarprofilen Inspelning har rätt prioritet ändras även användarens anställnings-ID på användarens sida.
Egenskapen "E-post" har ändrats	E-postadressen i användarprofilen för inspelning har ändrats. Om användarprofilen för inspelningen har rätt prioritet ändras även användarens användarnamn på användarens sida.
Egenskapen "Användarens inloggningsnamn (före Windows 2000)" har ändrats	Användaren är oöverträffad.

Omatchade synkroniserade användare

Om du inte längre vill att en Webex WFO-användare ska kopplas till en AD-användare kan du ta bort länken till användaren. När en Webex WFO användare kopplas bort från en AD-användare slutar Webex WFO att uppdatera användaren och användarens inspelningsanvändarprofil när egenskaper ändras i AD, och användarens Windows-inloggning aktiveras för

redigering.

Om du inte matchar en Webex WFO användare tas inte inspelningsanvändarprofilen bort och inga av de värden som lagras i den tas inte bort, och det förhindrar inte heller att Webex WFO-användaren matchas med AD-användaren igen nästa gång synkroniseringen körs. Om du permanent vill förhindra att Webex WFO matchar användare måste du också ändra användaren Webex WFO innan synkroniseringen körs igen så att användaren Webex WFO inte längre har samma identitet (som bestäms av den matchande egenskapen som för närvarande är markerad) som AD-användaren.

Fältbeskrivningar

Fälten på sidan Konfiguration Active Directory beskrivs nedan.

Active Directory Autentisering

Fält	Beskrivning
Domännamn	Domänen för AD. Den här domänen måste vara unik bland alla andra AD-domäner. Den här domänen måste också matcha domänen för en användares Windows-inloggning som konfigurerats i fältet Windows-inloggning på sidan Hantera användare .
Värdnamn	AD-serverns värdnamn eller IP adress.
Port	Porten som används för att komma åt AD-servern. Standardvärdet är port 389 eller 636 om du använder SSL. Webex WFO servern måste tillåta socketkommunikation på den här porten för att kunna komma åt AD-servern för användarautentisering.
Användarnamn	Windows-inloggning för en användare med läsbehörighet till AD-databasen. Det här användarnamnet används för att verifiera konfigurationsinformation och verifiera användarsökvägar.
Lösenord	Lösenordet för användaren med läsbehörighet till AD-databasen.
Autentisering aktiverad	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera AD-autentisering. Lämna det här avmarkerad om du endast använder AD-synkronisering.
Använd SSL	Markera den här kryssrutan om du vill använda Secure Socket Layer (SSL) för anslutningen till AD-servern. Om du väljer det här alternativet ändras

Fält	Beskrivning
	standardportnummer i fältet Port.
Certifikat	(Visas när du väljer **Använd SSL**) Certifikatet som tillhandahåller AD-identiteten och den offentliga nyckeln för SSL-kommunikation. Kontakta AD-administratören för var certifikatet för AD finns. I många fall utfärdas det här certifikatet av Certificate Authority på AD-datorn.

Active Directory Synkronisera

Fält	Beskrivning
Rot-DN	Domänkomponenten i det unika namnet på organisationsenheten som lagrar de AD-användare som du vill synkronisera med Webex WFO-användare. **EXEMPEL** Du vill synkronisera AD-användare som lagras i en organisationsenhet som har följande unika namn: `ou=Agenter,ou=Användare efter roll, ou=Användarkonton, dc=exempel,dc=com` Du anger `dc=example,dc=com` i fältet Rot-DN.
Organisatoriska enheter	Det unika namnet på den organisationsenhet där AD-användare, minus domänkomponenten. Om du vill ange flera organisationsenheter i samma domän avgränsar du deras unika namn (minus domänkomponenten) med semikolon. **EXEMPEL** Du vill synkronisera AD-användare som lagras i en organisationsenhet (agenter) som har följande unika namn: `ou=Agenter,ou=Användare`

Fält	Beskrivning
	Konton,dc=exempel,dc=com Du anger följande text i fältet Organisationsenheter: ou=Agenter,ou=Användarkonton Sedan bestämmer du dig för att även synkronisera AD-användare som lagras i en annan organisationsenhet, Arbetsledare. Den här organisationsenheten finns i samma domän och har följande unika namn: ou=Arbetsledare,ou=Användarkonton, dc=exempel,dc=com Du redigerar texten i organisationsenheterna så att den lyder som följer: ou=Agenter,ou=Användarkonton; ou=Arbetsledare,ou=Användarkonton Tabellen på sidan Active Directory Sync innehåller alla AD-användare som finns i de organisationsenheter som du anger, både de som matchas med Webex WFO-användare och de som inte är det. Se Granska Active Directory synkroniseringsresultat .
Synkroniseringsintervall (minuter)	Frekvensen i minuter som Webex WFO synkroniseras med AD. Webex WFO uppdaterar också tabellen på sidan Active Directory Sync enligt det här intervallet. Minimum är 10 minuter.
Matchningsegenskap för användarprofil	Den eller de matchande egenskaper som Webex WFO använder för att avgöra om en Webex WFO-användare och en AD-användare har samma identitet. Om du väljer Standard matchar Webex WFO endast användare med den matchande standardegenskapen. Om du väljer Förnamn/Efternamn, Anställnings-ID eller E-post matchar Webex WFO först användare med den matchande standardegenskapen och matchar sedan användare med den valda matchande egenskapen.

Fält	Beskrivning
	Om du ändrar den matchande egenskapen matchas inte användare som redan har matchats.

Granska Active Directory synkroniseringsresultat

Använd sidan Active Directory Sync för att kontrollera vilka användare från Active Directory (AD) som matchas och inte matchas med Webex WFO-användare eller för att exportera listan över AD-användare som en CSV-fil. Statusen **Matchad** anger att AD-användaren matchas med en Webex WFO-användare. Statusen **Inte matchad** anger att AD-användaren inte matchas med någon Webex WFO-användare.

Genom att kontrollera resultaten av din Active Directory-synkronisering kan du verifiera:

- Allt synkroniseras som avsett.
- Användare matchades som skulle vara omatchade:

  Om du inte längre vill att en Webex WFO användare ska länkas till en AD-användare kan du ta bort länken. När en Webex WFO-användare kopplas bort från en AD-användare slutar Webex WFO att uppdatera användaren och användarens användarprofil för inspelning när egenskaper ändras i AD, och användarens Windows-inloggning aktiveras för redigering. Se Anslut till en Active Directory server för mer information om hur du tar bort länken till användare.
- Användare var omatchade men bör matchas. Kontrollera i så fall att Active Directory har konfigurerats korrekt. Se Ansluta till en Active Directory server

Förutsättningar

- En konfigurerad Active Directory
- Behörigheten Administrera Active Directory-autentisering
- Behörigheten Administrera innehavare

Sidans placering

Programhantering > övervakning > Active Directory Sync

Procedurer

Filtrera resultat

Om du vill begränsa resultatet av Active Directory synkroniseringen väljer du önskat filter i Filter Nedrullningsbar lista.

> Filtret påverkar inte vilka användare som inkluderas i filen CSV.

Exportera resultat

Om du vill exportera synkroniseringsresultaten i filformatet CSV klickar du på **CSV Exportera**.

En CSV-fil skapas som innehåller alla AD-användare, både matchade och omatchade, där:

- Active Directory Inloggning är egenskapen "Användarens inloggningsnamn (före Windows 2000)" för AD-användaren.
- SMTP Adress är AD-användarens egenskap "E-post".
- Status

> AD-konfigurationen avgör vilka användare som visas i tabellen, hur ofta Webex WFO uppdaterar tabellen och vilka egenskaper Webex WFO använder för att matcha användare.

Relaterade avsnitt

- Ansluta till en Active Directory server
-
- Hantera roller och behörigheter

Konfigurera lagring

Konfigurering av lagring innebär följande:

- Välj vilken lagringsplats Webex WFO ska använda för att lagra ett teams ljud- och skärminspelningar och Analytics-data, baserat på inspelningens ålder och datafilerna.
- Lägg till en eller flera lagringsplatser utanför Webex WFO.
- Definiera hur länge vissa typer av WFM-data lagras.
- Spara eller ta bort dina lagringsinställningar.

Konfigurera lagringsprofiler

På sidan Lagringsprofiler kan du välja vilken lagringsplats Webex WFO ska använda för att lagra ett teams ljud- och skärminspelningar och Analytics-data, baserat på inspelningens ålder och datafilerna. På så sätt kan du behålla äldre inspelningar och Analytics-data som du inte behöver komma åt omedelbart på långsiktiga lagringsplatser till lägre kostnad samtidigt som du behåller nyare inspelningar och data på lagringsplatser som kostar mer men ger omedelbar eller omedelbar åtkomst.

Du kan också associera en komprimeringshastighet för ljudinspelningar med varje lagringsplats. På så sätt kan du sänka lagringskostnaderna genom att konvertera ljudinspelningar till filtyper med högre komprimering när de flyttas till mer långsiktiga lagringsplatser.

Sidans placering

Profiler för programhantering > global systemkonfiguration > > lagring

Översikt över lagring

Webex WFO Cloud använder intelligent nivåindelning för lagring med ett enda pris per GB per månad för din totala användning. Nya filer och filer som har använts nyligen är tillgängliga omedelbart. Äldre filer som inte har använts nyligen hämtas från en något långsammare lagringsnivå som de kan ha flyttats till. Det tar vanligtvis bara några sekunder för äldre filer att hämtas.

Förstå lagringsprofiler

En lagringsprofil tilldelas ett team antingen som standard eller manuellt, och principerna i den lagringsprofilen avgör var inspelningar och analysdata som är kopplade till teamets användare lagras.

Webex WFO kan ha upp till två förkonfigurerade lagringsprofiler: Standardlagringsprofil och WAV-lagringsprofil.

Du kan välja en lagringsprofil som standard. Standardlagringsprofilen tilldelas automatiskt till alla team som inte har tilldelats en lagringsprofil manuellt. Om du ändrar standardlagringsprofilen ändras även lagringsprofilen för alla team som har tilldelats en standardlagringsprofil.
Team som har tilldelats manuellt till en lagringsprofil påverkas inte av ändringen av standardlagringsprofilen.

Rotinspelningar använder endast standardlagringsprofilen. (Se Så här fungerar rotsamtal och

avstämning.) Mer information om hur du manuellt tilldelar en lagringsprofil till ett team finns i

Hantera team .

Förstå lagringsprinciper

En lagringsprofil består av minst en lagringsprincip. En princip styr följande:

- Lagringsplatsen där ljudinspelningar, skärminspelningar och analysdata som är kopplade till en lagringsprofil sparas
- Hur länge inspelningar och data sparas på lagringsplatsen
- Komprimeringshastigheten för de ljudinspelningar som är associerade med en lagringsprofil

Om du väljer olika komprimeringshastigheter för mediekvalitet för en lagringsprofils principer konverteras ljudinspelningar när de byter lagringsplats.

Du kan ändra mediekvaliteten för standardprincipen, men du kan inte ta bort den och du kan inte redigera fälten Ljud, Skärm eller Analys.

Varje princip innehåller följande fält.

Lagringsplats

När en princip träder i kraft placerar Webex WFO inspelningarna och Analytics-data som är kopplade till lagringsprofilen på policyns lagringsplats.

Lagringsplatser har följande typer.

Systemadministratören konfigurerar de platser och typer som är tillgängliga.

- ($$) – Lagringen sker på en medelhög kostnadsplats. Inspelningar och analysdata som lagras på platser av denna typ kan nås omedelbart.
- ($$$) – Lagringsplatsen är nätverkslagring till hög kostnad. Inspelningar och Analytics-data som lagras på platser av denna typ kan nås direkt.

Ordningen på en lagringsprofils principer avgör i vilken ordning Webex WFO lagrar inspelningar och Analytics-data på varje lagringsplats:

- Överst – Webex WFO börjar med att lagra inspelningar och Analytics-data på den här policyns lagringsplats.
- Mitten – Webex WFO lagrar inspelningar och Analytics-data på en mellanprincips lagringsplats efter att de lagrats på lagringsplatsen för principen ovan, men innan de lagras på lagringsplatsen för principen nedan.
- Nederst (standard) – Webex WFO avslutas med lagring av inspelningar och Analytics-data på den här policyns lagringsplats.

Ljud

Fältet Ljud styr hur länge (i dagar, månader eller år) Webex WFO lagrar ljudinspelningar på en princips lagringsplats. Den maximala tid som Webex WFO kan lagra ljudinspelningar för alla principer i en profil visas i fältet Totalt tillgängligt lagringsutrymme.

Mediekvalitet

Fältet Mediekvalitet styr komprimeringshastigheten för ljudinspelningar på en princips lagringsplats:

- Låg komprimering (WAV)
- Med Compression (Opus - Stereo)
- Hög kompression (Opus - mono)

> Från och med Webex WFO version 10.3.1 är låg komprimering (16-bitars WAV) standard. Ljudinspelningar som skapats före lanseringen av version 10.3.1 lagras i Med Komprimering (Opus - Stereo).

Om du väljer olika komprimeringshastigheter för mediekvalitet för principerna i en lagringsprofil konverteras ljudinspelningar när de byter lagringsplats. Ordna principerna i en lagringsprofil så att ljudinspelningar konverteras från en lägre till en högre komprimeringshastighet. Webex WFO kan konvertera ljudinspelningar från en högre till en lägre komprimeringshastighet, men det förbättrar inte kvaliteten på ljudinspelningar.

Skärm

Fältet Skärm styr hur länge (i dagar, månader eller år) Webex WFO lagrar skärminspelningar på en princips lagringsplats. Den maximala tid som Webex WFO kan lagra skärminspelningar för alla principer i en profil visas i fältet Totalt tillgängligt lagringsutrymme.

Analys

Fältet Analytics styr hur länge Webex WFO lagrar Analytics-data på en policys lagringsplats. Den maximala tid som Webex WFO kan lagra Analytics-data för alla policyer i en profil visas i fältet Totalt tillgängligt lagringsutrymme.

Procedurer

Skapa en ny lagringsprofil

Ordningen som du lägger till principer i en lagringsprofil avgör deras ordning på sidan. Standardprincipen är alltid lägre än alla andra policyer. När du lägger till en ny princip infogar Webex WFO den ovanför standardprincipen och under eventuella principer som du redan har lagt till. Du kan inte ändra ordning på principer när du har lagt till dem.

> Rotinspelningar använder endast standardlagringsprofilen. (Se Så här fungerar rotsamtal och avstämning.)

1. Välj **Skapa en ny lagringsprofil**.
2. I **Namn** anger du ett unikt namn för lagringsprofilen.
3. (Valfritt) Om du vill att den här lagringsprofilen automatiskt ska tilldelas till alla team som inte har en lagringsprofil manuellt tilldelad väljer **du Standard**.

   > Endast en lagringsprofil kan vara standard. När du gör en lagringsprofil till standard ersätter den den aktuella standardlagringsprofilen.

4. Konfigurera standardprincipen.
5. (Valfritt) Klicka på **Lägg till lagringsprincip** för varje princip som du vill lägga till och konfigurera sedan principerna.

   > Om du vill skapa en princip som flyttar filer utan att ändra filformatet väljer du **Ingen ändring (endast flytta)** i **listrutan Mediekvalitet** . Om du arbetar med standardlagringsprofilen är det här alternativet inte tillgängligt för den översta principen på sidan. (Detta är
   > Eftersom den översta principen är standard och standardprincipen måste styra lagring, inte rörelse.) Mer information om hur du konfigurerar principer baserat på deras ordning finns i Förstå lagringsprinciper.

6. Klicka på **Spara**.

Redigera en befintlig lagringsprofil

Du kan redigera lagringsprinciperna i en befintlig lagringsprofil, men du kan inte ändra ordning på dem.

1. Välj **Redigera en befintlig lagringsprofil**.
2. Välj den lagringsprofil som du vill redigera.
3. (Valfritt) Om du vill ändra namnet på lagringsprofilen redigerar du **fältet Namn** .
4. (Valfritt) Om du vill att den här lagringsprofilen automatiskt ska tilldelas till alla team som inte har en lagringsprofil manuellt tilldelad väljer **du Standard**.

   > Du kan inte manuellt avmarkera kryssrutan Standard för den aktuella standardlagringsprofilen. Om du vill ändra standardlagringsprofilen markerar du kryssrutan Standard för lagringen
   > Profil som du vill göra till standard.

   > Rotinspelningar använder endast standardlagringsprofilen. (Se Så här fungerar rotsamtal ochavstämning.)

5. (Valfritt) Redigera de principer som du vill ändra.

> Om du redigerar en befintlig lagringsprincip kan Webex WFO flytta eller konvertera ett stort antal ljudinspelningar, skärminspelningar och Analytics-datafiler. Mer information
> Information om hur redigering av en befintlig lagringsprincip kan påverka filerna som är associerade med en lagringsprofil finns i Så här fungerar lagringsprinciper.

6. Klicka på **Spara**.

Flytta filer utan att ändra filformatet

1. Välj **Redigera en befintlig lagringsprofil**.
2. Välj lagringsprofilen i **listrutan Välj profil** .
3. Välj filernas destination i **listrutan Lagringsplats** .
4. Välj **Ingen ändring (endast flytta)** i **listrutan Mediekvalitet** .

> Om du arbetar med standardlagringsprofilen är det här alternativet inte tillgängligt för den översta principen på sidan. Om det behövs klickar du på **+ Lägg till lagringsprincip** för att lägga till ytterligare lagringsutrymme
> Princip som gör att du kan flytta filer.

5. Klicka på **Spara**.

Lägga till externa lagringsplatser

På sidan Extern lagring kan du lägga till lagringsplatser utanför Webex WFO. Du kan använda dessa externa lagringsplatser när du exporterar flera ljud- och skärminspelningar samtidigt (se Exportera flera kontakter samtidigt).
Extern lagring är tillgänglig som Amazon S3-bucketar eller Azure-blobar.

Till skillnad från de WFO-värdbaserade lagringsplatserna Webex där du lagrar ljudinspelningar, skärminspelningar och Analytics-data under kvarhållningsperioden (se Konfigurera lagringsprofiler) måste din organisation skapa och hantera dessa externa lagringsplatser oberoende av varandra. Du kan inte associera externa lagringsplatser med en lagringsprofil.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera innehavare.
- Om du använder en Azure-blob har du namnet på organisationens Azure-containernamn och anslutningssträng.

- Om du använder en Amazon S3-bucket:
  - Du har namnet på din organisations Amazon S3-bucket. Det är här Webex WFO exporterar dina filer.
  - Om du använder rollantagande för att bevilja åtkomst till din Amazon S3-bucket har du ARN för en roll som har tilldelats följande:
    - En princip med följande behörigheter för din S3-bucket: ListBucket, GetBucketLocation och PutObject
    - En förtroendeprincip som gör att ett Cisco AWS-produktionskonto kan anta en roll. Principen måste tillåta åtkomst för alla roller i Cisco:s externa direktproduktionskonto. ID:t för det här kontot är 774305586788.

EXEMPEL

Det här är ett exempel på en förtroendeprincip som du kan använda:

```
{
    "Version": "2012-10-17",
    "Uttalande": [
        {
            "Effect": "Allow", "Principal": {
                "AWS": [
                    "arn:aws:iam:774305586788:root"
                ]
            },
            "Åtgärd": "sts:AssumeRole", "Villkor": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<EXTERNT ID
GENERERAT AV SIDAN FÖR EXTERN LAGRING>"
                },
                "ArnLike": {
                    "aws:PrincipalArn": [
                        "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                    ]
                }
            }
        }
    ]
}
```

  - Om du inte använder rollantagande för att bevilja åtkomst till din Amazon S3-bucket har du åtkomstnyckeln och en hemlig nyckel för en Jag är-användare som har tilldelats en princip som har följande behörigheter för din S3-bucket: ListBucket, GetBucketLocation och PutObject. Webex WFO kommer åt din S3-bucket med den här användarens nycklar.

EXEMPEL

Följande princip ger de behörigheter som krävs. Du kan tilldela detta Jag är användare till en liknande princip.

```
{
"Version": "<aktuell språkversion>", "Uttalande": [
{
"Sid": "Hink",
"Effekt": "Tillåt", "Åtgärd": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Resurs": [
"arn:aws:s3:::<namnet på din S3-hink>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Resurs": [
"arn:aws:s3:::<namnge din S3-hink>/*"
]
}
]
}
```

Sidans placering

Programhantering > global systemkonfiguration > > extern lagring

Procedurer

Lägga till en Amazon S3-bucket som en extern lagringsplats med rollantagande

1. Välj **Skapa extern lagringsplats**.
2. Ange ett unikt namn för S3-bucketen i fältet **Namn** .

   Det här namnet identifierar den externa lagringsplatsen i Webex WFO. Det kan skilja sig från namnet på S3-hinken.

3. **I listrutan Typ** väljer du **Amazon S3 (Immediate Access).**

4. Konfigurera avsnittet AWS-lagringskonfiguration enligt följande. Värdena för fälten nedan kommer från organisationens AWS-instans. Hitta värdena och ange dem i vart och ett av fälten nedan i Webex WFO.

   Mer information om hur du skapar en Jag är-roll eller hanterar åtkomstnycklar för Jag är användare finns i AWS-dokumentationen.

Fält	Beskrivning
Använd AWS Jag är rollantagande	Låt den här kryssrutan vara markerad.
Namn på segment	Ange namnet på S3-bucketen. Det här namnet är skiftlägeskänsligt.
Välj region	Välj Amazon-regionen där S3-bucketen finns.
Roll-ARN	Amazon Resource Name (ARN) för rollen i ditt AWS-konto som ger åtkomst till S3-bucketen (eller mer allmänt, AWS-tjänsterna) Webex WFO åtkomst. Den här rollen ARN ska vara i standardformatet AWS: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ NUMMER:roll/<ROLE_NAME>

5. Klicka på **Spara**. Sidan uppdateras.
6. Välj den lagringsplats du just skapade i listrutan **Välj en lagringsplats att redigera** .
7. I avsnittet **AWS-lagringskonfiguration** väljer du **Visa externt ID**.
8. I AWS konfigurerar du rollens förtroendeprincip så att den använder strängen med siffror och bokstäver i **fältet Externt ID** .

   VIKTIGT Anslutningen fungerar inte förrän du har slutfört det här steget.

   EXEMPEL

   Det här är ett exempel på en förtroendeprincip som du kan lägga till i rollen:

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

```
        "Uttalande": [
            {
                "Effect": "Allow", "Principal": {
                    "AWS": "<Workforce Optimization-konto ARN>"
                },
                "Åtgärd": "sts:AssumeRole", "Villkor": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization- genererat externt
ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

9. (Valfritt) Kontrollera inställningarna genom att klicka på **Testa anslutning**.

Lägga till en Amazon S3-bucket som en extern lagringsplats utan att använda rollantagande

1. Välj **Skapa extern lagringsplats**.
2. Ange ett unikt namn för S3-bucketen i fältet **Namn** .

   > Det här namnet identifierar den externa lagringsplatsen i Webex WFO. Det kan skilja sig från namnet på S3-hinken.

3. **I listrutan Typ** väljer du **Amazon S3 (Immediate Access).**
4. Konfigurera avsnittet AWS-lagringskonfiguration enligt följande. Värdena för fälten nedan kommer från organisationens AWS-instans. Hitta värdena och ange dem i vart och ett av fälten nedan i Webex WFO.

   > Mer information om hur du skapar en Jag är-roll eller hanterar åtkomstnycklar för Jag är användare finns i AWS-dokumentationen.

Fält	Beskrivning
Använd AWS Jag är rollantagande	Avmarkera den här kryssrutan.
Namn på segment	Ange namnet på S3-bucketen. Det här namnet är skiftlägeskänsligt.

Fält	Beskrivning
Välj region	Välj Amazon-regionen där S3-bucketen finns.
Jag är åtkomstnyckel	Ange åtkomstnyckel-ID:t för den Jag är-användare som har tilldelats en princip Som ger de behörigheter som krävs för åtkomst till S3-bucketen.
Jag är hemlig nyckel	Ange den hemliga åtkomstnyckeln för den Jag är-användare som har tilldelats till en Princip som ger de behörigheter som krävs för åtkomst till S3-bucketen.

5. Klicka på **Spara**.
6. (Valfritt) Kontrollera inställningarna genom att klicka på **Testa anslutning**.

Generera ett nytt externt ID för en befintlig Amazon S3-lagringsbucket

Om det externa ID som Webex WFO använder kompromettеras kan du generera ett nytt. Ett externt ID är som ett lösenord för organisationens AWS-kontoroll. Det är en unik identifierare i AWS som Webex WFO använder när du antar rollen i ditt AWS-konto för rollåtkomst mellan konton.

1. Välj **Redigera extern lagringsplats**.
2. Välj lagringsplats i listrutan **Välj en lagringsplats att redigera** .
3. **I avsnittet AWS-lagringskonfiguration** klickar du på **Generera nytt externt ID**. Ett bekräftelsemeddelande visas.
4. Klicka på **Ja**.
5. I AWS konfigurerar du rollens förtroendeprincip så att den använder det nya externa ID:t i villkorselementet.

VIKTIGT Anslutningen fungerar inte förrän du har slutfört det här steget.

EXEMPEL

Det här är ett exempel på en förtroendeprincip som du kan lägga till i rollen:

```
{
    "Version": "2012-10-17",
    "Uttalande": [
        {
            "Effect": "Allow", "Principal": {
                "AWS": "<Workforce Optimization-konto ARN>"
            },
            "Åtgärd": "sts:AssumeRole", "Villkor": {
```

```
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Workforce Optimization- genererat externt
ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Valfritt) Kontrollera inställningarna genom att klicka på **Testa anslutning**.

Lägga till en Azure-blob som en extern lagringsplats

1. Välj **Skapa extern lagringsplats**.
2. I fältet **Namn** anger du ett unikt namn för Azure-bloben.

   Det här namnet identifierar Azure-bloben i Webex WFO. Det kan skilja sig från namnet på Azure-bloben.

3. I listrutan **Typ** väljer du **Azure Blob**.
4. **I avsnittet Azure Storage konfiguration** anger du **containernamnet** och anslutningssträngen . Dessa kommer från organisationens Azure-instans.
5. (Valfritt) Kontrollera inställningarna genom att klicka på **Testa anslutning**.
6. Klicka på **Spara**.

Relaterade avsnitt

- Exportera flera kontakter samtidigt
- Konfigurera lagringsprofiler

Konfigurera arkivinställningar för QM

På sidan Arkivkonfiguration kan du spara eller ta bort dina QM arkivinställningar. Använd den här sidan om du vill behålla ljud- och skärminspelningar efter att de har nått slutet av kvarhållningsperioden. Filerna som exporteras till arkivservern innehåller en CSV fil och alla relaterade ljud- och skärminspelningar. Skärmen och ljudfilerna dekrypteras.

VIKTIGT Sidan Arkivkonfiguration är inaktuell. Den är endast tillgänglig för befintliga Cisco-kunder som redan använder den. Om du behöver behålla kontakter efter deras lagringsperiod kan vi uppmuntrar dig att använda funktionen Massexport av kontakter. Se Exportera flera kontakter samtidigt.

Förutsättningar

- Extern lagring
- Behörigheten Administrera QM

Sidans placering

Programhantering > QM > QM Kontaktflöden > arkivkonfiguration

Procedurer

Konfigurera arkivinställningar för QM

1. Välj en konfigurerad extern lagringsplats i **listrutan Extern lagring** .

   > Extern lagring konfigureras i Programhantering > Global > Systemkonfiguration > Extern lagring.

2. Välj ett format i **listrutan Videoformat** .

   Listade är m4v och WebM, formatalternativen endast för videofiler. *M4v* är ett videokontainerformat som liknar MP4. M4v-filer har möjlighet till DRM-kopieringsskydd. *WebM* videoströmmar komprimeras med VP8- eller VP9-videokodekarna.

3. Välj ett format för endast ljudfiler i **listrutan Ljudformat** .

   WAV-ljudfiler är förlustfria och okomprimerade. *WebMA-ljudströmmar* komprimeras med Vorbis- eller Opus-ljudkodek.

4. Välj en **arkiveringstid**. Den tid på dagen då arkivprocessen körs. Formatet är HH:MM.

   > Arkivprocessen körs endast en gång om dagen. Om du ändrar den här inställningen till en senare tidpunkt efter att processen har körts, körs den inte vid den nya tiden förrän nästa dag.

5. Välj ett **arkivläge** i listrutan.

   Alternativen för arkivläge är Ljud och Full. *Ljudet* exporterar endast ljudinspelningarna. *Fullständig* exporterar ljud- och skärminspelningar.

6. Ange ett **filnamnsmönster**.
7. Klicka på **Spara**.
8. (Valfritt) Klicka på **Ta bort** för att ta bort dina arkivinställningar.

Relaterade avsnitt

- Exportera flera kontakter samtidigt
- Lägga till externa lagringsplatser
- Konfigurera lagringsprofiler

Konfigurera kvalitetshantering

Med menyerna QM i Programhantering kan du konfigurera de grundläggande parametrarna för kvalitetshantering i ditt kontaktcenter. Konfigurering av kvalitetshantering innebär följande:

- Konfigurera inställningar för kvalitetshantering som gäller för alla användare.
- Konfigurera QM för inspelning.
- Integrera Webex WFO med en eller flera externa undersökningsleverantörer för att distribuera kundundersökningar efter samtal efter att en kontakt har avslutats och samla in svaren.

Konfigurera globala inställningar för QM

Använd sidan Globala inställningar för QM om du vill konfigurera inställningar för kvalitetshantering som gäller för alla användare. De ändrade inställningarna träder inte i kraft förrän användarna loggar in igen.

Förutsättningar

Du har behörigheten Administrera QM.

Sidans placering

Programhantering > QM > QM Konfiguration > globala inställningar

Observera följande information om flera fält på den här sidan:

- Tillägg för skärminspelning – När du anger ett värde i det här fältet fortsätter skärminspelningen efter samtal när ett nytt samtal startar om du inte väljer **Stoppa utökad skärminspelning vid ett nytt samtal**. Denna extra skärminspelning kan förbruka lagringsresurser.

  > **VIKTIGT** Inställningen **Stoppa utökad skärminspelning vid nytt samtal** fungerar inte med CCaaS ACD-integreringar.

- Skärminspelningskvalitet – Den kvalitetsnivå du väljer resulterar i inspelningsfiler med ungefär nedanstående storlekar. Organisationens inspelningsmiljö och innehållet i din

Skärminspelningar kan påverka dessa storlekar avsevärt.

  - Bra: 2,1 MB per minut och bildskärm
  - Bättre: 2,8 MB per minut per bildskärm
  - Bäst: 3,3 MB per minut per bildskärm

- Prata över händelser – Den tid, i sekunder, som samtalet måste ta för att registreras som en överpratshändelse. Ange 0 om du vill ignorera prata över-händelser.
- Tystnadshändelser – Den tid, i sekunder, som tystnaden måste passera för att registreras som en tystnadshändelse. Ange 0 om du vill ignorera tystnaden.
- Kvarhållningstid för rotljudinspelning – Om du vill se rotinspelningar av ljud på sidan Interaktioner använder du filtret Sökomfattning och väljer Rotsamtal.
- Kvarhållningstid för rotskärmsinspelning – Rotinspelningar av skärmar visas aldrig på sidan Interaktioner.
- Kvarhållningstid för kontakter utan samtal – Kontakter utan samtal har inga kopplade ljud- eller skärminspelningar. Dessa kontakter skapas vanligtvis manuellt genom att klicka på Skapa kontakt på sidan Interaktioner.
- Första samtalet/Första samtalet – Både det första uppringande och det första uppringda numret registreras i början av ett samtal. Ett nummer fångas inte in om kryssrutan är avmarkerad. I stället hämtas det andra uppringande numret eller det andra uppringda numret.
- Visa kontakter i användarens tidszon – Den här kryssrutan styr fälten Datum och Tidszon på sidorna Interaktioner och Kontaktkö. Alla tidsfilter (till exempel Tidsintervall) söker alltid efter kontakter i hämtningskällans tidszon, även om den här kryssrutan är markerad.
- Smart skrivbordsklient – prioritet för skärminspelning – När du har sparat en ändring av den här inställningen måste du logga in på servern där tjänsten CTI körs och starta om tjänsten CTI för att ändringen ska börja gälla.
- STUN/TURN Server – När du har gjort ändringar på servern startar du om inspelningsklienterna (Smart Desktop Capture och Virtual Record Server).

Om prioritet för skärminspelning

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority låter dig välja en prioritet för vilken skärm som spelas in för skärmövervakning när samma användare är inloggad på både en tunn klient och en slutpunkt (PC) samtidigt. Det betyder att samma användares AD-inloggning används för att logga in på både en slutpunkt och en tunn klient samtidigt. Webex WFO registrerar **tunna klientanvändare** som SDC-anslutningar (Smart Desktop Client) till serveroperativsystem som Windows Server 2016. Webex WFO registrerar **End-Points Users (PC)** som

SDC-anslutningar till stationära operativsystem som Windows 10. Med skärmövervakning kan du visa en agents skärmaktivitet, oavsett om agenten sitter i samtal eller inte. Se Övervaka agenter i realtid för mer information om Live-skärmövervakning.

Om anslutningen till en vald prioritet bryts börjar Webex WFO inte spela in med en annan prioritetsinställning förrän nästa aktiva samtal.

EXEMPEL Om **användare med tunna klienter** har valts som prioritet för skärminspelning och anslutningen till klienten bryts under ett samtal börjar Webex WFO inte spela in på den lägre **prioriteten Slutpunktsanvändare (PC)** förrän ett nytt samtal startar.

NOT Om skärminspelningsprioriteten ändras medan en agent sitter i ett samtal påverkar ändringen inte det samtalet utan sker med efterföljande samtal efter att samtalet har avslutats.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera globala inställningar – Konfigurera inställningar på systemnivå

Konfigurera QM för inspelning

Konfiguration av QM för inspelning innebär följande:

- Konfigurera en anslutning mellan Webex WFO och en eller flera ACD:er.
- Få åtkomst till installationsprogrammen Webex WFO Smart Desktop och Webex WFO Data Server som är tillgängliga för din klientorganisation.
- Konfigurera minst en signalkälla, en signalgrupp, en signalserver, en inspelningsgrupp och kontaktcenterenheter.
- Övervaka status för aktiva signalerings- och standby-servrar och inspelningsservrar i telefonigrupper.
- Konfigurera och hantera metadatafält i systemet.

Hantera telefoniservrar

Använd sidan Telefoniövervakning om du vill övervaka status för aktiva signalerings- och standby-servrar och inspelningsservrar i telefonigrupper.

Om du har en primär server och reservsignaleringsserver kan du använda den här sidan för att växla samtalsbearbetning till säkerhetskopieringsservern innan du utför underhåll på den primära servern. I början av arbetsflödet har den primära servern statusen Aktiv och säkerhetskopieringsservern är i vänteläge.

OBS Endast servrar i aktiva/standby-par kan placeras i underhållsläge.

Försätta en server i underhållsläge

1. Välj en telefonigrupp.
2. Välj den server du vill PUT i underhållsläge.

   Servern som ska försättas i underhållsläge måste ha statusen Aktiv.

3. Klicka på **Underhåll**.

   När du klickar på Underhåll ändras säkerhetskopieringsservern från vänteläge till aktivt läge och den aktiva servern ändras från aktivt läge till tömningsläge. De samtal som redan fanns på den här servern fortsätter att bearbetas tills de är klara ("tömmer" servern), då servern går in i underhållsläge. Nya samtal dirigeras till den nya aktiva servern, som börjar bearbeta dem.

   När servern är i underhållsläge kan underhåll utföras och servern startas om vid behov. När underhållet är klart försätts servern i vänteläge.

Aktivera en server i passningsläge

1. Välj den server i passningsläge som du vill aktivera.
2. Klicka på **Aktiv**.

   När du klickar på Aktiv ändras servern från vänteläge till aktivt läge och den aktiva servern ändras från aktivt läge till tömningsläge. Samtalen som redan fanns på den här servern fortsätter att bearbetas tills de är klara, då servern går in i vänteläge. Nya samtal dirigeras till den nya aktiva servern, som börjar bearbeta dem.

Fältbeskrivningar

På sidan Telefoniövervakning visas status för både signaleringsservrar och inspelningsservrar. Fälten i dessa avsnitt definieras i tabellerna nedan:

Fält	Beskrivning
Filter	Välj en telefonigrupp i listrutan.
Komponent	Typ av server: signalering eller inspelning.
Prioritet	Serverns prioritet: Primär, Sekundär eller Säkerhetskopiering.
Servernamn	IP adress eller servernamn på signalerings- eller inspelningsservern.
Grupp	Signalerings- eller inspelningsgruppens namn.

Fält	Beskrivnin
	OBS: Namnet på gruppen bör ange om gruppen är en signalerings- eller inspelningsgrupp.
Status	Anger om servern är ansluten eller inte.
Status	Aktuell status för servern: ▪ Aktiv = Servern är aktiv och bearbetar samtal. ▪ Inaktiv = Servern är inte aktiv. ▪ Standby = Servern är igång och redo att aktiveras. ▪ Tömning = Servern bearbetar data i kö och accepterar inte nya data. ▪ Underhåll = Servern är nere för underhåll.
Samtal	Antal samtal som bearbetas av varje server.
Senast uppdaterad	Datum och tid då serverinformationen uppdaterades i tabellen Visas i GMT.
Underhållsstatus	Aktuell underhållsstatus för signalerings- eller inspelningsservern: ▪ Aktiv = Servern är aktiv och bearbetar samtal. ▪ I underhåll = Servern är i underhåll.

Hantera anpassade metadatafält

Sidan Metadatahanteraren används för att konfigurera och hantera anpassade metadatafält i systemet.

Med metadata kan du lägga till information i en kundkonversation. Metadata kan samlas in från ACD och andra program för att skicka data till följande API:er:

- Schemadetaljer efter agenter och datum API
- Arbetspass efter agent API

Webex WFO visar även dessa metadatafält på panelen Information i Media Player.

Förutsättningar

- Du har behörigheterna Administrera metadatafält och Skicka metadatakommando.
- Om du vill visa anpassade metadata måste du ha behörigheten Visa anpassade metadata.
- Om du vill redigera anpassade metadata behöver du behörigheten Redigera anpassade metadata.

Sidans placering

Programhantering > QM > QM Konfiguration > Metadatahanteraren

Procedurer

Metadatafält som du konfigurerar visas i en tabell. Använd tabellen för att visa, redigera eller ta bort ett metadatafält från systemet.

Lägga till ett nytt metadatafält

Du kan lägga till upp till 100 anpassade metadatafält med hjälp av stegen nedan. Anpassade metadata som skapas genom att importera media från en ACD räknas inte in i den här summan. Det finns ingen gräns

På antalet anpassade metadatafält som Webex WFO kan skapa via medieimport.

1. Fyll i fälten enligt beskrivningen nedan
2. Klicka på **Spara**. Det nya metadatafältet visas i tabellen.

Redigera ett metadatafält

1. Dubbelklicka på metadatafältet i tabellen.
2. Redigera fälten på sidan efter behov.
3. Klicka på **Spara**.

Ta bort ett metadatafält

1. Dubbelklicka på metadatafältet i tabellen.
2. Klicka på **Ta bort**.

Fälten på sidan Metadatahanteraren beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Metadatanyckel	(Genereras automatiskt) En unik identifierare för metadata

Fält	Beskrivnin
	fält, som används av API:er. Metadatanyckeln genereras baserat på den text du anger i fältet Metadataetikett. Mellanslag ersätts med bindestreck och "-key" läggs till i slutet. Om du till exempel anger **exempeltext** i fältet Metadataetikett visas **exempel-text-nyckel** i fältet Metadatanyckel. Fältet Metadatanyckel tillåter inte et-tecken (&) eller likhetstecken (=). Om symbolerna visas i fältet Metadataetikett tas de automatiskt bort i fältet Metadatanyckel. Max antal tecken = 39.
Etikett för metadata	Namnet som är associerat med metadatafältet som visas i sökningen Resultat och kontaktuppgifter.
Typ av metadata	Vilken typ av information som finns i metadatafältet: datum, hyperlänk, tal eller text.
ACD data	Det här fältet gäller endast lokala distributioner av Webex WFO. Identifierar metadata som importerats från ACD. Webex WFO stämmer av ACD data genom att matcha kontaktinformationen i Webex WFO med samtalsinformationen som lagras i ACD och ändrar kontaktinformationen i Webex WFO. Uppgifterna uppdateras regelbundet. När du mappar metadata till ACD data måste du markera Text i fältet Typ.
Nyckel för Datautforskaren	(Valfritt) En unik identifierare för att mappa metadata med Datautforskaren. Du kan mappa upp till 20 metadatafält med Datautforskaren.
Kryssrutan Krypterad	(Valfritt) Välj det här alternativet om du vill rapportera om kontakter

Fält	Beskrivning
	baserat på anpassade metadatafält. Om du markerar den här rutan krypteras metadata i Webex WFO när de lagras. Kryssrutan Krypterad aktiveras bara om kryssrutan Kan exporteras är avmarkerad. Du kan inte söka efter krypterade metadata.
Kryssruta som kan exporteras	Om du väljer det här alternativet kan du exportera metadata via Webex WFO eller en API. Den här kryssrutan är markerad som standard.
Skrivskyddad	Om du väljer det här alternativet är metatdata skrivskyddat. Du kan inte lägga till eller redigera metadata för en kontakt via Webex WFO. Om metadata är ACD-data är den här kryssrutan markerad som standard och inaktiverad.

Relaterade avsnitt

- Exportera kontaktmetadata
- Redigera anpassade metadata som är kopplade till en kontakt
- Visa data som är kopplade till en kontakt
- Lägga till metadatataggar i datauppsättningar och samlingar
- Ta bort eller uppdatera flera kontakter samtidigt

Cisco metadatafält

Följande metadatafält är tillgängliga med Cisco ACD:er.

Fält	Beskrivning
AgentPeripheralNumber	Tillbehörsnummer till agenten som hanterade samtalet. Kan vara null om källan eller målparten inte övervakas eller om agenten inte är inloggad.
AgentSkillTargetID	Identifierar vilken agent som hanterade samtalet. Detta värde är unikt bland alla Kompetensmål i företaget. Den hämtas från tabellen Agent i

Fält	Beskrivnin
	Unified ICM central databas. AgentSkillTargetIDs genereras automatiskt när agenten konfigureras för första gången i fönstret Agentkonfiguration i Unified ICM Configuration Manager. **EXEMPEL** 5001
CallReferenceID	Unik identifierare för samtalet i ett Unified CM-
kluster. Samtals-GUID	Global unik samtalsidentifierare.
Datum/tid	Datum och tid då den Termination_Call_Detail tabellposten genererades av PG (Peripheral Gateway). Tabellposten Termination_Call_ detalj genereras av PG när samtalet antingen fysiskt har lämnat PG (till exempel IVR dirigerar samtalet till en agent) eller när avslutningen är klar för samtalet efter att samtalet har lämnat agentenheten (antingen genom frånkoppling eller genom att överföringen är klar).
DigitsDialed	Siffror som slagits för ett utgående samtal som initierats på ACD. Dessa siffror tillhandahålls inte av alla ACD:er. För närvarande tillhandahåller endast IVR, Aspect CallCenter och DEFINITY ECS värden i fältet DigitsDialed. Om ett samtal är översättningscirkulerat rapporterar den mottagande PG även detta fält även om samtalet är inkommande.
Varaktighet	Samtalets varaktighet i sekunder. Det här är den tid som växeln bearbetar samtalet. Fältet Varaktighet består av flera fält i tabellen Termination_ Call_Detail: **LokalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **Väntetid** + **fördröjningstid** + **NetQTime**

Fält	Beskrivning
PeripheralCallKey	Identifierare som tilldelats samtalet av kringutrustningen (ACD, IVR). Sök Intervall och typ av värde som används i det här fältet varierar beroende på typen av kringutrustning. Detta kan vara något av följande: ▪ Ett ursprungligt samtal, en överföring och ett konsultativt samtal som tre separata samtal (t.ex. samtals-ID 1001, 1002, 1003) ▪ Alla tre samtalen som en fortsättning på samma samtal (t.ex. samtals-ID 1001, 1001, 1001) ▪ Det ursprungliga samtalet och överföringen som samma samtal, men det rådgivande samtalet som ett andra samtal (t.ex. samtals-ID 1001, 1002, 1001) ▪ Det ursprungliga samtalet som ett samtal och det ursprungliga samtalet och överföringen som ett annat samtal (t.ex. samtals-ID 1001, 1002, 1002) Dessa värden som används kanske inte är unika, beroende på kringutrustningens implementering. Till exempel återanvänder Aspect CallCenter och DEFINITY ECS ACD:er identifierare i det här fältet.
Återställningsnyckel	Unikt ID som tilldelas varje post och används internt av Unified ICM/Unified CCE för att spåra posten.
Ringtid	Antalet sekunder som samtalet ringde på agentens teleset innan det besvarades. Ringtiden inträffar efter DelayTime och LocalQTime. För vidarekopplade samtal (d.v.s. samtal som ringde på en agents teleapparat innan de omdirigerades på grund av att de inte svarade) är Ringtid summan av den tid som samtalet ringde vid varje teleenhet.
Samtalstid	Den sammanlagda tiden i sekunder som samtalet var i samtalsläge på målenheten. Samtalstid är en slutförd samtalstid, inte en tid för agenttillstånd. Den sammanlagda tiden i sekunder som samtalet var i samtalsläge på målenheten. Samtalstid är en slutförd samtalstid, inte

Fält	Beskrivnin
	Tid för agenttillstånd. I tabellerna Termination_Call_Detail, Skill_Group och Agent_Skill_Group ingår inte väntetid i TalkTime. I tabellerna Tjänster och Rutt ingår dock Väntetid i Samtalstid.
Variabel1	Variabel som används för samtalssegmentering. Kan även innehålla data som anges under samtalets avslutning. Det här fältet mappas till aspektvariabel A.
Variabel2	Variabel som används för samtalssegmentering. Det här fältet mappas till aspektvariabel B.
Variabel3	Variabel som används för samtalssegmentering. Det här fältet mappas till aspektvariabel C.
Variabel4	Variabel som används för samtalssegmentering. Det här fältet mappas till aspektvariabel D.
Variabel5	Variabel som används för samtalssegmentering. Det här fältet mappas till aspektvariabel E.
Variabel6	Variabel som används för samtalssegmentering.
Variabel7	Variabel som används för samtalssegmentering.
Variabel8	Variabel som används för samtalssegmentering.
Variabel9	Variabel som används för samtalssegmentering.
Variabel10	Variabel som används för samtalssegmentering.
Sammanfattningsdata	Data som anges av agenten under samtalets avslutning. WorkTime används för att beräkna Varaktighet i tabellen Termination_Call_Detail och Hanteringstid i Unified ICM-tjänst-, väg- och Call_Type tabeller.

Så här fungerar rotsamtal och avstämning

Ett root-samtal är en inspelning som görs via gateway-inspelning. Den här inspelningen är inte kopplad till någon användare och måste stämmas av för att rotinspelningen ska associeras med en agent. Avstämda inspelningar kan användas med kvalitetsstyrning och analys.

Ett rotsamtal är en inspelning av hela samtalet från det att det kommer in i gatewayen tills det lämnar gatewayen, inklusive överföringar och konsultationer som kan involvera flera personer.

Du kan inte använda gatewayinspelning med hotellanvändare. (Se Hantera hotelanvändare .)

Avstämning är processen att associera rotsamtal med agenter och skärminspelningar genom att titta på PBX/ACD Call Detail Records (CDR), Webex WFO agent-till-enhet-associationer och inloggningshändelser för slutanvändare. Avstämningsprocessen körs var 10:e minut mot samtal som är minst 20 minuter gamla. Avstämning skapar tilldelade samtal som är kopior av rotsamtalssegmenten som tillhör specifika agenter. Webex WFO kör avstämning automatiskt.

Du kan visa rotsamtal i fönstret Spela in kontakter (se).

Webex WFO hanterar endast rotanrop enligt standardlagringsprofilen. Om du skapar ytterligare lagringsprofiler gäller de inte för rotanrop. (Se Konfigurera lagringsprofiler .)

Konfigurera telefonigrupper

Telefonigrupper är ryggraden i en organisations inspelningsinfrastruktur. Använd sidan Telefonigrupper om du vill skapa, redigera och ta bort telefonigrupper, signalgrupper och inspelningsgrupper.

En telefonigrupp består av minst en signalkälla, en signalgrupp, en signalserver, en inspelningsgrupp och dina kontaktcenterenheter. Du kan lägga till säkerhetskopior för alla dessa objekt. Det är valfritt att lägga till säkerhetskopior, men vi rekommenderar det av återhämtningsskäl.

Vissa typer av telefonigrupper stöder inte en reservsignalkälla.

Olika konfigurationer av telefonigrupper, signalgrupper och inspelningsgrupper stöds beroende på telefonigrupptypen. I tabellerna nedan beskrivs telefonigruppens konfiguration och CTI tjänstinformation baserat på telefonigrupptyp.

Cisco Unified Communications Manager

Telefonigrupper	1 eller fler
Signalgrupper per telefonigrupp	1 eller fler

Cisco Unified Communications Manager (forts.)

Inspelningsgrupper per signalgrupp	1 eller fler
CTI Service Notes	Varje CTI tjänst i en signalgrupp kan ha en separat administrerad lista över Unified CM CTI chefer att ansluta till för JTAPI.

Annat

Telefonigrupper	1 eller fler
Signalgrupper per telefonigrupp	1
Inspelningsgrupper per signalgrupp	1
CTI Service Notes	Saknas

Förutsättningar

Du har behörigheten Konfigurera telefonigrupper

Sidans placering

Programhantering > QM > QM Konfiguration > telefonigrupper

Procedurer

Konfigurera en telefonigrupp

1. Ange ett unikt namn för telefonigruppen.
2. Välj plattformstyp för telefonigruppen.
3. Klicka på **Lägg till**. Ytterligare fält visas på sidan.
4. Slutför konfigurationen under **Telephony** Tab enligt den angivna telefonigrupptypen.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Kommunikationsansvarig .
5. Klicka på **Nästa** för att fortsätta med konfigurationen av signalgruppen.

Konfigurera en signalgrupp

1. Ange ett unikt namn för signalgruppen.
2. Klicka på **Lägg till**.
3. Ange konfigurationsinformation för signalgruppen enligt tabellen nedan.
4. Klicka på **Nästa** för att fortsätta spela in gruppkonfigurationen.

Konfiguration av signalgrupp

Fält	Beskrivning
Primär QM-signaldataserver	
Primär QM signaldataserver	Dataservern för den primära signaleringstjänsten. Listrutan fylls i med dataservrar som konfigurerats med CTI- eller SIPREC-signalering (beroende på telefonigrupptyp). Denna signaltjänst kan bara tillhöra en enda signalgrupp.
Primär JTAPI CTI Chef primär signaleringsserver	(endast Unified CM) Dataservern för den primära CTI Manager för den primära QM signaldataservern. CTI Manager är en tjänst som körs på Unified CM och hanterar JTAPI-händelser för varje Unified CM i klustret. Listrutan fylls i med de Unified CM-servrar som konfigurerats under Tab Telefoni.
Säkerhetskopiering JTAPI CTI Chef primär signaleringsserver	(Unified CM endast) Dataservern för säkerhetskopieringshanteraren CTI för den primära QM-signaldataservern. Listrutan fylls i med de Unified CM-servrar som konfigurerats under Telefoni Tab.
Säkerhetskopiera QM Signaleringsserver	
Säkerhetskopiering QM Signaleringsdataserver	(Valfritt) Dataservern för tjänsten för säkerhetskopieringssignalering. Listrutan fylls i med dataservrar som konfigurerats med CTI- eller SIPREC-signalering (beroende på telefonigruppstyp).

Fält	Beskrivning
	Denna signaltjänst kan bara tillhöra en enda signalgrupp. Signaleringstjänsten finns kvar på säkerhetskopieringsservern tills du manuellt initierar redundans till den primära servern.
Primär JTAPI CTI Manager backup signalering server	(Unified CM endast) (Endast när du konfigurerar en server för reservsignalering) Dataservern på servern för den primära CTI Manager för säkerhetskopiering QM signaldataservern. CTI Manager är en tjänst som körs på Unified CM och hanterar JTAPI händelser för varje Unified CM i klustret. Listrutan fylls i med de Unified CM-servrar som konfigurerats under Telefoni Tab.
Säkerhetskopia JTAPI CTI Manager backup signalering server	(Unified CM endast) Endast tillgängligt när du konfigurerar en server för säkerhetskopieringssignalering. Namnet på CTI Manager för säkerhetskopieringen av QM-signaldataservern. Listrutan fylls i med de Unified CM-servrar som konfigurerats under Tab Telefoni.

Konfigurera en inspelningsgrupp och tilldelningar

1. Ange ett unikt namn för inspelningsgruppen.
2. Klicka på **Lägg till**.
3. Välj inspelningsgrupp och prioritet för varje inspelningsservervärdnamn och IP adress.
4. Klicka på **Spara**.

NOT

Kom ihåg följande när du konfigurerar inspelningsgrupper:

- Om du har användare i en gatewayinspelningsmiljö eller CUBE-inspelningsmiljö som behöver skärminspelning måste du skapa en inspelningsgrupp som ansluter till en CTI-server och inte har några tilldelade inspelningsservrar.

- Du kan tilldela en eller flera inspelningsservrar till en inspelningsgrupp. En inspelningsgrupp kräver minst en primär inspelningsserver.

  Signaleringstjänster förbrukar kapaciteten hos de primära inspelningsservrarna innan de skickar samtal till sekundära inspelningsservrar. Om den primära signaleringsservern är inaktiverad (på grund av manuell avstängning eller systemfel) skickar den sekundära signaleringsservern fortfarande samtal till de primära inspelningsservrarna såvida inte de primära inspelningsservrarna inte också är tillgängliga.

- En inspelningsserver kan bara tillhöra en inspelningsgrupp.
- Du kan flytta inspelningsservrar mellan inspelningsgrupper.

Ändra inställningarna för en telefonigrupp

- Markera telefonigruppen, redigera efter behov och klicka sedan på **Spara**. Tabellen nedan visar när ändringarna träder i kraft.

Telefonigrupp Typ	Tjänst	Så här tillämpar du
Unified CM	Inspelning CTI Service	Starta om tjänsten.
	Webex WFO (VoIP enheter)	Ladda om VoIP-enhetsfönstret.
	Desktop Recording -tjänst	Starta om tjänsten.
	Tjänsten för nätverksinspelning	Starta om tjänsten. Om du lägger till en säkerhetskopieringstjänst för inspelning CTI från postinstall.exe i uppdateringsläge måste du starta om tjänsten Nätverksinspelning.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera Cisco Unified Communication Manager

Konfigurera Avaya Communication Manager

I en Avaya Communication Manager-miljö (CM) kan du konfigurera anslutningsinformationen för Avaya Application Enablement (AE)-tjänster och DMCC som är associerade med telefonigruppen.

Ställa in lösenordet för Avaya DMCC-enheten

Använd fälten i det här avsnittet för att konfigurera lösenord för Avaya DMCC-enheter. Avaya lösenord kan bestå av mellan tre och sju siffror. Om du använder fler än sju siffror i dina tillägg måste du konfigurera lösenord så att de är kompatibla med Avaya-standarderna.

- Klicka på **Använd enhetstillägg** för att ange lösenord om anknytningen består av mellan tre och sju siffror.
- Klicka på **Använd statiskt lösenord** om du vill använda ett enda lösenord för alla dina enheter. När du klickar på den här knappen visar QM en textruta där du kan lägga till det tre- till sjusiffriga lösenordet.
- Klicka på **Använd anpassat mönster** för att välja ett anpassat enhetslösenordsmönster för att ställa in lösenord för dina Avaya-enheter baserat på dina tillägg. Lösenordet måste bestå av mellan tre och sju siffror. Om dina anknytningar har fler än sju siffror kan du med den här funktionen konvertera dina enhetsnummer till godkända Avaya-lösenord. Ange mönstret i fältet Anpassat mönster.

Den anpassade Avaya DMCC-lösenordsmönsterfunktionen använder två jokertecken för att representera dina tillägg:

- F – första (eller inledande) siffror
- L – sista (eller efterkommande) siffror

Du kan också Insert statiska siffrorna 0 till 9 i lösenordsmönstret.

Klicka på frågetecknet om du vill ha exempel på hur du använder anpassade lösenordsmönster.

Fält	Beskrivning
Enhetens lösenord	Standardlösenordet för alla enheter. Om du ändrar ett lösenord måste du starta om alla tillhörande signaleringstjänster.
Associerad Avaya ACD	Den ACD som telefonigruppen är associerad med.
Aktivera gratis sittplatser agent-ID	Markera den här kryssrutan om du vill registrera agenter efter användarnamn eller istället för med ett fysiskt kanalnummer.

Fält	Beskrivning
Jaktgrupp för inspelningsfärdighete r	Tillägget som är associerat med Hunt Group. En svarsgrupp är en samling användare som hanterar liknande typer av samtal. Om du använder lediga sittplatser måste svarsgruppen innehålla alla tillägg som du vill spela in.
Dataserver för enhetssynkronisering	Dataservern som används för att synkronisera Avaya CM enheter.
Byt anslutningsnamn	Växelns namn eller IP adress för växelanslutningen. Det här fältet är skiftlägeskänsligt.
VÄRDNAMN / IP ADRESS	Värdnamn eller IP adress för AE-tjänsteenheten, media och samtalskontroll (DMCC). DMCC styr mediet (d.v.s. hanterar RTP). Övervaknings- och inspelningstjänsten CTI ansluter till den. **BÄSTA PRAXIS** Använd ett värdnamn i alla fall där du måste ange ett värdnamn eller IP adress, om möjligt.
Port	Porten för Application Enablement Services-servern. Standardportnumret är 4721.
Användarnamn	Namnet på en användare som skapats i hanteringskonsolen AES och som har attributet CT-användare inställt på Ja. Om du ändrar ett användarnamn eller lösenord måste du starta om alla tillhörande signaleringstjänster.
Lösenord	Lösenordet för kontot som används för att komma åt servern. Om du ändrar ett användarnamn eller lösenord måste du starta om alla tillhörande signaleringstjänster.
Använd enhetstillägg	Markera den här kryssrutan om du vill använda en enhets anknytning som lösenord för DMCC-konfigurationer. Om du inte markerar kryssrutan visas

Fält	Beskrivning
	DMCC använder standardlösenordet för alla enheter som anges i fältet Enhetslösenord. Enhetslösenordet kallas även säkerhetskod i konfigurationen Avaya CM Station.
Generera CDR från signaleringshändelser	Markera den här kryssrutan om du vill börja generera CDR-poster (Contact Detail Records) för en befintlig ACD-integrering med CTI-servern. Webex WFO använder inte dessa CDR-poster för avstämning om du inte också markerar kryssrutan Använd CDR-poster för avstämning.
Använd CDR för avstämning	Markera den här kryssrutan om du vill använda CDR-poster som genereras av CTI-servern för avstämning i stället för CDR-poster som importerats från ACD. Den här kryssrutan visas när du har markerat kryssrutan Generera CDR från signaleringshändelser.

Konfigurera Avaya SBCE för SIPREC-inspelning

Om du vill konfigurera Avaya SBCE för SIPREC-inspelning i Webex WFO måste du konfigurera en dataserver och en telefonigrupp. En telefonigrupp består av minst en signalkälla, en signalgrupp, en signalserver, en inspelningsgrupp och dina kontaktcenterenheter. Du kan lägga till säkerhetskopior för alla dessa objekt. Det är valfritt att lägga till säkerhetskopior, men vi rekommenderar det av återhämtningsskäl.

Olika konfigurationer av telefonigrupper, signalgrupper och inspelningsgrupper stöds beroende på telefonigrupptypen. För Avaya SBCE beskriver följande tabell det minsta antalet grupper som kan konfigureras. SIPREC-tjänsten använder port 5060.

Telefonigrupper	1 eller fler
Signalgrupper per telefonigrupp	1 eller fler
Inspelningsgrupper per signalgrupp	1 eller fler
CTI Service Notes	Saknas

NOT

Kom ihåg följande när du konfigurerar inspelningsgrupper:

- Om du har användare i en gatewayinspelningsmiljö som behöver skärminspelning måste du skapa en inspelningsgrupp som ansluter till en CTI-server och inte har några tilldelade inspelningsservrar (Audio Capture).
- Du kan tilldela en eller flera inspelningsservrar till en inspelningsgrupp. En inspelningsgrupp kräver minst en primär inspelningsserver.

  Signaleringstjänster förbrukar kapaciteten hos de primära inspelningsservrarna innan de skickar samtal till sekundära inspelningsservrar. Om den primära signaleringsservern är inaktiverad (på grund av manuell avstängning eller systemfel) skickar den sekundära signaleringsservern fortfarande samtal till de primära inspelningsservrarna såvida inte de primära inspelningsservrarna inte också är tillgängliga.
- En inspelningsserver kan bara tillhöra en inspelningsgrupp.
- Du kan flytta inspelningsservrar mellan inspelningsgrupper.

Förutsättningar

- Du har behörigheterna Administrera klientorganisation och Konfigurera telefonigrupper. Mer information om Webex WFO behörigheter finns i Hantera roller och behörigheter .
- Du har skapat minst två Webex WFO-dataservrar:
  - En som du kommer att använda för att synkronisera användare och enheter och för avstämning.
  - En som du kommer att använda för SIPREC och röstinspelning. Du kan använda två separata servrar för SIPREC och röstinspelning om det behövs.
- (Endast skärminspelning) Du har skapat en CTI dataserver som är dedikerad till skärminspelning. Denna server är utöver de två servrar som anges ovan, för totalt minst tre dataservrar. Om din organisation inte spelar in skärmar är den här servern inte nödvändig.
- Du har konfigurerat en Avaya ACD.
- Du har konfigurerat Avaya Communication Manager (CM). Se Avaya DevConnect Application Notes för konfigurationsinstruktioner.
- Du har konfigurerat Avaya Application Enablement Services (AES). Se Avaya DevConnect Application Notes för konfigurationsinstruktioner.
- Du har aktiverat parametern UCID i Avaya SBCE. Se kapitel 19 i *Administrera Avaya Session Border Controller för företag för mer* information.

Sidplatser

- Programhantering > global systemkonfiguration > > dataserverkonfiguration
- Programhantering > QM > QM Konfiguration > telefonigrupper

Procedurer

Konfigurera dataservern för synkronisering av användare och enheter och för avstämning

1. På sidan Dataserverkonfiguration väljer du den dataserver som är avsedd för synkronisering av användare och enheter och för avstämning i **listrutan Välj dataserverkonfiguration** .
2. I avsnittet Inställningar för **regional dataserver ACD Synkronisering** väljer du **Aktivera synkronisering** och flyttar den konfigurerade Avaya ACD från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.
3. I avsnittet Avstämningsinställningar för **regional dataserver väljer du** Aktivera avstämning **och flyttar den konfigurerade Avaya ACD från** Tillgänglig **till** Tilldelad **.**
4. I avsnittet Inställningar **för synkronisering av** dataserverenheter väljer du **Aktivera enhetssynkronisering**.
5. Klicka på **Spara**.

Konfigurera dataservern för SIPREC och röstinspelning

Om det behövs kan du använda två separata servrar här: en för SIPREC och den andra för röstinspelning.

1. På sidan Dataserverkonfiguration väljer du den dataserver som är avsedd för SIPREC och röstinspelning i **listrutan Välj dataserverkonfiguration** .
2. I avsnittet Inställningar för **SIPREC-signaleringsserver** väljer du **Aktivera SIPREC-signalering**. Ett tomt textfält visas.
3. Ange dataserverns IP postadress i textfältet.
4. I avsnittet **Inställningar för inspelningsinspelningsserver** väljer du **Aktivera ljudinspelning**. Två tomma textfält visas.
5. Ange dataserverns IP postadress eller värdnamn i det första textfältet.
6. I det andra textfältet anger du katalogplatsen där inspelningsfiler lagras tillfälligt innan de överförs.
7. Klicka på **Spara**.

Konfigurera CTI dataservern för skärminspelning

Följ de här stegen om din organisation spelar in agenters skärmar. Om du inte spelar in skärmar hoppar du över det här steget.

1. På sidan Dataserverkonfiguration väljer du den CTI dataserver som är dedikerad för skärminspelning i **listrutan Välj dataserverkonfiguration** .
2. I avsnittet **Inspelning CTI Signaleringsserverinställningar** väljer du **Aktivera CTI signalering**. Ett tomt textfält visas.
3. Ange IP postadressen eller värdnamnet för servern som är dedikerad till avstämning i textfältet.
4. **Klicka på Spara.**

Skapa telefonigruppen för SIPREC och röstinspelning

1. På sidan Telefonigrupper anger du ett namn för gruppen i **fältet Namn** på telefonigrupp.
2. Välj **Avaya SBC SIPREC** i listrutan Typ av **telefonigruppplattform** .
3. Klicka på **Lägg till**. Ytterligare fält visas.
4. Ange ett namn för signalgruppen i fältet **Signaleringsgrupper** .
5. Klicka på **Lägg till**.
6. Välj den server som är dedikerad till SIPREC och röstinspelning i listrutan **Primär QM Signaling Data Server** .
7. Klicka på **Nästa**.
8. Ange ett namn för inspelningsgruppen i fältet **Inspelningsgruppens namn** .
9. Välj den grupp som du just skapade.
10. **Leta reda på den server som är dedikerad till SIPREC och röstinspelning i tabellen Tilldelning** av inspelningsgrupper och välj den inspelningsgrupp som du just skapade i **listrutan Inspelningsgrupp** bredvid servern.
11. Välj **Primär** i listrutan **Prioritet** .
12. Klicka på **Spara**.
13. Starta om servern som är dedikerad till SIPREC och röstinspelning.

Skapa telefonigruppen för skärminspelning

Om din organisation spelar in agentskärmar måste du konfigurera ytterligare en telefonigrupp. Om du inte spelar in skärmar hoppar du över den här proceduren.

1. På sidan Telefonigrupper anger du ett namn för gruppen i **fältet Namn** på telefonigrupp.
2. Välj **Avaya Communication Manager** i listrutan Typ **av** telefonigruppplattform.
3. Klicka på **Lägg till**. Ytterligare fält visas.
4. **I avsnittet Enhetslösenord** väljer du **Använd statiskt lösenord**.
5. Ange enhetens lösenord i fältet **Lösenord** .
6. Välj den Avaya ACD som du konfigurerade i listrutan **Associerad Avaya ACD** .
7. Välj den dataserver som är dedikerad till synkronisering av användare och enheter i listrutan Dataserver **för** enhetssynkronisering.
8. I avsnittet Information **om** programaktiveringstjänster anger du växelnamnet AES i **Fältet Växla anslutningsnamn** .
9. Ange värdnamnet AES eller IP adressen i **fältet Värdnamn / IP** adress.
10. Ange portnumret som används av AES i fältet **Port** .
11. (Valfritt) Om du har aktiverat kryptering till anslutningsporten AES väljer **du Använd säker anslutning**.
12. **I avsnittet Användaruppgifter** anger du **användarnamn** och **lösenord** för ett AES användarkonto.
13. Klicka på **Lägg till**.
14. Klicka på **Nästa**.
15. Ange ett namn för signalgruppen i **fältet Namn** på signalgrupp.
16. Klicka på **Lägg till**. Ytterligare fält visas.
17. Välj CTI dataservern i **listrutan Primär QM-signaleringsserver** .
18. Välj servern Avaya AES i **listrutan AES Server** .
19. Klicka på **Spara**.

Relaterade ämnen

- Associera telefoner med agenter, inspelningsgrupper och inspelningstyper – När du har synkroniserat enheter kan du använda den här sidan för att associera enheter från din ACD med Webex WFO inspelningsgrupper, inspelningstyper och användare.
- Hantera roller och behörigheter – Läs mer om de nödvändiga behörigheterna.

- Konfigurera telefonigrupper
- Konfigurera dataservern

Konfigurera Cisco Unified Communication Manager

Konfigurationsalternativen för telefoniplattformen CUCM visas när du lägger till eller redigerar en telefonigrupp med telefonitypen Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Det låter dig konfigurera ett Cisco Unified CM-kluster.

I fönstret Cisco Unified CM kan du även konfigurera följande användare:

- Administrativ användare med XML lager (SOAP Layer (AXL)
- Unified CM Java användare av Telephony Application Programming Interface (JTAPI)

Dessa användare används av tjänsten Computer Telephony Integration (CTI) för att logga in i Unified CM.

Ett Unified CM-kluster består av en uppsättning Unified CM-servrar som delar samma databas och resurser och har en eller flera CTI-hanterare. CTI Manager är en tjänst som körs på Unified CM och hanterar JTAPI-händelser för varje Unified CM i klustret (se Konfigurera telefonigrupper).

Du kan ange en eller flera Unified CM telefonigrupper. En Unified CM telefonigrupp kräver minst en CTI Manager.

Installera JTAPI

Under installationsprocessen installerar Webex WFO JTAPI. JAR-fil från JTAPI-klienten i C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Klicka på **Hämta/installera JTAPI** på varje signaleringsserver för telefonigruppen Unified CM.
Du kan också installera JTAPI manuellt. JAR-fil genom att kopiera och klistra in den i rätt katalog.

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivning
Aktivera nätverksinspelning	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera nätverksinspelning för Unified CM telefonigrupp. När kryssrutan är markerad lyssnar tjänsten Inspelning CTI efter SIP-meddelanden. OBS: Tjänsten Inspelning CTI och CUBE SIP CTI, Sonus

Fält	Beskrivning
	SIPREC- eller ACME SIPREC-tjänsten stör varandra när SIP-meddelanden avlyssnas om kryssrutan Aktivera nätverksinspelning är markerad. **EXEMPEL** : Du spelar in röst via gatewayinspelning (med CUBE SIP CTI eller ACME SIPREC-tjänsten) och Inspelningsskärmen från en enda server. CUBE-inspelningen fångar inte samtalsriktningen. Kontaktriktningen för CUBE-inspelningar visas som "Utgående."
SOAP AXL Access-användarnamn	Användarnamnet AXL (Administrative XML Layer) för autentisering på utgivaren för det här klustret används för att synkronisera Unified CM enheter. Det här användarnamnet skapas när du konfigurerar Unified CM. Om du ändrar ett användarnamn eller lösenord måste du starta om den associerade dataservern.
SOAP AXL Access-lösenord	Autentiseringslösenordet AXL för utgivaren. Det här lösenordet skapas när du konfigurerar Unified CM.
Version	Unified CM-versionen på utgivaren. Du kan inte konfigurera nya telefonigrupper för versioner av Unified CM som inte stöds. Om din organisation använder Unified CM version 14 väljer du **12.5** i **listrutan Version** lista.
JTAPI Access-användarnamn	Användarnamnet JTAPI för CTI. Alla telefonenheter, som används för inspelning eller övervakning, är associerade med den här programanvändaren (slutanvändaren). Tjänsten Inspelning CTI loggar in på Unified CM med den här användaren. Användarnamnet måste vara mellan ett och 32 alfanumeriska tecken.

Fält	Beskrivnin
	Om du ändrar ett användarnamn eller lösenord måste du starta om alla tillhörande signaleringstjänster.
JTAPI Access-lösenord	Lösenordet för användaren JTAPI för CTI. Detta måste vara mellan en och 32 alfanumeriska tecken.
Dataserver för enhetssynkronisering	Dataservern som används för att synkronisera enheter.
Säker SIP-installation	Generera ett certifikat och nyckelarkiv om du använder säker session initieringsprotokoll (SIP). Se Generera ett certifikat för säker SIP.
Telefonigruppservrar	
Utgivare och prenumeranter	En lista över tillgängliga servervärdnamn/IP adresser. Du kan ange en utgivare Unified CM och en eller flera prenumeranter på Unified CMs. Välj vilket värdnamn/IP adress som ska associeras med utgivaren CTI Manager-tjänsten. Alla andra Unified CM:er är kopplade till en prenumeranttjänst CTI Manager.
Värdnamn	Utgivarens eller prenumerantens värdnamn eller IP adress (om sådan finns) Unified CM. När du använder värdnamn kontrollerar du att servern kan matcha namnet på prenumeranterna. Om värdnamnet inte kan matchas kan tjänsten Inspelning CTI inte logga in.

Generera ett certifikat för säker SIP

1. Klicka på **Generera SIP trunkcertifikat**. Dialogrutan **Generate Certificate For Secure SIP** visas.
2. Ange **ett unikt namn i Ämnesnamn** och lagra det på en lättåtkomlig plats. När du konfigurerar säkerhetsprofilen SIP Trunk i CUCM måste du ange detta namn i fältet X.509-ämnesnamn.

3. Klicka på **Generera certifikat**. En ZIP-fil som innehåller två filer nedladdningar:
   - sip.keystore – Den här filen innehåller nyckellagret. Kopiera nyckelarkivet och klistra in det på följande plats på signalservern:

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

   - sip_certificate.pem – Den här filen innehåller det offentliga certifikatet. Ladda upp certifikatet till CUCM.

Konfigurera Genesys

Använd den här sidan för att konfigurera anslutningsinformationen för en Genesys-samtalsmiljö.

> Du måste kopiera Genesys bibliotek JAR-filer till följande mapp:
>
> C:\Program/Gemensamma filer/Calabrio ONE/Dataserver\CtiSignaling\lib\

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivning
Värdnamn/IP-adress	Telefoniserverns värdnamn/IP adress. Port
	Telefoniserverns portnummer.
Klientnamn	(Valfritt) Klientnamnet för samtalsmiljön.
Klientlösenord	(Valfritt) Klientlösenordet för samtalsmiljön. Nyckel för
användardata systemet.	Användardatanyckeln som definierats i Genesys-
Namn på metadata	Det metadatafält som Genesys användardata ska associeras med nyckel. Du måste skapa ett anpassat metadatafält för den här funktionen. Mer information om hur du skapar nya metadatafält finns i Hantera anpassade metadatafält.
Generera CDR från signaleringshändelse r	Markera den här kryssrutan om du vill börja generera CDR-poster (Contact Details Records) för en befintlig ACD-integrering med CTI-servern. Webex WFO använder inte dessa CDR-poster för avstämning om du inte också markerar kryssrutan Använd CDR-poster för avstämning.

Fält	Beskrivnin
Använd CDR för avstämning	Markera den här kryssrutan om du vill använda CDR:er som genereras av CTI-servern för avstämning i stället för CDR:er som importerats från ACD. Den här kryssrutan visas när du har markerat kryssrutan Generera CDR från signaleringshändelser.

Lägga till undersökningar efter samtal i kontakter

Du kan integrera Webex WFO med en eller flera externa undersökningsleverantörer för att distribuera kundundersökningar efter samtalet efter att en kontakt har avslutats och samla in svaren. Enkätsvar kan ge värdefull information om dina kunders kontaktupplevelser och allmänna uppfattningar om din organisation, samt hjälpa dig att rikta kontakter för utvärdering. Svaren kan granskas i Post-Call Survey Tab i mediaspelaren och i widgeten Senaste undersökningar. Undersökningspoängen och andra undersökningsrelaterade fält visas också i Interaktioner och din kontaktkö. Mer information om hur du importerar med CSV filer finns i "Importing POST Call Survey IVR Data Reference Guide Webex WFO(*Importera* # samtalsundersökning).

Undersökningar och undersökningsfrågor skapas med hjälp av en extern undersökningsleverantör. Du kan integrera Webex WFO med följande undersökningsleverantörer:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Konfigurera leverantörer av webbenkäter

Onlineenkätleverantörerna Qualtrics och SurveyMonkey levererar enkäter till kunder via e-post. Begäranden om distribution av undersökningar och hämtning av svar utförs enligt ett användardefinierat schema. Du kan också importera en IVR med GIS (Generic Import Service).

NOT

Du måste ställa in den regionala dataserverns GIS-filplats på sidan Dataserverkonfiguration innan du importerar din allmänna IVR (se Konfigurera dataservern). Använd den här filplatsen för importfiler:

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

När filerna har importerats flyttas de till den här mappen:

...\GIS\NewImport\archives\<arkivdatum>\<filnamn>

Du måste konfigurera din leverantör av webbenkäter innan du konfigurerar den med Webex WFO. Om du vill konfigurera Webex WFO med ett Qualtrics-konto måste du ha följande:

- Varje undersökning måste ha en konfigurerad fråga av typen "Inbäddad data" med typen cid.
- Ett konfigurerat Qualtrics-konto och användarnamn
- En anpassad API-token
- Kontots biblioteks-ID
- Meddelande-ID för undersökningsleveransmeddelandet

Om du vill konfigurera Webex WFO med ett Survey Monkey-konto måste du ha följande:

- Ett konfigurerat SurveyMonkey-utvecklarkonto och användarnamn
- En API-token för utvecklare
- Utvecklaren API nyckel
- Utvecklaren API delade hemliga koden

Allmänna IVR provideranslutningar skapas automatiskt när IVR importeras. Administratören för samtalsundersökningen POST kan ange vilken undersökningsidentifierare formuläret använder. I följande tabell visas fälten för undersökningsidentifierare:

Fält	Beskrivning
contactId	Kontaktens ID-nummer.
associeradCallId	ID-numret för det associerade samtalet. Detta är standard.

Du måste också skapa ett anpassat metadatafält för e-post i metadatahanteraren (se Hantera anpassade metadatafält) för att markera samtal för undersökningsdistribution (se Markera kontakter för distribution av onlineundersökningar nedan).

Skapa ett anpassat metadatafält för e-post

1. Navigera till Application Management > QM Configuration > Metadata Manager.
2. Ange ett unikt värde för nyckeln i fältet Metadatanyckel (till exempel "SurveyEmail").
3. Ange ett unikt värde för etiketten i fältet Metadataetikett. Detta kan vara, men behöver inte vara, samma som metadatanyckeln.
4. Välj **Text** i listrutan Metadatatyp.

5. Välj **Ingen** i listrutan ACD data.
6. Klicka på **Spara**.

Mer information om hur du skapar ett anpassat metadatafält finns i Hantera anpassade metadatafält.

Konfigurera din leverantör av webbenkäter med Webex WFO

1. Välj **Skapa ett nytt undersökningsformulär** i avsnittet Vad vill du göra?.
2. Välj din onlineenkätleverantör (Qualtrics eller SurveyMonkey) i listrutan.
3. Ange schemat för hämtning av undersökningsbegäran/svar i minuter. Det här värdet avgör hur ofta Webex WFO söker efter kontakter som kräver en undersökning och om det finns några nya undersökningssvarsdata tillgängliga. Om kontakter som väntar på en undersökning hittas skickas en begäran om undersökningsdistribution till undersökningsleverantören enligt arbetsflödet för din undersökningsbegäran.
4. Välj det anpassade metadatafältet för e-post som du skapade i avsnittet ovan för att markera samtal för undersökningsdistribution.
5. Ange ett unikt namn för den här anslutningen mellan undersökningsleverantör och leverantör.
6. Ange kontoinformation för undersökningsleverantören. Denna information måste samlas in från undersökningsleverantören.
    a. Ange användarnamn och token för det konfigurerade undersökningsleverantörskontot.
    b. (Endast Qualtrics) Ange biblioteks-ID och meddelande-ID.
    c. (Endast SurveyMonkey) Ange nyckeln API och den delade hemligheten.
7. Klicka på **Spara**.

Testa enkätleverantörens anslutning och visa undersökningar

1. Välj **Redigera ett befintligt undersökningsformulär** i avsnittet Vad vill du göra?.
2. Klicka på **Testa anslutning & Visa undersökningar**. Vid lyckad anslutning visas undersökningarna som konfigurerats med undersökningsleverantören längst ner på sidan. Du kan klicka på varje undersökning för att se de enskilda frågorna.

När du har konfigurerat och testat anslutningen mellan undersökningsleverantör måste du skapa ett arbetsflöde för att avgöra vilken undersökning som ska begäras för olika kontakter som har markerats för undersökningsdistribution. Detta är särskilt användbart när du har olika undersökningsleverantörer och/eller undersökningar för kontakter.

Du måste också använda arbetsflödet för att identifiera en undersökningsfråga som en VoC-fråga (VoC). Kundens svar på den här frågan avgör om den associerade kontakten ska markeras för utvärdering.

Konfigurera ett arbetsflöde för begäran om undersökningsbegäran

1. Navigera till sidan Arbetsflödesadministration.
2. Välj om du vill skapa ett interaktionsslut eller en daglig händelse. En händelse i slutet av interaktionen förbereder undersökningsbegäran omedelbart efter att en kontakt har markerats för undersökningsdistribution. En daglig händelse förbereder undersökningsförfrågningarna för alla kontakter som markeras för undersökningsdistribution varje dag.
3. Välj den arbetsflödesregel som du vill tillämpa undersökningsformuläråtgärden på. Välj standardregeln om du vill använda ett enda undersökningsformulär för alla kontakter som har markerats för undersökningsdistribution, eller skapa och välj en ny regel om du vill definiera kontaktvillkoren för ett visst undersökningsformulär.
4. Om du har skapat en ny arbetsflödesregel definierar du kontaktvillkoren för undersökningsformuläret som du vill distribuera.
5. Markera kryssrutan "Ställ in undersökningsformuläret på <undersökningsformulär>" i avsnittet Åtgärder.
    a. Välj undersökningen i listrutan.
    b. Välj frågan Kundröst (VoC). Du kan bara välja frågor som har ett numeriskt svar.
    c. Ställ in tröskeln för att markera för utvärdering. Om kundens svar på VoC-frågan uppfyller det här tröskelvärdet markeras den associerade kontakten för utvärdering.
6. Ange e-postinformationen för att leverera undersökningen.
    a. Ange e-postadressen Skicka från. Det här är den e-postadress som undersökningen levereras från.
    b. Ange e-postadressen Svara till. Det här är den e-postadress som undersökningsmottagaren svarar på. Detta är i allmänhet samma som Skicka från-adressen, men behöver inte vara det.
    c. Ange avsändarens namn. Det här är namnet som e-postmeddelandet verkar vara från till mottagaren.
    d. Ange ämnesraden för e-postmeddelandet.
7. Klicka på **Spara**.

Mer information om hur du konfigurerar arbetsflöden finns i Automatisera QM arbetsflöden.

Markera kontakter för distribution av webbenkäter

När du har skapat det anpassade metadatafältet för e-post, konfigurerat en eller flera undersökningsleverantörer med Webex WFO och konfigurerat ett arbetsflöde för undersökningsdistribution kan du markera en kontakt för distribution av onlineundersökningar genom att ange kundens e-postadress i det anpassade metadatafältet för e-post. Detta kan göras av agenten som använder kommandot Metadata i programmet Inspelningskontroller eller av alla användare med åtkomst till de anpassade metadatafälten i Media Player's Details Tab.

När du anger kundens e-postadress i det här fältet markeras kontakten för undersökningsdistribution. Enligt det användardefinierade schemat för distributionsbegäran skickar Webex WFO sedan en begäran till undersökningsleverantören om att lämplig undersökning ska skickas till den adressen enligt dina konfigurerade arbetsflöden.

> OBSERVERA Med SurveyMonkey kan det uppstå en fördröjning mellan det att en begäran om enkätdistribution tas emot och att enkäten distribueras.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera förutsägelser – Använd undersökningsdata för att förutsäga kontakternas nettopromotorpoäng.

Konfigurera Workforce Management

Menyerna WFM i Programhantering används för att konfigurera WFM-programmet Webex WFO. Du har tillgång till programmet WFM om du har licens för det.

> Din administratörsroll har endast åtkomst till de funktioner och behörigheter som har aktiverats av tjänsteleverantören. Det här avsnittet kan lista funktioner och behörigheter som inte är tillgängliga för dig i Webex
> WFO.

Konfigurera tjänsteköer 185
Konfigurera krympning 202
Hantera agentscheman 207
Arbeta med historiska data 216
Skapa beskrivningar för orsakskoder 224
Anpassa mappningar av efterlevnadsstatus 226
Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar 229
Definiera kvarhållningsperioden WFM 233
Hantera värden för aktivitetsmetadata 234
Konfigurera Teleopti 237

Konfigurera tjänsteköer

På sidorna i avsnittet Tjänsteköer i Programhantering kan du konfigurera tjänsteköerna i ditt kontaktcenter.

Hantera katalognummer

> Katalognummer används endast i Avaya ACD:er. Om du inte har en konfigurerad Avaya ACD, visas inget som har med katalognummer att göra i Webex WFO.

Ett katalognummer (DN) är ett telefonnummer som kunder använder för att ansluta till en viss tjänstekö. ACD dirigerar i själva verket samtal som tas emot på ett visst DN till en specifik tjänstekö.

Du kan skapa ett DN i WFM för att uppnå följande resultat:

- Duplicera DNS som används i ACD och samla in historiska data för dem.
- Dirigera ett DN för att gå till specifika tjänsteköer vid olika tidpunkter under dagen. Om du gör det kommer historiska data för dessa tjänsteköer att inkludera de samtal som tagits emot via DN.
- Dirigera ett DN till specifika tjänsteköer när alla agenter i den första tjänstekön är upptagna.

WFM samlar in följande data från ett DN och kompilerar dem med tillhörande tjänstekö:

- Erbjudna kontakter
- Accepterade kontakter
- Övergivna kontakter
- Blockerade kontakter
- Genomsnittlig svarstid
- Quality of Service (servicenivå)

> Obs!: Genom att använda DN-data i stället för tjänsteködata kan du få mer exakt information för prognoser i förhållanden för spill i tjänsteköer. Med spill i tjänstekön kan varje Kontakten är kopplad till den tjänstekö den hamnade i till skillnad från den tjänstekö som den ursprungligen var avsedd för. Detta kan ha en negativ inverkan på prognoserna. Du kan undvika den här situationen genom att använda DNS.

Förutsättningar

Ditt system använder en konfigurerad Avaya ACD.

Sidans placering

Programhantering > WFM > tjänsteköer > katalognummer

Procedurer

Hantera katalognummer

Använd sidan Katalognummer för att skapa, redigera och ta bort DNS.

> **BÄSTA PRAXIS** Ta inte bort DNS. Om du tar bort ett DN går alla historiska data som är kopplade till det förlorade.

Fälten på sidan beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
ACD-server	Den ACD som är källan till katalognummerdata. I ett synkroniserat system fylls det här fältet i automatiskt. I ett icke-synkroniserat system måste ACD väljas manuellt. Standardvärdet i ett icke-synkroniserat system är Allmänt.
Katalognummer	The DN. Det måste vara identiskt med DN i ACD.
Beskrivning	En beskrivning av DN.
Tjänsteköer	En eller flera tjänsteköer som är kopplade till detta DN. När du har Tilldelas en tjänstekö, anger du start- och sluttid samt veckodagar som tjänstekön hanterar samtal från DN. Minst en dag måste väljas.

Hantera typer av tjänsteköer

En typ av tjänstekö beskriver vilken typ av kontakt en tjänstekö hanterar.

- Interaktiva kontakter – agent-/kundkontakter som sker i realtid, till exempel samtal och chattar.
- Icke-interaktiva kontakter – agent-/kundkontakter som inte sker i realtid, till exempel e-post, tweets, sociala medier och fax.

Med hjälp av tjänstekötyper kan du gruppera liknande tjänsteköer i tjänstekögrupper och virtuella tjänsteköer samt generera prognoser för liknande tjänsteköer.

WFM levereras med två typer av systemtjänstköer: Röst och E-post. Om du uppgraderar från en tidigare version av WFM som gjorde det möjligt att konfigurera tjänsteköer för samtal eller e-post, tilldelas dessa tjänsteköer automatiskt typen röst- eller e-posttjänstkö.

Det finns begränsningar för vad du kan göra med en typ av tjänstekö när den väl har skapats.

- Du kan inte ändra kontakttypen.
- Om en typ av tjänstekö har tilldelats en tjänstekö kan du inte ta bort den.
- Du kan inte redigera eller ta bort systemtjänstkötyperna (röst och e-post).

Skapa, redigera och ta bort tjänstekötyper

Använd sidan Typer av tjänsteköer för att konfigurera och underhålla tjänstekötyper.

Skapa en ny kötyp

1. Välj **Skapa en ny typ av tjänstkö**.
2. Ange ett unikt namn för typen av tjänstekö som beskriver vilken typ av kontakt en tjänstekö hanterar. Max antal tecken = 50.
3. Välj kontakttyp: interaktiv eller icke-interaktiv.
4. Klicka på **Spara**.

Redigera en befintlig typ av tjänstekö

1. Välj **Redigera eller ta bort en befintlig typ av tjänstekö**.
2. Välj önskad typ av tjänstekö i listrutan.
3. Redigera tjänstekötypens namn efter behov. Om tjänstekötypen har tilldelats till tjänsteköer tillämpas ändringen av tjänstekötypens namn på dessa tjänsteköer. Du kan inte ändra kontakttypen.
4. Klicka på **Spara**.

Ta bort en befintlig typ av tjänstekö

1. Välj **Redigera eller ta bort en befintlig typ av tjänstekö**.
2. Välj önskad typ av tjänstekö i listrutan.
3. Klicka på **Ta bort**.

Hantera tjänsteköer

En tjänstekö är en grupp agenter som kontakter dirigeras till. Det är vanligtvis förknippat med en specifik färdighet. I WFM schemalägger du agenter så att de stöder krav på tjänstekö. Därför gör WFM tjänsteköer till fokus för scheman och prognoser.

Synkroniserade/icke-synkroniserade miljöer

Tjänsteköer kan skapas i WFM eller synkroniseras från din ACD.

- I miljöer med synkroniserade ACD:er importerar WFM tjänsteködata från ACD via synkroniseringstjänsten. Importerade tjänsteködata som inte kan ändras i WFM (tjänsteköns namn och ID) är skrivskyddade på sidan Tjänsteköer. Dessa data kan bara ändras i ACD. Tjänsteköer som du skapar i WFM finns bara i WFM och läggs inte till i ACD (se Synkronisera tjänsteködata).
- I miljöer med icke-synkroniserade ACD:er måste de tjänsteköer som du skapar i WFM ha samma namn och ID:n som har ställts in för dem i ACD. Då kan WFM associera historiska data som importerats från ACD till WFM med rätt tjänstekö.

Köer för virtuella tjänster

En virtuell tjänstkö är en samling tjänsteköer med samma typ av tjänstekö. Köer för virtuella tjänster finns bara i WFM.

> Gör inte en synkroniserad tjänstkö till en virtuell tjänstkö. Markera bara den här kryssrutan om du har skapat tjänstekön i WFM.

En virtuell tjänstkö börjar samla in historiska data från komponenttjänstköerna när du har skapat den. Om det redan finns historiska data för komponenttjänstköerna och du vill associera deras kumulativa historiska data med den virtuella tjänstkön kan du skicka en begäran om sammanfogning av historiska data (se Koppla historiska data).

> **NOT**
> Du kan också skicka en begäran om sammanfogning av historiska data om du vill beräkna om historiska data för en virtuell tjänstkö eftersom du har gjort något av följande i den virtuella tjänstkön:
>
> - Tillagda tjänsteköer med historiska data
> - Borttagna tjänsteköer med historiska data

Skapa en virtuell tjänstkö när du vill generera en enda prognos, distribution eller schema för en grupp liknande tjänsteköer. Följande är exempel på situationer där en virtuell tjänstkö är användbar.

> **EXEMPEL** Ett kontaktcenter har en tjänstekö för premiumkunder och en annan för stamkunder. Premiumkunder når en agent snabbare och får tjänster med högre värde. Agenterna
> Som hanterar kundsamtal är medlemmar i båda tjänsteköerna. Att skapa en virtuell tjänstekö som består av premium- och vanliga kundtjänstköer förenklar schemaläggningen.

> **EXEMPEL** : Har en organisation IT-helpdesks på flera platser? Kontaktcentret använder en tjänstekö för varje plats för att ta hänsyn till flera tidszoner och för att möjliggöra rapportering efter plats.
> Routning av kontaktcenter samlar agenter från varje plats i en enda pool och distribuerar samtal till nästa tillgängliga agent oavsett plats. Genom att gruppera tjänstköerna i en virtuell tjänstkö kan WFM schemalägga agenterna som en enda grupp i ett mönster som överensstämmer med routning och tidszoner.

Precisionsköer

En Unified CCE precisionskö är en mer detaljerad metod för kontaktdirigering än den som används i en tjänstekö. Den baseras på flera agentattribut och kunskaper som konfigureras i Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Precisionsköer hjälper till att dirigera samtal till den mest kvalificerade agenten som finns tillgänglig.

Mer information om hur du konfigurerar precisionsköer finns i Cisco Unified ICM-dokumentationen.

WFM behandlar precisionsköer som tjänsteköer ("kunskapsgrupper" med Unified CCE terminologi). När WFM synkroniseras med Unified CCE, WFM skapas en tjänstekö och kompetensmappning för varje Unified ICM kunskapsgrupp och precisionskön. Ett undantag till detta är om det finns flera Unified Communications Manager (Unified CM) perifera gateways konfigurerade i Unified ICM. I det här fallet skapar WFM en tjänstekö för varje precisionskö och perifer gateway. Det är:

Antal Unified CM perifera gateways × antal PQs = antal tjänsteköer skapade i WFM

I system med flera perifera gateways namnges tjänsteköerna som skapas i WFM enligt följande:

<PG-ID>.<precisionsköns namn>

WFM samlar in historiska data i precisionskön på samma sätt som historiska data i tjänstekön.

> För närvarande ignorerar WFM alla detaljerade agentattribut och färdigheter som används av Unified CCE för att dirigera samtal.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Tjänsteköer för att skapa, redigera och ta bort tjänsteköer.

Du kan inte ta bort en tjänstekö som har någon schemalagd aktivitet (förutom Tillgänglig och Inte tillgänglig) eller om något av följande stämmer:

- Den finns i en virtuell tjänstkö
- Det är i ett arbetsflöde

- Det refereras i Agentscheman
- Det är en huvudsaklig tjänstekö
- Den refereras av en schemaförfrågan

BÄSTA PRAXIS Ta inte bort tjänstköer. Om du tar bort en tjänstkö går alla historiska data och agentscheman som är kopplade till den förlorade.

Fälten på sidan Tjänsteköer när du redigerar eller tar bort en befintlig tjänstekö, eller när du skapar en ny tjänstekö, beskrivs nedan.

Information om tjänstekö

Fält	Beskrivning
Namn på tjänstekö	Tjänsteköns namn. I synkroniserade system skapas namnet och Underhålls i ACD.
Källa ACD	ACD som är källan till data i tjänstkön. I ett synkroniserat system Det här fältet fylls i automatiskt. I ett icke-synkroniserat system måste ACD väljas manuellt. Standardvärdet i ett icke-synkroniserat system är Allmänt.
ID för tjänstekö	Det unika ID som identifierar tjänstekön. I synkroniserade system är ID skapas i ACD. När ett ID har tilldelats till en tjänstekö kan det inte ändras.
Generera inte prognoser eller scheman för den här kryssrutan för tjänstekön	Markera den här kryssrutan om du vill inaktivera tjänstekön. Den är inte längre tillgänglig när distributioner, prognoser, strategiska prognoser och scheman genereras. Du kan dock fortfarande visa dess historiska data. Om du markerar den här kryssrutan måste du ta bort tjänstekön från alla multikunskapsgrupper som den är associerad med. Om du gör det Nej, en schemabegäran för dessa multikunskapsgrupper misslyckas.

Typ av tjänstekö

Typen av tjänstekö beskriver vilken typ av kontakter som hanteras i tjänstekön. Se Hantera typer av tjänstköer .

Tidszon

Välj tidszon som ska användas vid schemaläggning av tjänstekön. Öppettiderna och stängningstiderna för tjänstekön tolkas efter den här tidszonen. Som standard är detta standardtidszonen som konfigurerats för ditt företag på sidan Globala inställningar (se Konfigurera globala inställningar).

Typ av omfördelning

(Endast icke-interaktiva tjänsteköer) Den omfördelningstyp som bestämmer hur icke-interaktiva kontakter som anländer under tjänstköns stängda tider omfördelas mellan målintervall i prognossyfte. Målintervallen bestäms av hanteringströskeln. Du kan välja följande:

- Inga – Kontakter som anländer under stängda tider ignoreras och distribueras inte om (standard).
- Proportionell – Kontakterna omfördelas proportionellt mellan målintervallen baserat på målintervallens fördelningsförhållanden.
- Jämnt – Kontakterna fördelas jämnt mellan målintervallen.

I fältet Hanteringströskel anger du hur lång tid kontakter måste hanteras, i minuter. Giltiga värden är mellan 0 och 4 320 minuter (72 timmar).

Parametrar

Fält	Beskrivning
Prioritet för tjänstekö	Tjänsteköprioritet: valfritt tal från 0 till 999, där 0 är Högsta prioritet. Med tjänstköprioriteten kan WFM lösa schemaläggningskonflikter när agenter tilldelas flera tjänsteköer. **EXEMPEL** : Du utser några av dina agenter till stöd för två tjänsteköer. Om WFM genererar scheman för de två tjänsteköer och upptäcker att det inte finns tillräckligt med agenter för att stödja alla prognoskrav för båda, jämförs prioritetsvärdet för varje tjänstekö och schemaläggs agenter för tjänstekön med högst prioritet först.
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga tiden, i sekunder, som en kontakt varar under detta tjänstekö. WFM använder den här informationen för att fastställa antalet agenter som behövs för att uppfylla kraven när en distribution för den här tjänstekön genereras. Du kan välja att låta WFM beräkna det här värdet åt dig automatiskt när en distribution genereras genom att markera kryssrutan i avsnittet Standardtider för tjänstekö på sidan Distributionsbegäran.

Fält	Beskrivning
Genomsnittlig arbetstid efter kontakt	Den genomsnittliga tid, i sekunder, som en agent tillbringar i efterkontaktsarbete för den här tjänstekön. WFM använder den här informationen för att fastställa antalet agenter som behövs för att uppfylla kraven när en distribution för den här tjänstekön genereras. Du kan välja att låta WFM beräkna det här värdet åt dig automatiskt när en distribution genereras genom att markera kryssrutan i avsnittet Standardtider för tjänstekö på sidan Distributionsbegäran.
Mål för servicenivå	(Endast köer för interaktiva tjänster) Procentandelen kontakter som ska vara besvaras inom ett angivet antal sekunder. Antalet sekunder måste vara större än noll. WFM använder det här målet för att fastställa antalet agenter som behövs för att uppfylla kraven när en distribution och prognos för tjänstekön genereras.
Prognostiserad precisionsnivå i procent	(Skrivskyddad) Det värde som beräknas när du kör en begäran om beräkning av prognosnoggrannhet för tjänstekön. Om du inte har gjort det är värdet som visas noll procent. Prognosprecisionsnivån är ett mått på hur exakt en prognos var. Detta värde beräknas genom att jämföra prognostiserad kontaktvolym med faktisk kontaktvolym. **EXEMPEL** Om den prognostiserade precisionsnivån är 105 procent var den prognostiserade kontaktvolymen 5 procent större än den faktiska kontaktvolym.

Öppettider och stängningstider

Dagar och timmar för drift av tjänstekön. En bock anger att tjänstekön är aktiv (eller "öppen") en viss veckodag. Öppettiderna är i 24-timmarsformat och måste vara i multiplar om fem minuter. Om något annat anges avrundas värdet till närmaste fem minuter. Undantaget är värdet 23:59, vilket betyder midnatt.

Minsta varaktighet för schemaläggningsblock

Markera kryssrutan "Framtvinga en minsta varaktighet för schemaläggningsblocket" om du vill ange det minsta block som den här tjänstkön kan schemaläggas för. Giltiga värden sträcker sig från fem minuter (00:05) till 16 timmar (16:00), i steg om fem minuter.

Den här inställningen är valfri. Överväg att använda den om du har agenter som stöder flera tjänsteköer och du inte vill att de ska växla mellan tjänsteköer för ofta. Du behöver inte använda den här inställningen om dina agenter stöder en enda tjänstekö eller om de enkelt kan växla fram och tillbaka mellan de tjänsteköer de stöder.

Den minsta varaktigheten för schemaläggningsblock gäller endast för scheman som körs med metoden Balanserad schemaläggning. Om du kör ett schema med metoden Prioriterad schemaläggning ignoreras den här inställningen. Andra fall där den minsta schemaläggningsblocklängden ignoreras vid ändring av scheman inkluderar:

- Ändringar i agentschemat
- Optimera scheman
- Ändringar till följd av meddelandeförfrågningar
- Kopiera schemalagda aktiviteter

Den kortaste varaktigheten följs när du kör ett balanserat metodschema, även om det innebär att en agent inte kan schemaläggas för bästa täckning, för alla agentens tjänsteköer eller alls om miniminivån inte kan uppnås. Täckningen kan påverkas negativt, särskilt om den minsta varaktigheten är inställd högre eller nära längden på den minsta arbetsskiftlängden.

> Om du använder den här inställningen förlängs tiden det tar att köra dina scheman, särskilt om dina scheman är komplexa (till exempel om de innehåller många agenter, tjänsteköer och arbetsvillkor, Och använda variabla arbetsskift).

> Om tjänstekön ingår i en multikunskapsgrupp och tjänsteköerna i den gruppen har olika varaktighet för det schemalagda blocket, används den längsta konfigurerade varaktigheten för Multiskill grupp.

Maximal schemaläggningsprocent per skift

Markera kryssrutan "Framtvinga en maximal schemaläggningsprocent" om du vill ange den maximala procentandelen tid i ett agentskift som kan allokeras för att stödja den här tjänstekön. Giltiga värden sträcker sig från 1–99 procent.

Den här inställningen är valfri. Överväg att använda den om du har agenter som stöder flera tjänsteköer och du vill ange hur mycket av deras arbetsskift som kan schemaläggas för att stödja den här tjänstekön. Du behöver inte använda den här inställningen om dina agenter stöder en enda tjänstekö eller en grupp med flera kompetenser, eller om det inte finns någon anledning att begränsa hur mycket tid de lägger på att stödja den här tjänstekön.

> En agent schemaläggs inte för veckan om de enda tillgängliga alternativen bryter mot den konfigurerade maximala schemaläggningsprocenten.

Den maximala schemaläggningsprocenten gäller endast för scheman som körs med metoden Balanserad schemaläggning. Om du kör ett schema med metoden Prioriterad schemaläggning ignoreras den här inställningen. Andra exempel där den maximala schemaläggningsprocenten ignoreras vid ändring av scheman är:

- Ändringar i agentschemat
- Kopiera schemalagda aktiviteter
- Ändringar till följd av godkända schemabyten och erbjudanden
- Uppdatera scheman med schemahistorik och återställning
- Optimera scheman

Grupper med flera kompetenser

I det här avsnittet visas namnet på varje multikunskapsgrupp som den här tjänstkön ingår i. Tilldela en prioritet (från 0 till 999, där 0 är högst) till varje multikunskapsgrupp. Den prioritet du anger här hjälper dig att avgöra hur agenter schemaläggs för att stödja tjänsteköerna som utgör multikunskapsgrupperna.

Mappningar av färdigheter

Tilldelar en eller flera kompetensmappningar till tjänstekön och anger deras prioriteter (0–999, där 0 är högst). Du kan tilldela en, flera eller alla kompetensmappningar till tjänstekön.

Kompetensmappningar länkar agenter till tjänsteköer. För att agenter ska schemaläggas för att stödja den här tjänstekön måste både agenterna och tjänstekön tilldelas samma kompetensmappning. Genom att tilldela en prioritet till varje kompetensmappning kan WFM lösa schemaläggningskonflikter när agenter med flera kunskaper tillhör flera tjänsteköer.

Kö för virtuella tjänster

Markera kryssrutan om tjänstekön är en virtuell tjänstekö (se Virtuella tjänstköer). När du har gjort det öppnas fönstret för val av tjänstekö så att du kan tilldela tjänsteköer som medlemmar i den virtuella tjänstkön. Alla tillgängliga tjänsteköer har samma typ av tjänstekö.

> Gör inte en synkroniserad tjänstkö till en virtuell tjänstkö. Markera bara den här kryssrutan om du har skapat tjänstekön i WFM.

> Om du vill göra ändringar i en virtuell tjänstkö måste alla källtjänstköer i den virtuella tjänstkön ligga inom din vy och ditt omfång. Om så inte är fallet visas de inte i
> Lista över källtjänstköer och du är blockerad från att göra ändringar i den virtuella tjänstkön.

Huvudsaklig tjänstekö

Gör den här tjänstekön till huvudtjänstekö för en eller flera agenter. Du kan söka efter agenter med det grundläggande eller avancerade filtret, och du kan tilldela en, flera eller alla agenter till huvudtjänstkön.

> Om du tilldelar en agent till en huvudtjänstkö tas alla tidigare huvudtilldelningar i tjänstekön automatiskt bort för agenten.

Schemaläggningsordning

Den ordning i vilken agenter schemaläggs för tjänstekön. WFM jämför agenterna baserat på den här ordningen och schemalägger de högst prioriterade agenterna först. Om du vill återställa ordningen till systemstandarden klickar du på knappen Återställ standard.

De kriterier som används är följande:

- Maximalt antal tillgängliga timmar – Summan av det maximala antalet timmar som en agent kan schemaläggas varje dag i veckan
- Minsta tillgängliga timmar – Summan av det minsta antalet timmar som en agent kan schemaläggas varje dag i veckan
- Maximalt antal timmar per vecka – Det maximala antalet timmar per vecka som konfigurerats för agentens arbetsskift (från sidan Arbetsskift)
- Minsta antal timmar per vecka – Det minsta antalet timmar per vecka som konfigurerats för agentens arbetsskift (från sidan Arbetsskift)
- Rangordning – Agentens rangordning i kontaktcentret baserat på expertis (från sidan Agenter)
- Startdatum för företaget – Det datum då agenten började arbeta för företaget (från sidan Agenter)
- Startdatum för avdelningen – Det datum då agenten började arbeta för avdelningen (från sidan Agenter)

Standardscenario för minskning

Välj standardscenariot för krympning, som tillämpar minskningsjusteringsfaktorn på prognosen. En tjänstekö kan endast tilldelas till ett minskningsscenario.

Justeringsfaktor för agenter

Ange ett värde för att justera hur systemet beräknar antalet agenter som ska schemaläggas. Den här faktorn är avsedd att representera effektiviteten hos agenter som arbetar i en viss tjänstekö. (Observera att detta skiljer sig från effektivitetsvinsterna på grund av multi-skilling.)

- Exempel på en situation som kräver en justeringsfaktor som är mindre än 1 – en chatttjänstkö där agenter kan svara på samtidiga chattar. Agenterna i den här tjänstekön är effektivare. Om de kan svara på dubbelt så många chattar som telefonsamtal kan en lämplig justeringsfaktor vara

0.5.

- Exempel på en situation som kräver en justeringsfaktor större än 1 – en kö för inkommande samtalstjänster som genererar uppföljningsarbete (till exempel utgående samtal, forskning och e-post) från fall till fall. Agenterna som arbetar i den här tjänstekön är endast delvis tillgängliga för inkommande telefonsamtal. I det här fallet ska schemaläggaren ange ett värde som återspeglar antalet agenter som behövs för att slutföra en timmes inkommande telefonsamtal.

Metadata för aktivitet

(Valfritt) Tilldelar standardmetadatavärden till, eller tar bort standardmetadatavärden från, någon eller alla av följande aktiviteter:

- I tjänst
- Övertid
- Stängd tjänst

Mer information om hur du konfigurerar metadatavärden för aktiviteter finns i Hantera metadatavärden för aktiviteter.

Färg

Färgen som representerar den här tjänstekön i schemat. Den här färgen används endast för schemalagda aktiviteter i drift. Stängda tjänsteköer och schemalagda övertidsaktiviteter för tjänstekön använder standardfärger som inte kan redigeras.

Hantera tjänsteköglrupper

En tjänsteköglrupp är en samling enskilda tjänsteköer av samma typ av tjänstekö. När tjänsteköer kombineras till en tjänsteköglrupp summeras alla data för de enskilda tjänsteköerna till ett totalt antal för varje måttenhet.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Tjänsteköglrupper för att skapa, redigera och ta bort tjänsteköglrupper.

Nedan beskrivs fälten på sidan Tjänsteköglrupper när du redigerar eller tar bort en befintlig tjänsteköglrupp, eller när du skapar en ny tjänsteköglrupp.

Fält	Beskrivning
Färg	Färgen som representerar den här tjänsteköglruppen i schemat.

Fält	Beskrivnin
Välj typ av tjänstekö	Tjänstekötypen för tjänstekögruppen.
Namn på tjänstekögrupp	Namnet på tjänstekögruppen.
Tjänsteköer	De tjänsteköer som du kan tilldela tjänstekögruppen. Du Kan tilldela en, flera eller alla tjänsteköer till tjänstekögruppen. Tjänsteköerna i listan tillhör samma typ av tjänstekö som den typ du har valt.

Hantera kompetensmappningar

Kompetensmappningar skapar länkar mellan tjänsteköer och agenter. Agenterna som tilldelas en kompetensmappning har i allmänhet samma kunskaper.

Om du vill schemalägga en agent så att den stöder en tjänstekö måste du tilldela agenten till den kompetensmappning eller multikunskapsgrupp som är associerad med tjänstekön. Du kan tilldela en agent mer än en kompetensmappning.

VIKTIGT Agenter som inte har tilldelats en kompetensmappning eller en grupp med flera kunskaper kan inte schemaläggas.

När WFM importerar information om tjänsteköer från synkroniserade ACD:er skapas automatiskt en kompetensmappning för varje tjänstekö på en-till-en-basis. Kompetensmappningen har samma namn Som tjänstekö och tjänstekön tilldelas den automatiskt. Synkroniseringen sker bara en gång. Om du tar bort kompetensmappningen återskapas den inte nästa gång synkroniseringen sker.

De tjänsteköer som tilldelats kompetensmappningen prioriteras. Detta gör att WFM kan lösa schemaläggningskonflikter när agenter tilldelas flera tjänsteköer. Agenter schemaläggs först för den högst prioriterade tjänstekön.

EXEMPEL : Du utser några av dina agenter till att stödja två tjänsteköer och tilldelar varje tjänstekö en prioritet. När WFM genererar scheman för de två tjänsteköerna och upptäcker Det finns inte tillräckligt med agenter för att stödja alla prognoskrav för varje tjänstekö, utan det prioritetsvärde som tilldelats tjänsteköerna jämförs. WFM schemalägger sedan agenter för tjänstekön med högst prioritet först. Om en tjänstekö har mer än en kompetensmappning eller multikunskapsgrupp schemaläggs agenter som är associerade med den högre kompetensmappningen eller multikunskapsgruppprioriteten före agenter som är associerade med den lägre kompetensmappningen eller multikunskapsgruppprioriteten.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Kompetensmappningar för att skapa, redigera och ta bort kompetensmappningar.

I miljöer som synkroniseras med ACD läggs inga nya kompetensmappningar som du skapar i WFM till i ACD.

BÄSTA PRAXIS När du konfigurerar den synkroniserade kompetensmappningen ska du ändra dess namn för att skilja den från tjänstekön. Ta inte bort kompetensmappningar. Om du tar bort en kompetensmappning visas alla historiska

Data som är associerade med det går förlorade.

Fälten på sidan Kompetensmappningar beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Namn på kompetensmappning	Det unika namnet på kompetensmappningen.
Tjänsteköer	De tjänsteköer som tilldelats kompetensmappningen.
Prioritet	Den valda tjänstekönsprioritet, från 0 till 999, där 0 är den högsta prioriteten. Med den här prioriteten kan WFM lösa schemaläggningskonflikter när agenter tilldelas flera tjänsteköer.
Agenter	De agenter som tilldelats kompetensmappningen. De tilldelade agenterna kan schemaläggas för de tilldelade tjänsteköerna.

Hantera grupper med flera kompetenser

Multikunskapsgrupper används för att schemalägga agenter så att de stöder flera tjänsteköer under samma tidsperiod. En multikunskapsgrupp består av flera tjänsteköer. Varje tjänstekö viktas med procent för att ange hur mycket av en agents tid som spenderas på att stödja tjänstekön inom multikunskapsgruppen.

Schemaläggning av agenter för grupper med flera kompetenser återspeglas i beräkningar som Schemalagda agenter och Schemalagd servicenivå. Eftersom agenterna delar upp sin tid på flera tjänsteköer återspeglas deras bidrag till varje tjänstekö i procent i dessa beräkningar.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Multikunskapsgrupper för att skapa, redigera och ta bort multikunskapsgrupper.

BÄSTA PRAXIS Ta inte bort multikunskapsgrupper. Om du tar bort en multikunskapsgrupp tas även alla agentscheman som är kopplade till den bort.

Fälten på sidan Multikunskapsgrupper när du redigerar eller tar bort en befintlig multikunskapsgrupp, eller när du skapar en ny multikunskapsgrupp, beskrivs nedan.

Fält	Beskrivnin
Metadata för aktivitet	(Valfritt) Tilldelar standardmetadatavärden till eller tar bort standardvärden Metadatavärden från någon eller alla av följande aktiviteter: ▪ I tjänst ▪ Övertid ▪ Stängd tjänst Mer information om hur du konfigurerar metadatavärden finns i Hantera värden för aktivitetsmetadata.
Agenter	De agenter som du kan tilldela till multikunskapsgruppen. Du kan söka efter agenter med det grundläggande eller avancerade filtret, och du kan tilldela en, flera eller alla agenter till multikunskapsgruppen. En agent kan bara tillhöra en multikunskapsgrupp. När du tilldelar en agent till en multikunskapsgrupp tas automatiskt bort eventuella tidigare grupptilldelningar med flera kompetenser för agenten. Du varnas inte om en agent tillhör en annan multikunskapsgrupp eller om de tas bort från en multikunskapsgrupp som de tidigare har tilldelats till.
Färg	Färgen som representerar den här multikunskapsgruppen i schemat.
Gruppnamn för flera kompetenser	Multikunskapsgruppens namn.
Tjänsteköer	De tjänsteköer som du kan tilldela till multikunskapsgruppen. Du kan Tilldela en, flera eller alla tjänsteköer till multikunskapsgruppen. Varje tjänstekö måste tilldelas en vikt (procent). Vikten är den procentandel av tiden som en agent som tilldelats den här multikunskapsgruppen spenderar på att stödja tjänstekön. Vikterna måste uppgå till 100 procent. Om en tjänstekö tas bort eller har kryssrutan "Generera inte prognoser eller scheman för den här tjänstekön" markerad, Viktningen distribueras inte automatiskt om till de andra tjänsteköerna i MultiSkill-gruppen.

Hantera stängda datum för tjänstkö

Använd sidan Stängddatum för tjänstekön för att ange datum då en tjänstekö är stängd och därför inte kan hantera kundkontakter. Typiska stängda datum är nationella helgdagar.

Stängda datum ska inte användas för dagar då tjänstekön är rutinmässigt stängd. En tjänstekö kan till exempel vara öppen måndag till fredag och stängd på lördag och söndag. Detta är lämpligare konfigurerat på sidan Tjänsteköer i avsnittet Öppettider och stängningstider (se Hantera tjänsteköer).

I WFM antas alla tjänsteköer vara öppna alla dagar på året om inte annat har konfigurerats.

Om stängda datum är samma från år till år för en tjänstekö, eller samma för flera tjänsteköer, kan du konfigurera dem för en tjänstekö och sedan kopiera dem till andra år och andra tjänsteköer.

> Om du anger en dag som stängd ändras prognosen för den dagen till noll kontakter. Det påverkar dock inte något schema som redan har genererats för den dagen. Om agenter är schemalagda att arbeta med
> En dag som är markerad som stängd förblir de schemalagda för den dagen. En lösning på den här situationen är att skapa ett undantag och tilldela det till tjänstekön för den dagen. Om ett datum anges som stängt efter att prognosen har genererats, behandlar tjänsten Schemalägg fortfarande prognosen för det datumet som noll även om prognosen visar positiva värden.

BÄSTA PRAXIS Uppdatera en tjänstekös stängningsdatum minst en gång om året.

Kopiera stängda datum

När du har konfigurerat stängda datum för en tjänstekö och sparat posten kan du kopiera dessa stängda datum till ett annat år för samma tjänstekö eller till ett annat år för en annan tjänstekö.

Kopiera stängningsdatum för en servicekö till ett annat år

1. Välj Kopiera **stängda datum till en tjänstkö**.
2. Välj tjänstekö och år med de stängda datum som du vill kopiera. Datumen **som ska kopieras visas i fönstret Tilldelade stängda datum** .
3. **I avsnittet Kopiera till** väljer du samma tjänstekö som du valde i steg ett och väljer sedan målår.
4. Klicka på **Spara**.

Kopiera stängningsdatum för en servicekö till en annan tjänstekö

1. Välj Kopiera **stängda datum till en tjänstkö**.
2. Välj tjänstekö och år med de stängda datum som du vill kopiera.

3. Välj måltjänstekö och målår.
4. Klicka på **Spara**.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Stängddatum för tjänstkön för att skapa, redigera, ta bort och kopiera stängda

datum. Fälten på sidan när du tilldelar stängda datum till en servicekö beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Tilldelade stängda datum	Kalendern som du kan använda för att tilldela stängda
datum. Tjänstekö	Den tjänstekö som du vill tilldela stängda datum till.
År	Det år som du vill tilldela stängda datum till.

Fälten på sidan när du kopierar stängda datum till en servicekö beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Tilldelade stängda datum	(Skrivskyddad) De stängda datum som kommer att kopieras.
Kopiera till kö	Den tjänstekö som du vill kopiera stängda datum till.
Kopiera till år	Det år som du vill kopiera stängda datum till.
Tjänstekö	Tjänstekön vars stängda datum du vill kopiera.
År	Året vars stängda datum du vill kopiera.

Konfigurera krympning

Krympning av kontaktcenter är hur mycket tid som går förlorad i kontaktcentret på grund av oplanerade aktiviteter. Orsaker till svinn inkluderar ett brett spektrum av händelser som resulterar i att agenter inte är tillgängliga för att hjälpa kunder under deras normala schema. Beroende på tidsramen som utvärderas och vad som för närvarande är schemalagt kan krympningshändelser inkludera (men är inte begränsade till) semestrar, möten, projekt, sjuktid och utbildning.

Minskningsprocenten används för att ta hänsyn till detta när du kör ett schema. När minskningsprocent tillämpas överbemannar schemat tjänstekön med de minskningsprocent som du konfigurerar för varje intervall.

Antalet agenter som är tillgängliga för arbete när ett schema körs är vanligtvis inte detsamma som det faktiska antalet agenter som är tillgängliga när det framtida datumet infaller. Detta beror på förutsägbara och oförutsägbara aktiviteter som gör att dessa agenter inte längre är tillgängliga för arbete. Den procentuella skillnaden mellan de två siffrorna är krympningsprocenten.

> **EXEMPEL** Den 1 september körs ett schema för veckan den 21 september. Den 31 augusti begärde agenterna A, B och C ledighet till den 23 september. Endast agent A:s begäran godkändes den 1 september innan schemat kördes, så agent A anses inte vara tillgänglig för arbete den dagen. Agent B:s och agent C:s ledighetsförfrågningar godkändes inte förrän den 3 september och var därför planerade att arbeta den 23 september trots deras väntande ledighetsförfrågningar när schemat kördes. När dessa förfrågningar godkänns den 3 september minskar antalet agenter som är planerade att arbeta den 23 september med två agenter.

Med krympningsfunktionen kan du konfigurera minskningsprocent per intervall för den aktuella veckan och för upp till 11 veckor framåt i tiden (totalt 12 veckor). Varje vecka minskar minskningsprocenten när en schemavecka närmar sig den aktuella dagen. Det beror på att aktiviteter (till exempel ledighet) som tar bort agenter från poolen med tillgängliga agenter läggs till i schemat och att du inte behöver tillåta samma mängd minskning varje vecka. Du blir mer säker på antalet agenter som är tillgängliga för schemaläggning när du närmar dig schemaveckan.

Du kan skapa ett obegränsat antal minskningskategorier som är lämpliga för ditt kontaktcenter, även om det finns en gräns på 10 minskningskategorier per krympningsvecka. En krympningsvecka beskriver minskningsprocent per intervall per dag i veckan. Du kan skapa ett obegränsat antal krympningsveckor. Du kan sedan fortsätta med att skapa krympningsscenarier. Minskningsscenarierna tillämpar minskningsveckor i följd från den aktuella veckan till upp till 11 veckor i framtiden för specifika tjänsteköer.

Hantera krympningskategorier

Krympningskategorier definierar orsakerna till att agenter inte är tillgängliga för att hantera kontakter under sitt skift. Använd sidan Krympningskategorier för att skapa, redigera och ta bort ett obegränsat antal minskningskategorier.

Upp till 10 minskningskategorier kan sedan associeras med en krympningsvecka (se Hantera minskningsveckor) och upp till 12 minskningsveckor kan tilldelas ett minskningsscenario (se Hantera minskningsscenarier).

Skapa en ny krympningskategori

1. Välj alternativet **Skapa en ny krympningskategori**.
2. Ange ett unikt namn för den nya kategorin.
3. Klicka på **Spara**.

Redigera eller ta bort en befintlig krympningskategori

1. Välj alternativet **Redigera eller ta bort en befintlig krympningskategori**.
2. Välj den krympningskategori som du vill redigera eller ta bort i Välj **krympningskategori** Nedrullningsbar lista.
3. Redigera krympningskategorin efter behov och klicka sedan på **Spara eller klicka på**Ta **bort** om du vill ta bort den.

Hantera krympningsveckor

Minskningsveckor anger vilka minskningskategorier och minskningsprocent som tillämpas i 30-minutersintervall för varje dag i veckan. Du kan tilldela upp till 10 krympningskategorier per dag och vecka.

Använd sidan Minskningsveckor för att skapa, redigera och ta bort ett obegränsat antal minskningsveckor. Du kan också kopiera en befintlig krympningsvecka och spara den med ett annat namn. En anledning att använda kopieringsfunktionen är om en ny krympningsvecka är nästan identisk med en befintlig krympningsvecka och endast kräver små ändringar av den befintliga veckan för att konfigurera den korrekt.

Skapa en ny krympningsvecka

1. Välj alternativet **Skapa en ny krympningsvecka**.
2. Ange ett unikt namn för krympningsveckan.
3. Välj en veckodag i avsnittet Val av veckodag.

   > Om krympningen på flera veckodagar är identisk kan du använda Ctrl+Klicka för att välja dessa dagar. De minskningskategorier och minskningsprocent som du konfigurerar är Tillämpas på varje dag samtidigt.

4. Välj upp till 10 krympningskategorier i rutan Tillgängliga krympningskategorier och använd högerpilen för att flytta dem till fönstret Tilldelad.

   Varje krympningskategori som du väljer läggs till som en kolumn i tabellen Intervall.

5. För varje 30-minutersintervall som du vill tillämpa krympning på dubbelklickar du på cellen i lämplig krympningskategorikolumn och anger ett procentvärde mellan 1 och 99.

   > Ingen enskild tabellcell kan ha ett värde som är större än 99 procent, och ingen sammanlagd radsumma får överstiga 99 procent.

6. Välj en annan veckodag och konfigurera minskningskategorier och procentsatser för den dagen tills du har konfigurerat varje önskad veckodag. Du behöver inte konfigurera krympning för varje dag i veckan.
7. Klicka på **Spara**.

Redigera eller ta bort en befintlig krympningsvecka

1. Välj alternativet **Redigera eller ta bort en befintlig krympningsvecka**.
2. Välj den krympningsvecka som du vill redigera eller ta bort i **listrutan Namn** .
3. Redigera minskningsveckan efter behov och klicka sedan på **Spara eller klicka på**Ta **bort** om du vill ta bort den.

Kopiera en befintlig krympningsvecka

1. Välj alternativet **Kopiera en krympningsvecka**.
2. Välj den befintliga krympningsvecka som **du vill kopiera i listrutan Krympningsvecka** .
3. Ange ett unikt namn för den nya krympningsveckan i **fältet Namn** .
4. Klicka på **Spara**.

Hantera krympningsscenarier

Minskningsscenarier tillämpas när prognoser körs. Ett minskningsscenario består av upp till 12 minskningsveckor i en angiven ordning (från innevarande vecka, eller vecka nummer 0, till tolv veckor ut, eller vecka nummer 11) som tillämpas på valda tjänsteköer när prognosen körs.

Använd sidan Krympningsscenarier för att skapa, redigera eller ta bort minskningsscenarier.

Skapa ett nytt krympningsscenario

1. Välj alternativet **Skapa ett nytt krympningsscenario**.
2. Ange ett unikt namn för scenariot i fältet **Namn** .
3. Välj minskningsveckor för det här scenariot genom att flytta dem från fönstret Tillgänglig till fönstret Tilldelad. Du kan tilldela högst 12 veckor (numrerade 0–11), där vecka 0 är den aktuella veckan. Du kan tilldela samma minskningsvecka flera gånger, med veckan på olika positioner i den numrerade listan. Om en vecka inte har någon förväntad minskning tilldelar **du Ingen minskningsvecka** .

> Om prognosen gäller en längre period än 12 veckor tillämpas minskning vecka nummer 11 på saldot för prognosperioden.

> **EXEMPEL**
> Nedan följer en illustration av hur krympningsveckor kan tilldelas. Observera att vissa minskningsveckor upprepas och att ingen minskning förväntas i vecka 0.

Tilldelade	Veckonummer
Ingen krympning	0
Krympning vecka B	1
Krympning vecka F	2
Krympning vecka G	3
Krympning vecka A	4
Krympning vecka C	5
Krympning vecka N	6
Krympning vecka M	7
Krympning vecka Z	8
Krympning vecka K	9
Krympning vecka A	10
Krympning vecka D	11

4. Välj de tjänsteköer som ska använda det här minskningsscenariot när de prognostiseras.

   Det här krympningsscenariot är standardscenariot för de tjänsteköer du väljer, även om standardscenariot kan åsidosättas med ett annat scenario när du begär en prognos. A Tjänstekön kan endast tilldelas till ett minskningsscenario. Om du tilldelar en tjänstekö till ett andra minskningsscenario tas tjänstekön automatiskt bort från det första minskningsscenariot.

5. Klicka på **Spara**.

Redigera eller ta bort ett befintligt scenario med krympning

1. Välj alternativet **Redigera eller ta bort ett befintligt minskningsscenario**.
2. Välj det minskningsscenario som du vill redigera eller ta bort i **listrutan Krympningsscenario** .
3. Redigera krympningsscenariot efter behov och klicka sedan på **Spara eller klicka på**Ta **bort** om du vill ta bort det.

Hantera agentscheman

På sidorna i avsnittet Schemahantering i Programhantering kan du hantera agentscheman.

Integrera med ett personalhanteringssystem

Använd sidan HRMS-integrering för att aktivera integrering mellan ditt HRMS-system (Human Resource Management System) och WFM och för att välja vilken tid på dagen du vill att användarens semesterdata ska exporteras från WFM till ditt HRMS.

BÄSTA PRAXIS Läs referenshandboken *för* dataimport innan du integrerar ett HRMS med WFM.

När du integrerar ditt HRMS med WFM utbyts data enligt följande. På så sätt innehåller semesterinformationen aktuell information för varje semestertyp.

- Semesterplaner importeras från HRMS till WFM hela dagen, när en GIS-fil görs tillgänglig för Webex WFO. Mer information om när HRMS-data importeras till Webex WFO finns i *referenshandboken Webex WFO Data Import/Export (referensguide* för import/export av data).
- Antalet semestertimmar som används av agenter exporteras från WFM till HRMS en gång per dag, vid den tidpunkt som konfigurerats på den här sidan. Flera exporter på samma dag stöds inte.

Alla agenter måste tilldelas en heltidsekvivalentprofil (FTE) för att deras semesterplaner ska kunna importeras från HRMS. Mer information finns i Hantera profiler för motsvarande heltidsekvivalenter .

Om en importfil innehåller agenter och semestertyper som inte finns i Webex WFO hoppas dessa poster över under importen. De överhoppade posterna visas i importloggen.

För system som använder HRMS-integrering konfigureras semesterplansinformation med HRMS. System som inte har HRMS-integrering använder semesterplaner som skapats på sidan Semesterplaner (se Hantera semesterplaner).

Procedurer

Aktivera HRMS-integrering

- Markera kryssrutan Aktivera HRMS-integrering **med WFM** .

Konfigurera när WFM semesterdata exporteras till HRMS

- I fältet **Exporttid** anger du tiden då användarens semesterdata ska exporteras från WFM till ditt HRMS.

> Om den här tiden ändras efter den ursprungliga konfigurationen börjar den inte gälla förrän efter 24 timmar.

Information om importfil

Följande tabell visar information om importfilen som skickats från HRMS till WFM.

> **VIKTIGT** Varje kolumnrubrik måste finnas i importfilen, även om det inte krävs några data för kolumnen. Om en kolumnrubrik saknas misslyckas importen.

Element	Beskrivning
Filplats	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<innehavare>
Filnamn	VacationHours_From_HRMS
Filhuvud	SEMESTER FRÅN HRMS DATUM: <DATUM>
Kolumnrubriker	Logga in Data valfritt. Det här är den e-postadress som användarna anger när de loggar in i Webex WFO. Även om login och employeeId är frivilliga var för sig måste du inkludera data i minst en av dessa två kolumner. Annars bearbetas inte dataimportfilen.
	vacationTypeLabel Uppgifter som krävs. Datavärdet som anges för vacationTypeLabel på alla rader måste exakt matcha namnet på semestertypen som konfigurerats i Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types). Det här värdet får inte innehålla kommatecken.
	tillgängligaTimmar Uppgifter som krävs. Detta är antalet semestertimmar som agenten har tillgång till.
	totalEarnedHours

Element	Beskrivning
	Data valfritt. Detta är det totala antalet semestertimmar som agenten tjänat in under året. Om det valfria totalEarnedHours-fältet inte finns med i filen nollställs värdena i Webex WFO och de befintliga värdena skrivs över. Detta kan resultera i ett negativt värde vid beräkning av timmar som används för en agent. Om fältet finns med i filen får det angivna värdet inte överstiga 9999.
	anställdId Data valfritt. Även om login och employeeId är frivilliga var för sig måste du inkludera data i minst en av dessa två kolumner. Annars bearbetas inte dataimportfilen.

Följande är ett exempel på en importfil.

SEMESTER FRÅN HRMS DATUM: 2018-04-19

```
login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams
```

OBS Dataelement är begränsade till 2 siffror till höger om decimaltecknet. Om det finns fler än 2 siffror avrundas värdet till 2 siffror före importen. Fel i poster loggas i loggen
fil.
Kommatecken som ingår i HRMS-importdata måste rymmas med ett omvänt snedstreck (till exempel "3\ 000") för att kunna behandlas som litteraler och inte filavgränsare.

Information om exportfil

Följande tabell visar information om exportfilen som skickats från WFM till HRMS.

Element	Beskrivning
Filplats	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<innehavarens namn>
Filnamn	vacation_<datum>_WFM

Element	Beskrivning
Filhuvud	SEMESTER FRÅN WFM DATUM: <datum>
Kolumnrubriker	Inlo ggni ngsd atum vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId acdId

- Alla agenter som har en semesterplan via importfilen (se Importera filinformation) inkluderas i exportfilen.
- Endast datum med usedHours under de senaste 7 dagarna inkluderas i exporten för varje agent.
- Om ett datum har användTimmar för en agent för minst en semestertyp visas alla semestertyper i filen, även om inga timmar användes på det datumet. I så fall visas ett bindestreck (—).
- Fälten requestedHours och approvedHours visas bara på det sista datum som rapporteras för varje agent. Dessa värden är inte knutna till ett specifikt datum eftersom de är summor för alla framtida datum.
- Om en agent inte har några använda timmar för någon semestertyp 7-dagarsperioden infogas en datumrad för igår för varje semestertyp och requestedHours och approvedHours rapporteras där.

Utdataexportfilen innehåller följande för varje semestertyp:

- Använda timmar: De timmar som används för datumet på raden. Det här värdet baseras på varaktigheten för undantag av semestertyp i agentens schema för datumet. Undantag för semestertyper konfigureras på sidan Webex WFO Semestertyper (Programhantering > Semesterplanering > Semestertyper).
- Begärda timmar: Det totala antalet timmar som väntar och ännu inte har godkänts vid den aktuella tidpunkten.
- Godkända timmar: Totalt antal godkända timmar. För förfrågningar under en del av dagen används begärans varaktighet. För heldagsförfrågningar beräknas varaktigheten som minsta antal timmar per vecka ÷ 5 enligt definitionen i agentens profil för motsvarande heltid, som konfigureras på sidan Webex WFO heltidsekvivalenter (profiler för programhantering > semesterplanering >

heltidsekvivalenter).

Följande är ett exempel på en exportfil.

SEMESTER FRÅN WFM DATUM: 2018-04-20

```
inloggning,datum,semestertypetikett,användatimmar,begärdatimmar,godkändatimmar,
anställdaId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Flytande semester, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Flytande semester,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,Semester,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Semester,-,-,-,teri.jones,1
```

I det här exemplet rapporteras semestertimmar enligt följande.

Anställd	Användning av semestertimmar
Svensson	▪ Används 8 timmar flytande semester den 13 april. ▪ Används 8 timmars semester den 15 april. ▪ Har 16 timmars förfrågningar om semester som väntar på godkännande den 20 april eller senare. ▪ Har 8 timmars förfrågningar om semester som godkänns den 20 april eller senare. ▪ Har inga godkända eller väntande förfrågningar om en flytande helgdag den 20 april eller senare.
Jonest	▪ Används 4 timmars semester den 14 april. ▪ Används 8 timmars semester den 15 april. ▪ Har inga godkända eller väntande förfrågningar om en flytande helgdag den 20 april eller senare.
Adamsb	▪ Har inga använda timmar under 7-dagarsperioden som börjar 13 april. ▪ Har inga godkända eller väntande förfrågningar om en flytande helgdag den 20 april eller senare.

Anpassa när scheman släpps

Som standard blir en agents schema synligt baserat på den globala inställningen: Antal veckor synliga i agentscheman. Använd sidan Profiler för schemafrisläppning om du vill justera publiceringscykeln för enskilda datumintervall och agenter.

Profiler för schemalanseringar åsidosätter standardschemafrisläppningen och kan användas för att fördröja och/eller ge förhandsinsyn i schemat för ett eller flera datumintervall. Scheman för datum som inte anges i en schemafrisläppningsprofil fortsätter att visas enligt standardinställningen Global inställning: Antal veckor som visas i agentscheman.

Skapa och tilldela en schemafrisläppningsprofil

1. Ange ett unikt namn för schemalanseringsprofilen.
2. Under Hantera publiceringsdatum för scheman klickar du på **Lägg till datum**.
   a. Ange startdatum och slutdatum för det datumintervall som du vill justera schemats synlighet för.
   b. Ange det utgivningsdatum då du vill släppa schemat för det angivna datumintervallet.

   > En schemalagd lanseringsprofil kan innehålla flera datumintervall med separata utgivningsdatum.

3. Under Tilldela agenter väljer du en eller flera agenter som ska tilldelas till den här schemaversionsprofilen.
4. Klicka på **Spara**.

> **EXEMPEL** Om idag är den 1 november och den globala inställningen: Antal veckor som visas i agentscheman är sex veckor, är en agents schema för 1 november–12 december Visas som standard. Om du vill ge agenter förhandsgranskning av scheman för perioden 18–31 december skapar du en schemalanseringsprofil med startdatumet 2016-12-18 och slutdatumet 2016-12-31. Ange det utgivningsdatum då du vill släppa schemat för dessa datum. Scheman för alla andra datum fortsätter att visas enligt standardinställningen på sex veckor.

En agent kan bara tilldelas en schemalagd lanseringsprofil, som kan innehålla flera datumintervall med individuella lanseringsdatum. Du kan se vilken schemafrisläppningsprofil en agent har tilldelats (om någon) eller tilldela en ny profil för schemafrisläppning på sidan Användare (se Hantera användare).

Om du automatiskt vill tilldela en viss schemafrisläppningsprofil till nya agenter kan du välja den i WFM Globala inställningar: Schemalanseringsprofil (se Konfigurera systemomfattande WFM inställningar).

> Justering av schemats synlighet kan påverka en agents möjlighet att begära ett schemabyte, schemaerbjudande eller mentorförfrågan. För att en agent ska kunna göra en begäran av dessa typer är schemadatumet
> (eller datum, om bytesscheman för olika dagar) måste vara synliga för både den begärande agenten och den svarande agenten.

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivning
Profiler för schemalagda versioner	
Välj Schedule Release Profile (Schemalägg publiceringsprofil)	("Redigera eller ta bort en befintlig schemalanseringsprofil" endast) Namnet på den schemafrisläppningsprofil som du vill redigera.
Redigera namn	Ett unikt namn för den här schemalagda versionsprofilen.
Hantera publiceringsdatum för scheman	
Startdatum	Den första dagen i ett datumintervall som du vill ange schemaversion för.
Slutdatum	Den sista dagen i ett datumintervall som du vill ange schemaversion för.
Utgivningsdag	Det datum då du vill frisläppa scheman för det angivna intervallet Av datum. Datumet kan vara olika för varje intervall i tabellen.
Lägg till datum	Skapa ytterligare ett datumintervall för den här schemalagda versionsprofilen.
Ta bort markerade	Ta bort de markerade datumintervallen från tabellen. Om du vill markera alla rader väljer du Kryssrutan högst upp i tabellen.
Tilldela agenter	
Tillgänglig/tilldelad	En lista över tillgängliga och tilldelade agenter för den här schemaversionen profil. En agent kan bara tilldelas en schemafrisläppningsprofil åt gången.

Begränsa en arbetsledares möjlighet att redigera scheman

En administratör kanske vill begränsa en arbetsledares möjlighet att redigera agentscheman av olika anledningar. En arbetsledare kan till exempel vara under utbildning och ännu inte tillräckligt erfaren för att ha fullständig åtkomst till schemaredigering. På sidan Regler för schemaredigering kan du tilldela en schemaredigeringsregel till specifika arbetsledare som hanterar deras redigeringsfunktioner.

Du kan konfigurera en regel som hindrar arbetsledare från att utföra följande åtgärder:

- Infoga aktiviteter eller bara infoga vissa typer av aktiviteter
- Handelsscheman
- Ändra scheman med funktionen Sök optimal tid
- Flytta olika typer av aktiviteter (till exempel luncher eller raster) med mer än ett visst antal minuter
- Ändra scheman med funktionen Optimera scheman
- Återställa ett tidigare schema med funktionen Schemahistorik och återställning
- Lägga till, redigera eller ta bort aktivitetsanteckningar om undantag eller projekt i agentscheman

> En schemaredigeringsregel åsidosätter behörigheterna Administrera WFM och Administrera scheman. Dessa behörigheter ger till exempel åtkomst till funktionen Schemahistorik och återställning, men om du
> Tillämpa en regel som begränsar åtkomsten, kan arbetsledaren inte komma åt funktionen från antingen programhanterings- eller agentscheman trots att han eller hon har dessa behörigheter.

Om du bara tilldelar en schemaredigeringsregel till en arbetsledare kan den arbetsledaren inte utföra den uppgift som du har angett som gränser för eller flytta aktiviteter med mer än en viss tid. Du kan emellertid skapa ett arbetsflöde som gör det möjligt för en arbetsledare att utföra en uppgift, men som skjuter upp de resulterande schemaändringarna tills de har godkänts manuellt. Detta görs med hjälp av ett arbetsflöde.

> Obs!: En arbetsledare som omfattas av ett arbetsflöde för manuellt godkännande kan inte spara ändringar i ett schema om arbetsledaren använder anpassad filtrering (alternativet Anpassad längst ned i filterlistan som gör att du kan
> Välj en kombination av team, tjänsteköer, tjänstekögrupper och kompetensmappningar för att filtrera sidan Agentschema). Spara-åtgärden fungerar om arbetsledaren filtrerar sidan efter endast ett team, en tjänstekö eller en kompetensmappning.

> OBS Om en arbetsledare som omfattas av en schemaredigeringsregel redigerar ett undantag eller projekt och samtidigt redigerar eller lägger till en aktivitetsanteckning, visas inte aktivitetsanteckningen när
> Godkännande arbetsledare visar redigeringen för godkännande. När redigeringen har godkänts sparas inte anteckningen.

Det är valfritt att konfigurera ett arbetsflöde. Du behöver inget arbetsflöde för att en ändring som uppfyller regelkraven ska börja gälla (till exempel om en arbetsledare som är begränsad till att flytta en rast på högst 30 minuter får flytta en rast 15 minuter), men om du skapar ett arbetsflöde kan WFM kontrollera täckning och bemanning. Om det är viktigt i ditt kontaktcenter kan du konfigurera arbetsflöden tillsammans med regler för schemaredigering.

Skapa ett arbetsflöde

Du kan skapa ett arbetsflöde för schemaredigering på sidan Arbetsflöden (Programhantering > Aktiviteter > Arbetsflöden) som kan godkänna, neka eller tvinga fram manuell hantering för schemaändringar. Mer information om hur du konfigurerar ett arbetsflöde finns i Automatisera hanteringen av agentförfrågningar.

Använd följande alternativ när du skapar ett arbetsflöde för schemaredigering:

- Välj en Schemalägg redigeringshändelse.
- Tilldela lämpliga arbetsledare i avsnittet Tilldela användare.
- Välj åtgärderna Manuell hantering, Godkänn eller Neka.

Arbetsflödet körs när arbetsledaren klickar på **Spara** efter redigering på sidan Agentscheman. Om den åtgärd som valts för arbetsflödet är manuell hantering träder ändringarna inte i kraft förrän de har godkänts manuellt av en administratör eller schemaläggare på sidan Hantering av schemaredigering (se Godkänna eller neka schemaändringar som gjorts av arbetsledare).

Hantera regler för schemaredigering

Använd sidan Regler för schemaredigering när du vill skapa, redigera och ta bort schemaredigeringsregler.

Skapa en ny schemaredigeringsregel

1. Välj alternativet **Skapa ny schemaredigeringsregel** .
2. Ange ett unikt namn för regeln.
3. Markera de aktiviteter som du vill förhindra att arbetsledare utför i rutan "Hindra användare från att utföra". Du kan förhindra att arbetsledare infogar alla eller vissa typer av nya aktiviteter, handelsscheman och hittar optimala tider.
4. Välj de befintliga aktiviteter som du vill förhindra eller begränsa arbetsledare från att flytta i schemat mer än ett angivet antal minuter. Välj till exempel "Raster med mer än" och ange **15** i fältet minuter för att begränsa en arbetsledare från att flytta en rast mer än 15 minuter tidigare eller senare i schemat. Om du vill förhindra att arbetsledaren flyttar raster alls anger du **0** i fältet minuter.
5. Tilldela arbetsledare regeln genom att markera dem i fönstret Tillgänglig och flytta dem till fönstret Tilldelad. Endast arbetsledare visas i rutan Tillgänglig.
6. Klicka på **Spara**.

Redigera eller ta bort en befintlig schemaredigeringsregel

1. Välj alternativet **Redigera eller ta bort befintlig schemaredigeringsregel** .
2. Välj önskad regel i listrutan Regel för schemaredigering och gör något av följande:
    a. Redigera regeln efter behov och klicka sedan på **Spara**.
    b. Om du vill ta bort regeln klickar du på **Ta bort** och sedan på **Ja** för att bekräfta borttagningen.

Arbeta med historiska data

Med sidorna i avsnittet Historiska data i Programhantering kan du samla in, sammanfoga och redigera historiska data.

Visa och redigera historiska data

Använd sidan Visa och redigera historiska data om du vill visa, ange och redigera historiska data för en viss tjänstekö och ett visst datum.

> **NOT**
> Alla historiska data visas i organisationens standardtidszon, som visas högst upp i historikdatatabellen. Historiska data visas inte i den tidszon som konfigurerats för den valda tjänstekön.
>
> Webex WFO konverterar historiska data till lämplig tidszon när distributioner genereras.

WFM kräver historiska data för att generera fördelningar, prognoser och scheman och för att beräkna statistik. Ju mer exakta historiska data är, desto mer exakta blir prognoser och scheman. Ibland är dock historiska data för en tjänstekö ofullständiga, felaktiga eller saknas helt. När detta händer kan du ange saknade data manuellt eller redigera felaktiga befintliga data.

Orsaker till att du kanske vill redigera eller ange historiska data är bland annat följande:

- Så här korrigerar du data som är felaktiga på grund av system- eller nätverksproblem
- Så här justerar du data som är ovanliga på grund av en sällsynt händelse, till exempel en marknadsföringskampanj.
- Mata in data som saknas när kontaktvolymen är normal men inga data samlades in eftersom systemet eller nätverket var nere
- Så här skapar du data när historiska data antingen inte är tillgängliga eller saknas, till exempel när du installerar WFM för första gången
- För att stödja prognoser och schemaläggning för icke-interaktiva tjänsteköer (till exempel de som hanterar e-post och sociala medier)

NOT

GIS (Generic Interface Services) API kan också användas för att lägga till historiska data från valfri ACD i WFM-databasen. GIS API är en del av WFM och kräver ingen separat installation eller körbar fil för att fungera. Mer information finns i referenshandboken för dataimport.

Om du har en Avaya ACD, har du också möjlighet att visa historiska data för katalognummer (DNS). Du kan dock inte redigera DN-data i WFM.

När du har slutfört parametrarna för historiska data visas en tabell med begärda data, om det finns några. Om det inte finns några data för en tjänstekö kan du ange data för den tjänstekön och en viss dag på zoomnivån Intervall.

Du kan kopiera och klistra in data i tabellen med vanliga Windows-kortkommandon.

- Klicka och dra med musen för att markera specifika rader och kolumner i tabellen eller ett kalkylblad, eller tryck på Ctrl+A för att markera hela tabellen eller kalkylbladet.
- Använd Ctrl+C om du vill kopiera de markerade cellerna till Urklipp i formatet Tab avgränsat värde (TSV) eller kommaavgränsat värde (CSV). Den här åtgärden kopierar både redigerbara och skrivskyddade kolumner om du kopierar data inifrån tabellen.
- Använd Ctrl+V för att klistra in innehållet i Urklipp i tabellceller. Du kan klistra in dem i en särskilt vald grupp med celler eller bara markera cellen som blir det övre vänstra hörnet av dina inklistrade data. Data klistras in i de markerade cellerna, såvida inte den markerade kolumnen är skrivskyddad. Du kan inte klistra in kopierade data i skrivskyddade kolumner. Om den kopierade informationen är för stor för att få plats i det markerade inklistringsområdet expanderas markeringen till storleken på data i Urklipp. Om du till exempel väljer ett område med 2 × 2, men data i Urklipp är 3 × 3, klistras 3 × in 3. Inklistrade data markeras i tabellen.

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivning
Tjänstekö	Den tjänstekö som du vill visa och/eller redigera historiska data för.
Katalognummer	(endast Avaya ACD) Det katalognummer som du vill visa data.
Zoomnivå	Den detaljnivå som du vill använda för att visa data. Du har följande att välja på: ▪ I – Efter intervall

Fält	Beskrivning
	▪ D – Efter dag ▪ W – Efter vecka ▪ M – Efter månad ▪ Y – Efter år Data kan endast redigeras på zoomnivån Intervall.
Datum	Den dag som du vill visa och/eller redigera historiska data för. Visas endast när zoomnivån Intervall har valts.
Startdatum/Slutdatum	Start-/slutdatum för den period som du vill visa och/eller redigera Historiska data. Visas endast när zoomnivån Dag, Vecka, Månad eller År har valts. När du visar samlade data på vecko- eller månadsnivå baseras de data som visas på den konfigurerade startdagen för Vecka som datumet du väljer infaller i. Så om den konfigurerade startdagen i veckan är måndag och du väljer ett datumintervall från onsdag till onsdag visas data som summeringar från måndag till måndag.

Fält i tabellen Historiska data

Fälten i tabellen med historiska data beskrivs nedan. Tabellen visar definitionen av fältet för både interaktiva tjänsteköer och icke-interaktiva tjänsteköer.

Mer information om interaktiva och icke-interaktiva tjänsteköer finns i Hantera tjänstekötyper .

Fält	Beskrivning
Erbjudna kontakter	Antalet ACD samtal/kontakter som dirigerats till tjänstekön under intervall.
Hanterade kontakter	Antalet ACD samtal/kontakter som agenterna slutfört under intervall.

Fält	Beskrivning
Övergivna kontakter	Antalet ACD samtal som dirigerats till tjänstekön under intervallet som övergavs (den som ringde lade på i kön eller när han ringde på agentens telefon). Samtal räknas in i intervallet när den som ringer lägger på.
Besvarade kontakter	Antalet ACD samtal/kontakter som besvarats i tjänstekön under intervallet. Samtal räknas i det intervall då agenten besvarade dem.
Total svarstid	Den tid som alla samtal/kontakter stod i kö och
	Besvaras under intervallet.
Genomsnittlig taltid	▪ Köer för interaktiva tjänster – Den genomsnittliga tid som spenderas Samtal och vänteläge för alla samtal som hanterats under intervallet. ▪ Icke-interaktiva tjänsteköer – Den genomsnittliga arbetstid som ägnats åt varje kontakt för alla kontakter som hanterats under intervallet.
Genomsnittlig arbetstid	Genomsnittlig mängd arbete efter kontakt för varje kontakt för alla kontakter Hanteras under intervallet.
Servicenivå i procent	Procentandel kontakter som uppfyllde servicenivåmålet för intervall.
Maximalt antal kontakter i kö	Det maximala antalet kontakter i tjänstekön för dagen.

Sammanfoga historiska data

Använd sidan Begäran om sammanfogning av historiska data för att koppla historiska data som tjänsteköerna i en virtuell tjänstkö hade samlat in individuellt innan de lades till i en virtuell tjänstkö.

En virtuell tjänstkö börjar samla in historiska data från komponenttjänstköerna när du har skapat den, så du behöver bara skicka en begäran om historiska data i följande situationer:

- Komponenttjänstköerna hade individuellt samlat in historiska data innan du lade till dem i en virtuell tjänstkö, och du vill associera deras kumulativa historiska data med deras virtuella tjänstkö.

- Du kan antingen lägga till tjänsteköer med historiska data i, eller ta bort tjänsteköer med historiska data från, en virtuell tjänstkö och du vill beräkna om historiska data för den berörda virtuella tjänstkön.

Historiska data för de enskilda tjänsteköerna bevaras efter kopplingen, så om du tar bort en tjänstekö från den virtuella tjänstkön är den fortfarande tillgänglig för användning.

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivning
Startdatum	Startdatum för begäran om sammanfogning av historiska data.
Slutdatum	Slutdatum för begäran om sammanfogning av historiska data.
Kö för virtuella tjänster	En lista över tillgängliga och tilldelade komponenttjänsteköer från vilka för att sammanfoga historiska data. De tilldelade tjänstköerna måste innehålla historiska data för det valda datumintervallet.
Körningsdatum	Det datum då du vill köra begäran.
Körtid	Den tidpunkt då du vill köra begäran.

Beräkna noggrannheten i tidigare prognoser

Prognosnoggrannhet är förhållandet mellan den prognostiserade kontaktvolymen och den faktiska kontaktvolymen. En begäran om sammanställning av prognosnoggrannhet beräknar detta förhållande för en eller flera tjänsteköer baserat på historiska data. Det kan inte berätta hur exakt en prognos kommer att vara i framtiden. Den kan bara utvärdera prognosernas noggrannhet i det förflutna.

EXEMPEL Om den prognostiserade precisionsnivån i procent för en tjänstekö är 105 procent betyder det att den prognostiserade kontaktvolymen var 5 procent större än den faktiska kontaktvolymen.

Värdet som beräknas med den här begäran visas på sidan Tjänsteköer i avsnittet Procentuell precisionsnivå för prognos.

Använd sidan Begäran om kompilering av prognosnoggrannhet om du vill generera en begäran om sammanställning av prognosnoggrannhet.

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivning
Startdatum	Startdatum för begäran om sammanställning av prognosnoggrannhet.
Slutdatum	Slutdatum för begäran om sammanställning av prognosnoggrannhet.
Tjänsteköer	De tjänsteköer som du vill generera en prognosnoggrannhet för kompilering. De tilldelade tjänsteköerna måste ha genererade prognoser för det valda datumintervallet.
Körningsdatum	Det datum då du vill köra begäran.
Körtid	Den tidpunkt då du vill köra begäran.

Samla in historiska data

Använd sidan Samla in historiska data för att köra en begäran om att hämta historiska data från din ACD och importera den till WFM. Detta kan bli nödvändigt under vissa omständigheter, till exempel om du vill importera historiska data från ACD för perioden innan du installerade WFM, eller om du vill fylla luckor i historikdata som uppstod på grund av avbrott i anslutningen till ACD efter att du installerat WFM.

Den här funktionen är inte tillgänglig för Avaya ACD:er eller ACD:er som klassas som "generiska" under en WFM-installation.

OBSERVERA När historiska data hämtas beräknas tidigare ACC-data (Adherence and Conformance) endast om scheman eller realtidsdata har ändrats sedan senaste gången ACC-data beräknades.

BÄSTA PRAXIS Att samla in data från ACD kan PUT en tung belastning på systemet. Om du begär en stor mängd data kör du begäran när kontaktcentret är stängt eller under en tyst period.

Förutsättningar

- En WFM licens
- Behörigheten Administrera WFM
- Behörigheten Administrera scheman
- Åtkomst för systemadministratörer
- En konfigurerad ACD

Sidans placering

Programhantering > historiska data > samla in historiska data

Procedurer

Kör en begäran om att samla in historiska data

1. Markera och konfigurera fälten efter behov.
2. Klicka på **Kör**.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera en ACD
- Importera historiska data

Importera historiska data

Använd sidan Importera historiska data om du vill importera historiska data i form av en CSV-fil till en markerad ACD. Den här sidan är ett alternativ till att använda den körbara filen WFM Historical Import Template (WHIT) för att importera historiska data (se referenshandboken för Webex WFO dataimport för mer information).

> Om du är värd för din egen dataserver kan du använda WHIT för att importera historiska data till molnet. Om du använder en dataserver som Webex WFO är värd för i molnet måste du använda den här sidan för att importera
> Historiska data.

Importera historiska data

1. Klicka på **Välj fil** och navigera sedan till den plats där CSV filen lagras. Klicka på **Öppna** för att läsa in filen på sidan.
2. **I listrutan Välj destination ACD** väljer du den ACD som du vill importera historiska data till.
3. **I listrutan Tidszon** väljer du den tidszon som du vill tillämpa på historiska data. Standardvärdet är UTC. Alternativet Innehavare är den tidszon för innehavaren som systemadministratören har angett för innehavaren på sidan Innehavare.
4. Mappa fälten i filen CSV till importfälten som listas på sidan. Ange datatypen för datum- och periodfälten.
5. Klicka på **Importera**.

Fältbeskrivningar

Fälten i filen CSV ska innehålla följande data. Fältet kan heta vad som helst, eftersom det kommer att mappas till importfältet före importen. Fälten kan visas i valfri ordning i filen CSV.

VIKTIGT Filen måste innehålla antingen serviceName eller serviceNumber, men inte båda.

Namn på importfält	Beskrivning
övergivnaSamtal	(Obligatoriskt) Det totala antalet övergivna samtal i tjänstekön Under perioden.
Genomsn. svarstid	(Valfritt) Den genomsnittliga svarstiden i sekunder i tjänstekön under perioden.
avgACWTime	(Obligatoriskt) Den genomsnittliga arbetstiden efter samtal i sekunder för alla samtal hanterats i servicekön under perioden. Här ingår all tid som ägnats åt samtal som hanterats under den här perioden, inklusive tid som tillbringats under andra perioder.
avgTalkTime	(Obligatoriskt) Den genomsnittliga samtalstiden i sekunder för alla samtal som hanterats i tjänstekö under perioden. Det här värdet inkluderar all tid som spenderats på samtal som hanterats under den här perioden, inklusive tid som tillbringats under andra perioder. Om du till exempel bara fick ett samtal under den här perioden och det varade i 45 minuter är den genomsnittliga samtalstiden 45 ÷ 1 minut = 45 minuter = 2700 sekunder.
contactsInQueue	(Valfritt) Det maximala antalet kontakter i kö i tjänsten kö under perioden. Detta gäller endast icke-interaktiva tjänsteköer.
datum	(Obligatoriskt) Datum för uppgifterna.
hanteradeSamtal	(Obligatoriskt) Det totala antalet samtal som behandlats i servicekön Under perioden.
beläggningskvot	(Valfritt) Beläggningsgraden för servicekön under perioden. Detta värde uttrycks som ett heltal från 1 till 100.
period	(Obligatoriskt) 30-minutersintervallet under dagen för data, i formatet HH:MM.
qtyOfAgents	(Valfritt) Antalet agenter i tjänst i tjänstekön under

Namn på importfält	Beskrivning
	perioden.
mottagnaSamtal	(Obligatoriskt) Det totala antalet samtal som tagits emot i tjänstekön under perioden.
servicenivå	(Valfritt) Servicenivåprocenten för tjänstekön under period. Detta värde uttrycks som ett heltal från 1 till 100.
serviceName	Tjänstekönsnamn. Det här fältet är obligatoriskt om serviceNumber är Ingår inte i filen.
servicenummer	Tjänstekönsnummer ID i ACD. Detta fält är obligatoriskt om serviceName ingår inte i filen. Om detta ID innehåller inledande nollor (till exempel 00005) kan importen misslyckas. Dessa ID:n får inte innehålla Inledande nollor för att förhindra att problemet uppstår.
överfördaSamtal	(Valfritt) Totalt antal samtal som överförts i servicekön Under perioden.

Skapa beskrivningar för orsakskoder

Använd sidan Orsakskodbeskrivningar för att skapa uppsättningar med orsakskodbeskrivningar och sedan associera uppsättningarna med en eller flera tjänsteköer. Orsakskoder (kallas även "aux-koder" eller "NR-koder") har sitt ursprung i ACD. Om du har flera ACD:er måste du ställa in olika uppsättningar med orsakskodbeskrivningar för tjänstköerna i var och en av dessa ACD:er.

När du har konfigurerat beskrivande text för orsakskoderna visas beskrivningarna i lådan Efterlevnad av agentscheman och i widgeten Efterlevnad i realtid i stället för numeriska orsakskoder.

Obs! Orsakskodbeskrivningarna som visas för en agent är de från den tjänstekö som är agentens huvudsakliga tjänstekö. Om agenten inte har någon huvudtjänstekö visas ingen orsakskod Beskrivningar visas.

Om en uppsättning orsakskodbeskrivningar ändras återspeglas ändringarna i både aktuella och historiska data. Äldre versioner av uppsättningen arkiveras inte.

Din roll kräver behörigheten Administrera WFM för att skapa och hantera orsakskoduppsättningar och behörigheten Redigera scheman för att visa orsakskoder i lådan Efterlevnad.

Skapa en uppsättning orsakskodbeskrivningar

1. Välj alternativet **Skapa en ny uppsättning orsakskodbeskrivning** .
2. Ange ett unikt namn för den nya uppsättningen med orsakskodbeskrivning.
3. Klicka på **Lägg till rad**. Ange orsakskod-ID och en textbeskrivning på den nya raden i tabellen. Beskrivningen får vara högst 20 tecken lång och innehålla specialtecken förutom kommatecken (,) och fyrkantstecken (#).

   > Du behöver ingen beskrivning. Du kan lägga till en rad med bara orsakskod-ID:t.

4. Fortsätt att lägga till rader med orsakskod-ID och beskrivningar tills uppsättningen är klar.
5. Klicka på **Spara**.

Redigera en befintlig uppsättning orsakskodbeskrivningar

1. Välj alternativet **Redigera eller ta bort en uppsättning orsakskodbeskrivningar** .
2. Välj den uppsättning som du vill redigera i listrutan Namn på orsakskodbeskrivningsuppsättning.
3. Du kan göra följande redigeringar:
   - Redigera tabellraden om du vill ändra orsakskodens nummer eller beskrivning.
   - Ta bort en rad genom att markera raden och klicka på **Ta bort rad**.
   - Byt namn på uppsättningen med orsakskodbeskrivningen.
4. Klicka på **Spara**.

Ta bort en befintlig uppsättning orsakskodbeskrivningar

1. Välj alternativet **Redigera eller ta bort en uppsättning orsakskodbeskrivningar** .
2. Välj den uppsättning som du vill redigera i listrutan Namn på orsakskodbeskrivningsuppsättning.
3. Klicka på **Ta bort**.

> När en uppsättning orsakskodbeskrivningar tas bort visar historiska, aktuella och framtida orsakskoder orsakskod-ID:t och inte orsakskodbeskrivningen för någon tjänst
> Köer som har tilldelats den borttagna uppsättningen.

Tilldela en orsakskodbeskrivning till en eller flera tjänsteköer

1. Välj alternativet **Tilldela en orsakskodbeskrivning till en eller flera tjänsteköer** .
2. Välj en uppsättning orsakskodbeskrivningar i listrutan.
3. Välj en ACD i listrutan ACD.
4. Tjänstköerna som visas i fönstret Tillgänglig är de i din huvudvy och som är associerade med den ACD du har valt. Flytta de tjänstköer som du vill tilldela uppsättningen till från fönstret Tillgänglig till fönstret Tilldelad. Tjänsteköer som redan har tilldelats uppsättningen visas i fönstret Tilldelad.

   > En uppsättning orsakskodbeskrivningar kan tilldelas till flera tjänsteköer, men en tjänstekö kan bara ha en orsakskodbeskrivning.

5. Klicka på **Spara**.

Anpassa mappningar av efterlevnadsstatus

Använd sidan Mappning av efterlevnadsstatus för att ange vilka agenttillstånd och orsakskoder som avgör om en agent följer en schemalagd aktivitet och vilka schemaaktiviteter som används för att beräkna agentens efterlevnadsprocent.

Standardinställningarna är den vanligaste metoden för att beräkna efterlevnaden och du behöver inte ändra dem. Inställningarna kan dock anpassas för ditt kontaktcenter om så önskas.

Agenter visas som efterlevnad om de befinner sig i något av de agenttillstånd som är mappade till en viss schemalagd aktivitet. Om de är i ett agenttillstånd som inte är mappat till den schemalagda aktiviteten visas de som icke-efterlevnad.

Förutsättningar

Se till att ACD-anslutningen är konfigurerad och leverera realtidsdata med orsakskoderna till WFM.

Sidans placering

Programhantering > WFM > WFM Konfiguration > mappning av efterlevnadstillstånd

Procedur

Utför följande procedur för att hantera mappningar av efterlevnadstillstånd.

Hantera mappningar av efterlevnadsstatus

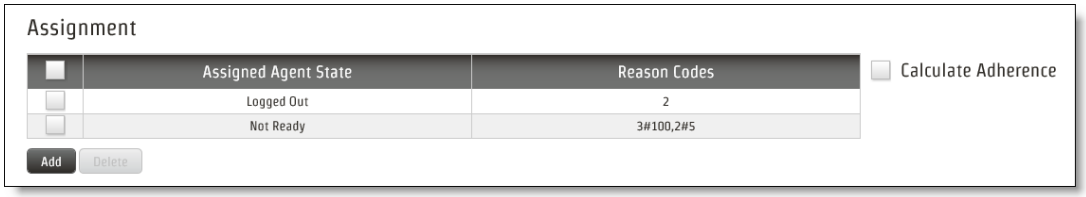
1. Konfigurera minst ett agenttillstånd för varje schemaaktivitet som du vill ska anses följa. Agenttillståndet används för att beräkna efterlevnaden av schemaaktiviteten. Om du behöver lägga till ett agenttillståndsfält klickar du på **Lägg till**. Om du behöver ta bort ett agenttillståndsfält markerar du fältet och klickar på **Ta bort**.
2. Konfigurera de orsakskoder som du vill ska följa schemaaktiviteterna som använder orsakskoder. Giltiga värden är alla alfabetiska tecken, siffrorna 1–65535 och symboler utom kommatecken.
   - Ett tomt fält anger att alla orsakskoder beaktas.
   - Ett bindestreck mellan siffrorna indikerar ett intervall. "1–3" betyder att orsakskoderna 1, 2 och 3 beaktas.
   - Ett kommatecken mellan tal eller alfasträngar anger specifika tal och strängar. "1,3,5,e-post,@chat" betyder att orsakskoderna 1, 3, 5, e-post och @chat beaktas.
   - Du kan använda en kombination av ett nummerintervall och specifika siffror och teckensträngar (till exempel "1–5,7,9,12,e-post,uppföljningsarbete").
   - (Valfritt) Lägg till orsakskoden med ACD-ID och ett nummertecken för att särskilja orsakskoder som har sitt ursprung i olika ACD:er (mer information finns nedan).
3. Markera kryssrutan Beräkna efterlevnad bredvid aktiviteten om du vill inkludera data om tidsefterlevnad för schemaaktiviteten när agentens efterlevnadsprocent beräknas.
4. Klicka på **Spara** för att spara ändringarna.

Om du vill återställa inställningarna för mappning av efterlevnadsstatus till standardkonfigurationen klickar du på **Återställ**.

Exempel

BÄSTA PRAXIS

I följande bild har en administratör mappat två ACD agenttillstånd, Utloggad (med orsakskod 2) och Inte klar (med orsakskoderna 3#100 och 2#5), till aktiviteten Tilldelningsschema. Det innebär att när en agent schemaläggs för en tilldelningsaktivitet måste agenten ha tillståndet Utloggad med orsakskod 2 eller Inte klar med agenttillståndet med orsakskod 100 (i ACD 3) eller 5 (i ACD 2) för att uppfylla efterlevnaden. Alla andra agenttillstånd eller orsakskoder under den schemalagda tiden leder till att agenten inte uppfyller efterlevnaden.



Administratören har inte markerat kryssrutan Beräkna efterlevnad. Det innebär att oavsett om användarna följer schemaaktiviteten Tilldelning eller inte, har det ingen betydelse för agentens efterlevnadsprocentpoäng.

ACD ID och orsakskoder

Om systemet har flera ACD:er kan du behöva ange vilken ACD en orsakskod tillhör. Om orsakskod 6 till exempel finns i både ACD 1 och ACD 2, men betyder något annat i varje, måste du skilja mellan dem.

Det gör du genom att använda det här formatet när du anger en orsakskod för agenttillstånden Inte klar eller Utloggad:

<ACD ID>#<orsakskod>

Det ACD-ID som används är det ID som konfigurerats på sidan Konfiguration av ACD (se Konfigurera en ACD).

EXEMPEL Både ACD 2 och ACD 3 använder orsakskod 23, men de betyder inte samma sak. Om du vill tilldela orsakskoden 23 som konfigurerats i ACD 2 till agenttillståndet Utloggad anger du **2#23** i fältet Orsakskoder.

Om en orsakskod betyder samma sak i flera ACD:er, eller är unik för en ACD, behöver du inte lägga till ACD-ID:t i orsakskoden. Om du vill ange ett intervall med orsakskoder inom en specifik ACD lägger du till ID:t ACD och nummertecknet före den första orsakskoden i intervallet: **3#1–5**.

Orsakskoder visas någon annanstans i Cisco, till exempel i lådan Information om efterlevnad på sidan Agentscheman, men inte ID:t ACD som du lägger till i dem här. ID:t ACD är nödvändigt
Endast när du konfigurerar mappning av efterlevnadstillstånd i flera ACD miljöer.

Mappning av efterlevnadsstatus för icke-interaktiva tjänsteköer

Du kan beräkna efterlevnad för icke-interaktiva tjänsteköer (till exempel de som hanterar kund-e-post). Eftersom standardinställningarna är avsedda för tjänsteköer som stöder interaktiva kundkontakter måste du konfigurera anpassade mappningar av alla ACD-tillstånd som agenter tillåts befinna sig i vid hantering av icke-interaktiva kontakter.

EXEMPEL

Ditt kontaktcenter kanske vill mappa följande agenttillstånd till aktiviteten I tjänst för en tjänstekö som stöder icke-interaktiva kundkontakter:

- Redo tillgänglig
- Prata
- Arbete efter kontakt
- Parkera
- Ur drift (orsakskod 10)
- Ej klar (orsakskod 20)

Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar

Använd sidan Globala inställningar för att ställa in systemomfattande parametrar för WFM. Dessa parametrar beskrivs nedan.

Användare måste uppdatera eller starta om sina webbläsare för att ändringarna av de globala inställningarna ska börja gälla.

Första dagen i veckan

Den första dagen i veckan för schemat. Standardvärdet är söndag.

Om du ändrar den här inställningen efter att du redan har ställt in och tilldelat arbetsskiftsrotationer måste du skapa nya arbetsskiftsrotationer för att införliva ändringen.

Om agenter har slutfört dynamisk schemaläggning måste du boka om all dynamisk schemaläggning.

Antal schemaveckor som är synliga för agenter

Antalet framtida veckor som visas när agenter får åtkomst till sina scheman.

Startmånad för semester

(Endast system utan HRMS-integration) Den månad som är början av semesteråret. Den första dagen i den här månaden återställs tillgängliga semestertimmar till de timmar som konfigurerats i semesterplanerna som tilldelats agenter.

Betalt FTE per dag

Standardantalet betalda timmar per arbetad dag med motsvarande heltidsekvivalenter. Det här värdet används endast för semesterplanering, strategisk planering och strategiska prognoser.

Betald FTE per vecka

Standardantalet arbetade timmar per vecka med motsvarande heltidsekvivalenter. Det här värdet används endast för strategisk planering och strategiska prognoser.

I tjänst FTE per dag

Standardantalet arbetstimmar per arbetsdag med motsvarande heltidsekvivalenter. Det här värdet används för agentens totalsummor i produktion och namngivna prognoser.

FTE dagar i veckan

Standardantalet arbetstimmar per vecka med heltidsekvivalenter. Det här värdet används för agentens totalsummor i produktion och namngivna prognoser.

Varning för agentschemakonflikt

När kryssrutan "Aktivera varningar för redigeringskonflikter på sidan Agentscheman" är markerad, utlöser föreslagna schemaändringar på sidan Agentscheman som kan skriva över hela eller delar av en befintlig aktivitet ett varningsmeddelande. Den person som redigerar agentschemat har möjlighet att fortsätta med redigeringen trots eventuella konflikter, flytta den befintliga aktiviteten eller avbryta schemaredigeringen.

När kryssrutan är avmarkerad (standard) redigeras agentschemat utan någon varning om schemakonflikter.

Ledighet kolonilotter

I fältet Visningsenhet anges det format som användarna ser ledighetstilldelningar i: antingen heltidsekvivalenter eller timmar.

Markera kryssrutan "Tillåt agenter att visa ledighetstilldelningar" om du vill låta dina agenter se de ledighetstilldelningar som är tillgängliga när de begär ledighet. Om den här kryssrutan är markerad visas knappen "Ledighetstilldelningar" i dialogrutan Ledighetsbegäran.

> OBS: Ledighetstilldelningarna i en ledighetsförfrågan visas alltid som heltidsekvivalenter, även om visningsenheten är inställd på timmar.

Omvärderingstid för väntelista för arbetsflöde

Detta anger den dagliga tid då arbetsflödets väntelista utvärderas på nytt för möjlig åtgärd.

Prognostiserade kontakter visas som decimaler

Markera kryssrutan "Aktivera prognostiserade kontakter som decimaler" om du vill att värdet som används vid import, visning och redigering av prognostiserade kontakter ska innehålla upp till två decimaler. När kryssrutan är avmarkerad (standard) visas prognostiserade kontakter som heltal.

> Om den här funktionen är inaktiverad efter att data med två decimaler har angetts i en fördelning eller prognos, avrundas dessa värden till närmaste heltal. Om funktionen återaktiveras,
> De angivna decimalerna visas igen, såvida inte ett värde har redigerats manuellt, då decimalerna går förlorade. Beräkningar utförs med decimaler även om dessa decimaler inte visas.

Uppdateringsfrekvens för efterlevnad i realtid

Använd den här inställningen om du vill välja hur ofta efterlevnadsdata i realtid ska uppdateras i instrumentpanelswidgetar och i lådorna för agentschematäckning. Standardvärdet är 30 sekunder. Det intervall du väljer påverkar inte insamlingen av historiska data i realtid.

> Detta kan variera några sekunder över eller under den konfigurerade uppdateringsfrekvensen på grund av miljöfaktorer som nätverks- och begärandebehandling, eftersom flera förfrågningar kan skickas ut på Olika tider, vilket resulterar i olika uppdateringsfrekvenser i lådan Efterlevnad.

Inställningar för beräkning av efterlevnad och överensstämmelse

Beräkningen av efterlevnad och överensstämmelse (ACC) görs som standard varje natt klockan 4:00 AM (kundtid) och räknar som standard om de senaste fem dagarna. Detta ger uppdaterade agentföljsamhets- och överensstämmelsepoäng baserat på de senaste ändringarna av scheman som redigerades efter att de genererades. Med den här inställningen kan du ändra dessa standardvärden till värden som fungerar bättre för ditt kontaktcenter.

I fältet Historiskt beräkningsfönster anger du antalet dagar i det förflutna som WFM beräknar historisk efterlevnad och överensstämmelse procent. Om du beräknar om dessa procentsatser varje dag kan korrigeringar i agentscheman tas med i beräkningen för att säkerställa att agentens procentsatser är korrekta. Maxvärde = 45 dagar.

> Om kvarhållningsperioden för agentens efterlevnadsinformation är kortare än det antal dagar du konfigurerar för historisk beräkning (se Definiera kvarhållningsperioden WFM) räknas dagarna utanför kvarhållningsperioden inte om.

I fältet Beräkningstid väljer du den tid på dagen då procentsatserna för efterlevnad och överensstämmelse beräknas. Standard = 4:00 AM.

Annan information om agentschemat

När kryssrutan "Begränsa schemavyn till endast skiftstart-/stopptid" är markerad, döljs start- och stopptiderna för agentens schemalagda aktivitet för agenterna när de visar andra agenters scheman.
Endast agentens start- och stopptider för skift visas.

Aktivera kommentarer agent-till-agent

Markera kryssrutan "Tillåt kommentarer från agent till agent" om du vill att agenter ska kunna ange kommentarer i mentorskap, schemabyte och schemaerbjudandeförfrågningar som kan läsas av andra agenter. Kommentarer är aktiverade som standard.

När kryssrutan är avmarkerad kan agenter inte längre ange kommentarer i den typen av förfrågningar eller en beskrivning i en mentorförfrågan. De kan fortfarande se kommentarer från användare på högre nivå, till exempel arbetsledare, och skriva kommentarer till arbetsledare i ledighets- och undantagsförfrågningar. Om kryssrutan är avmarkerad efter att kommentarer har lagts in är kommentarerna fortfarande synliga, men de kan inte redigeras.

Dela upp övergivna samtal i precisionskön

(Gäller endast om du använder en Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Markera kryssrutan "Dela upp övergivna samtal i precisionskön" om du vill dela upp det totala antalet övergivna samtal mellan de tjänsteköer som WFM skapar när du använder precisionsköerna Unified CCE. Antalet samtal fördelas så jämnt som möjligt mellan serviceköerna och de räknas alltid ihop till det totala antalet övergivna samtal i precisionskön. Om kryssrutan inte är markerad och du har en Unified CCE ACD och precisionsköer, tilldelas WFM det totala antalet övergivna samtal till varje tjänstekö, vilket resulterar i felaktiga prognoser och rapporter.

iCal-synkronisering med SSO

Om din miljö använder SAML-autentisering markerar du kryssrutan "iCal-synkronisering med SSO" så att agenterna kan komma åt sina scheman utanför arbetet via ett kalenderprogram från tredje part, till exempel Microsoft Outlook, Google Kalender eller Apple Calendar. Webex WFO gör alternativet Mobilkalender tillgängligt för agenter i verktygsfältet Mitt schema, vilket ger dem en unik URL som de kan använda för att skapa en prenumeration på sitt arbetsschema i kalenderprogrammet.

När du avmarkerar den här kryssrutan tar Webex WFO bort alternativet Mobil kalender från sidan Min kalender och inaktiverar alla URL:er som agenterna använder för närvarande. Agenter kan inte längre skapa nya prenumerationer och Webex WFO uppdaterar inte längre sina kalendrar från tredje part.

Mer information om hur du konfigurerar Webex WFO så att agenter kan komma åt sina scheman utanför arbetet när SAML-autentisering är aktiverad finns i Visa ditt schema i en annan kalenderapp.

Profil för schemalagd version

(Valfritt) Den schemafrisläppningsprofil som gäller för nya agenter som standard. Om den här inställningen lämnas tom visas alla scheman för nya agenter enligt den globala inställningen WFM Antal veckor som visas i agentscheman. Se Anpassa när scheman släpps.

Maximalt antal schemaoptimeringsförsök

Ange maximalt antal försök WFM gör (1–30) att flytta aktiviteter för att optimera scheman. Schemaoptimering utlöses av åtgärden Optimera scheman på sidan Agentscheman.

Definiera kvarhållningsperioden WFM

Använd sidan Kvarhållning för att definiera hur länge vissa typer av WFM-data ska lagras. Observera att långa lagringstider, särskilt för stora kontaktcenter, kräver mer lagringsutrymme. *Se designhandboken* Webex WFO för riktlinjer för storlek.

> **NOT** En kvarhållningsperiod på 0 indikerar att inga data lagras. Om du anger en kvarhållningsperiod aktiveras kvarhållningen. Maximala lagringsperioder konfigureras av systemadministratören. Du kan
> Konfigurera kvarhållningsperioder från 0 upp till, men inte mer än, dessa maxvärden.

De data som du kan ange lagringsperioder för beskrivs nedan.

Information om agentens efterlevnad

Agenttillståndsdata som behövs för att beräkna efterlevnad. Dessa data omfattar alla telefontillstånd som angetts av varje agent för varje dag. Standardlagringsperioden = 0.

WFM Prognos-, schema-, förfrågnings- och historikdata

Dessa data omfattar:

- Prognoser
- Scheman
- Användarförfrågningar (till exempel meddelandeförfrågningar från agenter)
- Tilldelade undantag
- Historiska tjänstdata
- Agentproduktivitetsdata

Standardkvarhållningsperioden

= 0.

WFM Felsökningsdata

Dessa data omfattar:

- GIS-agentens produktivitets- och servicehistoriska datafiler som importerats till WFM av GIS Connector Tool
- Semesterrapportfiler importerade från HRMS

Standardlagringsperioden = 0.

Versionshistorik för schema

Historik över ändringar som gjorts i alla agentscheman så att scheman kan återställas till tidigare versioner om det behövs. Standardlagringsperioden = 7 dagar.

Hantera värden för aktivitetsmetadata

Värden för aktivitetsmetadata är ytterligare information som du kan använda för att kategorisera de olika aktiviteter som utgör agentscheman. Dessa aktiviteter omfattar luncher, raster, undantag, projekt, arbetsskift av tilldelningstyp, övertid, tjänstgöringstid och sluten tjänstgöringstid.

Aktivitetsmetadata visas som förkonfigurerade fält som analytiker senare väljer från en listruta. Du kan rapportera om aktivitetsmetadata i Datautforskaren, men de visas inte i.

Förutsättningar

Du har behörigheterna Administrera scheman och Administrera WFM.

Sidans placering

Programhantering > WFM > aktiviteter > aktivitetsmetadata

Procedurer

Skapa ett nytt värde för aktivitetsmetadata

1. Välj **Skapa ett nytt värde för** aktivitetsmetadata.
2. Ange metadatanamnet i fältet **Värde** .
3. Klicka på **Spara**. Ett bekräftelsemeddelande visas.

Redigera ett befintligt värde för aktivitetsmetadata

1. Välj **Redigera eller ta bort ett befintligt metadatavärde** för aktivitet.
2. Markera det värde som du vill redigera och redigera det sedan efter behov.
3. Klicka på **Spara**. Ett bekräftelsemeddelande visas.

> **NOT**
> När du redigerar metadatavärden ändras inte metadatavärdena för aktiviteter som redan har lagts till i en agents schema. Om du vill ändra metadatavärdet för en aktivitet som finns i en agents schema redigerar du metadatavärdet och gör sedan något av följande:

- Skicka en ny schemaförfrågan
- Insert en ny aktivitet i agentens schema

Ta bort ett befintligt värde för aktivitetsmetadata

Obs!: Du kan inte ta bort metadatavärden som har tilldelats aktiviteter som finns i agenternas scheman.

1. Välj **Redigera eller ta bort ett befintligt metadatavärde** för aktivitet.
2. Markera det metadatavärde som du vill ta bort.
3. Klicka på **Ta bort**. Dialogrutan Aktivitetsmetadata visas.
4. Klicka på **Ja**. Dialogrutan Aktivitetsmetadata stängs och ett bekräftelsemeddelande visas.

Tilldela luncher och raster ett standardvärde för aktivitetsmetadata

1. Välj **Tilldela ett standardvärde för aktivitetsmetadata till luncher och raster**.
2. Välj det standardmetadatavärde som du vill tilldela luncher och/eller raster.
3. Klicka på **Spara**. Ett bekräftelsemeddelande visas.

Ta bort ett standardmetadatavärde från en aktivitet

Du tar bort ett standardmetadatavärde från en aktivitet på samma sida där du tilldelade det.

1. Navigera till sidan där du tilldelade standardmetadatavärdet.
2. **Rensa fältet Aktivitetsmetadata** .
3. Klicka på **Spara**.

NOT

Om du tar bort ett standardvärde för aktivitetsmetadata tas inte metadatavärdet bort från aktiviteter som redan har infogats i en agents schema. Om du vill ta bort ett standardmetadatavärde från en aktivitet som finns i en agents schema tar du bort värdet för aktivitetsmetadata på sidan där du tilldelade det och gör sedan något av följande:

- Skicka en ny schemaförfrågan
- Insert en ny aktivitet i agentens schema

Relaterade avsnitt

Mer ingående information om aktivitetsmetadata finns i Om aktivitetsmetadata. Du

kan tilldela ett standardmetadatavärde till varje enskild aktivitet som du skapar:

- Hantera undantag – tilldela ett undantag ett standardmetadatavärde.
- Hantera multikunskapsgrupper – tilldela aktiviteter i tjänst, övertid eller stängd tjänst ett standardmetadatavärde för varje multikunskapsgrupp.
- Hantera projekt – tilldela ett standardmetadatavärde till ett projekt.
- Hantera tjänsteköer – tilldela aktiviteter i tjänst, övertid eller stängd tjänst ett standardmetadatavärde för varje tjänstekö.
- Skapa arbetsskift – tilldela ett standardmetadatavärde till ett arbetsskift.

Om metadata för aktiviteter

Bland många andra användningsområden är aktivitetsmetadatavärden användbara för att integrera Webex WFO med ditt HRMS-system (Human Resources Management System).

EXEMPEL Du skapar metadatavärden som är desamma som de lönekoder som du använder i ditt HRMS och tilldelar dessa metadatavärden till aktiviteterna i agenternas scheman. Sedan använder du skiften
Av Agent API exporterar du dessa data från Webex WFO och importerar dem till ditt HRMS så att du betalar agenter korrekt för det arbete de slutför.

Tilldela standardvärden för aktivitetsmetadata

När du har skapat metadatavärden kan du tilldela standardmetadatavärden till raster och luncher på sidan Aktivitetsmetadata. Du kan också tilldela ett standardmetadatavärde till varje enskild aktivitet som du skapar:

- Hantera undantag – varje undantagsaktivitet
- Hantera multikunskapsgrupper – aktiviteter i tjänst, övertid och stängd tjänst för varje multikunskapsgrupp
- Hantera projekt – varje projektaktivitet
- Hantera tjänsteköer – Aktiviteter i tjänst, Övertid och Stängd tjänst för varje tjänstekö
- Skapa arbetsskift – varje uppgiftstyp

Till skillnad från raster och luncher kan varje enskild aktivitet som du skapar på sidorna ovan ha olika standardmetadatavärden.

EXEMPEL Du har redan skapat två metadatavärden på sidan Aktivitetsmetadata, Meet123 och Time456. På sidan Undantag kan du skapa två olika undantag, Möten och Ledighet.
Du kan tilldela olika metadatavärden till var och en: Meet123 till Meetings och Time456 till Time Off.

Åsidosätta standardmetadatavärden

Du kan åsidosätta standardmetadatavärden genom att ändra eller ta bort dem när du gör följande:

- När du Insert någon aktivitet på sidan Agentscheman (se Insert en aktivitet).
- När du lägger till en rast- eller lunchaktivitet på sidan Arbetsvillkor (se Hantera arbetsvillkor).

Ett metadatavärde som tilldelas en aktivitet när du Insert en aktivitet på sidan Agentscheman eller när du lägger till en aktivitet på sidan Arbetsförhållanden blir inte standardmetadatavärdet för den aktiviteten. Du kan bara ändra standardmetadatavärdet för en aktivitet på lämplig sida i Programhantering.

Om du inte tilldelar ett standardmetadatavärde till en aktivitet är metadatavärdefältet tomt om du Insert aktiviteten på sidan Agentscheman eller om du lägger till aktiviteten på sidan Arbetsförhållanden. Du kan fortfarande tilldela ett metadatavärde till en aktivitet som inte har ett standardmetadatavärde, men det metadatavärdet gäller bara för den aktivitet som du lägger till för närvarande, inte för andra som du lägger till i framtiden.

Fältbeskrivningar

I tabellen nedan beskrivs fälten på sidan Aktivitetsmetadata när du redigerar, tar bort eller skapar ett aktivitetsmetadatavärde, eller när du tilldelar luncher och raster ett standardvärde för aktivitetsmetadata. Alla fält är valfria.

Fält	Beskrivning
Paus	Standardmetadatavärdet för raster.
Lunch	Standardmetadatavärdet för luncher.
Värde	Namnet på metadatavärdet. Max antal tecken = 50.

Konfigurera Teleopti

Använd sidan Teleopti-konfiguration för att lägga till en **Teleopti WFM-länk** i toppmenyn Webex WFO. När agenter eller arbetsledare klickar på den här länken går de till sin Teleopti-webbplats.

Förutsättningar

- Din organisation har en molnimplementering.
- Din organisation använder Teleopti för agenter och arbetsledare.
- Du har behörigheten Uppdatera klientorganisation i Webex WFO.

Sidans placering

Applikationshantering > Global > systemadministration > Teleopti-konfiguration

Procedurer

Tillåt agenter och arbetsledare att länka till Teleopti via Webex WFO

1. Välj en Webex WFO-klientorganisation i **listrutan Välj en klientorganisation** .
2. Markera kryssrutan **Aktivera Teleopti-navigering** .
3. Ange klientorganisationens Teleopti-URL i **fältet Teleopti-URL** .
4. Klicka på **Testa URL.** Hemsidan öppnas i en ny Tab.
5. Klicka på **Spara**.

Ta bort länken Teleopti WFM

1. Välj en Webex WFO-klientorganisation i **listrutan Välj en klientorganisation** .
2. Avmarkera kryssrutan **Aktivera Teleopti-navigering** . Fältet **Teleopti URL** försvinner.
3. Klicka på **Spara**.

Konfigurera analys

Använd sidan Analyskonfiguration för att konfigurera kontoomfattande Analytics-parametrar.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag

    - Datoranalys
  - Du har minst en av dessa behörigheter:
    - Administrera talanalys
      - Administrera tal till textanalys
    - Administrera Desktop Analytics
    - Administrera textanalys
- Du måste ha Analytics-instrumentpaneler tillgängliga om du väljer att dela dem.

Sidans placering

Konfiguration av programhantering > analys > analys

Procedurer

Dela instrumentpaneler

Instrumentpaneler som delas kan visas av alla användare.

1. **I avsnittet Dela instrumentpanel** väljer du **Aktivera instrumentpanelsdelning**.
2. Klicka på **Spara**.

Konfigurera längden på datalagring

Använd fälten Analytics-data för att konfigurera hur lång tid i dagar, månader eller år du vill lagra Analytics-data.

När aktiviteten Indexunderhåll körs rensar Webex WFO Analytics-data som är äldre än den kvarhållningsperiod du anger.

> Som standard körs aktiviteten Indexunderhåll klockan 2:00 AM. Systemadministratören kan schemalägga om aktiviteten Indexunderhåll så att den körs vid en annan tidpunkt på sidan Aktivitetshantering.

Om du förkortar en lagringsperiod efter att den ursprungligen har angetts kan data raderas. Om du ökar kvarhållningsperioden får du mer lagringsutrymme. Ändring av detta värde bör övervägas noggrant. Den maximala standardlagringsperioden för data är 24 månader. Systemadministratören kan dock höja eller sänka det här standardvärdet om det behövs för ditt företag.

Ange intervall för skrivbordsavbildning

Använd fältet Minuter under Desktop Capture Data Upload för att välja intervallet, i minuter, då Desktop Capture-data ska överföras. Standardintervallet är 10 minuter.

Desktop capture data överförs med det angivna intervallet, även om användaren inte är inloggad.

Relaterade avsnitt

- Översikt över Analytics-instrumentpaneler
- Identifiera webbplatser och appar som ska spåras av Analytics

Administrera och underhålla Webex WFO

Att administrera och underhålla Webex WFO innebär följande:

- Övervaka status för de konfigurerade dataservrarna.
- Konfigurera spelifieringsfunktionen.
- Upprätta mål för de KPI:er (Key Performance Indicators) som du vill göra tillgängliga för övervakning i en Datautforskaren-rapport eller instrumentpanel.
- Sök, granska och identifiera ändringar som gjorts av användare eller systemet i Webex WFO och bilda en "granskningsspår".
- Övervaka klientanslutningar till Webex WFO-servern.
- Övervaka status för schemalagda masskontaktexporter.
- Informera användare om systemhändelser via aviseringar.

Övervaka dataserverstatus

På sidan Dataserverstatus kan du övervaka status för de konfigurerade dataservrarna. Du kan se om anslutningsstatusen för närvarande är ansluten eller frånkopplad, och du kan visa datum och tid för den senast mottagna händelsen för varje dataserver.

Sidans placering

Programhantering > global övervakning > >dataserverstatus

Procedurer

Visa dataserverstatus

En lista över konfigurerade dataservrar visas. Klicka på **Uppdatera** för att uppdatera listan. Bland fälten för varje dataserver finns:

- **Anslutning** – Anslutningsstatus för den konfigurerade dataservern, som antingen kan anslutas eller kopplas från.
- **Aktiverade funktioner** – En lista över de konfigurerade konfigurationsfunktionerna för dataservern som finns på sidan 123 .
- **Dataserver** – Visar delat server-ID från databasen.
- **Åtgärder** – Klicka på **Redigera** för att gå till sidan Dataserverkonfiguration.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera dataservern – Lär dig hur du konfigurerar dataservrar för klienter.

Ladda ned dataserverloggar

På sidan Dataserverloggar kan du begära loggfiler från dataservrarna i systemet, övervaka förloppet för loggarna när de komprimeras till en ZIP-fil och ladda ned loggarna när de är klara. Om meddelandena Hämta dataserverloggsfel och Hämta lyckade dataserverloggar är aktiverade kan du också hämta loggarna från meddelandet du får när Webex WFO har behandlat din begäran.

Du kan bara begära loggar för en dataserver i taget.

Förutsättningar

Du har behörigheten Agentövervakning.

Sidans placering

Programhantering > global övervakning > >dataserverloggar

Procedurer

Ladda ned dataserverloggar

Sidan Dataserverloggar har tre avsnitt: Dataserverloggar, Loggfilter och Loggbegäranden.

1. I tabellen Dataserverloggar väljer du dataservern med loggarna som du vill hämta.

   Loggar kan ha statusen **Ansluten** eller **Sant** . *True* anger att dataservern är ansluten. *False* anger att dataservern är frånkopplad. Du kan inte begära loggar för delade dataservrar eller dataservrar med statusen Ansluten som falskt.

   > Om dataserverns version är tidigare än 10.3.4 i fältet Version lägger Webex WFO inte till din begäran i tabellen Loggbegäranden. I stället får du ett meddelande när loggarna är klara att hämtas. För att bli meddelad måste du ha möjlighet att ta emot
   > Fel i Hämta dataserverloggar och meddelanden om att hämta dataserverloggar lyckades (se Konfigurera meddelanden).

2. **Konfigurera Log FilterDate Range** (valfritt, lämna fälten **Startdatum** och **Slutdatum** tomma för att begära hela loggen) och **Filtyp**.

   Filtypsalternativen är följande:

   - **ctiService.dbg** – Felsökningsloggfilerna för CTI tjänsten.
   - **ctiService.log** – Loggfilerna för CTI tjänsten.
   - **dataGathering.dbg** – Felsökningsloggfilerna för datainsamlingstjänsten.
   - **dataGathering.log** – Loggfilerna för datainsamlingstjänsten.
   - **siprec.dbg** – Felsökningsloggfilerna för SIPREC-tjänsten.
   - **siprec.log** – Loggfilerna för SIPREC-tjänsten.
   - **voiceRecordServer.dbg** – Felsökningsfilerna för tjänsten Voice Record Server.
   - **voiceRecordServer.log** – Loggfilerna för röstinspelningsservertjänsten.

3. Klicka på **Begär loggar**. Webex WFO lägger till din begäran i tabellen Loggbegäranden. Loggar kan ha följande statusar: **Lyckades,** Tidsgränsen **uppnåddes** och **Pågående**. Du kan också få ett felmeddelande. Kontrollera att dataservern är ansluten om du får ett felmeddelande.

4. När din begäran har statusen Lyckades klickar du på **ikonen Hämta** . Loggarna hämtas som en ZIP-fil med namnet data_server_logs_<förfrågningsnummer>.zip.

   Du kan ladda ned loggarna i upp till tre dagar efter din begäran.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera dataservern – Läs mer om dataserverkonfiguration för klienter.
- Övervaka dataserverstatus

Konfigurera gamification

Avsnittet Prestandahantering i Programhantering används av administratörer för att konfigurera funktioner för produktprestanda. Med prestandahantering kan du konfigurera spelifieringsfunktionen.

Samla in resultatdata för gamification

Du kan använda agentföljsamhetsdata från WFM och agentprestationsdata från QM-utvärderingar i gamification.

Förutsättningar

Du har behörigheten Administrera spelifiering och/eller Administrera scheman.

Sidans placering

Programhantering > Global > Performance Management > samla in prestandadata

Procedurer

Samla in historiska resultatdata omedelbart

Följ dessa steg om du kommer igång med gamification och redan har datastatistik.

1. Välj alternativet **Samla in data nu** .
2. Välj det prestandamått som ska samlas in i listrutan **Välj prestandamått** .

   NOTE Quality samlar in data från agentutvärderingar QM. Efterlevnad samlar in data om agentefterlevnad från WFM.

3. Ange insamlingsperiodens start- och slutdatum.
4. Välj den grupp, det eller de team eller agenter som du vill samla in data för. Använd Ctrl+Klicka om du vill markera flera agenter eller Ctrl+Skift om du vill välja ett intervall med agenter.
5. Klicka på **Hämta prestandadata**. Dialogrutan **Begäran i kö** öppnas.
6. Klicka på **Stäng**.

Ange återkommande datainsamling

Följ dessa steg för att ställa in tiden varje dag då prestandadata samlas in automatiskt.

1. Välj alternativet **Schemalägg datainsamling** .
2. Välj det prestandamått som ska samlas in i listrutan **Välj prestandamått** .
3. Välj vilken tid på dagen du vill samla in prestandadata.
4. Klicka på **Spara**. Ett bekräftelsemeddelande visas.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera spelifieringspoäng – Skapa och hantera spelifieringspoäng
- Konfigurera spelifieringsnivåer – Skapa och hantera spelifieringsnivåer
- Hantera resultatkategorier för spelifiering – Ange den data som återkommande datainsamling samlar in

Konfigurera spelifieringsnivåer

Agenter kan tilldelas nya märken när de når det angivna poängvärdet för en prestationsnivå. På sidan Gamification-nivåer kan du skapa nivågrupper, koppla ett märke till varje nivå och definiera ett periodintervall för varje nivå. Med periodintervallet (i dagar) för varje nivå kan du styra hur långt tillbaka du vill samla in data för poängsättning.

Sidans placering

Applikationshantering > globala > prestandahantering > nivåer

Du kan definiera minst tre nivåer och högst tio nivåer. Observera att nivåerna är numrerade från noll till nio. Punktvärdet för Nivå 0 definieras alltid som "- -", vilket anger alla punktvärden som är lägre än Nivå 1, inklusive negativa poängvärden.

Konfigurera spelifieringsnivåer

1. Välj **Skapa ny märkesnivå**.
2. Ange ett unikt namn för nivåintervallen.
3. Ange ett periodintervall (i dagar) som du vill samla in poängdata från.
4. Välj den nivå som du vill redigera.
5. Ange minimipoängvärdet för den här nivån i **fältet Poäng** .

6. Välj märket som ska tilldelas för den här nivån.
7. Klicka på **Spara**.

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivningar
Välj nivå	("Redigera eller ta bort en befintlig märkesnivå" endast) Det befintliga märket nivå som du vill redigera.
Nivå	Namnet på den här uppsättningen märkesnivåer.
Definition av nivåintervall	
Ange periodintervallet för den här nivån	Antalet dagar som du vill samla in poängsättningsdata från.
Lägg till nivå	Lägg till en märkesnivå i tabellen.
Nivå	(Skrivskyddad) Märkets nivånummer.
Poäng	Antalet poäng som krävs för att uppnå denna nivå.
Emblem	Märkesgrafiken som associeras med den här nivån.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera spelifieringspoäng – Skapa och hantera spelifieringspoäng
- Hantera resultatkategorier för spelifiering – Ange den data som återkommande datainsamling samlar in
- Samla in resultatdata för gamification

Hantera prestandakategorier för gamification

På sidan Prestandakategorier kan du definiera en prestationsgrupp för spelifiering och tilldela agenter till den prestandagruppen.

Sidans placering

Programhantering > globala prestandakategorier > prestandahantering >

Skapa en prestationsgrupp och tilldela agenter

1. Välj **Skapa en ny prestandagrupp**.
2. Ange ett unikt namn för prestandagruppen.
3. Välj det prestandamått som agenterna i gruppen ska mätas med.
4. Välj den nivågrupp som du vill använda för att definiera nivåer.
5. Välj den punktintervallskonfiguration som du vill använda för att definiera punktvärden.
6. Välj de agenter som du vill lägga till i prestandagruppen. Du kan välja grupper och team och använda fälten Filter för att söka efter namn. Använd Ctrl+Klicka om du vill välja flera agenter.
7. Klicka på **Spara**.

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivning
Välj Prestandagrupp	("Redigera eller ta bort en befintlig prestandagrupp" endast) Den prestandagrupp som du vill redigera.
Prestandagruppnamn	Namnet på prestandagruppen.
Gruppinställningar	
Välj prestandamått	Det mått som du vill använda för att poängsätta agenter. ▪ Efterlevnad – data om agentefterlevnad från WFM ▪ Kvalitet – Agentprestationsdata från utvärderingar av QM
Välj nivå	De angivna spelifieringsnivåerna för den här prestandagruppen.
Välj punktintervall	Poängintervall och tilldelade poängvärden för detta prestandagrupp.
Deltagare i prestationsgrupper	
Grupp/team/agent	De grupper, team och agenter som har tilldelats prestandagruppen.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera spelifieringspoäng – Skapa och hantera spelifieringspoäng
- Konfigurera spelifieringsnivåer – Skapa och hantera spelifieringsnivåer
- Samla in resultatdata för gamification

Konfigurera spelifieringspunkter

Gamification baseras på agentprestationer mätt i poäng. Använd sidan Poäng för att hantera poängvärden. Agenter kan tilldelas olika antal poäng för sin efterlevnad och/eller utvärderingspoäng som faller inom angivna intervall.

Sidans placering

Applikationshantering > Global > Performance Management > poäng

Du måste definiera två eller flera intervall med tillhörande punktvärden. Du kan definiera punkter för upp till 10 intervall.

Konfigurera punktvärden

1. Välj **Skapa nya punktintervallvärden för en måttenhet**.
2. Ange ett unikt namn för punktintervallsvärdena.
3. Markera det område i tabellen som du vill redigera.
4. Ange ett slutvärde i **fältet Slut** . Start- och slutvärden kan vara positiva eller negativa och är inkluderande.

   > Värdet i startfältet är skrivskyddat. För den första posten i tabellen anger startvärdet "--" något under det första slutvärdet. För efterföljande intervall är startvärdet
   > Bestäms av föregående slutvärde. För den sista posten i tabellen anger slutvärdet "--" något över det senaste startvärdet.

5. Ange ett poängvärde som ska tilldelas för det här poängintervallet. Poängvärden kan vara positiva eller negativa. Ett intervalls punktvärde måste ligga mellan punktvärdena för föregående och följande intervall.
6. Tryck på **Enter**.
7. Klicka på **Lägg till intervall** om du vill lägga till ytterligare rader i tabellen.
8. Klicka på **Spara**.

EXEMPEL

Tabellen nedan är ett exempel på konfiguration av punktintervall.

Intervallsta	Intervallet	Poäng
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivning
Välj punktintervall	("Endast redigera eller ta bort befintliga punktintervallvärden") Den befintlig uppsättning punktintervall som du vill redigera.
Namn på punktintervall	Namnet på det här poängintervallet och tilldelade poängvärden.
Punktintervall	
Starta	(Skrivskyddad) Det numeriska värdet i början av det valda poängintervallet. Det bestäms av det föregående intervallets slutvärde. Detta nummer kan vara positivt eller negativt och är inkluderande.
Avsluta	Det numeriska värdet i slutet av det valda poängintervallet. Detta nummer kan vara positivt eller negativt och är inkluderande. Det måste vara större än intervallets startvärde.
Poäng	Poängvärdet för poäng i det valda intervallet. Det här talet kan vara noll, negativt eller positivt. OBS: Det finns en viktig skillnad mellan "0 poäng" och "inga poäng". Värdet "0 poäng" betyder att agenten har fått en noll, baserat på det poängsystem som definierades. Värdet "inga poäng" betyder att det inte fanns några måttdata för en agent på en

Fält	Beskrivning
	viss dag och poäng kunde inte göras.
Lägg till intervall	Lägg till ytterligare en rad med punktintervall i tabellen.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera spelifieringsnivåer – Skapa och hantera spelifieringsnivåer
- Hantera resultatkategorier för spelifiering – Ange den data som återkommande datainsamling samlar in
- Samla in resultatdata för gamification

Konfigurera KPI:er

Sidan **KPI:er (Key Performance Indicators)** används för att fastställa mål för de KPI:er som du vill göra tillgängliga för övervakning i en Datautforskaren-rapport eller instrumentpanel.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera innehavare.

Sidans placering

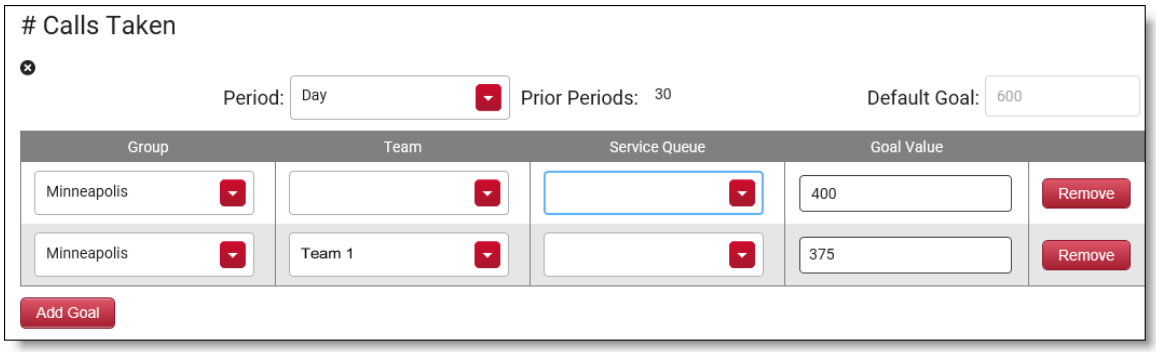
Applikationshantering > Global > Administration > KPI:er (Key Performance Indicators)

Alla KPI:er har ett standardmål, men det målet kan vara väldigt brett, så det kanske inte ger något mervärde i rapporteringen utan att förfina det genom att lägga till specifika mål som är mer lämpliga för ditt kontaktcenter. När du lägger till ett mål i en KPI kan du ytterligare förfina målen för specifika områden i kontaktcentret, till exempel en grupp eller ett team. Till exempel kan målet Efterlevnad % för team A skilja sig från det för team B, eftersom de hanterar mycket olika typer av kontakter. En KPI kan ha flera mål, baserat på dina unika krav.

En KPI är hierarkisk till sin natur. Det vill säga, när du sätter ett mål och inte anger en grupp eller ett team, gäller målet för alla grupper och team i hela ditt kontaktcenter. Om du anger en grupp gäller målet bara för den gruppen och alla lag som tillhör den. Om du anger både en grupp och ett team gäller det målet bara för det teamet. Ett mer specifikt mål åsidosätter ett mindre specifikt mål.

EXEMPEL

Grupp Minneapolis består av lag 1, 2 och 3. Som visas i bilden nedan har ett mål på 400 samtal per dag ställts in för gruppen och alla dess team. Team 1 hanterar dock mer komplexa frågor, så ett mål på 375 samtal per dag är endast inställt för team 1. Detta mål åsidosätter det mål som fastställts på gruppnivå. Eftersom inga mål har satts specifikt för team 2 och 3 ärver de gruppens mål på 400 samtal per dag.



De KPI:er som är tillgängliga för konfiguration är inbyggda i Datautforskaren som en typ av mått. Se Skapa en rapport och Konfigurera företagets KPI:erför mer information.

Konfigurera ett KPI-mål

1. Välj den KPI som du vill konfigurera i **listrutan Lägg till KPI** och klicka sedan på **Lägg till KPI.** KPI:n läggs till på sidan i alfabetisk ordning med en tom rad.
2. Fyll i fälten för att konfigurera KPI-målet. Det enda fält som krävs är **Målvärde**. Alla andra är valfria. Alla fält är inte tillgängliga för alla KPI:er.

Fält	Beskrivning
Period	(Valfritt) Välj tidsenhet ("period") för KPI:n.
Tidigare perioder	(Valfritt) Ange antalet tidigare perioder för KPI:n. För Om den valda perioden till exempel är "Dag" och de tidigare angivna perioderna är "30" gäller trendjämförelsen av KPI:n för de föregående 30 dagarna.
Standardmål	(Skrivskyddad) Standardmålet för KPI:n. Det här värdet ställs in med

Fält	Beskrivning
	KPI:n i Datautforskaren. Standardmålet kan vara mycket brett, så det kanske inte ger något mervärde i rapporteringen utan att förfina det genom att lägga till specifika mål.
Grupp	(Valfritt) Välj gruppen för målet. De tillgängliga grupperna är de som konfigurerats på sidan Grupper (se Hantera grupper .
Team	(Valfritt) Välj teamet för målet. De tillgängliga teamen är de som konfigurerats på sidan Team (se Hantera team).
Tjänstekö	(Valfritt) Välj tjänstekö för målet. Den tillgängliga Tjänsteköer är de som konfigurerats på sidan Tjänsteköer (se Hantera tjänsteköer).
Form	(Valfritt) Välj utvärderingsformulär för målet. De tillgängliga formulären är de som konfigurerats på sidan Evaluation Form Manager (se).
Målvärde	(Obligatoriskt) Ange målet för KPI:n.

3. Om du vill lägga till ytterligare ett mål för KPI:n klickar du på **Lägg till mål**. Om du behöver ta bort en målrad från KPI:n klickar du på **Ta bort** bredvid den raden.
4. När du är klar med att lägga till mål klickar du på **Spara**.

Ta bort en KPI från sidan

- Klicka på X-ikonen under KPI-namnet om du vill ta bort KPI:n från sidan. När du tar bort KPI:n återgår den till att använda standardmålet i rapporteringen.

> Om du tar bort alla målrader från en KPI tas KPI:n automatiskt bort från sidan. En KPI måste ha minst en målrad för att vara kvar på sidan.

Granska användar- och systemändringar

På sidan Granskning kan du söka, granska och identifiera ändringar som gjorts av användare eller systemet i Webex WFO och skapa en "verifieringskedja". När en användare gör en ändring i Webex WFO, Webex WFO läggs en post till i tabellen Audit Trail. I den här posten registreras vem som gjorde ändringen (användaren) och vad användaren ändrade (objektet).

Webex WFO behåller informationen i tabellen Audit Trail enligt de kvarhållningsinställningar som du har konfigurerat (se Hantera datalagringsprinciper för QM och Analytics).

OBS "Användare" inkluderar systemaktiviteter (till exempel synkronisering med en ACD) samt inloggade Webex WFO användare. "Objekt" inkluderar allt som du kan skapa eller redigera i Webex WFO (för
Exempel, roller).

Alla objekt i Webex WFO granskas inte, och granskningsspåret utesluter ändringar som gjorts av systemaktiviteter. Du kan välja **Inkludera systemhändelser** om du vill inkludera ändringar som gjorts av systemaktiviteter.

Förutsättningar

Du måste ha arbetsledar- eller innehavarbehörighet för att kunna visa granskningshistorik.

Sidans placering

Applikationshantering > Global > övervakning > revision

Procedurer

Du kan använda granskningsfiltret om du bara vill inkludera ändringar som uppfyller vissa villkor baserat på ändringar som specifika användare har gjort eller ändringar som har gjorts i specifika objekt. Med granskningsfiltret kan du begränsa vilka poster Webex WFO som visas i tabellen Granskningsspår. Tabellen innehåller en post för varje granskad ändring i Webex WFO.

Lägg till ett filter:

1. Klicka på **Filter**. Filterrutan visas.
2. Konfigurera filterfälten.
   Du kan filtrera posterna i granskningsspåret för att hitta något eller alla av följande:
   - Användare som har gjort ändringar. Du kan filtrera efter förnamn, efternamn, gruppnamn och e-postadress.
   - API:er som anropades för att göra ändringar. Granskningsspåret innehåller alla ändringar som gjorts av API anrop till den här slutpunkten.
   - Datum då ändringarna gjordes.
   - Objekt som har ändrats. Granskningsspåret innehåller ändrade objekttyper och hur ett objekt har ändrats.
3. Klicka på **Filtrera resultat**.

> OBS För att inkluderas i filterresultaten måste posterna matcha värdena i alla fält som du konfigurerar.

Ta bort ett filter:

1. Klicka på **Filter**. Filterrutan visas.
2. Klicka på **Rensa filter**.

Visa ytterligare information om en ändring:

1. Klicka på en post i tabellen Verifieringskedja om du vill visa mer information om vad som har ändrats.
2. Om du vill återgå till tabellen med granskningsspår klickar du på posten igen.

Bästa praxis

- Jokertecken fungerar inte i fälten. Du måste känna till fältvärdet som du vill granska och ange det fullständiga värdenamnet och se till att stava värdenamnet korrekt. Förkortade former av ett värdenamn fungerar inte.
- Du använder fälten Entitetsetikett, Fältetikett och Fältvärde för att söka efter specifika objekt som har ändrats så att användaren som ändrade dem kan identifieras. Du måste använda dessa fält tillsammans. Du kan inte använda dem separat.
  - Entitetsetikett – Det ändrade objektets typ.
  - Fältetikett – Den identifieringsmetod som du vill använda för att hitta det ändrade objektet.
  - Fältvärde – Den unika identifieraren för det ändrade

  objektet. EXEMPEL

  Du vill ta reda på vem som har lagt till en behörighet till en roll med namnet "Agent" och du vill söka efter den här rollen med namn. Du kan vidta följande åtgärder:

  - I listrutan Entitetsetikett väljer **du Roll**.
  - I listrutan Fältetikett väljer **du Namn**.
  - I fältet Fältvärde skriver **du Agent**.

  I följande exempel visas hur du konfigurerar dessa fält för att hitta specifika kärnkonfigurations-, WFM- och QM-objekt.

- Kärnkonfigurationsexemplet visar hur du hittar en användare som har ändrat ett gemensamt kärnkonfigurationsobjekt.
  - Entitetsetikett: Välj **Person**.
  - Fältetikett: Välj **Logga in**.
  - Fältvärde: Ange användarnamnet för användaren som ändrades.
- Om du vill ta reda på vilken användare som har ändrat ett gemensamt WFM-objekt, till exempel arbetsskift.
  - Enhetsetikett: Välj antingen **Fast arbetsskift** eller **Variabelt arbetsskift**, beroende på vilken typ av arbetsskift du vill hitta.
  - Fältetikett: Välj **Namn**.
  - Fältvärde: Ange namnet på arbetsskiftet som har ändrats.
- Om du vill ta reda på vilken användare som har ändrat vanliga QM-objekt, till exempel kvarhållning eller en ACD-konfiguration. Lagring:
  - Entitetsetikett: Välj **Kvarhållningsprincip**.
  - Fältetikett: Välj **Namn**.
  - Fältvärde: Ange namnet på den bevarandeprincip som ändrades. ACD

  Konfiguration:
  - Entitetsetikett: Välj **Server**.
  - Fältetikett: Välj **ID**.
  - Fältvärde: Ange ID för ACD.

    OBSERVERA Om du vill hitta ID:t för en ACD navigerar du till **Application Management** > **ACD Configuration**. ID:t för en ACD inkluderas efter dess namn i **tabellen Välj ACD** .

- När du visar ytterligare information om ett objekt i granskningsspåret refererar informationen till objekt i Webex WFO med ett internt ID och inte ett namn. I följande tabell beskrivs vanliga fraser som refererar till interna ID:n och var du hittar dessa ID:n i Webex WFO.

Vanlig fras	Beskrivning
"En person som identifieras med id <ID>"	Exportera användare på sidan Användare. I den exporterade CSV filen visas detta ID i kolumnen Användar-ID.

Vanlig fras	Beskrivning
	Detta ID är ett internt Webex WFO-ID, inte användarens ACD-ID eller anställnings-ID.
"En grupp/ett team som identifieras med id <ID> har uppdaterats"	Exportera grupper på sidan Grupper. I den exporterade CSV filen visas detta ID i kolumnen Grupp-ID.
"En grupp/ett team som identifieras med id <ID> har uppdaterats"	På sidan Teams exporterar du team. I den exporterade CSV filen visas detta ID i kolumnen Team-ID.

Relaterade avsnitt

- Hantera policyer för datalagring för QM och Analytics – lagringspolicyer avgör hur länge data visas på granskningssidan

Övervaka anslutningar till Webex WFO servern

Använd sidan Skrivbordsövervakning för att övervaka klientanslutningar till Webex WFO-servern. På sidan Skrivbordsövervakning kan du ta reda på anslutningsstatus för flera klienter, ladda ned loggarna för din Smart Desktop-instans och visa annan anslutningsinformation för att felsöka kundproblem.

Sidan Skrivbordsövervakning innehåller inga funktioner för skärmövervakning.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Visa skrivbordsövervakning.
- En eller flera innehavare har konfigurerats.
- Meddelanden om fel i asynkrona loggar för skrivbordsklient och meddelanden om lyckade asynkrona loggar för skrivbordsklienter konfigureras för att hämta loggar.

Sidans placering

Programhantering > global övervakning > > skrivbordsövervakning

Procedurer

Filtrera anslutningar

Du kan filtrera informationen som visas i tabellen efter klientorganisation och anslutnings- och aktiveringsstatus för klientorganisationens installerade instanser av Smart Desktop. Du kan också sortera informationen som visas genom att klicka på en kolumnrubrik i tabellen.

1. Klicka på **Visa filter**.
2. Markera eller avmarkera kryssrutan bredvid de önskade filteralternativen. Som standard är alla alternativ markerade och tidsperioden anges för de senaste sju dagarna.

Hämta Smart Desktop-loggar

Med knappen Hämta loggar kan du hämta en ZIP-fil med loggarna för varje Smart Desktop-instans som är ansluten till klientorganisationens Webex WFO-server.

1. Leta reda på den Smart Desktop-instans som du vill ha loggar från och klicka sedan på **Hämta loggar**. Du får ett meddelande när en ZIP-fil med loggarna är klar att hämtas.

   > Om du vill bli meddelad måste du vara aktiverad för att få meddelanden om fel i asynkrona loggar för skrivbordsklienten och meddelanden om lyckade loggar för skrivbordsklienten (se Konfigurera meddelanden). Om dessa meddelanden är inaktiverade visas följande felmeddelande:
   > Du måste prenumerera på meddelandena "Lyckade asynkrona loggar" och "Fel i asynkrona loggar för skrivbordsklient" för att få dessa loggar.

2. Öppna meddelandet och följ instruktionerna för att hämta ZIP-filen.

Fältbeskrivningar

Fälten på sidan Desktop Monitoring beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Välj klientorganisation	(Endast systemadministratörer) Välj den klientorganisation vars anslutningar du ansluter Vill visa. Du kan också välja Alla om du vill visa anslutningar för alla klienter.
Välj klientversion	Välj vilken version av Smart Desktop du vill visa. Du kan också Välj Alla om du vill visa anslutningar för alla versioner av Smart Desktop.
Återställ	Återställer standardfiltervalen.

Fält	Beskrivning
Exportera	Exportera skrivbordsövervakningsdata som visas som en CSV-fil med namnet MachineDetails.CSV. Du får möjlighet att öppna filen eller spara den i mappen Hämtade filer.
Status	Status för en specifik installation av Smart Desktop. ▪ Grön – Ansluten och den installerade versionen är den aktiva versionen. ▪ Gul – ansluten och den installerade versionen är inte den aktiva versionen. ▪ Röd – Ansluten och det finns en varning. ▪ Grå – frånkopplad.
Namn på innehavare	Innehavarens namn.
Maskinnamn	Klientens nätverksnamn.
Maskin-ID	Den universellt unika identifieraren (UUID) för användarens maskin.
IP-adress	Den IP adressen till användarens dator.
Aktiverad klientversion	Smart Desktop-versionen som för närvarande körs på klientens dator.
Installerad klientversion	Den senaste Smart Desktop-versionen som laddats ned till agentens dator. Om Aktiv klientversion och installerad klientversion matchar, agenten använder den senaste versionen av Smart Desktop.
Ansluten	Anger att Smart Desktop för närvarande är anslutet till Webex WFO-servern.
Loggar	Knappen Hämta logg genererar en begäran om loggarna för Smart Desktop-instansen.
Konfig	Med **knappen Redigera konfiguration** kan du visa och redigera loggningsnivå, antal felsökningsfiler och storleken på felsökningsfilerna för den här instansen av Smart Desktop.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera aviseringar

Övervaka schemalagda masskontaktexporter

Använd sidan Granskning av masskontaktexport om du vill övervaka status för schemalagda masskontaktexporter.

Förutsättningar

- Du har konfigurerat en extern lagringsplats som exporterade kontakter kan gå till.
- Du har skapat en återkommande eller ad hoc-export av masskontakter. (Skapa dessa på sidan Interaktioner.)
- (För att se exporter som skapats av andra personer i organisationen) Du har behörigheten Visa export av masskontakter.

Sidans placering

Programhantering > global övervakning > > granskning av masskontaktexport

Procedur

Få åtkomst till exporterade filer

Exporterade filer finns i mappen Exporter på den konfigurerade externa lagringsplatsen. Filerna är ZIP-filer i CSV-format. Filnamn använder följande namngivningskonvention: <"omedelbar" eller "schemalagd">-<sparade söknamn>-<datumstämpel>-<tidsstämpel>

VIKTIG Vi har släppt en uppdaterad version av sidan för övervakning av masskontaktexportgranskning. Vilken övervakningstabell som visas på sidan varierar beroende på om den uppdaterade versionen har uppdaterats

Distribueras till din organisation.

Uppdaterad övervakningstabell för masskontaktexport

Kolumn	Beskrivning
Datum	Datum och tid då exporten skapades.
Namn	Det namn som exporten fått av den person som skapade den.
Status	Exportjobbets aktuella status.
Kontakter utvärderade	Det totala antalet kontakter som Webex WFO har bearbetat. Webex WFO utvärderar sökresultaten för att avgöra vilka kontakter som är giltiga, vilket innebär att kontakterna har ljud att exportera. Antalet utvärderade kontakter kan skilja sig från antalet kontakter som exporteras om

Kolumn	Beskrivning
	Resultaten har giltiga och ogiltiga kontakter.
Ogiltiga kontakter	Antalet kontakter som ansågs ogiltiga efter utvärderingen och som inte lämnas in för behandling. Ett exempel på en ogiltig kontakt är en kontakt som inte har media att exportera.
Inlämnade kontakter	Det totala antalet kontakter som har skickats för export av masskontakter.
Exporterade kontakter	Antalet filer Webex WFO har exporterats till organisationens externa S3-bucket.
Jobbägare	Namnet på den person som skapade masskontaktexportjobbet.

Klassisk granskningstabell för masskontaktexport

En masskontaktexport består av *två steg: uppgiften* (valfritt) och överföringen . *Under uppgiftsfasen* konverterar Webex WFO filer från det format som de spelades in i till det format som de ska lagras i på den externa lagringsplatsen.

Om du inte ställer in exporten för att konvertera filer hoppar Webex WFO över det här steget. Under uppladdningsfasen flyttar Webex WFO filerna till den externa lagringsplatsen.

Kolumn	Beskrivning
Datum	När exporten skapades.
Namn	Det namn som exporten fått av den person som skapade den.
Exportstatus	Status för exporten. Om statusen är Misslyckad är den vanligaste orsaken problem med att kommunicera med den externa lagringsplatsen. Kontrollera att det är möjligt att överföra filer baserat på de referenser som tillhandahålls med ett tredjepartsverktyg (till exempel Filezilla).
Antal uppgifter	Hur många kontakter exportuppgiften innehåller.
Uppgifter i kö	Hur många filer som väntar på att konverteras till exportfilen format.

Kolumn	Beskrivning
Pågående uppgifter	Hur många filer som för närvarande konverteras till exportfilen format.
Slutförda uppgifter	Hur många ljud- eller videofiler Webex WFO har försökt konvertera, Inklusive misslyckade konverteringar.
Överföringar i kö	Hur många filer som väntar på att flyttas till den externa lagringen plats.
Överföringar lyckades	Hur många filer som har flyttats till den externa lagringsplatsen, Plus en.
Överföringar misslyckades	Hur många filer Webex WFO kunde inte flyttas till externa lagringsplats.

Relaterade avsnitt

- Lägg till externa lagringsplatser – skapa platser där exporterade filer kan användas.
- Exportera flera kontakter samtidigt – skapa masskontaktexport.
- Konfigurera arkivinställningar för QM
- Konfigurera lagringsprofiler
- Hantera roller och behörigheter – Läs mer om Massexport av kontakter och Visa behörigheter för masskontaktexport.

Konfigurera aviseringar

Webex WFO kan informera användare om systemhändelser via meddelanden som kallas aviseringar.

Meddelandena kan vara i realtid eller levereras i sammanfattande form enligt ett schema som du har ställt in.

Aviseringsmottagarna är organiserade i meddelandegrupper. Gruppen definierar vilken typ av händelse som utlöser en avisering, medlemmarna i gruppen (bara dig själv eller flera medlemmar), hur ofta du får aviseringar och vilken metod som används för att skicka dem.

Din åtkomst till det du kan konfigurera och leveransmetoden beror på din inloggning och de behörigheter som konfigurerats för din roll. Dessa behörigheter definierar vilka systemhändelser du kan få aviseringar om.

Typ av inloggning	Vad du kan konfigurera
Användare som inte är administratörer	Meddelanden för dig själv via varning eller e-post Meddelanden för dig själv via varning, e-post eller mobilavisering. (Mobilaviseringar gäller endast molndistributioner.)
Administratörer	▪ Meddelanden för dig själv via varning eller e-post ▪ Aviseringar för en grupp via e-post

Fältbeskrivningar

Fälten på sidan Aviseringar beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Meddelandeomfattning	Välj meddelandegruppens omfattning: meddelanden bara för dig själv eller aviseringar för flera användare.
Namn på meddelandegrupp	Ett unikt namn för meddelandegruppen.
Typer av meddelanden	Välj vilken typ av aviseringar du vill få. Typerna som är tillgängliga för dig bestäms av de behörigheter som angetts för din roll på sidan Roller.
Aviseringar i realtid	Fyll i det här avsnittet om du vill få aviseringar i realtid.
Sammanfattning	Fyll i det här avsnittet om du vill få meddelanden som sammanfattningar.
Leveransmetod	Välj den metod du vill använda för att ta emot aviseringar. Om du välj e-postleverans och aviseringarna är bara för dig, inte för flera användare, den e-postadress som används är den som konfigurerats för dig på sidan Användare i fältet Användarnamn. För att ta emot mobilaviseringar behöver du tillgång till mobilappen "Calabrio ONE mobilapp"

Fält	Beskrivning
	tillåtelse.
Distributionslista för e-post	("Dessa meddelanden skickas endast till flera användare") I den under listvyn, ange en e-postadress och klicka sedan på **Lägg till**. Väl i listvyn kan du klicka på pennikonen om du vill redigera en adress eller på X-ikonen om du vill ta bort en adress.
Antal anmälningar	Definierar hur många aviseringar Webex WFO skickar för en händelse. Systemet rapporterar vissa händelser när de inträffar, medan andra rapporteras varje gång systemet pollas. Genom att ange detta nummer kan du se till att du inte får många meddelanden för samma händelse.
Konfiguration av sammanfattning	Välj under vilka villkor du vill få en sammanfattning rapport.
Schema	Använd det här avsnittet om du vill konfigurera leverans av meddelandesammanfattningar.
Skicka sammanfattningar varje <tidsperiod>	Ange hur ofta Webex WFO skickar en sammanfattning till dig. Standardperioden är var 24:e timme.
Startdatum och starttid	Datum och tid då sammanfattningsperioden börjar.

Typer av meddelanden

Det finns tre typer av aviseringar:

- Informativ – En förväntad händelse har ägt rum
- Varning – Det finns ett villkor som leder till att Webex WFO slutar fungera om det inte åtgärdas
- Fel – Det finns för närvarande ett villkor som kan göra att Webex WFO slutar

fungera Meddelanden kan skickas på följande sätt:

- Varningar som visas i programmet
- E-postmeddelanden som skickas till en angiven distributionslista
- Mobilaviseringar som skickas till din mobila enhet (endast molndistributioner)

Meddelanden om innehavaradministratörer och användare

I den här tabellen visas de meddelandetyper som är tillgängliga när du loggar in på Webex WFO som innehavaradministratör eller annan användare.

Avisering	Beskrivning och lösning
Agentinloggning (support)	**Information:** En agent har loggat in i Webex WFO. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Utloggning av agent (support)	**Information:** En agent har loggat ut från Webex WFO. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Fel på analysdataserver (support)	**Fel:** Analytics-dataservern är inte kommunicera med rutnätsservern för Analytics. **Lösning:** Kontrollera analysdataserverloggarna och verifiera dess anslutning. Kontrollera om databasen är tillgänglig.
Närmar sig lågt diskutrymme (support)	**Lösning:** Frigör använt diskutrymme eller lägg till ytterligare lagringsutrymme.
Närmar sig inspelningskapacitet (stöd)	**Lösning:** Lägg till ytterligare en inspelningsserver.
Exportfel för masskontakt (företag)	**Fel:** Webex WFO misslyckades med att överföra bulk Kontakta exportfilen. **Lösning:** Kontrollera platsinställningarna för massexport av kontakter.
Masskontakt Export lyckades (företag)	**Information:** Din Webex WFO masskontakt Exportbegäran lyckades. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.

Avisering	Beskrivning och lösning
Fånga plugin-dataserverfel (support)	**Fel:** Inspelningsdataservern kommunicerar inte med Webex WFO programservern. **Lösning:** Kontrollera insamlingsdataserverloggarna och verifiera dess anslutning. Kontrollera om databasen är tillgänglig.
Fånga begäran (företag)	**Information:** Din Webex WFO fångstbegäran för WFM historiska data lyckades. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Cisco JTAPI Installationsfel (support)	**Fel:** Installationen Cisco JTAPI misslyckades. **Lösning:** Granska dina Cisco JTAPI installationsprocedurer och försök installera igen.
Cisco JTAPI Installationen lyckades (support)	**Information:** Du har installerat Cisco JTAPI. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Klientinstallationsfel (support)	**Fel:** Webex WFO installerades inte korrekt på skrivbordet. **Lösning:** Verifiera Smart Desktop-installationen. Mer information finns i *installationsguiden för molndistributioner* .
Kontaktmål Alla användare slutförda (företag)	**Information:** Aviserar målskaparen och alla användare som tilldelats ett kontaktmål när alla uppgifter i kontaktmålet har slutförts. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Kontaktmål slutfört (företag)	**Information:** En agent har slutfört

Avisering	Beskrivning och lösning
	hans eller hennes Webex WFO QM kontaktmål. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Kontaktmål skapat (företag)	**Information:** Du har skapat en Webex WFO kontaktmål. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
CTI Plugin Data Server Error (Support)	**Fel:** CTI dataservern kommunicerar inte med programservern Webex WFO. **Lösning:** Kontrollera CTI dataserverloggarna och kontrollera dess anslutning. Kontrollera om databasen är tillgänglig.
Dataserver ansluten (stöd)	**Information:** En dataserver har anslutits till Webex WFO. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Dataservern frånkopplad (stöd)	**Fel:** En dataserver kommunicerar inte med Webex WFO Programserver. **Lösning:** Kontrollera dataserverloggarna och verifiera dess anslutning. Kontrollera om databasen är tillgänglig.
Dataserverns missade pulsslag (stöd)	**Fel:** En CTI-server, SIPREC-signaleringsserver eller Inspelningsservern har varit frånkopplad från wfoadapter-servern i minst tio minuter. En innehavaraktivitet kontrollerar serveranslutningen var femte minut. Om anslutningen misslyckas med två av dessa kontroller skickar Webex WFO den här varningen och fortsätter att skicka aviseringen var femte minut tills servern ansluts igen. **Lösning:** Kontrollera att serverdatorn körs.

Avisering	Beskrivning och lösning
	Kontrollera att servertjänsten körs. Kontrollera att serverdatorn är ansluten till nätverket och kan komma åt wfoadapter-servern via nätverket.
Hämtning av fördröjd lagring slutförd (företag)	**Information:** Dina lagrade data har hämtats. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Asynkrona loggar för skrivbordsklienter slutförda (stöd)	
Fel i asynkrona loggar för skrivbordsklient (support)	
Distributionsbegäran (företag)	**Information:** En Webex WFO WFM användare har gjort en distributionsbegäran. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Begäran om överklagande av utvärdering (företag)	**Information:** Något av följande inträffade: ▪ En användare har överklagat en utvärdering som du har genomfört. ▪ En användare har överklagat en utvärdering som slutförts av någon annan, men du har både omfång över den utvärderade kontakten och behörigheten Redigera valfri utvärdering. **Lösning:** Granska utvärderingen och eventuella kommentarer som användaren har angett.
Utvärdering Revision (företag)	**Information:** En utvärdering som du är associerad med har uppdaterats. Det här meddelandet skickas både till agenten som är kopplad till kontakten och till den person som har uppdaterat utvärderingen.

Avisering	Beskrivning och lösning
	Lösning: Ingen åtgärd behövs.
Utvärdering måste godkännas (företag)	**Information:** En Webex WFO QM användare har slutfört en utvärdering. **Lösning:** Spara utvärderingen.
Överskridit lågt diskutrymme (support)	**Lösning:** Frigör använt diskutrymme eller lägg till ytterligare lagringsutrymme.
Överskriden inspelningskapacitet (support)	**Lösning:** Lägg till ytterligare en inspelningsserver.
externalStorageLocationError (stöd)	**Fel:** Under en körning av arkivkontakthanteraren Uppgift, Webex WFO ett fel uppstod vid anslutning till en extern lagringsplats. **Lösning:** Kontrollera konfigurationen av din externa lagringsplats och testa anslutningen till den.
Det gick inte att hämta skrivbordet (support)	**Fel:** En Webex WFO QM användare kan inte göra skrivbordsinspelningar. **Lösning:** Verifiera Webex WFO Smart Desktop-konfigurationen.
Det gick inte att spela in skärmen (support)	**Fel:** Aviseringen lyder som följer: **EXEMPEL** Datorhändelse: <versionsnummer> - Skärminspelningen kunde inte startas. Det här meddelandet visas när en användare har misslyckats med att spela in skärmen för ett enskilt samtal. Användaren är korrekt konfigurerad för att spela in skärm och Smart Desktop försökte spela in skärm, men försöket misslyckades.

Avisering	Beskrivning och lösning
	Lösning: Om problemet uppstår konsekvent för en enskild enhet med skrivbordsinspelning kontrollerar du att tjänsten har installerats på den datorn. Avinstallera Smart Desktop, starta om datorn och installera om Smart Desktop på den berörda datorn. Kontakta supporten om problemet kvarstår.
Det gick inte att spela in röst (stöd)	Det här meddelandet orsakas antingen av ett fel kommer från Smart Desktop eller från CTI Signaling. **Smart Desktop** **Fel:** Om Smart Desktop är orsaken till felet lyder varningen så här: **EXEMPEL** Datorhändelse: <versionsnummer> - Röstinspelningen kunde inte startas. Det här meddelandet visas när en användare har misslyckats med att spela in röst för ett enskilt samtal. Användaren är korrekt konfigurerad för att spela in röst och Smart Desktop försökte spela in röst, men försöket misslyckades. **Lösning:** Om problemet uppstår konsekvent för en enskild enhet med skrivbordsinspelning kontrollerar du att tjänsten har installerats på den datorn. Avinstallera Smart Desktop, starta om datorn och installera om Smart Desktop på den berörda datorn. Kontakta supporten om problemet kvarstår. Om det här problemet uppstår på många telefoner på en server

Avisering	Beskrivning och lösning
	Om du spelar in miljön kontrollerar du att tjänsten inte körs nära kapaciteten och att konfigurationen är korrekt. Kontakta supporten om problemet kvarstår. **CTI signalering** **Fel:** Om CTI signalering är orsaken till felet lyder varningen så här: **EXEMPEL** Signaleringsserverhändelse: Röstinspelningen kunde inte startas. Det här meddelandet visas när CTI-signalservern inte kunde initiera ett samtal med en associerad inspelningsserver. Raden "Information" i händelsemeddelandet anger en av två kategorier för det här felet: "Information: Ingen SIP INBJUDAN" – Det här felet uppstår när CTI-signaleringsservern inte fick ett SIP INBJUDAN-meddelande från källan CTI signalering JTAPI. ▪ **Lösning**: Om problemet kvarstår kontrollerar du CTI dataserverloggarna för att säkerställa att CTI dataservern tar emot SIP-signalmeddelanden från CTI-signalkällan. "Information: Ingen ansluten klient" – Det här felet uppstår när signaleringsservern inte är ansluten till någon inspelningsserver som är associerad med enheten. ▪ **Lösning**: Kontrollera CTI dataserverloggarna för att ta reda på vilka inspelningsservrar som är associerade med den här enheten. Kontrollera att de körs och att signalservern och inspelningsservrarna är anslutna.

Avisering	Beskrivning och lösning
Begäran om prognosnoggrannhet (företag)	**Information:** En Webex WFO WFM användare har gjort En begäran om prognosnoggrannhet. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Prognosförfrågan (företag)	**Information:** En Webex WFO WFM användare har gjort En prognosförfrågan. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
FTP Plugin Data Server Error (Support)	**Fel:** Webex WFO kunde inte överföra data från dataservern. **Lösning:** Kontrollera dataserverns felloggar. Verifiera kommunikationen med dataservern.
Fel vid import av historiska data (support)	**Fel:**Webex WFO upptäckte ett fel vid försök att Läs in historiska data. **Lösning:** Kontrollera dataserverns felloggar, kontakta systemadministratören och starta om tjänsten.
Begäran om historisk sammanslagning (företag)	**Information:** En Webex WFO WFM användare har gjort En begäran om historisk datasammanfogning. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Stor överbelastning av inspelningsservern (stöd)	**Lösning:** Lägga till ytterligare en inspelningsserver eller kontakt Stöd för Webex WFO.
Större säkerhetskopiering av uppladdning av inspelningar (stöd)	**Lösning:** Lägg till ytterligare en inspelningsserver eller kontakta Webex WFO supporten.
Meddelandeförfrågan (företag)	**Information:** En meddelandebegäran som du har godkänts eller nekats. Detta inkluderar när ett händelseval för dynamisk schemaläggning under dagen

Avisering	Beskrivning och lösning
	har godkänts. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Metrisk statistik (support)	**Information:** En Webex WFO WFM användare har gjort En begäran om metrisk statistik. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Mindre överbelastning av postserver (support)	**Lösning:** Om du får det här meddelandet ofta, lägg till en annan inspelningsserver eller kontakta Webex WFO supporten.
Mindre säkerhetskopiering av uppladdning av inspelning (stöd)	**Lösning:** Om du får det här meddelandet ofta lägger du till ytterligare en postserver eller kontaktar Webex WFO supporten.
Min poängsatta utvärdering (företag)	**Information:** En utvärdering av en kontakt som du hanterad har slutförts eller redigerats. Om utvärderingen kräver godkännande får du detta meddelande när utvärderingen har godkänts. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Ingen telefon hittades (support)	**Fel:** Smart Desktop lyssnade efter en tusensköna-kedjade telefon men hittade ingen efter sex minuter. Detta resulterar i att tjänsten inte spelar in. Den mest troliga orsaken är att telefonen inte är korrekt seriekopplad till datorn eller att enheten inte är konfigurerad för att skicka sin RTP-trafik till datorn. Det här är ett användbart meddelande för distributioner eller om telefonerna är kontinuerligt anslutna till datorerna som spelar in dem. Om datorerna regelbundet kopplas bort från telefonerna kan du göra följande

Avisering	Beskrivning och lösning
	vill överväga att inaktivera detta problem. **Lösning:** Inaktivera det här problemet om datorer är frånkopplade från telefoner. Annars kontrollerar du enhetens konfiguration i Unified CM och verifierar att "SPAN till PC-port" är inställd på "Aktiverad". Kontrollera den fysiska anslutningen mellan datorn och telefonen för att kontrollera att de är seriekopplade korrekt. Se Webex WFO*installationsguide för molndistributioner* för information om hur du konfigurerar maskinvaran för skrivbordsinspelning.
QM Röstbehandling (företag)	**Information:** En agent har loggat in på Webex WFO. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Avstämning slutförd (företag)	**Information:** Den här aviseringen varnar dig varje gång Ett avstämningsjobb har slutförts. Den innehåller jobbnumret och jobbets start- och sluttid. OBS Om du vill tilldela det här meddelandet måste du ha Administrera QM och Ta emot företag Behörigheter för meddelanden. Tilldela endast den här aviseringen om ditt kontaktcenter har en inspelningsarkitektur som kräver avstämning. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Inspelningsexport (företag)	**Information:** Din begäran om kontaktexport Slutfördes och kontakten är klar för hämtning. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.

Avisering	Beskrivning och lösning
Fel vid inspelning av maximal längd (support)	**Fel:** En inspelning har nått organisationens maximala samtalslängd som konfigurerats på sidan Globala inställningar för QM. **Lösning:** Granska inspelningen för att avgöra om kontakten faktiskt var längre än din maximala samtalslängd eller om inspelningslängden är ett fel och inspelningen borde ha stoppats tidigare. Om inspelningslängden är ett fel betyder det vanligtvis att Webex WFO inte fick någon samtalsavslutningshändelse från din signalleverantör. Om du får det här meddelandet flera gånger kan det vara problem med din signalleverantör.
Fel (support) i Hämta dataserverloggar	**Fel:** Din begäran om Webex WFO dataserverloggar kunde inte slutföras. **Lösning:** Kontrollera dataserveranslutningen. Kontrollera om databasen är tillgänglig. Kontakta supporten om problemet kvarstår.
Hämta lyckade dataserverloggar (support)	**Information:** Din begäran om Webex WFO dataserverloggar har slutförts. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Schemaändring (företag)	**Information:** Någon (till exempel en schemaläggare eller analytiker) har gjort en ändring i ditt schema, till exempel flyttat din rasttid. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Schemalägg påminnelse (företag)	**Informativ:** Detta är en påminnelse om en kommande schemalagd aktivitet. Påminnelser skickas endast till Webex

Avisering	Beskrivning och lösning
	WFO-användare som för närvarande är inloggade. De skickas 15 minuter innan aktiviteten ska starta. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Schemaförfrågan (företag)	**Information:** Detta är ett meddelande till en Webex WFO-användare som gjorde en schemabegäran om att begäran har godkänts eller nekats. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Begäran om skiftbudgetanalys (företag)	**Information:** En Webex WFO WFM-användare har gjort en begäran om analys av skiftbudget. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Signaleringsserver aktiv (stöd)	**Information:** En signalserver har blivit aktiv. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Signaleringsserver tvingat vänteläge (stöd)	**Fel:** Signalservern har försatts i tvingat vänteläge och är inaktiv. **Lösning:** Kontrollera signalserverns loggar för mer information.
Signaleringsserver okontrollerad redundans (stöd)	**Fel:** Den aktiva signaleringsservern misslyckades och standby-signaleringsservern är nu aktiv. **Lösning:** Kontrollera signalserverns loggar för mer information.
Signalering av serverunderhåll redundans (support)	**Fel:** Den aktiva signaleringsservern gick in i underhållsläge och standby-signalservern är nu aktiv. **Lösning:** Kontrollera signaleringsserverns loggar för ytterligare

Avisering	Beskrivning och lösning
	information.
Signalserverns telefoniprovider misslyckades (stöd)	**Fel:** Signalservern förlorade anslutningen till telefoniprovidern och är inaktiv. **Lösning:** Kontrollera signalserverns loggar för mer information.
stagedUploadServerConnectionFailure (stöd)	
Strategisk prognosförfrågan (företag)	**Information:** En Webex WFO WFM användare har gjort En strategisk prognosförfrågan. **Lösning:** Ingen åtgärd behövs.
Fel på synkroniseringsdataservern (support)	**Fel:** Synkroniseringstjänsten misslyckades. **Lösning:** Utför följande steg: 1. Kontrollera att synkroniseringstjänsten körs. 2. Kontrollera att du kan kommunicera med servern där synkroniseringstjänsten är installerad. 3. Kontrollera synkroniseringstjänstens loggar.
Två stegs plugin-dataserverfel (support)	**Fel:** Ett fel inträffade i dataöverföringsprocessen i två steg. **Lösning:** Kontrollera dataserverloggarna. Kontakta supporten om problemet kvarstår.
Oväntat fel på skrivbordet (support)	**Fel:** Ett oväntat fel inträffade när en uppgift skulle utföras. **Lösning:** Kontrollera felsökningsfilen för skrivbordet för orsaken till det här felet. Starta om agentens skrivbord. Kontakta supporten om problemet kvarstår.

Avisering	Beskrivning och lösning
Röstpaket mottogs inte (stöd)	**Fel:** Webex WFO har inte tagit emot paket på SPAN-porten. När du övervakar en agents kundkontakt hör du ingenting. Efter 15 sekunder visas ett felmeddelande om att inga paket tas emot. Ditt försök att registrera agentens kundkontakt resulterar i en tom inspelning. **Lösning:** Kontrollera följande: ▪ PC-port ▪ Datoråtkomst till röst-VLAN ▪ Vidarebefordra till PC-port ▪ Enhetens säkerhetsläge Kontrollera även konfigurationen av agentens telefonkodek.

Ta bort eller uppdatera flera kontakter samtidigt

Använd sidan Masskontaktåtgärder om du vill ta bort flera kontakter, ändra bevarandeprinciper för flera kontakter eller uppdatera anpassade metadata för flera kontakter samtidigt i stället för att arbeta med en kontakt i taget på sidan Interaktioner.

Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud. Masskontaktåtgärder är inte tillgängliga för lokala distributioner.
- Du har minst en av dessa behörigheter:
  - Massborttagning
  - Kvarhållning av massuppdateringar
  - Massuppdatera metadata

- Du har en CSV-fil som innehåller en lista över kontakt-ID som du vill arbeta med. Filen måste minst innehålla en kolumnrubrik för kontakt-ID. Den kan innehålla andra kolumnrubriker, men dessa är inte obligatoriska. Ett sätt att skapa den här filen är att exportera en lista med kontakter som du vill arbeta med från sidan Interaktioner. Se Exportera kontaktmetadata för instruktioner. Exporten måste innehålla kolumnen Kontakt-ID.
- (Uppdatera lagringsprinciper för kontakter) Din organisation har skapat minst en bevarandeprincip på sidan Kvarhållning. Mer information finns i Hantera datalagringsprinciper för QM och Analytics .
- (Uppdatera eller rensa anpassade metadata för kontakter) Din organisation har skapat anpassade metadata på sidan Metadatahanteraren. Mer information finns i Hantera anpassade metadatafält .

Sidans placering

Programhantering > QM > QM Kontaktflöden > Masskontaktåtgärder

Procedurer

Ta bort flera kontakter

VIKTIGT Radering av kontakter är permanent. Du kan inte ångra den här åtgärden.

1. Välj **Massradera kontakter**.
2. Klicka på **Välj fil** och ladda upp kalkylarket med kontakter som du vill ta bort. En lista över kontakterna visas till höger på sidan.
3. I fältet **Orsak** anger du varför du tar bort kontakterna. Den här orsaken visas för alla som kör en rapport om massuppgifter.
4. Klicka på **Skicka**. Fönstret **Ta bort kontakter?** Fönstret öppnas.
5. Klicka på **Bekräfta**. Fönstret stängs och ett bekräftelsemeddelande visas.

Uppdatera lagringsprincipen för flera kontakter

1. Välj **Massuppdatera kvarhållningsprincipen för** kontakter.
2. Klicka på **Välj fil** och ladda upp kalkylarket med kontakter som du vill uppdatera. En lista över kontakterna visas till höger på sidan.
3. Välj den bevarandeprincip som ska tillämpas på kontakterna i **listrutan Bevarandeprincip** .

4. I fältet **Anledning** anger du varför du tilldelar lagringsprincipen till kontakterna. Den här orsaken visas för alla som kör en rapport om massuppgifter.
5. Klicka på **Skicka**. Uppdaterar **du kvarhållningsprinciper för kontakter?** Fönstret öppnas.
6. Klicka på **Bekräfta**. Fönstret stängs och ett bekräftelsemeddelande visas.

Uppdatera anpassade metadata för flera kontakter

VIKTIGT Uppdatering av anpassade metadata är permanent. Du kan inte ångra den här åtgärden.

1. Välj **Massuppdatera kontaktmetadata**.
2. Klicka på **Välj fil** och ladda upp kalkylarket med kontakter som du vill uppdatera. En lista över kontakterna visas till höger på sidan.
3. I avsnittet **Uppdatera metadata** väljer du det metadatafält som **du vill uppdatera i listrutan Metadatafält** . Alternativen i den här listan kommer från sidan Metadatahanteraren.
4. Ange det värde som du vill tilldela i fältet **Metadatavärde** .

   EXEMPEL : Din organisation använder ett anpassat metadatafält som kallas "Kundlojalitetsnivå" som hjälper till att tilldela kunder som har den högsta lojalitetsnivån till concierge-support. Du måste tilldela lojalitetsnivån Silver till en uppsättning kontakter. I avsnittet **Uppdatera metadata** gör du följande
   Välj Kundlojalitetsnivå i listrutan **Metadatafält** och ange Silver i
   Fältet Metadatavärde .

5. (Valfritt) Om du vill uppdatera ytterligare metadata för dessa kontakter upprepar du steg 3 och 4.
6. I fältet **Orsak** anger du varför du uppdaterar metadata för dessa kontakter. Den här orsaken visas för alla som kör en rapport om massuppgifter.
7. Klicka på **Skicka**. Uppdaterar **du kontaktmetadata?** Fönstret öppnas.
8. Klicka på **Bekräfta**. Fönstret stängs och ett bekräftelsemeddelande visas.

Rensa metadata för flera kontakter

Ta bort alla värden för ett visst metadatafält från kontakter.

VIKTIGT Rensning av metadatafält är permanent. Du kan inte ångra den här åtgärden.

1. Välj **Massuppdatera kontaktmetadata**.
2. Klicka på **Välj fil** och ladda upp kalkylarket med kontakter som du vill uppdatera. En lista över kontakterna visas till höger på sidan.

3. I avsnittet **Rensa metadata** väljer du det metadatafält vars värde du vill rensa från **Listrutan Metadatafält** . Alternativen i den här listan kommer från sidan Metadatahanteraren.

> **EXEMPEL** : Din organisation använder ett anpassat metadatafält som kallas "Kundlojalitetsnivå" som hjälper till att tilldela kunder som har den högsta lojalitetsnivån till concierge-support. Du måste ta bort lojalitetsnivån från en uppsättning kontakter. I avsnittet **Rensa metadata** väljer du Kundlojalitetsnivå i listrutan **Metadatafält** . När jobbet har körts är fältet Kundlojalitetsnivå för dessa kontakter tomt.

4. I fältet **Orsak** anger du varför du rensar metadatafältet för dessa kontakter. Den här orsaken visas för alla som kör en rapport om massuppgifter.
5. Klicka på **Skicka**. Uppdaterar **du kontaktmetadata?** Fönstret öppnas.
6. Klicka på **Bekräfta**. Fönstret stängs och ett bekräftelsemeddelande visas.

Visa en post med massuppgifter

Kör en rapport som visar en lista över masskontaktuppdateringar, vem som körde dem och varför.

1. Välj **Rapportera om massjobb**.
2. I fälten Datumintervall väljer du start- och slutdatum för den tidsperiod som du vill rapportera om.
3. Klicka på **Kör**. En lista med massjobb visas till höger på sidan.
4. (Valfritt) Om du vill hämta en lista över de kontakt-ID:n som ingår i ett jobb klickar du på jobbnumret i **kolumnen Jobb-ID** .

Relaterade avsnitt

- Anpassa kolumnerna på sidan Interaktioner – se till att kolumnen Kontakt-ID är en del av den exporterade filen.
- Exportera metadata för kontakter – Skapa en lista med kontakter som du vill bearbeta samtidigt.
- Hantera policyer för datalagring för QM och Analytics – skapa regler som styr hur kontaktdata lagras.
- Hantera anpassade metadatafält – skapa information som ska bifogas kontakter.

Hantera användare

Så här fungerar licenser

Licenser ger dig laglig åtkomst att använda Webex WFO. Du använder licenser för att länka funktionerna i Webex WFO med dess roller och behörigheter.

Licensieringsmodell

Cisco har en licensmodell med prenumerationsfakturering och obekräftade licenser för Webex WFO-värdbaserade distributioner.

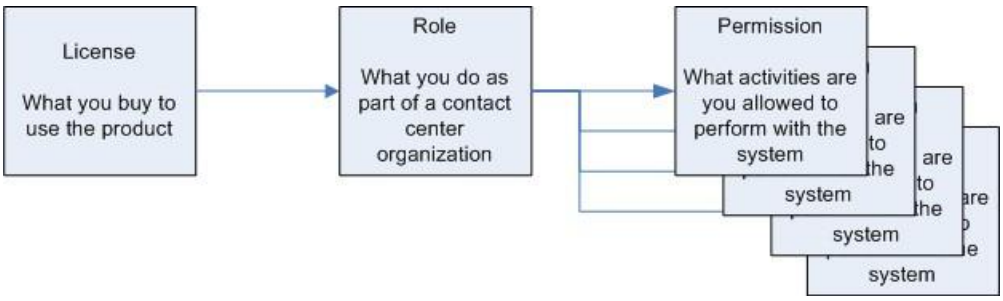
När du köper en prenumeration på Webex WFO godkänner du vad Cisco kallar ett "minsta månatliga åtagande": ett minsta antal platser som köps till ett visst pris. Om du använder fler platser än du godkänner i ditt månatliga åtagande fakturerar Cisco dig för var och en av dem. Detta kallas en "obekräftad licens".

Cisco fakturerar dig regelbundet, månadsvis, kvartalsvis eller årsvis.

> **EXEMPEL** Du har ett minsta månatligt åtagande på 100 QM platser, vilket uppfyller dina krav från februari till oktober. Ditt kontaktcenter är mer upptagen under semesterperioden (November till januari). Under den här tiden använder du 150 QM platser, och för dessa tre månader faktureras du för 100 platser till den bekräftade licenstaxan och för 50 platser till den obekräftade licenstaxan.

Licensiering, roller och behörigheter

Licenser är kopplade till de roller som användarna har i systemet. Användarnas åtkomst till Webex WFO funktioner baseras på deras roll och de behörigheter som är kopplade till deras roll. Mer information om hur du tilldelar roller och behörigheter finns i Hantera roller och behörigheter .



Varje aktiv Webex WFO användare är kopplad till en eller flera licenser och kan ha en eller flera roller. Varje enskild licens kallas en plats. Licensplatser räknas efter antalet aktiva användare med den licensierade rollen. Alla kunder måste ha ett visst antal platser och licenser för varje aktiv användare.

Aktiva användare kan licensieras och ha tillgång till Webex WFO. Inaktiva användare kan inte licensieras eller ha åtkomst till Webex WFO. När du växlar en aktiv användare till inaktiv blir användarens licens tillgänglig och du kan tilldela den till andra användare.

Följande typer av licenser är tillgängliga:

- Licenser för data
- Webex WFO Åtkomstlicenser
- Administrativa licenser
- Licenser för användning
- Bot Analytics-licenser
- Insights-licenser

Licenser för data

Webex WFO Användare som har fångstfunktioner (främst kontaktcenteragenter) är associerade med en datalicens. Standardagentrollen associeras automatiskt med den här licenstypen. Datalicenser omfattar följande:

- CR (Compliance Recording) – Användare kan spelas in med ljud och granska sina egna kontakter.
- Kvalitetshantering (QM) – Användare kan registreras och utvärderas och granska sina egna kontakter och utvärderingar (QM Datalicenser inkluderar CR).
- Workforce Management (WFM) – Användare kan schemaläggas och få åtkomst till funktioner för schemaändringar.

- Analytics Essentials – Användare kan analyseras och granska analysdata som skapats av deras kontakter. Användarnas ljudkontakter transkriberas och sammanfattas automatiskt med interaktionssammanfattning. Användare kan se agent- och kundsentiment och AI-resonemang.
- Analytics Enterprise – inkluderar alla Analytics Essentials och användarna har även åtkomst till populära ämnen. Dessutom har användarna trendanalys, vilket gör att du kan spåra förändringar i sentiment under en interaktion.
    - Bearbetning för populära ämnen är kopplad till transkriptionsuppgifter. Om du väljer att köra en transkriptionsuppgift på historiska data kommer Populära ämnen att bearbeta den uppgiften, oavsett datum. Användningen är oberoende av datadatumet. Om du till exempel har köpt 200 interaktioner kan du använda det under valfri tidsperiod. Om du kör transkriptionsuppgifter på nytt gäller återkörningsprocessen bara de transkriptioner som saknas. Det betyder att om du kör en transkriptionsuppgift igen tar Populära ämnen bara hänsyn till de saknade transkriptionerna.
- Desktop Analytics – användarna kan övervaka agenternas skrivbordsaktivitet och programanvändning. Den här licensen är tillgänglig som tillägg till Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) eller Workforce Management (WFM).
- Övervakning – Användare kan se agenters skärmar live. Den här licensen är tillgänglig som ett tillägg till Cisco Compliance Recording (CR) eller Workforce Management (WFM).
- Datahantering – licensen säljs inte längre.

Användare med datalicenser har begränsad åtkomst till Webex WFO funktionen. De är begränsade till att granska sina egna uppgifter.

Webex WFO åtkomstlicenser

Åtkomstlicensen Webex WFO ger en majoritet av behörigheter som gör att dessa roller har åtkomst till det fullständiga programmet.

BÄSTA PRAXIS Webex WFO åtkomstlicenser ger fullständig åtkomst till de företagsinriktade komponenterna i programmet. Åtkomstlicenser är avsedda för användare som har förhöjd verksamhet Funktioner, till exempel teamledare och administratörer. Med åtkomstlicenser kan användare urskilja viktiga lärdomar från interaktioner, scheman och analysdata som samlats in av Webex WFO.

Bot Analytics-licens

Med en Bot Analytics-licens kan användare övervaka och förbättra prestanda och kvalitet på sina konversationella AI-produkter.

Insights-licenser

Insights är Cisco:s främsta business intelligence-produkt. Insights-licenser ger användarna åtkomst till Insights. Alla som behöver skapa eller visa Insights-innehåll måste ha en Insights-licens. En enskild roll behöver bara en av de två Insights-licenser som anges nedan, men varje licens måste tilldelas minst en roll.

- Insights Reader – Användare kan visa Insights-instrumentpaneler som har skapats och delats med dem av någon med en Insights Author-licens.
- Insights Author – Användare kan skapa och dela Insights-analyser och instrumentpaneler.

Licenstyp	Beviljas	Ytterligare licenser
Läsare av insikter	100 % gratis läsarlicenser*	Kontakta ditt Cisco konto Handläggare
Insights Författare	En kostnadsfri författarlicens per 300 användare**	Kontakta din Cisco Account Manager

*För varje användarlicens som köps för Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics eller Webex WFO-paketet får du lika många 100 % kostnadsfria läsarlicenser. Det totala antalet kostnadsfria Reader-licenser matchar det maximala antalet användarlicenser som du har åtagit dig för dessa tjänster.

**Du får en kostnadsfri författarlicens för varje 300 användarlicenser som köps för Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics eller Webex WFO-paketet. En författarlicens ingår alltid och sedan läggs ytterligare en till för varje 300 ytterligare bekräftade licenser. Det totala antalet författarlicenser du får motsvarar antalet bekräftade användarlicenser som köpts.

> **EXEMPEL** Om du har 1 000 WFM bekräftade licenser och 500 QM bekräftade licenser får du 1 000 kostnadsfria Reader-licenser och fyra kostnadsfria författarlicenser. Detta beror på att den fria läsaren Licenserna matchar det totala antalet bekräftade användarlicenser och du får en kostnadsfri författarlicens för varje 300 bekräftade licenser.

Överskott;

Om en kund överskrider det maximala antalet bekräftade användarlicenser för Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics eller Webex WFO-paketet och inte har köpt ytterligare Insights-licenser debiteras de i efterskott för dessa ytterligare Insights-licenser.

VIKTIGT Användningen av Insights-licenser börjar när du tilldelar en roll med Insights-behörighet till ett användarkonto. Undvik oväntade debiteringar genom att regelbundet övervaka din licensanvändning och se till att du har
Rätt antal Insights-licenser. Kontakta din kontoansvarige om du behöver ytterligare licenser.

Exempel på användare med flera roller

Följande är exempel på licensiering för användare som har mer än en roll.

Exempel 1: En QM-agent som också är utvärderare

En användare har en utvärderarroll associerad med en Webex WFO åtkomstlicens och en agentroll associerad med en Quality Management-licens för att fånga sina egna kontakter. Utvärderarrollen har vissa agentfunktioner och vissa arbetsledarfunktioner. Den här användaren använder två licenser: en för kvalitetshantering och en för Webex WFO åtkomst. I det här fallet minskar både antalet tillgängliga platser för kvalitetshanteringslicensen och antalet platser för åtkomstlicensen Webex WFO med en. Om den här användaren bara behöver röstinspelning kan en Call Recording-licens användas i stället för en Quality Management-licens.

Exempel 2: En QM-agent som också har schemalagts med WFM

En användare har en agentroll som är associerad med en Quality Management-licens och en Workforce Management-licens. På så sätt kan agentens kontakter fångas in och agentens arbetstider schemaläggas. Det gör det också möjligt för agenten att granska sina egna kontakter och utvärderingar eller att göra ändringar i scheman. Den här användaren använder två licenser.

Funktioner som är tillgängliga med licenser för QM och Analytics

I tabellen nedan visas de funktioner som är tillgängliga med olika licenser.

Funktion	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Registrering av överensstämmelse (CR)	Kvalitetsstyrning (QM)	Analytics Essentialer	Analytics Enterprise	Analytik Företag Plus	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitoring
Spela in ljud eller import ljud från en ACD	X	X	X	X						

Funktion	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Registrering av överensstämmelse (CR)	Kvalitetsstyrning (QM)	Analytics Essentialer	Analytics Enterprise	Analytik Företag Plus	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitoring
Importera interactions från digital Kanaler	X	X	X	X	X	X	X			
Skärm spela ing	X	X		X						
Evaluations	X	X		X						
Reporting in Insikter	X	X	X	X	X	X	X		X	
Leva skärm Monitoring	X	X		X						X
Skrivbordet Monitoring	X	X	X	X					X	X
katalogkontakt Kö	X	X		X						
Automa Ted paus	X	X		X						

Funktion	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Registrering av överensstämmelse (CR)	Kvalitetsstyrning (QM)	Analytics Essentialer	Analytics Enterprise	Analytik Företag Plus	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitoring
och återuppta av spela in g										
Skapa och redigera sed Metadat f associated med Kontakter	X	X		X						
Skapa och redigera Evaluati på Former	X	X		X						
Visa standard Evaluations	X	X		X						
Skapa och utsikt efter samtal Undersökningar	X	X		X						

Funktion	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Registrering av överensstämmelse (CR)	Kvalitetsstyrning (QM)	Analytics Essentialer	Analytics Enterprise	Analytik Företag Plus	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitoring
Exportera Kontakter	X	X	X	X						
QM Visningar	X	X	X	X						
QM WorkFlows	X	X	X	X						
katalogkontakt Märkning	X	X	X	X						
Agent Utforskare	X	X			X	X	X		X	
Transkription	X	X			X	X	X			
Interaktion på Sammanfattning	X	X			X	X	X			
Skrivbordet aktivitetsspårning och analytiska	X	X			X	X	X		X	
Applikation	X	X			X	X	X		X	

Funktion	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Registrering av överensstämmelse (CR)	Kvalitetsstyrning (QM)	Analytics Essentialer	Analytics Enterprise	Analytik Företag Plus	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitoring
användning										
Skrivbordshanterare	X	X			X	X	X		X	
Bot Analytics							X	X		
Trending Ämnen		X				X	X			
AI-taggar							X			

- ** Webex WFO Essentials och Webex WFO Enterprise är paket. Webex WFO Essentials kombinerar QM, WFM, WFM med realtidsdataanalys och Analytics Essentials. Webex WFO Enterprise kombinerar QM, WFM, WFM med Real-time Data Analytics, Vacation Planner Pro och Analytics Enterprise.

Relaterade avsnitt

- Hantera roller och behörigheter – skapa roller och ange behörigheter för åtkomst till Webex WFO

Skapa en API användare

Om du planerar att använda Webex WFO API:er för tredjepartsintegreringar rekommenderar Cisco att du skapar ett API användarkonto. Du konfigurerar en API användare på samma sätt som en systemadministratör, men syftet med den här användaren är att göra det möjligt för tredjepartsprogram att autentisera med Webex WFO.

> Om du vill skapa den här användaren måste du ha standardrollen systemadministratör eller en roll med motsvarande behörighet. Den här rollen förbrukar en systemadministratörslicens.

Mer information om hur du auktoriserar och autentiserar en användare med Webex WFO finns i Auktorisera API i referenshandboken för API.

Om du stöter på problem kontaktar du supporten för att få hjälp.

Skapa ett API användarkonto

1. Starta Webex WFO och logga in som systemadministratör.

   Om du loggar in på produkten för första gången skapar du ytterligare ett administrativt konto.

2. Navigera till Programhantering > Global > användarkonfiguration > användare.
3. Välj alternativet **Skapa en ny användare** och fyll i följande fält i avsnittet Användarinformation.
   - **Förnamn** och **Efternamn** – Ange ett för- och efternamn som identifierar användarens syfte. Ange till exempel **API** som förnamn och **användare** som efternamn.
   - Användarnamn – ange en giltig e-postadress. Det här är användarens Webex WFO-användarnamn som används för att logga in.
4. Ange ett lösenord som uppfyller klientorganisationens krav på lösenordskomplexitet i fältet **Lösenord** .
5. I fältet **Roller** tilldelar du användaren standardrollen Systemadministratör.
6. Ställ in fältet **Team** som Standardteam. Du kan ange detta värde till ett alternativt team om du föredrar.
7. Välj de associerade grupper och team som det här kontot ska ha omfång över. Du kan välja enskilda team, ett gruppnamn eller ett innehavarnamn som en grupp. Om du väljer ett innehavarnamn markeras alla team i gruppen.

11. I fältet WFM Views tilldelar **du EnterpriseView** som huvudvy. Detta gör att användaren kan se alla användare.
12. Klicka på **Spara** i det övre högra hörnet av användargränssnittet.

Relaterade avsnitt

Se referenshandboken Webex WFO API.

Importera och exportera användare

På sidan Användare väljer du **Importera och exportera** för att importera nya eller redigerade användare eller exportera befintliga användare. Import- och exportdata är i CSV-format.

NOT

Datumformatet i CSV filerna kan ändras av ett kalkylprogram som Microsoft Excel till det format som anges som standard i programmet. Var medveten om denna möjlighet och se till att datumkolumnerna är konfigurerade så att datumformatet är korrekt. Följande datumformat stöds:

- DD/MM/ÅÅÅÅ
- MM/DD/ÅÅÅÅ
- ÅÅÅÅ-MM-DD
- ÅÅÅÅ/MM/DD

När du har konfigurerat hur importfilfälten mappas till fälten Webex WFO kan du spara mappningen för återanvändning.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera org.
- Om du vill importera användare måste du ha behörigheten Tilldela användarroller.
- Om importfilen innehåller värden i kolumnen Vyer måste du ha behörigheten Redigera WFM vyer.

Sidans placering

Programhantering > global användarkonfiguration > > användare

Procedurer

Exportera användardata

- Klicka på **Exportera**. Webex WFO laddar ner filen till din dator. Som standard heter **filen people.CSV**.

Importera användardata

1. Klicka på **Välj fil**, navigera till filen CSV som innehåller importdata och klicka sedan på **Öppna** för att visa filkolumnrubrikerna. Se filformatet CSV för mer information om filkraven för CSV.
2. Mappa de obligatoriska Webex WFO importfälten till lämpligt fält i filen CSV och konfigurera sedan fältets datatyp.

3. Klicka på **Importera**.

> OBS Befintliga användares data uppdateras med värdena i varje kolumn. Om en kolumn lämnas tom eller om kolumnen tas bort från importfilen tas alla befintliga data i kolumnen bort
> I Webex WFO.

Spara ett mappningsschema för återanvändning

1. Klicka på **Välj fil**, navigera till filen CSV och klicka sedan på **Öppna** för att visa filkolumnrubrikerna.
2. Mappa de obligatoriska Webex WFO importfälten till lämpligt fält i filen CSV och konfigurera sedan fältets datatyp.
3. Ange ett namn för mappningen i **fältet Mappningsnamn** .
4. Klicka på **Spara**. Det här mappningsschemat blir sedan tillgängligt för återanvändning vid en framtida import.

Filformatet CSV

Filen CSV kan innehålla kolumner för följande data i valfri ordning. Kolumnerna E-post, Förnamn och Efternamn är obligatoriska. Alla andra är valfria. Kolumnerna visas i alfabetisk ordning i den här tabellen.

Kolumnerna i filen CSV kan använda namnen i den här tabellen eller namn som du väljer. Till exempel, **E-postadressen** kan vara **e-postadress**. Kolumnnamnen som listas här är de som används i Webex WFO-databasen. Om du använder olika kolumnnamn måste du mappa varje anpassat namn till rätt Webex WFO-namn.

> **VIKTIGT** En användares e-postadresser måste vara giltiga och konfigurerade för kunden SMTP innan du lägger till en ny användare i Webex WFO eller uppdaterar en befintlig användares e-postadress i Webex WFO.
> Annars kan Webex WFO inte skicka e-post till användarens e-postadress. Det här meddelandet gäller endast organisationer som har konfigurerat användare så att de får aktiverings- och välkomstmeddelanden för att ange sina lösenord.

Kolumnrubrik	Beskrivning
ACD-ID	Användarens ID i ACD.
ACD Server-ID	ID:t för ACD som är datakällan för användaren.
Aktiverat	Det datum då användaren aktiverades.

Kolumnrubrik	Beskrivning
Företagets slutdatum	Det datum då användaren lämnade
företaget. Startdatum för företaget	Det datum då användaren började på
företaget. Inaktiveras	Datumet då användaren inaktiverades. Om du vill aktivera en inaktiverad användare vid import av användare anger du detta datum till **12/31/2999**.
Startdatum för avdelningen	Det datum då användaren började på avdelningen.
Visa tidszon	Användarens visningstidszon. En lista över giltiga namn som ska användas vid import av användare finns i Tidszonsnamn.
E-post	(Obligatoriskt) Användarens e-postadress.
Anställnings-ID	Användarens anställnings-ID.
Aktivera schemaläggning	Anger om användaren kan schemaläggas.
Sant/falskt. Förnamn	(Obligatoriskt) Användarens förnamn.
Fullständigt omfång	När värdet är TRUE har användaren scope över alla grupper, team och Användare. När värdet är FALSKT är användarens omfattning den som konfigurerats i fälten Omfångsteam och Omfångsgrupper.
Efternamn	(Obligatoriskt) Användarens efternamn.
Språk	Det språk som användaren använder.
Logga in	Användarens inloggnings-ID.
Huvudvy	Användarens huvudvy i WFM.
Max bemanningsgrupp	Den maximala bemanningsgrupp som användaren har
tilldelats. Medlemsgrupp	Den grupp som användaren tillhör.

Kolumnrubrik	Beskrivning
QM visningar	De vyer som tilldelats användaren i QM.
Rang	Användarens rang i kontaktcentret.
Roller	De roller som användaren har tilldelats. Flera roller avgränsas med semikolon.
Profil för schemalagd version	Den schemafrisläppningsprofil som har tilldelats användaren.
Tidszon för schemaläggning	Den tidszon som används för att schemalägga agenten.
Scopegrupper	Grupperna inom användarens omfattningsområde. Flera grupper är separerade med semikolon.
Omfattning Team	Teamen inom användarens omfattningsområde. Flera team avgränsas med Semikolon.
Mappningar av färdigheter	De kompetensmappningar som tilldelats användaren.
Team	Användarens tilldelade team.
Användar-ID	Användarens ID i Webex WFO. Du kan identifiera ID-numret genom att exportera användardata och visa dem i den resulterande CSV filen. Om användaren är en ny användare måste användar-ID anges till 0 (noll), annars misslyckas importen.
Vyer	De vyer som användaren tilldelas i WFM. Profil
för arbetsvillkor	Den arbetsvillkorsprofil som har tilldelats
användaren.	

Namn på tidszoner

Följande är en lista över tillåtna tidszonnamn som kan anges i filen Användare importerar/exporterar CSV.

AKT	AET	Afrika/Abidjan
Afrika/Accra	Afrika/Addis_Ababa	Afrika/Alger

Afrika/Asmara	Afrika/Asmera	Afrika/Bamako
Afrika/Bangui	Afrika/Banjul	Afrika/Bissau
Afrika/Blantyre	Afrika/Brazzaville	Afrika/Bujumbura
Afrika/Kairo	Afrika/Casablanca	Afrika/Ceuta
Afrika/Conakry	Afrika/Dakar	Afrika/Dar_es_Salaam
Afrika/Djibouti	Afrika/Douala	Afrika/El_Aaiun
Afrika/Freetown	Afrika/Gaborone	Afrika/Harare
Afrika/Johannesburg	Afrika/Juba	Afrika/Kampala
Afrika/Khartoum	Afrika/Kigali	Afrika/Kinshasa
Afrika/Lagos	Afrika/Libreville	Afrika/Lomé
Afrika/Luanda	Afrika/Lubumbashi	Afrika/Lusaka
Afrika/Malabo	Afrika/Maputo	Afrika/Maseru
Afrika/Mbabane	Afrika/Mogadishu	Afrika/Monrovia
Afrika/Nairobi	Afrika/Ndjamena	Afrika/Niamey
Afrika/Nouakchott	Afrika/Ouagadougou	Afrika/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Afrika/Timbuktu	Afrika/Tripoli
Afrika/Tunis	Afrika/Windhoek	AGT
Amerika/Adak	Amerika/Anchorage	Amerika/Anguilla
Amerika/Antigua	Amerika/Araguaina	Amerika/Argentina/Buenos_ Aires
Amerika/Argentina/Catamarca	Amerika/Argentina/ComodRivadav i a	Amerika/Argentina/Córdoba
Amerika/Argentina/Jujuy	Amerika/Argentina/La_Rioja	Amerika/Argentina/Mendoza
Amerika/Argentina/Rio_ Gallegos	Amerika/Argentina/Salta	Amerika/Argentina/San_Juan

Amerika/Argentina/San_Luis	Amerika/Argentina/Tucuman	Amerika/Argentina/Ushuaia
Amerika/Aruba	Amerika/Asuncion	Amerika/Atikokan
Amerika/Atka	Amerika/Bahia	Amerika/Bahia_Banderas
Amerika/Barbados	Amerika/Belem	Amerika/Belize
Amerika/Blanc-Sablon	Amerika/Boa_Vista	Amerika/Bogotá
Amerika/Boise	Amerika/Buenos_Aires	Amerika/Cambridge_Bay
Amerika/Campo_Grande	Amerika/Cancún	Amerika/Caracas
Amerika/Catamarca	Amerika/Cayenne	Amerika/Cayman
Amerika/Chicago	Amerika/Chihuahua	Amerika/Coral_Harbour
Amerika/Córdoba	Amerika/Costa_Rica	Amerika/Creston
Amerika/Cuiaba	Amerika/Curacao	Amerika/Danmarkshavn
Amerika/Dawson	Amerika/Dawson_Creek	Amerika/Denver
Amerika/Detroit	Amerika/Dominica	Amerika/Edmonton
Amerika/Eirunepe	Amerika/El_Salvador	Amerika/Ensenada
Amerika/Fort_Wayne	Amerika/Fortaleza	Amerika/Glace_Bay
Amerika/Godthab	Amerika/Godthab	Amerika/Goose_Bay
Amerika/Grand_Turk	Amerika/Grenada	Amerika/Guadeloupe
Amerika/Guatemala	Amerika/Guayaquil	Amerika/Guyana
Amerika/Halifax	Amerika/Havanna	Amerika/Hermosillo
Amerika/Indiana/Indianapolis	Amerika/Indiana/Knox	Amerika/Indiana/Marengo
Amerika/Indiana/Petersburg	Amerika/Indiana/Tell_City	Amerika/Indiana/Vevay
Amerika/Indiana/Vincennes	Amerika/Indiana/Winamac	Amerika/Indianapolis
Amerika/Inuvik	Amerika/Iqaluit	Amerika/Jamaica
Amerika/Jujuy	Amerika/Juneau	Amerika/Kentucky/Louisville

Amerika/Kentucky/Monticello	Amerika/Knox_IN	Amerika/Kralendijk
Amerika/La_Paz	Amerika/Lima	Amerika/Los_Angeles
Amerika/Louisville	Amerika/Lower_Princes	Amerika/Maceió
Amerika/Managua	Amerika/Manaus	Amerika/Marigot
Amerika/Martinique	Amerika/Matamoros	Amerika/Mazatlan
Amerika/Mendoza	Amerika/Menominee	Amerika/Mérida
Amerika/Metlakatla	Amerika/Mexico_City	Amerika/Miquelon
Amerika/Moncton	Amerika/Monterrey	Amerika/Montevideo
Amerika/Montreal	Amerika/Montserrat	Amerika/Nassau
Amerika/New_York	Amerika/Nipigon	Amerika/Nome
Amerika/Noronha	Amerika/North_Dakota/Beulah	Amerika/North_ Dakota/Center
Amerika/North_Dakota/New_ Salem	Amerika/Ojinaga	Amerika/Panama
Amerika/Pangnirtung	Amerika/Paramaribo	Amerika/Phoenix
Amerika/Port-au-Prince	Amerika/Port_of_Spain	Amerika/Porto_Acre
Amerika/Porto_Velho	Amerika/Puerto_Rico	Amerika/Rainy_River
Amerika/Rankin_Inlet	Amerika/Recife	Amerika/Regina
Amerika/Resolute	Amerika/Rio_Branco	Amerika/Rosario
Amerika/Santa_Isabel	Amerika/Santarem	Amerika/Santiago
Amerika/Santo_Domingo	Amerika/Sao_Paulo	Amerika/Scoresbysund
Amerika/Shiprock	Amerika/Sitka	Amerika/St_Barthelemy
Amerika/St_Johns	Amerika/St_Kitts	Amerika/St_Lucia
Amerika/St_Thomas	Amerika/St_Vincent	Amerika/Swift_Current
Amerika/Tegucigalpa	Amerika/Thule	Amerika/Thunder_Bay

Amerika/Tijuana	Amerika/Toronto	Amerika/Tortola
Amerika/Vancouver	Amerika/Jungfru	Amerika/Whitehorse
Amerika/Winnipeg	Amerika/Yakutat	Amerika/Yellowknife
Antarktis/Casey	Antarktis/Davis	Antarktis/DumontDUrville
Antarktis/Macquarie	Antarktis/Mawson	Antarktis/McMurdo
Antarktis/Palmer	Antarktis/Rothera	Antarktis/South_Pole
Antarktis/Syowa	Antarktis/Vostok	Arktis/Longyearbyen
KONST	Asien/Aden	Asien/Almaty
Asien/Amman	Asien/Anadyr	Asien/Aqtau
Asien/Aqtobe	Asien/Asjchabad	Asien/Ashkhabad
Asien/Bagdad	Asien/Bahrain	Asien/Baku
Asien/Bangkok	Asien/Beirut	Asien/Bisjkek
Asien/Brunei	Asien/Calcutta	Asien/Choibalsan
Asien/Chongqing	Asien/Chungking	Asien/Chungking
Asien/Colombo	Asien/Dacca	Asien/Damaskus
Asien/Dhaka	Asien/Dili	Asien/Dubai
Asien/Dusjanbe	Asien/Gaza	Asien/Harbin
Asien/Hebron	Asien/Ho_Chi_Minh	Asien/Hong_Kong
Asien/Hovd	Asien/Irkutsk	Asien/Istanbul
Asien/Jakarta	Asien/Jayapura	Asien/Jerusalem
Asien/Kabul	Asien/Kamtjatka	Asien/Karachi
Asien/Kaxgar	Asien/Katmandu	Asien/Katmandu
Asien/Calcutta	Asien/Krasnojarsk	Asien/Kuala_Lumpur
Asien/Kuching	Asien/Kuwait	Asien/Macao

Asien/Macao	Asien/Magadan	Asien/Makassar
Asien/Manila	Asien/Muscat	Asien/Nicosia
Asien/Novokuznetsk	Asien/Novosibirsk	Asien/Omsk
Asien/Oral	Asien/Phnom_Penh	Asien/Pontianak
Asien/Pyongyang	Asien/Qatar	Asien/Qyzylorda
Asien/Qyzylorda	Asien/Rangoon	Asien/Riyadh
Asien/Riyadh87	Asien/Riyadh88	Asien/Riyadh89
Asien/Saigon	Asien/Sachalin	Asien/Samarkand
Asien/Seoul	Asien/Shanghai	Asien/Singapore
Asien/Taipei	Asien/Tasjkent	Asien/Tbilisi
Asien/Teheran	Asien/Tel_Aviv	Asien/Thimbu
Asien/Thimphu	Asien/Tokyo	Asien/Ujung_Pandang
Asien/Ulan Bator	Asien/Ulan_Bator	Asien/Ürümqi
Asien/Vientiane	Asien/Vladivostok	Asien/Jakutsk
Asien/Jekaterinburg	Asien/Jerevan	AST
Atlanten/Azorerna	Atlanten/Bermuda	Atlanten/Kanarieöarna
Atlanten/Cape_Verde	Atlanten/Färöarna	Atlanten/Färöarna
Atlanten/Jan_Mayen	Atlanten/Madeira	Atlanten/Reykjavik
Atlanten/South_Georgia	Atlanten/St_Helena	Atlanten/Stanley
Australien/ACT	Australien/Adelaide	Australien/Brisbane
Australien/Broken_Hill	Australien/Canberra	Australien/Currie
Australien/Darwin	Australien/Lindeman	Australien/Hobart
Australien/LHI	Australien/Nord	Australien/Lord_Howe
Australien/Melbourne	Australien/Queensland	Australien/NSW

Australien/Perth	Australien/Tasmanien	Australien/Syd
Australien/Sydney	Australien/Yancowinna	Australien/Victoria
Australien/Väst	Brasilien/DeNoronha	VAD
Brasilien/tunnland	BST	Brasilien/Öst
Brasilien/Väst	Kanada/Öst-Saskatchewan	Kanada/Atlanten
Kanada/Central	Kanada/Newfoundland	Kanada/Öst
Kanada/Berg	Kanada/Yukon	Kanada/Stillahavsområdet
Kanada/Saskatchewan	Chile/Kontinentala	KATT
CET	CST	Chile/Påskön
CNT	Kuba	CST6CDT
CTT	EET	ÄTA
Etc	EST	Egypten
Irland	Etc/GMT+0	EST5EDT
Etc / GMT	Etc/GMT+11	Osv/GMT+1
Etc/GMT+10	Etc/GMT+3	Etc/GMT+12
Etc/GMT+2	Etc/GMT+6	Etc/GMT+4
Etc/GMT+5	Etc/GMT+9	Etc/GMT+7
Etc/GMT+8	Etc / GMT-10	Etc/GMT-0
Etc/GMT-1	Etc / GMT-13	Etc/GMT-11
Etc/GMT-12	Etc/GMT-3	Etc/GMT-14
Etc/GMT-2	Etc/GMT-6	Etc/GMT-4
Etc/GMT-5	Etc/GMT-9	Etc / GMT-7
Etc / GMT-8	Etc/UCT	Etc/GMT0
Etc / Greenwich	Etc / Zulu	Etc / Universal

Etc/UTC	Europa/Aten	Europa/Amsterdam
Europa/Andorra	Europa/Berlin	Europa/Belfast
Europa/Belgrad	Europa/Bukarest	Europa/Bratislava
Europa/Bryssel	Europa/Köpenhamn	Europa/Budapest
Europa/Chisinau	Europa/Guernsey	Europa/Dublin
Europa/Gibraltar	Europa/Istanbul	Europa/Helsingfors
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kiev	Europa/Jersey
Europa/Kaliningrad	Europa/London	Europa/Lissabon
Europa/Ljubljana	Europa/Malta	Europa/Luxemburg
Europa/Madrid	Europa/Monaco	Europa/Mariehamn
Europa/Minsk	Europa/Oslo	Europa/Moskva
Europa/Nicosia	Europa/Prag	Europa/Paris
Europa/Podgorica	Europa/Samara	Europa/Riga
Europa/Rom	Europa/Simferopol	Europa/San_Marino
Europa/Sarajevo	Europa/Stockholm	Europa/Skopje
Europa/Sofia	Europa/Tiraspol	Europa/Tallinn
Europa/Tirane	Europa/Vatikanen	Europa/Uzjgorod
Europa/Vaduz	Europa/Volgograd	Europa/Wien
Europa/Vilnius	Europa/Zaporozhye	Europa/Warszawa
Europa/Zagreb	GB-Eire	Europa/Zürich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Island	Hongkong
HST	Indiska/Chagos	IET
Indiska oceanen/Antananarivo	Indiska oceanen/Komorerna	Indisk/Jul

Indiska oceanen/Cocos	Indiska oceanen/Maldiverna	Indiska oceanen/Kerguelenöarna
Indiska oceanen/Mahe	Indiska oceanen/Reunion	Indiska oceanen/Mauritius
Indiska oceanen/Mayotte	IST	Iran
Israel	JST	Jamaica
Japan	TRÄFFADE	Kwajalein
Libyen	Mexiko/Allmänt	Mexiko/BajaNorte
Mexiko/BajaSur	Mellanöstern/Riyadh89	Mellanöstern/Riyadh87
Mellanöstern/Riyadh88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
NÄT	Stilla havet/Apia	NZ
NZ-CHATT	Stilla havet/Chuuk	Stilla havet/Auckland
Stilla havet/Chatham	Stilla havet/Enderbury	Stilla havet/Påsk
Stilla havet/Efate	Stilla havet/Funafuti	Stilla havet/Fakaofo
Stilla havet/Fiji	Stilla havet/Guadalcanal	Stilla havet/Galapagos
Stilla havet/Gambier	Stilla havet/Johnston	Stilla havet/Guam
Stilla havet/Honolulu	Stilla havet/Kwajalein	Stilla havet/Kiritimati
Stilla havet/Kosrae	Stilla havet/Midway	Stilla havet/Majuro
Stilla havet/Marquesas	Stilla havet/Norfolk	Stilla havet/Nauru
Stilla havet/Niue	Stilla havet/Palau	Stilla havet/Noumea
Stilla havet/Pago_Pago	Stilla havet/Ponape	Stilla havet/Pitcairn
Stilla havet/Pohnpei	Stilla havet/Saipan	Stilla havet/Port_Moresby
Stilla havet/Rarotonga	Stilla havet/Tarawa	Stilla havet/Samoa
Stilla havet/Tahiti	Stilla havet/Wake	Stilla havet/Tongatapu
Stilla havet/Truk	PLT	Stilla havet/Wallis

Stilla	Portugal	PNT
havet/Yap	PST	Kin
Polen PRT	Singapore	a
ROK	SystemV/AST4ADT	PST8PDT
		SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Turkiet	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	USA/Alaska	UCT
Universell	USA/centrala	USA/Aleutian
USA/Arizona	USA/Hawaii	USA/Öst-Indiana
USA/Öst	USA/Berg	USA/Indiana-Starke
USA/Michigan	USA/Samoa	USA/Stillahavsområdet
USA/Stilla havet-Ny	W-SU	UTC
VST		VÅT
Zulu		

Hantera flera användare

Använd alternativet "Hantera flera användare" för att ändra aktiveringsstatus och tilldela roller till flera användare samtidigt.

Hantera aktiveringsstatus för flera användare

1. I fältet Åtgärd väljer du **Hantera aktiveringsstatus**.
2. Flytta användare mellan fönstren Inaktiv och Aktiv efter behov för att ändra deras aktiveringsstatus.
3. Klicka på **Spara**.

Tilldela roller till flera användare

Om du vill tilldela roller till flera användare måste du ha behörigheten Tilldela användarroller.

1. I fältet Åtgärd väljer du **Tilldela roller**.
2. I fältet Tilldela roller väljer du den roll som du vill tilldela användare.
3. Flytta användare från fönstret Tillgänglig till fönstret Tilldelade efter behov för att tilldela dessa användare den roll du har valt.
4. Klicka på **Spara**.

Hantera användarprofiler

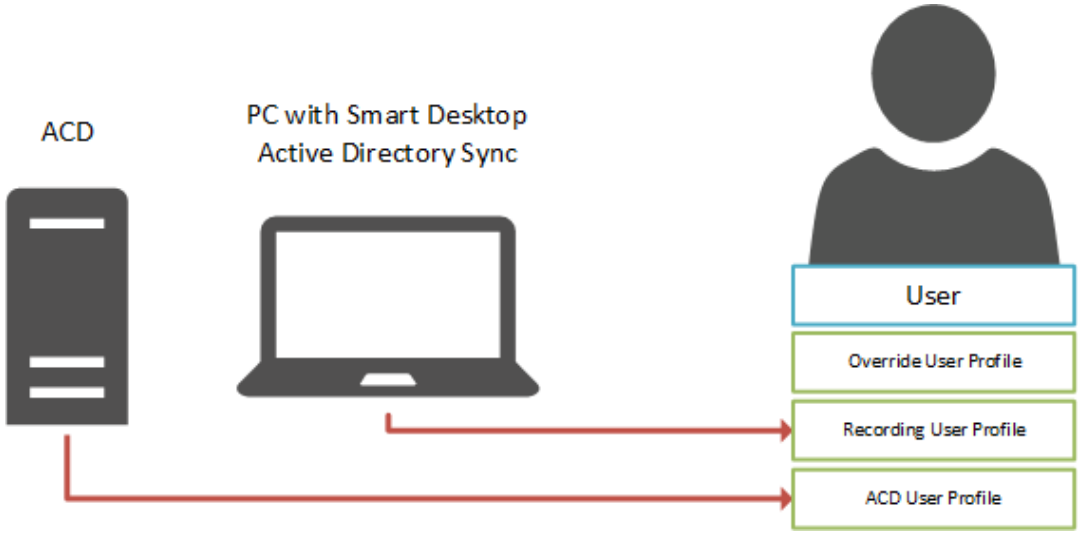
Användarprofiler innehåller flera fält (inklusive förnamn, efternamn och externt ID) som sammanfattar en användares identitet i externa källor, till exempel en ACD, en dator med Smart Desktop eller Active Directory. När en Webex WFO-användare läggs till från en extern källa väljer Webex WFO värden från dessa fält och överför identiteten till den nya Webex WFO-användaren.

Det finns tre kategorier av användarprofiler:

- ACD användarprofiler
- Spela in användarprofiler
- Åsidosätt användarprofiler

En enskild Webex WFO användare kan ha alla tre användarprofiler samtidigt. En användare kan dock inte ha mer än en ACD användarprofil, även om användaren slås samman med en annan användare som har en ACD användarprofil (se Slå samman användare).

Användarprofiler har "företräde". Deras betydelse rangordnas i tabellen Användarprofil från högsta (överst) till lägsta (nederst). När en användare har mer än en användarprofil och dessa användarprofiler innehåller motstridiga värden i samma fält, avgör den här prioriteten vilka värden Webex WFO väljer för att identifiera användaren i Webex WFO (se Exempel på användarprofiler).



ACD användarprofiler

Användare som läggs till genom synkronisering med en ACD har ACD användarprofiler. En ACD-användarprofil sammanfattar en användares identitet i ACD och överför identiteten till den associerade Webex WFO-användaren.

När ändringar görs för en användare i ACD uppdateras värdena i användarprofilen ACD för den associerade Webex WFO användaren nästa gång synkroniseringen sker. Dessa ändringar överförs också till Webex WFO-användaren, såvida inte Webex WFO-användaren har en annan användarprofil (inspelning eller åsidosättning) som har högre prioritet och innehåller motstridiga värden i ett eller flera fält.

Webex WFO skapar en separat ACD användarprofil för varje ACD som den importerar användare från. Den särskiljer flera ACD-användarprofiler genom att lägga till namnet på ACD (som anges på sidan ACD konfiguration) till användarprofilkällan.

EXEMPEL

Webex WFO importerar användare från en Amazon Connect ACD som heter "Amazon" och en Cisco Webex Contact Center ACD som heter "Cisco". Detta resulterar i två användarprofiler som har följande källor:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

En ACD-användarprofil kan ha högre eller lägre prioritet än en annan ACD-användarprofil eller en inspelningsanvändarprofil. Den här prioriteten kan ändras i tabellen Prioritet för användarprofil på sidan Globala inställningar (se Konfigurera globala inställningar). ACD användarprofiler kan inte ha högre prioritet än åsidosätt användarprofiler.

Spela in användarprofiler

En inspelningsanvändarprofil sammanfattar en användares identitet i Active Directory och överför den identiteten till den associerade Webex WFO-användaren.

Inspelningsanvändarprofiler läggs till i följande situationer:

- En ny användare läggs till genom att logga in på en dator med Smart Desktop
- En befintlig användare synkroniseras med Active Directory
- En ny eller befintlig användare får en Windows-inloggning

En inspelningsanvändarprofil kan ha högre eller lägre prioritet än en ACD-användarprofil. Den här prioriteten kan ändras i tabellen Prioritet för användarprofil på sidan Globala inställningar (se Konfigurera globala inställningar). Inspelning av användarprofiler kan inte ha högre prioritet än Åsidosätt användarprofiler.

Åsidosätt användarprofiler

En åsidosättningsanvändarprofil bevarar alla ändringar du gör för användare vars identiteter skapas från användarprofiler för ACD eller Inspelning, så att de värden du anger i Webex WFO ersätter (eller "åsidosätter") de som importerats från ACD, PC med Smart Desktop eller Active Directory.

En användare har en åsidosättningsanvändarprofil när något av följande inträffar:

- Användaren har redan en Inspelning eller en ACD användarprofil och du redigerar ett av värdena som kom från en av dessa användarprofiler.

  > Du kan inte redigera förnamnet eller efternamnet på en användare som synkroniseras med ACD. Om ACD synkroniserar relationen mellan användare och team kan du inte heller redigera teamet.

- Du slår samman en användare som du har skapat manuellt i Webex WFO med en användare som har en användarprofil för inspelning eller en ACD.

  > **OBS** Webex WFO tar bort alla befintliga åsidosättningsanvändarprofiler från både den primära och den sekundära användaren innan de slås samman. Mer information om sammanslagning av användare finns i
  > se Slå samman användare .

- Du kan uppdatera en befintlig användare genom användarimport.

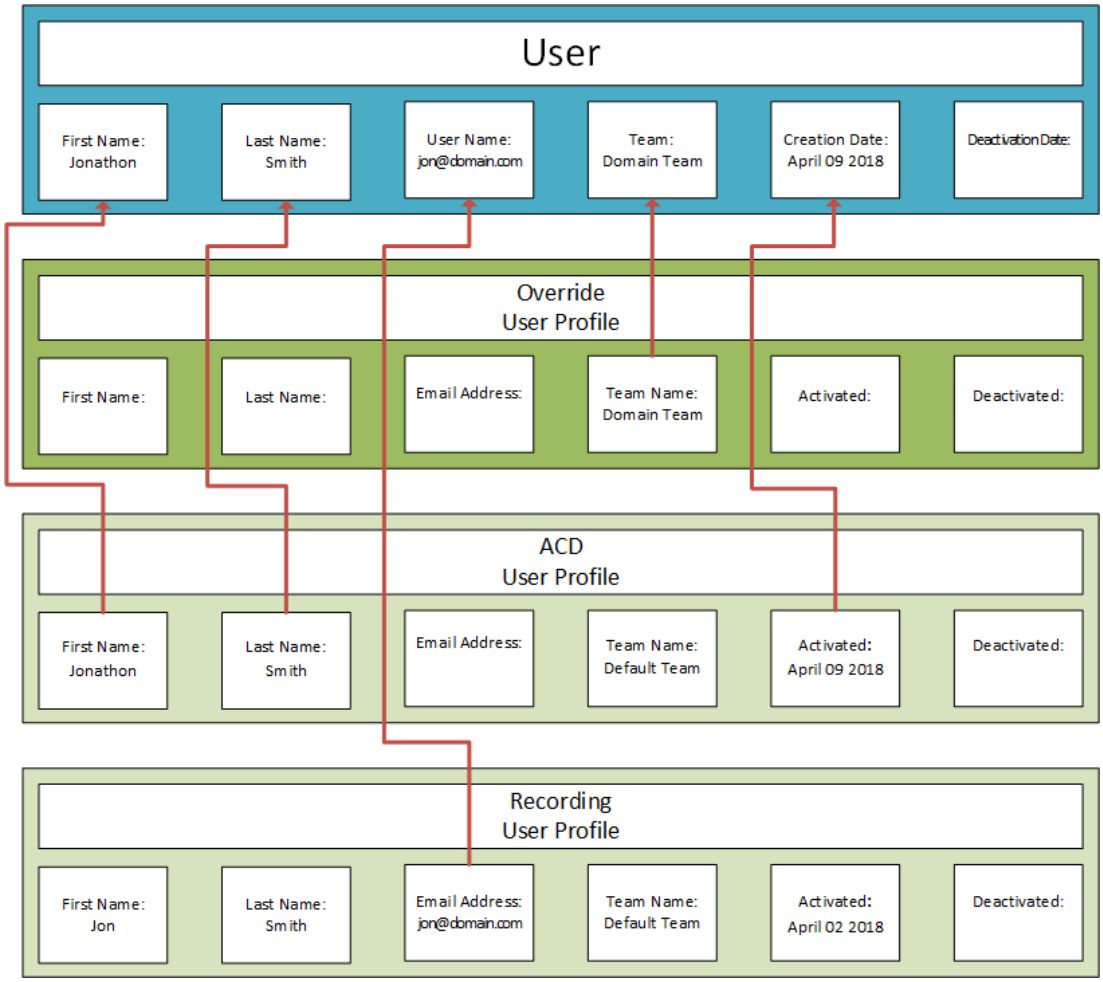
En användare kan inte bara ha en Åsidosätt användarprofil.

Åsidosättning av användarprofiler har högsta prioritet som standard. Du kan inte sänka denna prioritet. Om du vill identifiera en användare med de värden som lagras i en ACD- eller inspelningsanvändarprofil i stället för de värden som lagras i en åsidosättningsprofil, måste du manuellt ta bort användarens åsidosättningsprofil.

Exempel på användarprofiler

Följande bild visar hur en Webex WFO användares identitet skapas utifrån värdena i tre användarprofiler. Användarprofilerna rangordnas efter prioritet, precis som i tabellen Användarprofiler: från högsta (åsidosätt) till lägsta (inspelning). För att skapa Webex WFO-användarens identitet väljer Webex WFO det första icke-tomma värdet för varje fält från profilen med högst prioritet.

> Användarprofilernas prioritet påverkar inte vilket värde som väljs i fältet Externt användar-ID, även om en användare har både en inspelningsanvändarprofil och en ACD-användarprofil. Webex WFO Mappar det externa användar-ID:t från användarprofilen Inspelning till användarens Windows-inloggning och det externa användar-ID:t från användarprofilen ACD till användarens ACD-ID.



Om du vill ändra prioriteten för användarprofilerna ACD och Inspelning kan du ändra ordningen på dem i tabellen Prioritet för användarprofiler på sidan Globala inställningar (se Konfigurera globala inställningar).

BÄSTA PRAXIS Om du ändrar rangordningen för användarprofiler påverkas alla användare som har dessa användarprofiler. Ange prioritet för användarprofiler en gång när du konfigurerar Webex WFO.

Fältbeskrivningar

Följande fält visas i tabellen Användarprofiler. Alla fält är skrivskyddade.

Värdena i en ACD användarprofil beror på ACD. Alla ACD användarprofiler innehåller inte värden för alla fält.

Fält	Beskrivning
Förnamn	ACD och inspelning – Förnamnet på användaren i den externa källan. Åsidosätt – Förnamnet på en användare som skapades i Webex WFO, inte har lagts till från en extern källa.
Efternamn	ACD och inspelning – Användarens efternamn i den externa källan. Åsidosättning – Efternamnet på en användare som skapades i Webex WFO, inte har lagts till från en extern källa.
E-postadress	ACD och inspelning – E-postadressen till användaren i den externa källa. Åsidosätt – den e-postadress som har angetts och sparats för användaren på sidan Användare.
Teamnamn	ACD – I ACD:er som synkroniserar relationen mellan användare och team visas Team av användaren i ACD. I ACD:er som inte synkroniserar relationen mellan användare och team är standardteamet. Inspelning – Standardteamet. Åsidosätt – namnet på teamet som valdes och sparades för användaren på sidan Användare.
Aktiverat	ACD och inspelning – Det datum då användaren lades till i Webex WFO från den externa källan. Åsidosätt – Det datum då en användare som skapades i Webex WFO, inte lades till från en extern källa, aktiverades.
Inaktiveras	ACD och inspelning – Det datum då användaren inaktiverades eller raderades i Den externa källan. Åsidosätt – datumet då användaren inaktiverades i Webex WFO.
Externt användar-ID	ACD – Den unika identifieraren för användaren i ACD. Inspelning – Användarens inloggningsuppgifter till Windows. Åsidosättning – ACD-ID:t för en användare som skapades i Webex WFO, inte

Fält	Beskrivning
	Läggs till från en extern källa.
Källa	Användarprofilens ursprung: ACD, Inspelning eller Åsidosätt.

Slå samman användare

Du kan slå samman användare när du vill göra följande:

- Länka användare med PC-inloggningar till användare som skapats av ACD eller skapats manuellt i Webex WFO
- Länka användare som skapats manuellt i Webex WFO till användare som skapats av ACD
- Länka ACD-synkroniserade användare som har tagits bort eller inaktiverats med ACD-synkroniserade användare som nyligen har lagts till

I båda fallen, efter sammanslagningen, kommer en av användarna att förbli aktiv och den andra kommer att vara inaktiv.

> **BÄSTA PRAXIS** Om en dator har Webex WFO Smart Desktop installerat skapas en motsvarande användare i Webex WFO med agentrollen när någon loggar in på den datorn, om de inte redan gör det Finns i Webex WFO. Detta görs så att användare kan spelas in utan ytterligare konfiguration. Men om dessa användare ska synkroniseras är det bäst att synkronisera dem och konfigurera dem med deras ACD-konto, så att en koppling inte krävs senare.

Förutsättningar

- Du har behörigheterna Administrera innehavare och Administrera organisation. Strukturera behörigheter

Sidans placering

Programhantering > global användarkonfiguration > > sammanslagning av användare

Procedurer

Webex WFO stöder följande typer av sammanslagningar:

- Slå samman en aktiv ACD-synkroniserad användare med en annan aktiv icke-ACD-synkroniserad användare till en användare
- Slå samman en aktiv ACD-synkroniserad användare med en annan inaktiverad ACD-synkroniserad användare till en användare
- Slå samman många aktiva, enskilda ACD-synkroniserade användare, var och en med en relaterad aktiv icke-ACD-synkroniserad användare, samtidigt

Slå samman två användare

Om båda användarna är aktiva får *den ena inte* synkroniseras från en ACD. Du kan slå samman två ACD-synkroniserade användare om en är aktiv och den andra är inaktiverad.

1. Välj **Slå samman dubblettanvändare till en enskild användare**.
2. I fältet **Primär användare** klickar du på personikonen och väljer den användare som ska vara aktiv.
3. I fältet **Duplicerad användare** klickar du på personikonen och väljer den dubblettanvändare som ska kopplas till den primära användaren.
4. Klicka på **Spara**. En bekräftelsedialogruta öppnas.
5. Klicka på **Ja**.

Slå samman flera dubblettanvändare

Båda uppsättningarna användare måste vara aktiva. En uppsättning användare får *inte* synkroniseras från en ACD.

1. Välj **Slå samman flera dubblettanvändare samtidigt**. Webex WFO letar efter möjliga matchningar baserat på förnamn och efternamn. Resultaten visas i tabellen. Pilen pekar på den primära användaren, som kommer att förbli aktiv efter kopplingen. Den här användarens namn visas också i fetstil.
2. (Valfritt) Om du vill ta bort en uppsättning dubbletter från kopplingen avmarkerar du kryssrutan bredvid namnet.
3. (Valfritt) Om du vill ändra vilken användare som är primär användare klickar du på pilen. Pilen ändrar riktning och den andra användarens namn visas nu i fetstil.
4. Klicka på **Spara**. En bekräftelsedialogruta öppnas.
5. Klicka på **Ja**.

Slå samman två ACD-synkroniserade användare

Du kan bara slå samman två ACD-synkroniserade användare om du gör något av följande först:

- Inaktivera dubblettanvändaren på sidan Användare (Programhantering > Global > Användarkonfiguration > Användare)
- Ta bort dubblettanvändaren i ACD

BÄSTA PRAXIS Ta bort dubbletter av användare i ACD i stället för att inaktivera dem på sidan Användare. När du inaktiverar användare tas de inte bort i ACD. Om du slår samman en dubblettanvändare som du
Har inaktiverats i Webex WFO men inte tagits bort i ACD, kommer den användaren att visas igen i Webex WFO nästa gång ACD synkroniseras med Webex WFO.

Om både den primära användaren och dubblettanvändaren är aktiva och synkroniserade från ACD, Webex WFO visas ett felmeddelande som förhindrar sammanslagningen.

1. Välj **Slå samman dubblettanvändare till en enskild användare**.
2. I fältet **Primär användare** klickar du på personikonen och väljer den användare som ska vara aktiv.
3. Välj **Visa inaktiva användare**.
4. I fältet **Duplicerad användare** klickar du på personikonen och väljer den dubblettanvändare som ska kopplas till den primära användaren.
5. Klicka på **Spara**. En bekräftelsedialogruta öppnas.
6. Klicka på **Ja**.

Så här fungerar sammanslagning av användare

I följande avsnitt beskrivs vad som händer med användarinformationen och användardata när du slår samman användare.

Användarinformation

Om de användare du väljer har motstridiga användaruppgifter skriver dubblettanvändarens information över och tar bort den primära användarens information förutom ACD-ID. All information utom ACD-ID:t tas bort från dubblettanvändaren, som också inaktiveras.

> Om både den primära användaren och dubblettanvändaren synkroniseras med ACD behåller båda användarna sina ursprungliga ACD ID:n. Den primära användarens ACD-ID skrivs inte över och tas bort, och dubbletten
> Användarens ACD-ID tas inte bort.

I följande tabell beskrivs vad som händer med informationen för primära användare och dubbletter av användare när de kopplas.

Felinformation:	Primär användare Före sammanslagning	Duplicerad användare Före sammanslagning	Primär användare efter Sammanfoga (aktiv)	Duplicera användare efter sammanslagning (Inaktiv)
Förnamn	Guppa	Robert	Robert	—
Efternamn	S	Smed	Smed	—
Team	Lag A	Lag B	Lag B	—
(Endast ACD-synkroniserade användare) ACD-ID	5000	5001	5000	5001

Användardata

När du kopplar användare skriver dubblettanvändarens data antingen över och tar bort den primära användarens data eller kombineras med den primära användarens data.

Vilken ändring som sker beror på om data kommer från QM eller WFM:

- QM – Allt utom den primära användarens enhetsassociationer kombineras med den duplicerade användarens data. Den duplicerade användarens enhetsassociationer skriver över och tar bort den primära användarens enhetsassociationer.
- WFM – Allt utom den primära användarens användarförfrågningar, varningar, vyer, schemaerbjudanden och schemabyten skrivs över och raderas av den duplicerade användarens data. Den primära användarens användarförfrågningar, aviseringar, vyer, schemaerbjudanden och schemabyten kombineras med den duplicerade användarens data.

I följande exempel visas vad som händer när dubblettanvändarens QM-data sammanfogas med den primära användarens QM-data.

QM Användardata	Primär användare Före sammanslagning	Duplicerad användare Före sammanslagning	Primär användare efter Sammanfoga (aktiv)	Duplicera användare efter sammanslagning (Inaktiv)
Samtalsinspelningar	Primära användares Samtalsinspelningar	Duplicera användares Samtalsinspelningar	Primära användares och duplicera användarens samtal inspelningar	—
Utvärderingsformulär	Primära användares Utvärderingsformulär	Duplicera användares Utvärderingsformulär	Primära användares och duplicera Användarens utvärdering Former	—
Enhet associationer	Primära användares apparat associationer	Duplicera användares apparat associationer	Duplicera användares apparat associationer	—

I följande exempel visas vad som händer när dubblettanvändarens WFM-data sammanfogas med den primära användarens WFM-data.

WFM Användardata	Primär användare Före sammanslagning	Duplicerad användare Före sammanslagning	Primär användare efter Sammanfoga (aktiv)	Duplicera användare efter sammanslagning (Inaktiv)
Arbetsskift	Den primära användarens arbetsskift	Duplicera användarens arbetsskift	Duplicera användarens arbetsskift	—
Mappningar av färdigheter	Kompetensmappningar för primär användare	Duplicera användarens kompetensmappningar	Duplicera användarens kompetensmappningar	—
Påminnelser	Aviseringar för primär användare	Duplicera användaraviseringar	Primära användares varningar och duplicerade användares varningar	—

Om dubblettanvändaren konfigureras i widgeten Efterlevnad i realtid upphör uppdateringen av agentstatusändringar i widgeten efter kopplingen. Du måste ersätta dubblettanvändaren med den primära

användare för att se uppdaterade agenttillstånd i widgeten för den användaren. (Se Tillgängliga WFM widgets

För mer information om widgeten.)

VIKTIGT Datautforskaren stöder inte användarkoppling. Vi rekommenderar inte att du slår samman användare som ansvarar för att skapa rapporter och instrumentpaneler i Datautforskaren. Om du slår samman en användare som

äger rapporter eller instrumentpaneler i Datautforskaren med en användare som inte gör det, Webex WFO överför inte äganderätten till rapporterna eller instrumentpanelerna från den inaktiverade användaren till den aktiva användaren.

Åsidosätt användarprofiler

Webex WFO tar bort alla befintliga åsidosättningsanvändarprofiler från både den primära och den sekundära användaren innan de slås samman.

Relaterade avsnitt

▪

- Importera och exportera användare
- Konfigurera en ACD

Hantera hotelanvändare

En hotelanvändare är en allmän profil som tilldelas en enhet (se Associera telefoner med agenter, inspelningsgrupper och inspelningstyper) om ingen användare loggar in. Om du väljer att inte tilldela en enhet till en viss agent kan du tilldela den till en hotellanvändare.

Fält	Beskrivning
Välj användare ha	("Redigera eller ta bort en befintlig användare" endast) Den hoteling-användare du vill för att redigera.
Förnamn	Hotellanvändarens förnamn.
Efternamn	Hotellanvändarens efternamn.
Användarnamn	Användarens e-postadress. Detta blir användarens Webex WFO användarnamn och används för att logga in.
Windows-inloggning	Användarens inloggningsuppgifter för Windows. I en Active Directory miljö är detta användarens Active Directory användarnamn.
Kontostatus	Användarens kontostatus (låst eller olåst). Använd det här fältet för att Ändra en användares kontostatus om kontot har låsts på grund av misslyckade inloggningsförsök.
Team	Teamet för hotellanvändaren.

Hantera roller och behörigheter

En roll är en samling behörigheter.

En behörighet styr vilka sidor och åtgärder som är tillgängliga för en användare som har tilldelats en roll. Om en användare till exempel har tilldelats rollen arbetsledare och arbetsledarrollen har behörigheten Skapa kontakt kan den användaren skapa kontakter. Användare kan tilldelas en eller flera roller och kan därmed komma åt alla funktioner som är associerade med dessa roller och behörigheter.

Webex WFO innehåller tre standardroller: administratör, agent och arbetsledare. Du kan inte ta bort standardroller, men du kan byta namn på dem och ändra de valfria behörigheter som är kopplade till dem.

Vissa behörigheter krävs för standardrollerna. Dessa kan inte ändras.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera roller

Sidans placering

Applikationshantering > globala > användarkonfiguration> roller

Webex WFO licensiering

En licens definierar vilka roller som har rätt att använda specifika Webex WFO-funktioner. Om åtkomstlicensen till exempel har tilldelats arbetsledarrollen kan arbetsledare övervaka och utvärdera agenter.

> Alla roller måste vara associerade med en eller flera licenstyper.

Ett visst antal platser eller användarlicenser är tillgängliga för varje produkt, roll och licenstyp. Varje aktiv Webex WFO användare är kopplad till en eller flera licenser och varje aktiv användare kan ha en eller flera roller. Licenslicenser räknas efter antalet aktiva användare som har angetts med den licensierade rollen.

> Från och med Webex WFO version 10.0 måste alla kunder ha ett visst antal platser och licenser för varje aktiv användare.

Följande typer av licenser är tillgängliga, beroende på användarens roll:

- Licens för data
- Åtkomstlicens
- Administrationslicens
- Användningslicens
- Bot Analytics-licens
- Insights-licenser

Se Så här fungerar licenser för mer information om licensiering.

Procedurer

Skapa en ny roll

1. Klicka på **Skapa ny roll**.
2. Ange namnet på rollen.

3. Klicka på **Spara**.

Nya roller som du skapar läggs till i listan över roller.

Ändra namnet på en roll

1. Välj en roll i **tabellen Roller** och klicka sedan på **Redigera** (pennikonen).
2. Ange det nya namnet på rollen.
3. Klicka på **Spara**.

Ta bort en roll

- Välj en roll i tabellen Roller och klicka sedan på **Ta bort** (X-ikonen).

  Standardroller kan inte tas bort.

Associera en roll med en licenstyp

- I tabellen Licenser markerar eller avmarkerar du kryssrutan för varje licenstyp under kolumnen för en viss roll som du vill associera med den licenstypen.

  OBS: Fälten **Används** och **Tillgänglig** anger antalet platser du har använt och det totala antalet platser som du har rätt till.

  Om din organisation har licensen Interaktionssammanfattning **visas Interaktionssammanfattning** i den här tabellen. Du behöver inte tilldela den här licensen till några roller för att använda interaktionssammanfattning.

BÄSTA PRAXIS När du lägger till eller tar bort en licens från en roll ska du kontrollera att alla behörigheter som tilldelats rollen är korrekta.

Redigera behörigheter för en roll

- I tabellen Behörigheter markerar du (tilldelar) eller avmarkerar (avmarkerar) kryssrutan för varje behörighet i kolumnen för en viss roll.

Om du väljer en behörighet som kräver andra behörigheter väljs de behörigheter som krävs automatiskt.

Behörigheter

I behörighetstabellen kan du tilldela specifika behörigheter till standardroller och anpassade roller.

I tabellen Behörigheter avgränsas behörigheter efter kategori. Rubrikerna nedan motsvarar behörighetstabellkategorierna.

Programhantering

Tillåtelse	Information	
Administrera QM	Beskrivning	Gör att du kan hantera QM program. I kombination med Med behörigheten Redigera QM vyer kan du tilldela QM vyer till användare på sidan Användare och importera användare som har tilldelats QM vyer.
	Page Access	Application Management > User Configuration > Views Application Management > QM Configuration > Global Settings Programhantering > QM Kontaktflöden > kvarhållning
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	För att komma åt sidan Användare behöver du också behörigheten Administrera org. Strukturera eller Administrera WFM agenter. Om du vill arbeta med sidan Vyer behöver du också behörigheten Redigera QM vyer eller Redigera WFM vyer.
Agentövervakning	Beskrivning	Gör att du kan övervaka en aktiv agents skärm och/eller ljud, samt samla in agentloggar.
	Sidåtkomst	Programhantering > övervakning > agentövervakning
	Licenser	Webex WFO Åtkomst, övervakning
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill övervaka agenter i realtid behöver du också behörighet för Live-ljudövervakning (för ljudövervakning) och/eller behörighet för Live-skärmövervakning (för skärmövervakning).

Tillåtelse	Infor	
Administrera WFM	Beskrivning	Gör att du kan hantera WFM program.
	Sidåtkomst	Programhantering > användarkonfiguration > vyer Programhantering > tjänsteköer Applikationshantering > prognoser Programhantering > schemakonfiguration Programhantering > Schemahantering Programhantering > dynamisk schemaläggning Applikationshantering > aktiviteter Applikationshantering > historiska data Applikationshantering > WFM konfiguration Programhantering > semesterplanering Programhantering > strategisk planering Scheman och planering > schema Redigera hantering
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera WFM Arbetsflöden	Beskrivning	Ger dig åtkomst till sidan Arbetsflöden och ger endast Enterprise-vyn för den sidan så att administratörer som normalt inte har Enterprise-vyn kan administrera WFM-arbetsflöden.
	Sidåtkomst	Programhantering > användarkonfiguration > aktiviteter > arbetsflöden
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Den här behörigheten är oberoende av behörigheten Administrera WFM, men du bör tilldela den här behörigheten tillsammans med Administrera WFM eller Administrera scheman

Tillåtelse	Information	
		tillåtelse.
Administrera roller	Beskrivning	Gör att du kan skapa roller och ändra behörigheter som är kopplade till dessa roller.
	Sidåtkomst	Programhantering > användarkonfiguration > roller
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Klient	Sidåtkomst	Programhantering > användarkonfiguration > sammanslagning av användare Programhantering > administration > globala inställningar Programhantering > administration > nedladdningar Programhantering > administration > KPI:er (Key Performance Indicators) Programhantering > systemkonfiguration > dataserverkonfiguration Programhantering > systemkonfiguration > extern lagring Konfiguration av programhantering > analys > analys
	Licenser	—
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill komma åt sidan Analytics-konfiguration behöver du även behörigheten Administrera Analytics.
Administrera org.	Beskrivning	Gör att du kan hantera de grupper, team och användare som är

Tillåtelse	Infor	
Struktur		Inom ditt omfång.
	Sidåtkomst	Programhantering > användarkonfiguration > grupper Programhantering > användarkonfiguration > Teams Programhantering > användarkonfiguration > användare Programhantering > användarkonfiguration > sammanslagning av användare
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste ha flera ytterligare behörigheter för att utföra följande åtgärder på sidan Användare: ▪ Om du vill tilldela roller måste du ha behörigheten Tilldela användarroller. Om du inte har behörigheten Tilldela användarroller och du skapar en ny användare ger Webex WFO automatiskt den nya användaren standardagentrollen. Endast användare med behörigheten Tilldela användarroller kan ändra den här tilldelningen. ▪ Om du vill tilldela WFM vyer på sidan Användare måste du ha behörigheten Redigera WFM vyer ▪ Om du vill importera användare måste du också ha behörigheten Tilldela användarroller. Om importfilen innehåller värden i kolumnen Vyer måste du ha behörigheten Redigera WFM vyer. ▪ Om du vill tilldela roller till flera användare måste du ha behörigheten Tilldela användarroller
Ta emot företagsaviseringar	Beskrivning	Gör att du kan prenumerera på företagsmeddelanden. Dessa meddelanden gäller den dagliga verksamheten i ett kontaktcenter.
	Sidåtkomst	(Endast företagsmeddelanden) Programhantering > övervakning > meddelanden
	Licenser	Efterlevnadsregistrering, kvalitetshantering, arbetskraft

Tillåtelse	Infor	
		Management, Analytics, Desktop Analytics, Övervakning, Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Se Konfigurera aviseringar för en fullständig lista över företagsaviseringar.
Få supportmeddelanden	Beskrivning	Gör att du kan konfigurera hur supportmeddelanden skickas i felsökningssyfte.
	Sidåtkomst	(Endast supportmeddelanden) Programhantering > övervakning > meddelanden
	Licenser	Administrativ licens: Systemadministratör
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Visa API Dokumentation	Beskrivning	Här kan du visa dokumentationen om API.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Administrera ACD konfiguration	Beskrivning	Gör att du kan skapa en anslutning mellan Webex WFO och ACD.
	Sidåtkomst	Programhantering > systemkonfiguration > ACD Configuration

Tillåtelse	Infor	
	Licenser	—

Tillåtelse	Infor	
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Administrera distributionslista	Beskrivning	Gör att du kan hantera distributionslistor.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Administrativ licens: Systemadministratör
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Visa granskning sinformation	Beskrivning	Gör att du kan visa serverstatus och meddelanden.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	—
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Massimport	Beskrivning	Gör att du kan importera data med hjälp av olika import-API:er.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och	Mer information finns i *Webex WFO API referenshandboken* .
	anteckningar	
Administrera		lösenordspolicy

	Hantera användare | Hantera roller och
Beskrivning	Gör att du kan hantera administratörsrättigheter för programhantering och åtkomst till administrationsverktyg och läsa appanvändarkonton.

Tillåtelse	Infor

Tillåtelse	Infor	
		Politik
	Licenser	—
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Visa skrivbordsövervakning	Beskrivning	Här kan du visa sidan Skrivbordsövervakning.
	Sidåtkomst	Programhantering > övervakning > skrivbordsövervakning
	Licenser	Övervakning, Desktop Analytics, Analytics
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Administrera krypteringsnycklar	Beskrivning	Gör att du kan generera nya krypteringsnycklar för lagringsfiler.
	Sidåtkomst	Licenser för programhantering > administration > globala
	inställningar	—
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	

Tillåtelse	Infor	
Administrera Active Directory-autentisering	Beskrivning	Gör att du kan skapa och redigera Active Directory-anslutningar.
	Sidåtkomst	Applikationshantering > Active Directory
	konfigurationslicenser	
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera Gamification	Beskrivning	Gör att du kan hantera gamification för agenter.
	Sidåtkomst	Licenser för programhantering > prestandahantering
		Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa Gamification	Beskrivning	Låter dig visa gamification.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Åtkomst till mobila enheter	Beskrivning	Gör att du kan aktivera åtkomst till en begränsad mobilversion av webbplatsen Webex WFO. Den här behörigheten påverkar inte mobilappen (se Åtkomst till mobilapp).
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Samtalsinspelning, Kvalitetshantering, Workforce

Tillåtelse	Infor
Management	

Tillåtelse	Infor	
		Åtkomst
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Visa/uppdatera hotellanvändare	Beskrivning	Gör att du kan visa, redigera och skapa hotelanvändare
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Visa information om utvärderaren	Beskrivning	Här kan du visa följande information om en kontakts utvärderare: ▪ Utvärderarens förnamn ▪ Utvärderarens efternamn ▪ Datum för utvärdering ▪ Utvärdering godkänd av
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Tilldela användarroller	Beskrivning	Gör att du kan tilldela startsidor till användarroller på sidan Hantering av målsidor. Gör att du kan tilldela roller till användare på sidan Användare på något av följande sätt:

Tillåtelse	Infor	
		▪ Redigera en befintlig användare ▪ Skapa en ny användare ▪ Tilldela roller till flera användare ▪ Importera användare **NOT** Om importfilen innehåller värden i kolumnen Vyer måste du ha behörigheten Redigera WFM vyer. Om importfilen innehåller värden i kolumnen QM Views måste du ha minst en av följande behörighetsgrupper: ▪ Administrera QM *and* Edit QM vyer ▪ Administrera organisationsstruktur
	Sidåtkomst	—
		Programhantering > användarkonfiguration > landningssida
	Licenser	—
	Relaterade behörigheter och anteckningar	För att komma åt sidan Användare måste du ha behörigheten Administrera organisation. Struktur
Redigera WFM vyer	Beskrivning	Gör att du kan skapa och redigera WFM vyer på sidan Vyer. Gör att du kan tilldela WFM vyer till användare på sidan Användare på något av följande sätt: ▪ Redigera en befintlig användare ▪ Skapa en ny användare ▪ Importera användare
	Sidåtkomst	Vyer för programhantering > användarkonfiguration >

Tillåtelse	Infor	
	Licenser	—
	Relaterade behörigheter och anteckningar	För att komma åt sidan Användare måste du ha behörigheten Administrera organisation. Struktur Om du vill importera användare måste du ha behörigheten Tilldela användarroller. Om importfilen innehåller värden i kolumnen Vyer måste du ha behörigheten Redigera WFM vyer. Om du vill visa sidan Vyer och välja en WFM vy att redigera måste du ha behörigheten Administrera WFM.
Redigera beskrivning av QM vyer		Gör att du kan skapa och redigera QM vyer på sidan Vyer. När i kombination med behörigheten Administrera QM kan du tilldela vyer till användare på sidan Användare och importera användare som har tilldelats QM vyer.
	Sidåtkomst	Vyer för programhantering > användarkonfiguration >
	Licenser	—
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill visa sidan Vyer måste du också ha behörigheten Administrera QM. Om du vill importera användare måste du ha behörigheten Tilldela användarroller.
Åtkomst till mobilapp	Beskrivning	Gör att du kan logga in på och använda mobilappen Webex WFO. Den här behörigheten påverkar inte mobilversionen av webbplatsen Webex WFO (se Åtkomst till mobila enheter).
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering, kvalitetshantering, personalhantering och analys Webex WFO åtkomst

Tillåtelse	Infor	
		Administrativ licens: Innehavaradministratör
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera WFM agenter	Beskrivning	Gör att du kan redigera WFM agentschemaläggningsattribut på sidan Användare om en användare har aktiverats för schemaläggning och inte är inaktiv. Attribut som du kan redigera är: ▪ Tidszon för schemaläggning ▪ Tjänsteålder ▪ Huvudsaklig tjänstekö ▪ Profil för arbetsvillkor ▪ Mappningar av färdigheter ▪ Standardrotation under arbetsskift ▪ Kopiera arbetsskiftsrotationer ▪ Andra arbetsskift ▪ Tilldelade undantag ▪ Semestertider ▪ Profil för schemalagd version ▪ Maximalt antal personalgrupper Med den här behörigheten kan du också visa attribut som påverkar alla användare och QM användarattribut.
	Sidåtkomst	Programhantering > användarkonfiguration > användare
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO Access
	Besläktad	Den här behörigheten aktiveras inte automatiskt i någon av

Tillåtelse	Information	
	Behörigheter och anteckningar	standardroller. Om en roll innehåller behörigheten Administrera organisationsstruktur behöver du inte aktivera den här behörigheten eftersom behörigheten Administrera organisationsstruktur ger fullständig åtkomst till sidan Användare. Behörigheter som gör att du kan redigera allmänna användarattribut, QM eller WFM användarattribut (Redigera WFM vyer, Redigera QM vyer, Administrera lösenordspolicy och Administrera organisationsstruktur) ersätter den här behörigheten. Den här behörigheten tillåter inte att du skapar en ny användare, väljer eller redigerar en inaktiv användare, redigerar eller skapar en ny hotelanvändare, hanterar flera användare eller importerar/exporterar användare.

Instrumentpanelen

Tillåtelse	Information	
Visa QM Instrumentpanel	Beskrivning	Gör att du kan visa widgetarna QM i instrumentpanelerna i Datautforskaren.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill visa vissa QM-widgetar behöver du behörigheterna Visa utvärderingspoäng och Visa kontaktmål.
Administrera instrumentpaneler	Beskrivning	Här kan du konfigurera instrumentpanelerna Analytics, QM och WFM.
	Sidåtkomst	—

	Licenser —
Tillåtelse	**Infor**

	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheterna Visa QM instrumentpanel och Visa WFM instrumentpanel.
Visa WFM instrumentpanelen	Beskrivning	Gör att du kan visa widgetarna WFM i Datautforskarens instrumentpaneler. Du kan också redigera den schemabehörighet som krävs för två WFM widgetar.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Inspelningar Admin

Tillåtelse	Information	
Visa papperskorgen	Beskrivning	Gör att du kan söka i papperskorgens innehåll från Interaktionssida och återställ kontakter så att inspelningarna kan spelas upp.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Tillåtelse	Information	
Ta bort kontakt	Beskrivning	Gör att du kan ta bort kontakter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa papperskorgen.
Administrera arbetsflöde	Beskrivning	Gör att du kan komma åt och konfigurera arbetsflöden för QM
	Sidåtkomst	Programhantering > QM Konfiguration > arbetsflödesadministration
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera metadatafält	Beskrivning	Gör att du kan komma åt och konfigurera metadata.
	Sidåtkomst	Programhantering > QM Konfiguration > Metadatahanteraren
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Administrera Utvärderingsformulär	Beskrivning	Här kan du konfigurera utvärderingsformulär.
	Sidåtkomst	Application Management > QM Configuration > Evaluation Form Manager
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Administrera inspelningsplatser	Beskrivning	Gör att du kan välja en inspelningsplats för ett team, om användaren har flera platser.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Administrera kontaktmål	Beskrivning	Gör att du kan visa kontaktmål på sidan Administration av kontaktkö.
	Sidåtkomst	Applikationshantering > QM Kontaktflöden > Administration av kontaktkö
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill skapa eller redigera kontaktmål behöver du även behörigheten Skapa kontaktmål.
Konfigurera telefonigrupper	Beskrivning	Här kan du konfigurera telefonigrupper, signalgrupper och inspelningsgrupper.

Tillåtelse	Information	
	Sidåtkomst	Programhantering > QM Konfiguration > telefonigrupper
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Konfigurera enhetsassociationer	Beskrivning	Gör att du kan konfigurera enheter i ditt callcenter.
	Sidåtkomst	Applikationshantering > QM Konfigurations- > enhetsassociationer
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
AdminReconTasks	Den här behörigheten används inte för närvarande.	

Skrivbordsklient

Tillåtelse	Information	
Samla in Desktop Analytics	Beskrivning	Gör att agenters skrivbordsaktivitet kan registreras automatiskt.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Efterlevnadsregistrering, kvalitetshantering, datoranalys, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Agenter måste också ha behörighet att avbilda skrivbordshändelser.

Tillåtelse	Information	
Spela in skärm	Beskrivning	Registrerar automatiskt skärmaktivitet på användarens skrivbord.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Agenten måste också ha behörighet att hämta kontakter. Om du vill aktivera skärminspelning på en användares skrivbord måste Smart Desktop vara installerat och du måste även aktivera någon av följande behörigheter: ▪ Spela in röst – Obligatoriskt när du vill spela in både röst och skärm automatiskt under ett samtal ▪ Inspelningens startstoppskärm – Obligatoriskt när du vill att användaren ska styra när skärminspelningen startar och slutar med inspelningskontroller
Spela in röst	Beskrivning	Spelar in ljud automatiskt. Den här behörigheten krävs för alla röstinspelningsarkitekturer, inte bara de som använder Smart Desktop. Utan detta tillstånd kommer användarnas ljud inte att spelas in.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering, kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Agenten måste också ha behörighet att hämta kontakter. Med arkitekturer som använder Smart Desktop måste Smart Desktop också installeras på användarens skrivbord för att inspelning ska ske.
Live-skärmövervakning	Beskrivning	Låter dig liveövervaka en användares skärm. Gör att agenternas skärmar kan övervakas via sidan Agentövervakning. Både agenten och övervakaren måste ha den här behörigheten för att live-skärmövervakning ska fungera.

Tillåtelse	Infor	
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Kvalitetshantering, övervakning Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Övervakare behöver också behörighet som agentövervakning.
Live-ljudövervakning	Beskrivning	Gör att du kan live-ljudövervaka en användares samtal. Gör att agenternas ljud kan övervakas via sidan Agentövervakning. Både agenten och bildskärmen måste ha den här behörigheten för att live-ljudövervakning ska fungera.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Övervakare behöver också behörighet som agentövervakning.
Spela in på begäran (RTP Signalering)	Beskrivning	Aktiverar inspelningsläget Record On Demand i Smart Desktop. I det här läget kan agenten bara spela in de samtalssegment som uttryckligen anges när inspelningskontrollerna används.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter	—

Tillåtelse	Information	
	och anteckningar	
Fånga skrivbordshändelser	Beskrivning	Gör att skrivbordshändelser på agenters skrivbord kan registreras automatiskt.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Efterlevnadsregistrering, Quality Management, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Agenter måste också ha behörigheten Capture Desktop Analytics.

Spela in kontakter

Tillåtelse	Information	
Visa kontakter	Beskrivning	Låter dig söka i alla inspelningskontakter inom ditt omfång från sidan Interaktioner.
	Sidåtkomst	Interaktioner
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering, kvalitetshantering och analys Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa poängsatta kontakter	Beskrivning	Gör att du bara kan söka efter kontakter som har poängsatt (utvärderat) från sidan Interaktioner.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access

Tillåtelse	Infor	
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Exportera inspelningar	Beskrivning	Gör att du kan exportera inspelningar från sidan Interaktioner.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa kontakter.
Visa anpassade metadata	Beskrivning	Här kan du visa anpassade metadata på sidan Interaktioner, i Media Player och på sidan Kontaktkö.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill komma åt sidan Interaktioner och Media Player måste du också ha behörigheten Visa kontakter. För att komma åt sidan Kontaktkö måste du även ha behörigheten Visa kontaktmål.
Redigera anpassade metadata	Beskrivning	Gör att du kan redigera anpassade metadata på sidan Interaktioner och i Media Player.
	Sidåtkomst	—

Tillåtelse	Infor	
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheterna Visa kontakter och Visa anpassade metadata.
Tagga kontakt	Beskrivning	Gör att du kan tagga en kontakt med hjälp av inspelningskontrollerna.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill tagga en kontakt med inspelningskontrollerna måste Smart Desktop vara installerat.
Skapa kontakt	Beskrivning	Gör att du kan skapa en kontakt utan samtal på sidan Interaktioner.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa kontakter.
Visa analysdata för	Beskrivning	Gör att du kan se Analytics Net Promoter Scores

Tillåtelse	Infor	
Kontakter		(NPS) och Eval Predictive Scores (EPS)-data för kontakter inom ditt område på sidan Interaktioner.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Visa rotinspelningar	Beskrivning	Gör att du kan visa rotinspelningar.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Ta bort taggning för kontakt	Beskrivning	Gör att du kan ta bort taggningen för en taggad kontakt.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	

Tillåtelse	Infor	
Markera för utbildning	Beskrivning	Gör att du kan markera en kontakt för granskning under utbildningen.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Som standard kan alla användare markera en kontakt för utbildning. Om du inte kräver att alla användare ska märka kontakter för utbildning avmarkerar du den här kryssrutan. Du måste också ha behörigheterna Visa kontakter och Tagga kontakter eller Ta bort tagg för kontakter.
Visa alla utbildningskontakter	Beskrivning	Gör att du kan visa alla kontakter som har markerats för utbildning i hela klientorganisationen.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa kontakter.
Export av masskontakt	Beskrivning	Gör att du kan exportera ljudfiler, kontaktuppgifter och metadata från sidan Interaktioner på schemalagd eller ad hoc-basis. Du kan bara visa och interagera med dina egna masskontaktexporter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Samtalsinspelning, kvalitetshantering Webex WFO åtkomst

Tillåtelse	Infor	
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Inaktiverat som standard. Tillsammans kan du använda behörigheterna Masskontaktexport och Visa export av masskontakt för att skapa egna masskontaktexporter och visa alla masskontaktexporter för organisationen.
Visa rotinspelningar som inte är avstämda	Beskrivning	Låter dig se alla rotinspelningar villkorslöst.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Samtalsinspelning, Kvalitetshantering Webex WFO Åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Inaktiverat som standard. Du måste också ha behörigheten Visa rotinspelningar.
Visa export av masskontakt	Beskrivning	Gör att du kan visa masskontaktexporter för alla i organisationen. Du kan inte skapa masskontaktexporter med den här behörigheten.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Samtalsinspelning, kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Inaktiverat som standard. Tillsammans kan du använda behörigheterna Masskontaktexport och Visa export av masskontakt för att skapa egna masskontaktexporter och visa alla masskontaktexporter för organisationen.

Tillåtelse	Infor	
Massborttagning	Beskrivning	Gör att du kan ta bort flera kontakter samtidigt.
	Sidåtkomst	Programhantering > QM kontaktflöden > masskontaktåtgärder
	Licenser	Datalicenser: Samtalsinspelning, Kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill använda alla funktioner på sidan Masskontaktåtgärder kombinerar du den här behörigheten med behörigheterna Massuppdateringskvarhållning och Massuppdatering av metadata.
Fånga kontakter	Beskrivning	Tillåter att agenters kontakter av alla typer importeras till Webex WFO. Denna behörighet krävs för alla typer av kontaktinspelning eller inspelning.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Samtalsinspelning, Kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Den här behörigheten är en förutsättning för behörigheterna Spela in röst och Spela in skärm.
Visa alla HR-kontakter	Beskrivning	Gör att du kan visa alla kontakter som är markerade för HR i hela klientorganisationen.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa kontakter.

Tillåtelse	Infor	
Markera för HR	Beskrivning	Gör att du kan markera en kontakt för granskning i HR.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access OBS: Kräver minst en av dessa licenser.
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Gör det möjligt för administratörer att definiera vilka roller som har möjlighet att markera en kontakt för granskning inom HR. Om du inte kräver att alla användare ska markera kontakter för HR avmarkerar du kryssrutan Markera för HR. Du måste också ha behörigheten Visa kontakt.
ViewNotProcessedReason	Beskrivning	Den här behörigheten används inte för närvarande.
Inkludera självomfång i QM vyer	Beskrivning	Om din åtkomst till Webex WFO styrs av QM Vyer kan du med den här behörigheten se och spela upp dina egna kontakter samt kontakter som uppfyller kriterierna för QM Visa. Se Hantera vyer .
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Samtalsinspelning, Kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa kontakter. Som standard tilldelas inte den här behörigheten till några roller.
Kvarhållning av massuppdateringar	Beskrivning	Gör att du kan uppdatera bevarandeprincipen för flera Kontakter på en gång.
	Sidåtkomst	Programhantering > QM kontaktflöden > masskontaktåtgärder
	Licenser	Datalicenser: Samtalsinspelning, Kvalitetshantering

Tillåtelse	Infor	
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill använda alla funktioner på sidan Masskontaktåtgärder kombinerar du den här behörigheten med behörigheterna Massborttagning och Massuppdatering av metadata.
Massuppdatera metadata	Beskrivning	Gör att du kan uppdatera anpassade metadata som är Som är kopplade till flera kontakter samtidigt.
	Sidåtkomst	Programhantering > QM kontaktflöden > masskontaktåtgärder
	Licenser	Datalicenser: Samtalsinspelning, Kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill använda alla funktioner på sidan Masskontaktåtgärder kombinerar du den här behörigheten med behörigheterna Massborttagning och Massuppdatering av kvarhållning.

Spela in kontaktutvärderingar

Tillåtelse	Information	
Skapa utvärderingskommentar	Beskrivning	Gör att du kan skapa kommentarer i fönstret Utvärderingsformulär i Media Player.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheterna Visa kontakter och Visa utvärderingar.
Godkänn kontaktutvärdering	Beskrivning	Gör att du kan godkänna utvärderingen av en kontakt från mediaspelaren.

Tillåtelse	Infor

Tillåtelse	Infor	
		Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheterna Visa kontakter och Visa utvärderingar.
Utvärdera kontakt	Beskrivning	Gör att du kan utvärdera en kontakt i mediaspelaren och visa panelen Utvärdering för kontakter som inte har poängsatts.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheterna Visa kontakter och Visa utvärderingar.
Redigera utvärderingskommentar	Beskrivning	Gör att du kan redigera kommentarer i ett utvärderingsformulärfönster i Media Player.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheterna Visa kontakter, Skapa utvärderingskommentar och Visa utvärderingar.

Tillåtelse	Information	
Visa utvärderingsbeskrivning		Gör att du kan visa kontaktutvärderingar i Media Player.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa kontakter
Självutvärdera kontakt	Beskrivning	Gör att du kan utvärdera dina egna kontakter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheterna Visa kontakter och Utvärdera kontakt.
Självgodkänn kontaktutvärdering	Beskrivning	Låter dig godkänna din egen kontaktutvärdering.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheterna Visa kontakter och Visa utvärderingar.
Redigera Alla		utvärderingar

Beskrivning	**Hantera användare | Hantera roller och Tillåtelse**	**Infor**
Gör att		du kan redigera en utvärdering som du har slutfört och visa följande information om en kontakts utvärderare: ▪ Utvärderarens namn ▪ Utvärdering godkänd av

	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Spela in kontaktkalibreringar

Tillåtelse	Information	
Kalibrera kontakt	Beskrivning	Gör att du kan markera en kontakt för kalibrering på sidan Interaktioner och utföra en kalibreringsutvärdering.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa kontakter.
Självkalibrera kontakt	Beskrivning	Låter dig kalibrera dina egna kontakter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	

behörigheterna Visa kontakter och Kalibrera kontakt
Du måste också ha

Tillåtelse	Infor

Kontaktmål

Tillåtelse	Information	
Skapa utvärderingsmål	Beskrivning	Gör att du kan skapa och tilldela utvärderingsuppgifter (ad hoc) och kontaktmål.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill skapa kontaktmål behöver du även behörigheten Administrera kontaktmål.
Skapa kalibreringsmål	Beskrivning	Gör att du kan skapa och tilldela kalibreringsuppgifter (ad hoc) och kontaktmål.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Om du vill skapa kontaktmål behöver du även behörigheten Administrera kontaktmål.
Skapa granskningsmål	Beskrivning	Gör att du kan skapa och tilldela granskningsuppgifter (ad hoc) och kontaktmål.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	r

Om du vill skapa kontaktmål behöver du även behörigheten Administrera kontaktmål.

Tillåtelse	Inför

Tillåtelse	Infor	
Visa kontaktmål	Beskrivning	Här kan du komma åt kontaktkön och visa widgeten Kontaktmålsförlopp.
	Sidåtkomst	Kontaktkö Dashboard > widgeten Kontaktmålsförlopp
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—

Undersökning

Tillåtelse	Information	
Administrera QM Undersökningar	Beskrivning	Gör att du kan konfigurera externa undersökningsleverantörer efter samtal.
	Sidåtkomst	Applikationshantering > QM Kontaktflöden > POST Samtalsundersökning
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Visa undersökningsresultat	Beskrivning	Gör att du kan visa resultatdata för kundundersökningar i mediaspelaren, kontakttabellen och rapporterna.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Quality Management Webex WFO Access
	Besläktad	Du måste också ha behörigheten Visa kontakter.

Tillåtelse	Information	
	Behörigheter och anteckningar	

Schemal ägga

Tillåtelse	Information	
Visa scheman	Beskrivning	Tillåter användare att visa sidorna Mitt schema och Min tillgänglighet.
	Sidåtkomst	Scheman och planering > mitt schema Scheman och planering > min tillgänglighet
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Redigera scheman	Beskrivning	Tillåter användare att visa agentscheman och vidta följande åtgärder: Insert Aktivitet, Bytesschema, Hitta optimal tid och Optimera scheman. Tillåter användare att visa orsakskoder i lådan Efterlevnad.
	Sidåtkomst	Scheman och planering > agentscheman
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa scheman.
Planera scheman	Beskrivning	Ger användaren tillgång till sidan Planering (inklusive sidorna Prognos, Distribution och Schema) och att skapa en dynamisk schemaläggningshändelse inom dagen.

Tillåtelse	Infor	
	Sidåtkomst	Scheman och planering > planering Scheman och planering > dynamisk schemaläggning under dagen
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa scheman. Om du vill konfigurera elementen i ett schema (inklusive arbetsskift, undantag, krympningskategorier, krympningsveckor och minskningsscenarier) måste användarna ha behörigheterna Administrera WFM och Administrera scheman.
Administrera scheman	Beskrivning	Gör det möjligt för schemaläggare och analytiker att redigera scheman och konfigurera schemaelement.
	Sidåtkomst	Programhantering > administration Applikationshantering > systemkonfiguration Programhantering > prestandahantering Programhantering > övervakning Programhantering > tjänsteköer (förutom sidan Typer av tjänsteköer) Applikationshantering > prognoser Programhantering > Schemakonfiguration Programhantering > Schemahantering Programhantering > dynamisk schemaläggning Programhantering > aktiviteter (utom sidorna Undantagstyper och Arbetsflöden) Applikationshantering > historiska data Programhantering > WFM-konfiguration (förutom sidorna Globala inställningar, HRMS-konfiguration och Kvarhållning; skrivskyddad åtkomst till sidan Mappningar av efterlevnadstillstånd) Programhantering > semesterplanering (utom sidan Semestertyper)

Tillåtelse	Information	
		Programhantering > strategisk planering Scheman och planering > schemaredigeringshantering Behörigheten Administrera scheman ger skrivskyddad åtkomst till sidan Mappning av efterlevnadstillstånd. Programhantering > strategisk planering Programhantering > semesterplanering (utom sidan Semestertyper) Scheman och planering > hantering av schemaredigering
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Den här behörigheten kan kombineras med andra behörigheter (till exempel Administrera meddelanden, Planera scheman och Administrera organisationsstruktur) för att skapa en anpassad schemaläggarroll. Du måste också ha behörigheten Redigera scheman för att kunna visa sidan Agentscheman.

Meddelanden

Tillåtelse	Information	
Uppdatera meddelandeförfrågningar	Beskrivning	Gör att du kan skicka och uppdatera en meddelandebegäran.
	Sidåtkomst	Meddelanden
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Uppdatera meddelandeförfrågningar är nödvändigt för att interagera med Meddelanden.

Tillåtelse	Information	
Administrera meddelanden	Beskrivning	Gör att du kan godkänna och administrera förfrågningar.
	Sidåtkomst	Meddelanden
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Analys

Tillåtelse	Information	
Visa systemanalys	Beskrivning	Gör att du kan skapa och hantera datauppsättningar på Analytics-instrumentpaneler.
	Sidåtkomst	Instrumentpanel för analys
	Licenser	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera Desktop Analytics	Beskrivning	Gör att du kan skapa, visa, redigera och ta bort Desktop Analytics-uppgifter på sidan Aktivitetshanteraren i Analytics.
	Sidåtkomst	Programhantering > analys > Aktivitetshanteraren Programhantering > analys > Desktop Manager Programhantering > analys > fälthanteraren Konfigurationslicenser för programhantering > analys > analys
		Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Tillåtelse	Information	
		Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera talanalys	Beskrivning	Gör att du kan visa och ta bort fonetikanalysuppgifter på sidan Aktivitetshanteraren för Analytics. OBSERVERA Eftersom Phonetics Analytics har dragits tillbaka kan du inte skapa eller redigera Phonetics Analytics-uppgifter även om du har denna behörighet.
	Sidåtkomst	Programhantering > analys > Aktivitetshanteraren Programhantering > analys > analyskonfiguration
	Licenser	Analys, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera tal till textanalys	Beskrivning	Gör att du kan skapa, visa, redigera och ta bort tal till text-uppgifter (transkription) på sidan Aktivitetshanteraren i Analytics.
	Sidåtkomst	Programhantering > analys > Aktivitetshanteraren Konfigurationslicenser för programhantering > analys > analys
		Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera	Beskrivning	Gör att du kan skapa, visa, redigera och ta bort textanalysuppgifter

Tillåtelse	Information	
Textanalys		på sidan Aktivitetshanteraren för Analytics.
	Sidåtkomst	Programhantering > analys > Aktivitetshanteraren Programhantering > analys > analyskonfiguration
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa datoranalys	Beskrivning	Gör att du kan visa Desktop Analytics funktioner.
	Sidåtkomst	Agentutforskaren Instrumentpanel för analys
	Licenser	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa talanalys	Beskrivning	Här kan du visa funktionerna i Talanalys.
	Sidåtkomst	Instrumentpanel för analys
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa tal till text-analys	Beskrivning	Här kan du visa transkriptionspanelen i Media Player och söka efter ord i transkriberat ljud.

Tillåtelse	Information	
	Sidåtkomst	Instrumentpanel för analys
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Visa textanalys	Beskrivning	Gör att du kan visa textanalysfunktionerna.
	Sidåtkomst	Instrumentpanel för analys
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Visa analys	Beskrivning	Gör att du kan visa alla aspekter av Analytics-funktionerna.
	Sidåtkomst	Instrumentpanel för analys
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och	—
	anteckningar	
Administrera analyser	Beskrivning	Ger dig åtkomst till vissa Analytics-API:er. I kombination med behörigheten Administrera klientorganisation kan du konfigurera Analytics.
	Sidåtkomst	Konfiguration av programhantering > analys > analys
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och	anteckningar

Om du vill komma åt sidan Analytics-konfiguration behöver du även behörigheten Administrera klientorganisation.

Tillåtelse	Information	
Administrera prediktiv analys	Beskrivning	Gör att du kan skapa, visa, redigera och ta bort PES- (Predictive Evaluation Score) och PNPS-uppgifter (Predictive Net Promoter Score) på sidan Analytics Task Manager.
	Sidåtkomst	Programhantering > analys > Aktivitetshanteraren
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera analysfraser	Beskrivning	Gör att du kan skapa och redigera fraser och fraskategorier på sidan Frashanteraren.
	Sidåtkomst	Programhantering > analys > frashanteraren
	Licenser	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Rapporterar

Tillåtelse	Infor	
Visa QM rapporter	Beskrivning	Gör att du kan visa QM rapporter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera QM rapporter	Beskrivning	Gör att du kan administrera QM rapporter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa WFM Rapporter	Beskrivning	Gör att du kan visa WFM rapporter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Workforce Management Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Tillåtelse	Information	
Visa WFM Adminrapporter	Beskrivning	Gör att du kan visa WFM strategiska planeringsrapporter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa arbetsledarrapporter	Beskrivning	Gör att du kan visa WFM arbetsledarrapporter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa QM Utvärderingsrapporter	Beskrivning	Gör att du kan visa QM utvärderingsrapporter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Tillåtelse	Infor	
Visa QM Systemrapporter	Beskrivning	Gör att du kan visa QM systemrapporter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa QM undersökningsrapporter	Beskrivning	Gör att du kan visa QM undersökningsrapporter.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Avancerad rapportering API	Beskrivning	Ger dig åtkomst till den API som behövs för Datautforskaren.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	—
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Home sida	Beskrivning	Ger dig skrivskyddad åtkomst till din Home-sidinstrumentpanel och dess innehåll.
	Sidåtkomst	Home sida
	Licenser	Datalicenser: Quality Management och Workforce Management Webex WFO åtkomst

Tillåtelse	Information	
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Den här behörigheten är bakåtkompatibel med äldre behörigheter som den ersätter: Visa QM instrumentpanel, Visa WFM instrumentpanel och Administrera instrumentpaneler.
Datautforskaren	Beskrivning	Ger dig skrivskyddad åtkomst till sidan Datautforskaren resurswebbläsare.
	Sidåtkomst	Datautforskaren
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Skapa innehåll	Beskrivning	Gör att du kan skapa, uppdatera och ta bort rapporter och instrumentpaneler i Datautforskaren.
	Sidåtkomst	Datautforskaren > rapporter
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Datautforskaren
Publicering av innehåll	Beskrivning	Gör att du kan dela rapporter och instrumentpaneler som du äger för att dela grupper som du tillhör.
	Sidåtkomst	Programhantering > datahantering > delningsgrupper
	Licenser	Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och	Skapa innehåll

	anteckningar
Tillåtelse	**Infor**

Inspelningskontroller

Tillåtelse	Information	
Skicka paus / Återuppta, kommando	Beskrivning	Pausar och återupptar användarens samtalsinspelningar. Den här behörigheten krävs för alla paus- och återupptagningsarkitekturer för inspelningar, både automatiserade och manuella (via sidan Inspelningskontroller).
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Skicka inloggning / Logga ut-kommando	Beskrivning	Associerar och avassocierar användaren med ett enhetstillägg för nätverksinspelning. Den här behörigheten är användbar i situationer som hot-desking där en agent kanske inte använder samma telefon varje dag.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Skicka metadata, kommando	Beskrivning	Lägger till metadata i en användares samtalsinspelning. Den här behörigheten krävs för alla inspelningsarkitekturer som lägger till metadata för samtal, både automatiska och manuella (via sidan Inspelningskontroller).
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Besläktad Behörigheter	—

och

anteckningar

Tillåtelse	Information	
Skicka tagg, kommando	Beskrivning	Taggar en användares samtalsinspelningar. Den här behörigheten krävs för alla inspelningsarkitekturer som märker samtal, både automatiska och manuella (via sidan Inspelningskontroller).
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Skicka segment och ta bort / spara Kommando	Beskrivning	Startar och stoppar inspelning av samtalssegment (och sparar och tar bort samtalssegment). Den här behörigheten krävs för alla inspelningsarkitekturer som använder dessa åtgärder, både automatiska och manuella (via sidan Inspelningskontroller).
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Skicka Kommando	Beskrivning	Startar och stoppar en skärminspelning. Den här behörigheten
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Kvalitetshantering
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Tillåtelse	Information	
Knapparna Pausa/Återuppta	Beskrivning	Gör att du kan använda knapparna Pausa och Återuppta på sidan Inspelningskontroller.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Skicka paus/återupptagningskommando.
Knappar för inloggning / utloggning	Beskrivning	Gör att du kan använda knapparna Logga in och Logga ut på sidan Inspelningskontroller.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Skicka inloggnings-/utloggningskommando.
Knappen Lägg till metadata	Beskrivning	Gör att du kan använda knappen Lägg till metadata på sidan Inspelningskontroller.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Skicka metadatakommando.

Tillåtelse	Information	
Tagga-knappen	Beskrivning	Gör att du kan använda knappen Tagga på sidan Inspelningskontroller.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Skicka taggkommando.
Segmentera och ta bort / spara knappar	Beskrivning	Låter dig använda knapparna "Segment och ta bort" och "Segmentera och spara" på sidan Inspelningskontroller.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Efterlevnadsregistrering och kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheterna Skicka segment och Ta bort/Spara kommando.
Start-/stoppskärmsknappar	Beskrivning	Gör att du kan använda knapparna Startskärmen och Stoppa skärmen på sidan Inspelningskontroller.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Datalicenser: Kvalitetshantering
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Skicka startskärm/Stoppa skärmkommando.

Prestandahantering

~~Det här är en ny funktion som ännu inte är allmänt tillgänglig. Om du vill ha tidig tillgång till den här~~

funktionen, kontakta din Cisco Account Manager.

Tillåtelse	Information	
Administrera prestanda Grundläggande om hantering	Beskrivning	Gör att du kan lägga till och hantera prestanda Hanteringsmått.
	Sidåtkomst	Inställningar > prestandahantering
	Licenser	Webex WFO åtkomst Datalicenser: Kvalitetshantering
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Administrera prestanda Förvaltning Företag	Beskrivning	Den här behörigheten används inte för närvarande.
ViewPerformanceManagement	Beskrivning	Ger dig åtkomst till prestandahantering Home sida.
	Sidåtkomst	Prestandahantering
	Licenser	Webex WFO åtkomst Datalicenser: Kvalitetshantering
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Robotanalys

Tillåtelse	Information	
Visa Experience Automation	Beskrivning	Visa mätvärden på toppnivå som BES/BAS/$ per automatiserad konversation
	Sidåtkomst	Erfarenhet och
	automatiseringslicenser	Robotanalys
	Relaterade behörighete r	Konfigurera Experience Automation

Tillåtelse	Information	
	och anteckningar	
Konfigurera Experience Automation	Beskrivning	Konfigurera målen för BES/BAS/$ per automatiserad konversation, ämnen
	Sidåtkomst	Konfiguration > Erfarenhet &; Automatisering
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Visa Experience Automation
Visa konversationsfördelning	Beskrivning	Visa totalt antal konversationer och hur de fördelas mellan digitala assistenter och live-agenter
	Sidåtkomst	Konversationsdistribution
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	
Visa konversationsämnen	Beskrivning	Visa allt innehåll på sidan Konversationsämnen
	Sidåtkomst	Ämnen för konversationer
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Redigera konversationsämnen

Tillåtelse	Information	
Redigera konversation sämnen	Beskrivning	Svartlista, sammanfoga och byta namn på ämnen
	Sidåtkomst	Avsnitt om konfiguration > konversationer
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörighete r och	Visa konversationsämnen
	anteckninga r	
Visa konversationsä mnen Analys av mätvärden	Beskrivning	Visa fördelningen av BES- och BAS-signaler för varje ämne
	Sidåtkomst	Konversationsämnen > mätanalys Tab
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörighete r och	Visa konversationsämnen
	anteckninga r	
Visa transkription er av konversation sämnen	Beskrivning	Visa transkriptioner inom ämnen
	Sidåtkomst	Konversationsämnen > transkriptioner Tab
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörighete r och	Visa konversationsämnen
	anteckninga r	
Visa konversationsä mnen Relaterade		ämnen

Hantera användare | Hantera roller och		tterligare konversationsämnen som identifierats efter huvudämnet
r i v n i n g V i s a y	Sidåtkomst	Konversationsämnen > relaterade ämnen
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad	Visa konversationsämnen

Tillåtelse	Infor	
	Behörigheter och anteckningar	
Visa grupperade konversationsämnen	Beskrivning	Visa ämnen som har slagits samman och definiera ett huvudämne
	Sidåtkomst	Konversationsämnen > grupperade ämnen
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	Visa konversationsämnen
Visa konversation Entiteter för ämnen	Beskrivning	Visa entiteter (nyckelord) som kom upp i transkriptioner inom ämnet
	Sidåtkomst	Konversationsämnen > entiteter
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	Visa konversationsämnen
Visa konversation Ämnen avsikter	Beskrivning	Visa de avsikter som utlöstes i ämnet
	Sidåtkomst	Konversationsämnen > avsikter
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	Visa konversationsämnen
Visa konsekvensanalys	Beskrivning	Visa jämförelsen sida vid sida av flera mått för ett eller flera ämnen mellan två datumintervall

Tillåtelse	Information	
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	
Visa Aggregerade Mått	Beskrivning	Visa vanliga aggregerade mätvärden
	Sidåtkomst	Aggregerade mått
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	
Visa transkription Sök	Beskrivning	Visa transkriptionssökning
	Sidåtkomst	Transkriptionssökning
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	
Visa VAA Översikt	Beskrivning	Visa översikten över analys av virtuella agenter med alla meddelandenivåer metrik
	Sidåtkomst	Översikt
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	Konfigurera VAA

Tillåtelse	Infor	
Visa VAA-prestandajämförelse	Beskrivning	Visa mätvärden på meddelandenivå dagligen, månadsvis, kvartalsvis eller årligen
	Sidåtkomst	Jämförelse av prestanda
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och	Konfigurera VAA
	anteckningar	
Visa VAA-svarsprestanda	Beskrivning	Visa svar och nästa åtgärder efter att svaret har visats
	Sidåtkomst	Svarsprestanda
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och	Konfigurera VAA
	anteckningar	
Visa VAA oklassificerade meddelanden	Beskrivning	Visa meddelanden som orsakar ingen matchning, kategoriserade efter ämne
	Sidåtkomst	Oklassificerade meddelanden
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och	Konfigurera VAA, redigera VAA-oklassificerade meddelanden
	anteckningar	
Redigera VAA-oklassificerade		meddelanden

B		tegorisera meddelanden som inte matchar avsikten i definierade avsikter eller nya avsikter
e s k r i v n i n g K a	Sidåtkomst	Oklassificerade meddelanden
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad	Konfigurera VAA, Visa VAA oklassificerade meddelanden

Tillåtelse	Information	
	Behörigheter och anteckningar	
Visa VAA-avsiktsprestanda	Beskrivning	Visa mått på avsiktsnivå
	Sidåtkomst	Avsiktens prestanda
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Konfigurera VAA
Visa robothanteringsrapport	Beskrivning	Visa uppladdade robothanteringsrapporter
	Sidåtkomst	Rapport för robothantering
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	
Visa rapport om robotprestanda	Beskrivning	Visa uppladdade robotprestandarapporter
	Sidåtkomst	Rapport om robotprestanda
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	

Konfigurera VAA	Beskrivning	Konfigurera mål inom VAA
	Sidåtkomst	Konfiguration > analys av virtuell agent
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Visa VAA-översikt, Visa VAA-prestandajämförelse, Visa VAA-svarsprestanda, Visa VAA-oklassificerade meddelanden, Visa VAA-avsiktsprestanda
Visa företagskonfigurationer	Beskrivning	Visa företagsspecifika tröskelvärden
	Sidåtkomst	Företagskonfigurationer
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Redigera företagskonfigurationer
Redigera företagskonfigurationer	Beskrivning	Konfigurera företagsspecifika tröskelvärden
	Sidåtkomst	Företagskonfigurationer
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Visa företagskonfigurationer

Tillåtelse	Information	
Visa varningsmeddelande	Beskrivning	Visa aviseringar Tab när en signaltröskel utlöses
	Sidåtkomst	Varningsmeddelanden Tab
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Konfigurera aviseringsmeddelande
Konfigurera aviseringsmeddelande	Beskrivning	Konfigurera tröskelvärden för aviseringar
	Sidåtkomst	Konfiguration > övergripande robotmått, konfiguration > ämnesmått
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Visa varningsmeddelande
Visa transkriptionssammanfattning	Beskrivning	Visa sammanfattade transkriptioner
	Sidåtkomst	Transkriptionssökning
	Licenser	Robotanalys
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Konfigurera transkriptionssammanfattning

Konfigurera transkription Sammanfattning	Beskrivning	Konfigurera prompten som genererar sammanfattningsavskrifterna
	Sidåtkomst	Uppmaning om konfiguration > sammanfattningsgenerering
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	Visa transkriptionssammanfattning
Visa aktivitetsaviseringar	Beskrivning	Visa aktivitetsmeddelanden, till exempel när en åtgärd vidtas som svartlista, slå samman, byta namn
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Robotanalys
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	

Insikter

Tillåtelse	Information	
Visa innehåll	Beskrivning	Gör att du kan visa instrumentpaneler för insikter som delas av andra personer i din organisation.
	Sidåtkomst	Insikter > favoriter Insikter > senaste Insikter > Mina mappar Insikter > Delade mappar Insikter > instrumentpaneler
	Licenser	Insights Författare, Insights Reader

Tillåtelse	Information	
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste ha Insights Reader-licensen och minst en "Visa [produkt]data"-behörighet.
Visa analysdata	Beskrivning	Gör att du kan visa instrumentpaneler och analyser som skapats med Analytics-data, inklusive de vanliga Analytics-instrumentpanelerna som har skapats med Webex WFO. I kombination med behörigheten Skapa innehåll kan du använda Analytics-datauppsättningar för att skapa analyser.
	Sidåtkomst	Insikter > favoriter Insikter > senaste Insikter > Mina mappar Insikter > Delade mappar Insikter > instrumentpaneler
	Licenser	Insights Författare, Insights Reader
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa innehåll. Din organisation måste ha en Cisco Analytics-licens.
Visa klassiska WFM data	Beskrivning	Gör att du kan visa instrumentpaneler och analyser som skapats med klassiska WFM-data, inklusive de klassiska WFM-standardinstrumentpanelerna som har skapats med Webex WFO. I kombination med behörigheten Skapa innehåll kan du använda klassiska WFM datauppsättningar för att skapa analyser.
	Sidåtkomst	Insikter > favoriter Insikter > senaste Insikter > Mina mappar Insikter > Delade mappar Insikter > instrumentpaneler
	Licenser	Insights Författare, Insights Reader

	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa innehåll. Din organisation måste ha en Cisco Classic WFM-licens.
Visa QM data	Beskrivning	Gör att du kan visa instrumentpaneler och analyser som skapats med QM-data, inklusive QM-standarddata som skapas med Webex WFO. I kombination med behörigheten Skapa innehåll kan du använda QM dataupppsättningar för att skapa analyser.
	Sidåtkomst	Insikter > favoriter Insikter > Senaste Insikter > Mina mappar Insikter > Delade mappar Insikter > instrumentpaneler
	Licenser	Insights Författare, Insights Reader
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa innehåll. Din organisation måste ha en Cisco QM-licens.
Visa WFM data	Beskrivning	Gör att du kan visa instrumentpaneler och analyser som skapats med WFM-data, inklusive WFM-standarddata som följer med inbyggda Webex WFO. I kombination med behörigheten Skapa innehåll kan du använda WFM dataupppsättningar för att skapa analyser.
	Sidåtkomst	Insikter > favoriter Insikter > Senaste Insikter > Mina mappar Insikter > Delade mappar Insikter > instrumentpaneler

Licenser	Insights	Författare, Insights Reader

Tillåtelse	Infor

Tillåtelse	Information	
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa innehåll. Din organisation måste ha en Cisco WFM-licens.
Skapa innehåll	Beskrivning	Gör att du kan skapa analyser och instrumentpaneler.
	Sidåtkomst	Insikter > favoriter Insikter > senaste Insikter > Mina mappar Insikter > Delade mappar Insikter > instrumentpaneler Insikter > analyser Insikter > datauppsättningar
	Licenser	Insights Författare
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste ha Insights Author-licensen och minst en "Visa [produkt]data"-behörighet. När du lägger till den här behörigheten för en roll får rollen automatiskt behörigheten Visa innehåll.
Beskrivning av Dela innehåll		Gör att du kan dela analyser och instrumentpaneler som du skapar med andra Personer i organisationen.
	Sidåtkomst	Insikter > favoriter Insikter > Senaste Insikter > Mina mappar Insikter > Delade mappar Insikter > instrumentpaneler
	Licenser	Insights Författare

	Relaterade behörigheter	Du måste också ha behörigheten Skapa innehåll och minst en "Visa [Produkt]data"-behörighet.
Tillåtelse	**Infor**	

	Och anteckningar	
Administrera insikter	Beskrivning	Den här behörigheten används inte för närvarande.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Insights Författare
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Visa alla poster	Beskrivning	Ger dig fullständig åtkomst till alla rapporteringsdata, oavsett tillämpningsområde. Viktigt för dem som behöver skapa rapportinnehåll för hela organisationen eller de som behöver visa all data, oavsett omfattning. Den här behörigheten gäller endast rapportering av data och ger inte någon annan åtkomst i Webex WFO.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Insights Författare, Insights Reader
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Hantering av data

Tillåtelse	Information	
Leveranshantering	Beskrivning	Låter dig visa information om det aktuella informationsutrymmet och välja och välja bort att ta emot schemalagda rapporter via e-post från andra användare.
	Sidåtkomst	Inställningar > Datautforskaren
	Licenser	Hantering av data
	Besläktad	

Tillåtelse	Information	
	Behörigheter och anteckningar	
Rapportleverans	Beskrivning	Gör att du kan konfigurera och hantera när och till vem en rapport som du äger skickas via e-post.
	Sidåtkomst	Alternativet Dela på snabbmenyn som visas när du högerklickar på en rapport som du äger på sidan Datautforskaren > Rapporter.
	Licenser	Hantering av data
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	
Databibliotek	Beskrivning	Ger dig skrivskyddad åtkomst till sidan Databibliotek för att visa information om samlingar och deras datauppsättningar.
	Sidåtkomst	Datautforskaren > databibliotek
	Licenser	Hantering av data
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	
Design av databibliotek	Beskrivning	Gör att du kan skapa, läsa, uppdatera och ta bort databibliotek som ägs av dig.
	Sidåtkomst	
	Licenser	Hantering av data
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	
Databibliotek	Beskrivning	Gör att du kan dela datainsamlingar till delningsgrupper där du

Förlagsverksamhet		är medlem.
	Sidåtkomst	
	Licenser	Hantering av data
	Relaterade behörigheter och anteckningar	
Administration av datauppgifter	Beskrivning	Gör att du kan hantera agenter och uppgifter i alla informationsutrymmen du äger.
	Sidåtkomst	Programhantering > datahantering > datauppgiftshantering
	Licenser	Hantering av data
	Relaterade behörigheter och anteckningar	
Administration av delningsgruppe r	Beskrivning	Gör att du kan skapa och hantera grupper av användare som skapats i syfte att dela innehåll.
	Sidåtkomst	Programhantering > datahantering > delningsgrupper
	Licenser	Hantering av data
	Relaterade behörigheter och anteckningar	

Tillåtelse	Information	
Hantering av data System Administrering	Beskrivning	Gör att du kan skapa och hantera realtidsuppgifter
	Sidåtkomst	Programhantering > datahantering > realtid (RT) Jobbhantering
	Licenser	Hantering av data
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	
Data UDM Administrering	Beskrivning	Gör att du kan lägga till och hantera klienter i Unified Data Mart.
	Sidåtkomst	Programhantering > datahantering > Unified Data Mart
	Licenser	Hantering av data
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	
Hantera Infospace	Beskrivning	Ger åtkomst till business intelligence-livscykeln hanteringsfunktioner.
	Sidåtkomst	Inställningar
	Licenser	Hantering av data
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	Distribuera Infospace
Distribuera Infospace	Beskrivning	Ger användare som kan hantera informationsutrymmen rätt att distribuera informationsutrymmen till andra användarkonton.

	Sidåtkomst	Inställningar
	Licenser	Hantering av data
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Hantera Infospace

Auto QM

Dessa behörigheter är endast tillgängliga för Webex WFO Cloud. Auto QM är inte tillgängligt för lokala distributioner.

Tillåtelse	Information	
Visa Auto QM	Beskrivning	Gör att du kan visa Auto QM-panelerna i mediaspelaren.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Redigera Auto QM	Beskrivning	Gör att du kan skapa Auto QM utvärderingsformulär, köra Auto QM uppgifter, Och åsidosätta AI-poängen för en kontakt.
	Sidåtkomst	Analytics > Auto QM Programhantering > Auto QM > Auto QM Formulärhanterare för utvärdering
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO åtkomst

Tillåtelse	Infor	
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa automatiskt QM.
Visa automatiskt QM Instrumentpanel	Beskrivning	Låter dig visa Auto QM instrumentpanel.
	Sidåtkomst	Analytics > Auto QM
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Åtkomst
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Redigera Auto QM Instrumentpanelen	Beskrivning	Den här behörigheten används inte för närvarande.
Avisering	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Relaterade behörigheter och anteckningar	För att komma åt instrumentpanelen Auto QM behöver du också behörigheten Visa automatisk QM instrumentpanel.

Tillåtelse	Infor	
Redigera Auto QM Avisering	Beskrivning	Här kan du konfigurera tröskelvärden som utlöser användningsmeddelanden.
	Sidåtkomst	Analys > automatisk QM >konfiguration
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO åtkomst
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du behöver också behörigheten Visa automatiskt QM avisering.
Visa Auto QM Frågerediger aren	Beskrivning	Här kan du se avsnittet Hantera anpassade frågor på sidan Auto QM Evaluation Form Manager.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du behöver också behörigheten Redigera automatiskt QM.
Skapa automatiska QM frågor	Beskrivning	Gör att du kan skapa anpassade frågor i avsnittet Hantera anpassade frågor på sidan Auto QM Evaluation Form Manager.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du behöver också behörigheterna Redigera automatiskt QM och Visa automatiskt QM Frågeredigerare.
Kör Auto QM Task	Beskrivning	Gör att du kan skapa automatiska QM-uppgifter på sidan Aktivitetshanteraren i Analytics.

Tillåtelse	Infor

Tillåtelse	Infor	
	Sidåtkomst	Licenser för programhantering > analys >
	Aktivitetshanteraren	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Populära ämnen

Dessa behörigheter är endast tillgängliga för Webex WFO Cloud. Populära ämnen är inte tillgängliga för lokala distributioner.

Tillåtelse	Information	
Visa populära ämnen	Beskrivning	Gör att du kan visa alla sidor med populära ämnen
	Sidåtkomst	Analys- > populära ämnen
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—
Redigera populära ämnen	Beskrivning	Gör att du kan redigera (till exempel gruppera och dela upp grupperade ämnen) i verktyget Populära ämnen.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du måste också ha behörigheten Visa populära ämnen.
Visa populära ämnen	Beskrivning	Gör att du kan visa avsnittet Meddelanden på instrumentpanelen Populära ämnen för att spåra organisationens AI-användning.

Tillåtelse	Infor	
Avisering	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörighete r och anteckninga r	Om du vill komma åt instrumentpanelen Populära ämnen behöver du även behörigheten Visa populära ämnen.
Avisering om Redigera populära ämnen	Beskrivning	Här kan du öppna Konfiguration Tab på instrumentpanelen Populära ämnen för att konfigurera aviseringar på användningsnivå.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörighete r och anteckninga r	Du måste också ha behörigheterna Visa populära ämnen och Visa populära ämnen aviseringar.
Kör uppgiften Populära ämnen	Beskrivning	Gör att du kan skapa uppgifter med populära ämnen på sidan Aktivitetshanteraren för Analytics.
	Sidåtkomst	Programhantering > analys > Aktivitetshanteraren
	Licenser	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Attitydanalys

Dessa behörigheter är endast tillgängliga för Webex WFO Cloud. AI-attitydanalys är inte tillgänglig för lokala distributioner.

Tillåtelse	Information	
Visa		sentiment

Tillåtelse	Infor
Gör att du kan visa avsnittet AI-attitydanalys i Media Player-panelen Data Insights. Gör att du kan se sentimentfiltret och	

Tillåtelse	Information	
		Sentimentkolumnen på sidan Interaktioner. Om din organisation har en Analytics Enterprise- eller Analytics Enterprise Plus-licens kan du med den här behörigheten även se panelen AI-sentiment i Media Player.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörigheter och anteckningar	För att öppna Media Player behöver du också behörigheten Visa kontakter.
Kör sentiment uppgift	Beskrivning	Gör att du kan skapa attitydanalysuppgifter på sidan Aktivitetshanteraren för analys.
	Sidåtkomst	Programhantering > analys > Aktivitetshanteraren
	Licenser	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

AI-taggar

Dessa behörigheter är endast tillgängliga för Webex WFO Cloud. AI-taggar är inte tillgängliga för lokala distributioner.

Tillåtelse	Information	
Visa beskrivning av AI-taggar		Gör att du kan visa avsnittet AI-taggar i Media Player-data Panelen Insikter. Gör att du kan visa instrumentpanelen för AI-taggar, förutom avsnittet Meddelanden.
	Sidåtkomst	Analys- > AI-taggar

Tillåtelse	Infor	
	Licenser	Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörigheter och anteckningar	För att öppna Media Player behöver du också behörigheten Visa kontakter.
Visa redigeraren för AI-taggar	Beskrivning	Gör att du kan se (men inte redigera) AI-taggar och kategorier på Business Signal-sidan.
	Sidåtkomst	Applikationshantering > analys > Business Signal > AI-taggar
	Licenser	Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörigheter och anteckningar	—
Redigera AI-taggar	Beskrivning	Låter dig skapa och hantera AI-taggar och kategorier på Business Signal-sidan.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörigheter och anteckningar	För att komma åt Business Signal-sidan behöver du också behörigheten Visa AI Tags Editor.
Visa meddelande om AI-taggar	Beskrivning	Gör att du kan visa avsnittet Meddelande på instrumentpanelen AI-taggar för att spåra organisationens AI-användning.
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörigheter och anteckningar	För att få åtkomst till instrumentpanelen AI-taggar behöver du också behörigheten Visa AI-taggar.

Redigera AI Tags Notification	Beskrivning	Ger dig åtkomst till konfigurationen Tab på instrumentpanelen AI-taggar för att konfigurera aviseringar på användningsnivå.

Tillåtelse	Information	
	Sidåtkomst	—
	Licenser	Analytics Enterprise Plus
	Relaterade behörigheter och anteckningar	Du behöver också behörigheterna Visa AI-taggar och Visa aviseringar om AI-taggar.
Kör uppgift för AI-taggar	Beskrivning	Gör att du kan skapa AI-tagguppgifter på sidan Aktivitetshanteraren för Analytics.
	Sidåtkomst	Licenser för programhantering > analys >
	Aktivitetshanteraren	Analytics Enterprise Plus
	Besläktad Behörigheter och anteckningar	—

Tilldela målsidor till användare

Välj den sida som andra ser när de först loggar in på Webex WFO. Den här sidan kan vara en Webex WFO-sida eller en instrumentpanel för Insikter.

Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud. Hantering av målsidor är inte tillgängligt för lokala distributioner.
- Du har behörigheten Tilldela användarroller.
- Om användarna vill visa en Webex WFO sida som sin landningssida måste de ha behörighet att komma åt sidan. Se Hantera roller och behörigheter .
- Om du vill tilldela en Insights-instrumentpanel som landningssida måste du ha åtkomst till Insights. Se Ge användare åtkomst till Insights.

- Så här visar du en Insights-instrumentpanel som målsida:
  - Användare måste ha åtkomst till Insights. Se Ge användare åtkomst till Insights.
  - Instrumentpanelen måste delas med dig (om du inte skapade den) och med de personer som får den som målsida. Se Ge enskilda Insights-användare och -grupper åtkomst till en instrumentpanel i Insights.

Sidans placering

Programhantering > global användarkonfiguration > > landningssida

Procedurer

Tilldela en Webex WFO sida som landningssida för en användarroll

1. Välj rollen i **tabellen Roller** .
2. **Välj sidan i tabellen Landningssidor** . Sidnamnet visas bredvid rollen i rollerna bord.

   OBS: Inte varje Webex WFO sida kan vara en målsida. De tillgängliga sidorna är en granskad lista.

3. Klicka på **Spara**. Nästa gång personer med den här rollen loggar in på Webex WFO landar de på den här sidan. Om en användare tilldelas flera roller som har olika landningssidor ser de landningssidan tilldelad till den roll som senast skapades.

Tilldela en Insights-instrumentpanel som landningssida för en användarroll

1. Välj rollen i **tabellen Roller** .
2. Klicka på **Instrumentpaneler för insikter**. En lista över instrumentpaneler som du har skapat eller som har delats med dig visas.
3. **I tabellen Landningssidor** väljer du instrumentpanelen. Instrumentpanelens **namn visas bredvid rollen i tabellen Roller** .
4. (Valfritt) Om du vill visa instrumentpanelen klickar du på ögonikonen bredvid dess namn. Instrumentpanelen öppnas med en ny Tab.
5. Klicka på **Spara**. Nästa gång personer med den här rollen loggar in på Webex WFO landar de på den här instrumentpanelen. Om en användare tilldelas flera roller som har olika landningssidor ser de landningssidan tilldelad till den roll som senast skapades.

Ta bort en landningssida från en roll

Om en roll inte har tilldelats en landningssida ser personer med den rollen den första sidan på övermenyn Webex WFO (från vänster till höger) som de har behörighet att se.

1. Klicka på papperskorgsikonen bredvid rollnamnet i **tabellen Roller** .
2. Klicka på **Spara**.

Relaterade avsnitt

- Hantera roller och behörigheter – skapa roller
- —Tilldela roller till användare
- Ge användarna åtkomst till Insights
- Ge enskilda Insights-användare och -grupper åtkomst till en instrumentpanel i Insights

Ge användare åtkomst till Datautforskaren

Med åtkomst till Cisco Datautforskaren kan personer visa rapporter och instrumentpaneler som tilldelats dem, visa delade rapporter och instrumentpaneler som skapats av andra och skapa egna rapporter och instrumentpaneler. Du kan variera personers åtkomstnivå efter roll.

Förutsättningar

- Användare och roller har skapats.
- du har behörigheten Administrera roller.

Sidans placering

Olika. Se procedurerna nedan för sidplatser.

Procedurer

Tilldela Datautforskaren behörigheter till användarroller

1. Gå till Programhantering > Användarkonfiguration > Roller.
2. Välj följande behörigheter att tilldela till roller efter behov:

Tillåtelse	Beskrivning
Datautforskaren	Ger personer skrivskyddad åtkomst till Datautforskaren tillgång webbläsarsida (listan över rapporter och instrumentpaneler).
Skapa innehåll	Tillåter personer att skapa, uppdatera och ta bort Datautforskaren rapporter och instrumentpaneler.
Publicering av innehåll	Gör att personer kan dela rapporter och instrumentpaneler som de äger för att dela grupper de tillhör.

3. Klicka på **Spara**.

Göra en instrumentpanel till standardstartsida för en roll

När personer med en viss roll loggar in på Webex WFO är den här instrumentpanelen det första de ser. Om du taggar flera instrumentpaneler med samma roll kan personer med den här rollen navigera mellan de olika instrumentpanelerna.

FÖRUTSÄTTNING

- Rollen har inte behörigheterna Datautforskaren, Innehållsskapande eller Innehållspublicering.
- (För kunder som övergår från version 10.4 till molnet) Rollen tilldelas till Datautforskarens startsidesinstrumentpaneler: I Programhantering > globala > globala inställningar > Instrumentpaneladministration flyttar du rollen till **Datautforskaren**.
- Du äger instrumentpanelen. Om du vill göra en instrumentpanel som du inte äger till en standardstartsida kopierar du instrumentpanelen.

1. Högerklicka på instrumentpanelen på sidan Datautforskaren och välj **Tagga** i listrutan. Ikonen **Fönstret Taggar** öppnas.
2. Ange **c1_role_** och sedan namnet på rollen.

   VIKTIG Rollnamnet måste matcha namnet som din organisation använder. Det finns en lista över roller i Application Management > Global > User Configuration > Roles.

   Om du vill lägga till en roll vars namn är ett ord anger du namnet.

   EXEMPEL c1_role_Agent

Om du vill lägga till en roll vars namn består av flera ord avgränsade med mellanslag omger du taggen med dubbla citattecken.

EXEMPEL **"c1_role_East Coast Team Leader"**

Om du vill lägga till flera roller samtidigt anger du dem en efter en, avgränsade med blanksteg.

EXEMPEL **c1_role_Evaluator "c1_role_East kustagent"**

3. Klicka på **Lägg till tagg**.
4. Klicka på **OK.** Fönstret **Tagg** stängs.

Relaterade avsnitt

- Hantera roller och behörigheter – en lista över alla behörigheter som gäller för QM och Analytics och vad de gör.
- Hantera listan över instrumentpaneler och rapporter i Datautforskaren – Läs om hur du begränsar åtkomsten till specifika rapporter och instrumentpaneler efter roll.

TURN av Datautforskaren

Om din organisation har övergått till Insights och är redo att ta bort Datautforskaren innan Cisco inaktiverar den automatiskt följer du stegen nedan.

Förutsättningar

- Om du vill TURN av Datautforskaren för samtalsinspelning, QM, Analytics och klassiska WFM användare har du behörigheten Administrera roller.

Sidans placering

Olika. Se procedurerna nedan för sidplatser.

Procedurer

TURN av Datautforskaren för användare av samtalsinspelning, QM, Analytics och klassiska WFM

1. Gå till **Programhantering** > **Global** > **Användarkonfiguration** > **Roller**.
2. I tabellen **Behörigheter** avmarkerar du kryssrutorna för följande behörigheter för varje roll:

- **I avsnittet Instrumentpaneler** :
    - Visa QM instrumentpanel
        - Administrera instrumentpaneler
        - Visa WFM instrumentpanel
    - I avsnittet **Rapportering** :
        - Avancerad rapportering API
        - Datautforskaren
        - Skapa innehåll
    - Publicering av innehåll
    - I avsnittet Datahantering **: Rensa alla behörigheter i det** här avsnittet.

3. Klicka på **Spara**. När användare loggar in nästa gång kommer de att landa på första sidan i toppmenyn (från vänster till höger) som de har behörighet att komma åt. För de flesta är detta sidan Interaktioner. De ser **inte Datautforskaren** på toppmenyn.

> Du kan inte ta bort några behörigheter från rollen Superadministratör. Den här rollen är inbyggd i WFM och kan inte redigeras.

Relaterade avsnitt

- Ge användarna åtkomst till Insights
- Hantera roller och behörigheter

Hantera team

Ett team är en samling av en eller flera agenter.

På sidan Team kan du hantera team för synkroniserade och icke-synkroniserade system. Du kan också importera och exportera team.

I ett synkroniserat system skapas team i ACD och synkroniseras till Webex WFO. Synkroniseringen sker enkelriktat från ACD till Webex WFO. Om ett team har tilldelade agenter i ACD tilldelas dessa agenter till det teamet i Webex WFO. För dessa team kan du inte ändra teamnamnet eller agenterna som tilldelats teamet.

> **BÄSTA PRAXIS** När ACD synkroniseras med Webex WFO ska du inte skapa team i Webex WFO eftersom dessa team inte synkroniseras med ACD.

I ett icke-synkroniserat system kan du skapa och hantera team i Webex WFO efter behov.

Fältdefinitioner

Använd sidan Teams för att skapa, redigera, importera eller exportera team. Om din ACD synkroniserar teamdata med Webex WFO läser du dokumentationen för att förstå hur det påverkar eventuella ändringar du gör här.

Fälten på sidan Team beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Teamnamn	Ange ett namn för teamet. Teamnamnet får inte vara namnet på Befintlig grupp, ett befintligt team eller namnet på den klientorganisation som teamet ingår i. Synkroniserade teamnamn är skrivskyddade.
Välj team	Välj ett befintligt team. Listan visar aktiva team som standard.
Visa inaktiva team	Markera den här kryssrutan om du vill visa både aktiva och inaktiva team i fältet Välj team. "Inaktiva" visas bredvid inaktiva team i listan Välj team. När avmarkerat visas endast aktiva team i fältet Välj team. Det här fältet visas bara när du redigerar ett befintligt team.
Aktivera det här teamet	Om du vill aktivera teamet markerar du den här kryssrutan. Team aktiveras av standard. Avmarkera den här kryssrutan om du vill inaktivera teamet.
Skapad datum	(Skrivskyddad) Det datum då lagposten skapades.
Inaktiveringsdatum	(Skrivskyddad) Datum då lagrekordet inaktiverades. Så länge som Teamposten är aktiv, det här fältet är inte synligt. När det här fältet visas datumet för den senaste inaktiveringen av teamposten. Det här fältet visas bara när du avmarkerar kryssrutan "Aktivera det här teamet".
Grupp	Välj den grupp där det här laget ska placeras.

Fält	Beskrivning
Agenter	Tilldela önskade agenter till teamet. I ett synkroniserat system kan du inte ändra listan över agenter som tilldelats det synkroniserade teamet.
Inkludera det här teamet i produktivitetsrapporter	Markera den här kryssrutan om du vill att teamets statistik ska inkluderas när insamlingstjänsten Webex WFO sammanställer produktivitetsstatistik.
Scenuppladdningsplats	Markera den här kryssrutan om du vill associera teamet och fasöverföringsdata Server. Den här kryssrutan är endast tillgänglig om komponenten Stegvis överföring har aktiverats för en dataserver i systemet. Användare som har tilldelats det här teamet använder endast mellanlagrad överföring om de också är associerade med en korrekt konfigurerad QM daglig arbetsflödeshändelse. Mer information om överföring i två steg finns i "Konfigurera komponenten för mellanlagrad överföring" i *designguiden för molndistributioner*.
Lagringsprofiler	Välj en lagringsprofil som ska associeras med det här teamet. Standardinställningen lagringsprofilen för det här fältet är standardinställningen i Lagringsprofiler (Programhantering > Systemkonfiguration > Lagringsprofiler). Om du ändrar lagringsprofilen för teamet lagras nya inspelningar i den nya lagringsprofilen, men befintliga inspelningar finns kvar i den ursprungliga lagringsprofilen.

Importera och exportera team

Välj alternativet "Importera och exportera team" för att importera nya eller redigerade team eller exportera befintliga team. Import- och exportdata är i CSV-format.

Kolumnerna kan använda fältnamnen nedan som rubriknamn eller så kan du använda fältnamn som du väljer (till exempel kan "Namn" vara "Teamnamn"). Kolumnnamnen som visas här är de namn som används i Webex WFO-databasen. Om du använder olika kolumnnamn måste du mappa varje anpassat namn till rätt Webex WFO-namn.

När du har konfigurerat hur importfilfälten mappas till fälten Webex WFO kan du spara mappningen för återanvändning.

Exportera teamdata

- Klicka på **Exportera**. Webex WFO laddar ner filen (som heter teams.CSV) till din dator i CSV-format.

Importera teamdata

1. Klicka på **Välj fil**, navigera till din fil CSV och klicka sedan på **Öppna** för att visa filkolumnrubrikerna. Filen kan använda standardkolumnrubriknamnen nedan eller så kan du använda rubriknamn som du väljer (till exempel kan "Namn" vara "Teamnamn"). Om du använder olika kolumnrubriknamn måste du mappa varje anpassat namn till rätt Webex WFO-namn.

Kolumnrubrik	Beskrivning
Grupp-ID	Teamets ID i ACD. Du kan identifiera ID-numret genom att exportera teamdata och visa dem i den resulterande CSV filen. Om du importerar ett team med ett team-ID som redan finns i databasen skriver importerade data för det team-ID:t över informationen i databasen. Om teamet är ett nytt team måste ID:t anges till 0 (noll), annars misslyckas importen.
Namn	Teamets namn.
Aktiverat datum	Datumet då teamet aktiverades.
Inaktiverat datum	Datumet då teamet inaktiverades.
Överordnat grupp-ID	Den grupp som laget tillhör.
Produktivitetssammanställning	(Falskt/sant) Anger om lagets statistik ska inkluderas när Capture-tjänsten sammanställer produktivitetsstatistik.

2. Mappa de obligatoriska Webex WFO importfälten till lämpligt fält i filen CSV och konfigurera sedan fältets datatyp.
3. Klicka på **Importera**.

Spara ett mappningsschema för återanvändning

1. Klicka på **Välj fil**, navigera till din fil CSV och klicka sedan på **Öppna** för att visa filkolumnrubrikerna.
2. Mappa de obligatoriska Webex WFO importfälten till lämpligt fält i filen CSV och konfigurera sedan fältets datatyp.
3. Ange ett namn för mappningen i fältet **Mappningsnamn** och klicka sedan på **Spara**. Det här mappningsschemat blir tillgängligt för återanvändning vid en framtida import.

Hantera grupper

En grupp är en samling av ett eller flera team.

Fältdefinitioner

Använd sidan Grupper för att skapa, redigera, importera och exportera grupper.

> OBS: Grupper kan inaktiveras men inte tas bort. De sparas för historiska ändamål och är tillgängliga i rapporter, kontakter, analyser och så vidare.

Fälten på sidan Grupper beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Gruppnamn	Ange ett namn för gruppen. Gruppnamnet får inte vara namnet på en befintlig grupp, ett befintligt team eller namnet på den klientorganisation som gruppen ingår i.
Välj grupp	Välj en befintlig grupp. I listan visas aktiva grupper som standard.
Visa inaktiva grupper	Markera den här kryssrutan om du vill visa både aktiva och inaktiva grupper i fältet Välj grupp. "Inaktiv" visas bredvid inaktiva grupper i listan över grupper. När detta är avmarkerat visas endast aktiva grupper i fältet Välj grupp. Det här fältet visas bara när du redigerar en befintlig grupp.
Aktivera den här gruppen	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera gruppen. Grupper aktiveras av standard. Avmarkera den här kryssrutan om du vill inaktivera gruppen.

Fält	Beskrivning
Team	Tilldela ett eller flera team till den här gruppen.
Skapad datum	(Skrivskyddad) Det datum då gruppposten skapades.
Inaktiveringsdatum	(Skrivskyddad) Det datum då gruppposten inaktiverades. När en posten är aktiv, det här fältet är inte synligt. När det här fältet visas datumet för gruppens senaste inaktivering. Det här fältet visas bara när du avmarkerar kryssrutan "Aktivera den här gruppen".
Team	Tilldela ett eller flera team till den här gruppen genom att flytta teamen från fönstret Tillgänglig till fönstret Tilldelade.

Importera och exportera grupper

Välj alternativet "Importera och exportera grupper" för att importera nya eller redigerade grupper eller exportera befintliga grupper. Import- och exportdata är i CSV-format.

Exportera gruppdata

- Klicka på **Exportera**. Webex WFO laddar ner filen (namngivna grupper.CSV) till din dator.

Importera gruppdata

1. Klicka på **Välj fil**, navigera till din grupp CSV fil och klicka sedan på **Öppna** för att visa filkolumnrubrikerna. Filen måste innehålla kolumner för följande data i valfri ordning. Kolumnerna kan använda dessa namn som rubrik eller ett namn som du väljer (till exempel kan "Namn" vara "Gruppnamn"). Om du använder olika kolumnnamn måste du mappa varje anpassat namn till rätt Webex
WFO-namn.

Kolumnrubrik	Beskrivning
Grupp-ID	Gruppens ID i ACD. Du kan identifiera ID-numret genom att exportera gruppdata och visa dem i den resulterande CSV filen.

Kolumnrubrik	Beskrivning
	Om gruppen är en ny grupp måste ID:t anges till 0 (noll), annars misslyckas importen.
Namn	Gruppens namn.
Aktiverat datum	Det datum då gruppen aktiverades.
Inaktiverat datum	Datumet då gruppen inaktiverades.

2. Mappa de obligatoriska Webex WFO importfälten till lämpligt fält i filen CSV och konfigurera fältets datatyp, eller välj en befintlig mappning i **listrutan Använd befintlig mappning** .

> Om du skapar en ny mappning kan du, när du har konfigurerat hur importfilfälten mappas till fälten Webex WFO, namnge mappningen och sedan spara den för återanvända.

3. Klicka på **Importera**.

> Obs!: Om du importerar en grupp med ett grupp-ID som redan finns i databasen, skriver importerade data för det grupp-ID:t över data i databasen.

Hantera vyer

En vy styr åtkomstomfånget som en användare har i WFM och QM. Använd sidan Vyer för att skapa, redigera och ta bort vyerna WFM eller QM. I WFM har en användare som tilldelats en vy endast åtkomst till de entiteter (till exempel kontakter, team, tjänsteköer, tjänstekögrupper, multikunskapsgrupper, kompetensmappningar, arbetsvillkor, arbetsskift, undantag och projekt) som tilldelats vyn enligt behörigheterna för deras roll.

En användares omfattning bestäms vid inloggning. Om nya entiteter skapas efter inloggning (till exempel användare eller team som läggs till genom synkronisering med ACD) kommer användarens omfång att inkludera dessa entiteter först efter utloggning och inloggning igen.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera WFM eller Administrera QM
- Du har behörigheten Redigera WFM vyer eller Redigera QM vyer

Sidans placering

Programhantering > global användarkonfiguration > > vyer

NOT Kontakter som tidigare spelats in och taggats med metadata som används för en QM-vy inkluderas i de returnerade resultaten för vyn. Första gången du öppnar kontakter med en QM-vy visas

Det uppstår en fördröjning eftersom programmet utför sin första databassökning efter vyn.

NOT

Om din organisation använder vyerna QM i stället för att konfigurera användaromfånget via sidan Användare fungerar filtret Organisation på sidan Interaktioner så här för användare som har en QM-vy tilldelad men inget tilldelat omfång:

- Listrutorna Grupp och Team är inställda på Alla och kan inte ändras.
- I listrutan Agent visas alla agenters namn.

Om du vill att agenterna ska kunna visa och spela upp sina egna kontakter, utöver de kontakter som uppfyller kriterierna för QM View, tilldelar du dem behörigheten Include Self Scope in QM Views (Inkludera självomfattning i #vyer). Se Hantera roller och Behörigheter .

En entitet kan inkluderas i flera vyer och en användare kan tilldelas flera vyer.

Systemvyn WFM kallas EnterpriseView. Det går inte att byta namn på eller ta bort den här vyn. Du kan använda det här som din primära vy eller skapa nya vyer som passar dina behov. QM har ingen systemvy.

Fältbeskrivningar

Fälten på sidan Vyer beskrivs nedan.

Fält för WFM vyer

Fält	Beskrivning
Vynamn	Välj ett unikt namn för vyn eller välj en befintlig vy. EnterpriseView är en systemvy och kan inte döpas om eller tas bort.
Aktivera	Markera kryssrutan Aktivera för att aktivera vyn. En vy kan inte användas om den inte är aktiverad.

Fält	Beskrivning
Användare	Välj de användare som ska tilldelas vyn.
Team	Välj de team som ska tilldelas vyn.
Grupper med flera kompetenser	Välj de multikunskapsgrupper som ska
tilldelas vyn. Tjänsteköer	Välj de tjänsteköer som ska tilldelas vyn.
Tjänstekögrupper	Välj de tjänstekögrupper som ska tilldelas vyn.
Mappningar av färdigheter	Välj de kompetensmappningar som ska tilldelas vyn.
Arbetsvillkor	Välj de arbetsförhållanden som ska tilldelas vyn.
Arbetsskift	Välj de arbetsskift som ska tilldelas vyn.
Undantag	Välj de undantag som ska tilldelas vyn.
Typer av undantag	Välj de undantagstyper som ska tilldelas vyn. Typer av undantag krävs för att agenter ska kunna skicka förfrågningar (se Förfrågningar).
Projekt	Välj de projekt som ska tilldelas vyn.
Semestertyper	Välj de semestertyper som ska tilldelas vyn. Agenter måste ha Alla semestertyper i deras vy som finns i deras semesterplan. Annars kan de inte välja den saknade semestertypen när de skickar en ledighetsförfrågan.
Dynamiska arbetsregler	Välj de dynamiska arbetsregler som ska tilldelas vyn.
Dynamiska schemaläggningshän delser	Välj de dynamiska schemaläggningshändelser som ska tilldelas vyn.
Villkor för omfattning	Använd fälten i det här avsnittet för att skapa regler för att definiera metadata för att begränsa omfattningen för den här vyn.
Matcha alla eller Matcha alla	Anger om regeln är ett logiskt ELLER (Matcha alla) eller ett logiskt

Fält	Beskrivning
	OCH (Matcha alla).
Lägg till regel	Lägger till en rad villkor för att definiera regeln.
Metadatafält	Välj ett metadatafält i listrutan. Du kan använda detta om du vill ange ett omfång utanför teamet och gruppen.
Villkor	Välj den åtgärd som ska tillämpas på villkoret i listrutan.
Värde	Ange det värde som du vill filtrera metadata med. Du kan inte använda jokertecken när du öppnar den här vyn.

Fält för QM vyer

Fält	Beskrivning
Vynamn	Välj ett unikt namn för vyn eller välj en befintlig vy. EnterpriseView är en systemvy som inte kan döpas om eller tas bort.
Aktivera	Markera kryssrutan Aktivera för att aktivera vyn. En vy kan inte användas om den inte är aktiverad.
Villkor för omfattning	Använd fälten i det här avsnittet för att skapa regler för att definiera metadata för Begränsa omfattningen av den här vyn. ▪ Listrutan Matcha alla eller Matcha alla – Anger om regeln är ett logiskt ELLER (Matcha alla) eller ett logiskt OCH (Matcha alla). ▪ Knappen Lägg till regel – Lägger till en rad villkor för att definiera regeln. Du kan lägga till flera regler. ▪ Metadatafält – Välj ett metadatafält i listrutan. Använd det här fältet om du vill ange ett omfång utanför ditt team och din grupp. ▪ Villkor – Välj den åtgärd som ska tillämpas på villkoret i

Fält	Beskrivning
	Nedrullningsbar lista. ▪ Värde – Ange det värde som du vill filtrera metadata med. Observera att du inte kan använda jokertecken när du anger det här värdet. Om du vill ta bort en regel klickar du på **X** bredvid önskad regel.

Relaterade avsnitt

- —Tilldela vyer till användare

Spela in och utvärdera kontakter

Registrering och utvärdering av kontakter innebär följande:

- Hitta kontakter inom ditt omfattningsområde med hjälp av ett eller flera filter.
- Spela upp kontakter med Media Player
- Tilldela och dela kontakter.
- Utvärdera kundkonversationer (både ljudinspelning och kontakter utan samtal).
- Analysera utvärderingsdata
- Visa en agents status, lyssna på ett samtal och visa agentens skärm i realtid.
- Skapa kontakter manuellt.

Spela in kontakter

Inspelning av kontakter innebär följande:

- Bestäm vilka inspelningar som ska behållas och tas bort, baserat på arbetsflödesregler, och ange hur länge inspelningarna ska behållas.
- Ta bort inspelningar från agentdatorer omedelbart efter att en kontakt har slutförts och lagra dem på en dataserver i kontaktcentret fram till en schemalagd tid, när en QM Workflow-händelse körs och överför dem till molnet.
- Hantera proaktivt vilka kontakter som spelas in automatiskt och vilka kontakter som automatiskt utesluts från inspelning.
- Spela in en kontakt manuellt.

OBSERVERA Om du använder flera metoder för att utlösa paus och återupptagande (till exempel inspelningskontroller, webbhändelser, API:er och signalering från tredje part) samtidigt kan det leda till oförutsägbart beteende. Till och med

Undvik dessa problemanvändningar, bara en metod i taget för ett samtal.

Automatisera QM arbetsflöden

Använd sidan Arbetsflödesadministration för att bestämma vilka inspelningar som ska behållas och vilka inspelningar som ska tas bort baserat på arbetsflödesregler, och för att ange hur länge inspelningarna ska behållas. Du kan också använda arbetsflöden för att utföra andra uppgifter, till exempel tilldela utvärderingar.

Interaktionens slut och Dagligen är de två händelsetyper som anger när ett arbetsflöde ska köras. När du har valt en händelsetyp konfigurerar du arbetsflödets regler ytterligare. Regler utvärderas och följs i den ordning de visas på sidan Arbetsflödesadministration tills en matchande regel hittas. Det finns en **standardregel (låst)** som alltid är den sista regeln i listan. Den kan ändras, men den kan inte tas bort.

När reglerna har angetts skapar du ett eller flera villkor som regeln måste följa. När villkoren för en regel uppfylls följs de åtgärder som konfigurerats för villkoret. Dessa åtgärder kan sträcka sig från att infoga metadata, återvinna kontakter, behålla en procentandel inspelningar och mer.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera arbetsflöde.
- (För att automatiskt tilldela ett utvärderingsformulär till kontakter) Du har skapat och publicerat ett utvärderingsformulär.
- (Så här tilldelar du automatiskt en anpassad bevarandeprincip till kontakter) Din organisation har ingen grundläggande QM licens. Om din organisation har en grundläggande QM-licens gäller endast standardlagringsprincipen för dina kontakter.

Sidans placering

Programhantering > QM > QM Kontaktflöden > arbetsflödesadministration

Procedurer

Om du vill skapa ett fullständigt arbetsflöde måste du skapa en regel, skapa villkor för regeln och sedan ställa in åtgärder för de villkor som du har skapat.

Skapa en ny regel

När du skapar en regel skapar du en behållare för de villkor som du vill använda för arbetsflödet.

1. Välj **Slut på interaktionshändelse** eller **Daglig händelse**.

   Interaktionshändelsens slut – Arbetsflödet bearbetar inspelningen i slutet av ett samtal.

Daglig händelse – Arbetsflödet bearbetar alla inspelningar en gång om dagen. Om det fortfarande finns samtal som spelas in när arbetsflödet för daglig händelse körs, överförs dessa samtal när nästa dagliga händelse körs.

2. (Endast dagliga händelser) Ange tiden då den dagliga händelsen ska köras i fältet **Tid** .

   Tid – Den tidpunkt då arbetsflödet startar. Detta är också starttiden för kvarhållningsperioden för inspelningar. Om tiden ändras träder den nya tiden i kraft omedelbart och samtal behandlas med den nya tiden.

3. Ange ett namn för regeln i **fältet Namn** .
4. Klicka på **Spara regel**. Regeln läggs till i arbetsflödet.

   OBSERVERA Om du väljer **Spara regel** sparas inte hela arbetsflödet. Spara arbetsflöden genom att **klicka på knappen Spara** .

5. Markera regeln i **listan Regler** .
6. (Valfritt) Använd tangentbordspilarna för att ändra ordning på reglerna. Regler följs vanligtvis i den ordning de visas på sidan Arbetsflödesadministration.

Ta bort en regel

Du kan ta bort en regel i taget.

1. Välj en regel i **listan Regler** .
2. Klicka på **Ta bort regel**.
3. Klicka på **Spara**.

Skapa villkor för en regel

Varje regel följer en uppsättning villkor.

1. I avsnittet **Villkor** väljer du **Alla** eller **Alla** i **listrutan Matcha** . När ett eller flera villkor anges till **kategorin Alla** eller **Alla matchningar** bildar dessa villkor en villkorsgrupp.

   Alla – Arbetsflödet måste matcha alla villkor i villkorsgruppen.

   Alla – arbetsflödet måste matcha något av de angivna villkoren i villkorsgruppen.

2. I avsnittet **Villkor** väljer du ett alternativ i **listrutan Villkor** .

   - **Agent**, **grupp** eller **team** – Du kan välja namnet på en agent, en grupp eller ett team som värde. Villkoret gäller endast samtalsinspelningar för den här specifika agenten, gruppen eller teamet. Om

Namnet på agenten, gruppen eller teamet redigeras, Webex WFO uppdaterar automatiskt värdet i ditt villkor så att det matchar det nya namnet.

- **Samtalsriktning** – Du kan välja **Inkommande** eller **Utgående** som värde. Villkoret gäller för alla inkommande och utgående samtalsinspelningar.
- **Kontakttyp** – Du kan välja **Samtal**, **Endast** skärm, **E-post**, **Text**, **Chatt** eller **SMS** som värde.
- Alla andra – Du kan ange en sträng som värde. Villkoret gäller alla samtalsinspelningar som innehåller den angivna strängen i metadata.

3. Välj ett alternativ i listrutan **Operator** .

- **Innehåller – Sök efter värden som innehåller strängen i fältet Värde**. Det här fältet är inte skiftlägeskänsligt. Innehåller implicita jokertecken före och efter den angivna texten. Asterisken (*) och frågetecknet (?) jokertecken är tillåtna.
- **Finns i lista** – Läser in värden från en fil i en enda kolumn med värden (eller CSV). Då skapas automatiskt villkorsgruppen Alla villkor med värdena. Varje värde tillåter asterisken (*) och frågetecknet (?) jokertecken.
- **Är** – Sök efter en exakt matchning. Asterisken (*) och frågetecknet (?) jokertecken är tillåtna.
- **Lika** med – Sök efter poängvärden som matchar det angivna värdet. Siffervillkor tillåter operatorerna "Mindre än" (<), "Större än" (>) och "Lika med" (=).

  > När du använder operatorn Lika med är fältet Värde skiftlägeskänsligt. Om du är osäker på strängens skiftläge i fältet Värde använder du operatorn "Innehåller".

- **Börjar med** – Sök efter värden som börjar med strängen i fältet Värde.
- **Mindre än** – Sök efter poängvärden som är mindre än det angivna värdet.
- **Större än** – Sök efter poängvärden som är större än det angivna värdet.
- **<metadataoperator>** – Välj metadatafält som ska användas. Värdet fungerar som en "Är"-operator som tillåter asterisk (*) och frågetecken (?) jokertecken.

4. Välj ett alternativ i listrutan **Värde** . Du kan antingen välja ett alternativ eller ange en sträng, beroende på villkoret.

   Jokertecken kan användas för operatorerna "Is" och "Contains". "Innehåller" har implicita jokertecken för asterisk i början och slutet av texten.

- Jokertecknet för asterisken (*) kan representera valfritt antal tecken, förutsatt att de andra tecknen i strängen matchar.

  EXEMPEL 61* matchar alla tal som börjar med 61, till exempel 6124, 61555 och 613.

- Frågetecknet jokertecken (?) kan ersätta ett enstaka tecken i en sträng.

  EXEMPEL 61?? matchar alla tal som börjar med 61 och består av fyra siffror, till exempel 6124, 6125 och 6126.

5. (Valfritt) Klicka på + om du vill lägga till ett villkor, – om du vill ta bort ett villkor eller För att skapa en ny villkorsgrupp och upprepa steg 1 till 4 för det nya villkoret eller den nya villkorsgruppen.
6. Klicka på **Spara**.

Skapa åtgärder för ett villkor

Åtgärder definierar vad som händer när villkoren för en regel är uppfyllda.

1. Välj och konfigurera en eller flera av följande åtgärder.
   - **Lagringspolicy** – Ett alternativ för **Behåll <n> % av slumpmässig röst**, **matchande skärm** och **oöverträffade skärminspelningar**. Välj bevarandeprincip för de kontakter som uppfyller arbetsflödesreglerna. Lagringsprincipen avgör hur länge inspelningar sparas. Kvarhållningstiden startar baserat på kontaktens starttid.

     Endast en bevarandeprincip tillåts per kontakt.

   - **Lagringspolicy** – Ett alternativ för **Behåll <n> % av slumpmässiga röstinspelningar**, **matchande skärminspelningar**, **omatchade skärminspelningar** och **textinteraktioner**. Välj bevarandeprincip för de kontakter som uppfyller arbetsflödesreglerna. Lagringsprincipen avgör hur länge inspelningar eller textposter sparas. Kvarhållningstiden startar baserat på kontaktens starttid.

     Endast en bevarandeprincip tillåts per kontakt.

   - **Behåll <n> % av slumpmässiga röstinspelningar Behåll <n> % av <typ> röstinspelningar** – Behåller den angivna procentandelen röstinspelningar som matchar den angivna typen av kontakt.
   - **Behåll <n> % slumpmässiga matchande skärminspelningar Behåll <n> % av <typ> skärminspelningar** – Behåller den angivna procentandelen matchande skärminspelningar som matchar den angivna typen av kontakt.

- **Behåll <n> % av slumpmässiga omatchade skärminspelningar Behåll <n> % av <typ> omatchade skärminspelningar** – En omatchad skärm spelas in utan ljud för skärmkontakter. Den här åtgärden behåller den angivna procentandelen omatchade skärminspelningar som matchar den angivna typen av kontakt.
- **Behåll 100 % av textinteraktionerna** – Använd den här åtgärden för textkontakter. Inställningen 100 % kan inte ändras.
- **Omedelbar uppladdning** - Ett alternativ för **Behåll <n>% av slumpmässig röst**, **matchande skärm** och **oöverträffade skärminspelningar**. Ljudinspelningar och skärminspelningar (matchade eller omatchade) som är associerade med det här arbetsflödet överförs omedelbart när arbetsflödet har slutförts. I ett arbetsflöde för interaktionens slut överförs inspelningen direkt efter att inspelningen avslutats. I ett dagligt arbetsflöde överförs inspelningen när det dagliga arbetsflödet är schemalagt att köras. Om det här alternativet inte är markerat gäller de normala reglerna för överföringsinställningar. Det här alternativet gäller för alla inspelningstyper. Om du ändrar det här alternativet under dagen träder ändringen i kraft omedelbart.

  Filer som laddas upp direkt kan påverka bandbredden.

  > **BÄSTA PRAXIS** Om du använder skrivbordsinspelning utan en mellanlagrad överföringsserver väljer du Omedelbar överföring för att begränsa den potentiella förlusten av ljudinspelningar som
  > Väntar på att laddas upp när en agents dator stängs av.

- **Återvinn omedelbart** – Röstinspelningar, skärminspelningar och textinspelningar hamnar direkt i papperskorgen och bearbetas inte av någon annan händelse.

  Ett typiskt exempel är för Behåll inte telefonnummer i slutet av interaktionen. Kontakter som har dessa telefonnummer som Ring/Uppringd ska inte spelas in. Om du väljer Återvinn omedelbart skickas de till papperskorgen och de bearbetas inte igen i den dagliga händelsen. Detta förhindrar att en Behåll ej-lista upprätthålls i både händelser i slutet av interaktion och i händelser som Daglig.

- **Insert Metadata** – Gör att du kan Insert texten som anges i fältet i det användardefinierade metadatafältet för de kontakter som uppfyller arbetsflödet. Du kan hantera anpassade metadatafält från sidan Metadatahanteraren.
- **Ange utvärderingsformuläret till <Utvärderingsnamn>** – Välj det utvärderingsformulär som du vill associera med kontakter som uppfyller arbetsflödet.
- **Ange orsaken till interaktionen till <Orsak>** – Välj den orsak som ska associeras med inspelningen. Om du inte väljer någon orsak tilldelas Arkiv som standard.

- **Ange undersökningsformuläret till <Undersökningsnamn>** — Välj det undersökningsformulär som du vill associera med kontakter som uppfyller arbetsflödesvillkoren.

  Du måste också välja frågan Kundröst (VoC) och utvärderingströskeln för frågan. VoC-frågan måste ha ett numeriskt svarsformat. Om kundens svar för VoC uppfyller den utvärderingströskel som du definierar, markeras den associerade kontakten för utvärdering.

  Undersökningsformulär skickas via e-post. Ange ämnet Skicka från e-post, Svara på e-post, avsändarnamn och e-post. Mer information om hur du skickar undersökningsformulär finns i Konfigurera leverantörer av onlineundersökningar .

  > Om värdet i det här fältet är IVR är fälten **Skicka från e-post,Svara på e-post,Avsändarnamn** och **E-postämne** inte tillgängliga.

2. Klicka på **Spara**.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Arbetsflödesadministration för att skapa, redigera eller ta bort ett arbetsflöde.

Konfigurera regler

Konfigurera reglerna för arbetsflödet.

Fält	Beskrivning
Återställ	Återställ de senast sparade ändringarna i avsnittet.

Konfigurera villkor

Konfigurera villkoren för arbetsflödet. Villkoren avgör vilken kontakt som uppfyller en regel.

Fält	Beskrivning
Importera	Bläddra till en CSV- eller TXT-fil som innehåller en enda kolumn med data baserat på det valda villkoret. Den här knappen visas bara när operatorn är "Finns i listan".
<nummer> rader	(Skrivskyddad) Visar antalet rader i den importerade CSV filen.

Fält	Beskrivning
CSV	(Exportera tabelldata till CSV) Exportera markerade data till CSV.

Följande villkor är tillgängliga som standard. Du kan också välja anpassade metadata som du lägger till.

Villkor	Beskrivning
Agenter	Gäller endast för den specifika agent som du väljer som värde. Operatorn är lika med som standard och kan inte ändras.
Grupp	Gäller endast för den specifika grupp som du väljer som värde. Operatorn är lika med som standard och kan inte ändras.
Team	Gäller endast för det specifika team som du väljer som värde. Operatorn är lika med som standard och kan inte ändras.
Agent förnamn	Gäller alla användares förnamn som matchar den operator du väljer och det värde du anger.
Agent efternamn	Gäller alla användares efternamn som matchar den operator du väljer och det värde du anger.
Agentens användarnamn	Gäller alla användares Windows-inloggningar som matchar operatören du Välj och det värde du anger. I en Active Directory-miljö är det här villkoret användarnas Active Directory-inloggning.
Agentens e-postadress	Gäller alla användares användarnamn som matchar den operator du väljer och det värde du anger. I Webex WFO är det här villkoret användarnas e-postadress.
Teamnamn	Gäller för alla team som matchar den operatör du väljer och värde du anger.
Gruppnamn	Gäller för alla grupper som matchar operatorn du väljer och värde du anger.

Villkor	Beskrivning
Samtalsriktning	Gäller alla samtal som matchar den riktning du väljer: inkommande eller Utgående.
Samtalslängd (sekunder)	Gäller alla samtal vars längd matchar den operatör du väljer och det värde du anger.
Uppringande nummer	Gäller alla samtal vars uppringande nummer matchar din operatör Välj och värde du anger.
Uppringt nummer	Gäller alla samtal vars uppringda nummer matchar din operatör Välj och det värde du anger.
Telefonnummer	Gäller alla samtal vars uppringande eller uppringda nummer Matchar operatorn du väljer och värdet du anger.
Agent Anställningstid (dagar)	Gäller alla agenter vars anställningstid matchar den operatör du väljer och det värde du anger.
Kontakttyp	Gäller alla kontakter vars typ matchar värdet du valt.

Konfigurera åtgärder

Konfigurera åtgärderna för arbetsflödet. Åtgärderna definierar vad som händer med kontakter som uppfyller reglerna.

Fält eller knapp	Beskrivning
Konvertera vid uppladdning	Ett alternativ för Behåll <n> % av slumpmässig röst, matchande skärm och oöverträffade skärminspelningar. Servern konverterar överförda inspelningar från inspelningsformatet till lagringsformatet. Om du inte markerar det här alternativet konverteras inte inspelningen förrän den spelas upp. Skärminspelnings- och lagringsformat är desamma som standard (WebM Video - VP8). För ljudinspelningar är inspelningsformatet krypterat OPUS och lagringsformatet är WebMA Audio - Vorbis.

Relaterade avsnitt

- Så här fungerar arbetsflödesadministration – Läs mer om typer av arbetsflödeshändelser och hur Webex WFO hanterar motstridiga arbetsflöden.

Så här fungerar arbetsflödesadministration

Läs mer om QM arbetsflöden, inklusive skillnaderna mellan händelsetyperna Slut på interaktion (EOI) och Daglig händelse och hur Webex WFO hanterar motstridiga arbetsflöden.

Typer av händelser

Händelsetyperna EOI och Daglig avgör vid vilken tidpunkt efter en kontakt arbetsflödesprocessen äger rum. När du har valt en händelsetyp kan du konfigurera arbetsflöden för att vidta en mängd olika åtgärder. Se Automatisera QM arbetsflöden för en fullständig lista över arbetsflödesåtgärder .

Logiken som tillämpas på de tre åtgärderna nedan varierar beroende på om åtgärden tillämpas på en daglig händelse eller EOI-händelse. Detaljer om de olika logikerna finns i avsnitten om dagliga händelser och händelser i slutet av interaktion.

- Spara <n> % slumpmässiga röstinspelningar
- Behåll <n> % slumpmässiga matchande skärminspelningar
- Behåll <n>% av slumpmässiga omatchade skärminspelningar

Där <n> anger ett textfält, en kryssruta eller en listruta där ett unikt värde kan anges.

Dagliga händelser

Dagliga händelser är när ett arbetsflöde bearbetar alla inspelningar en gång om dagen. Om det fortfarande finns samtal som spelas in när ett dagligt arbetsflöde körs, överförs dessa samtal när nästa dagliga arbetsflöde körs. Dagliga arbetsflöden kan konfigureras för åtgärder som gör att du kan behålla en viss procentandel röst- eller skärminspelningar. Webex WFO beräknar dagliga arbetsflöden med en exakt procentsats. Det innebär att om du konfigurerar ett arbetsflöde för att behålla 20 % av slumpmässiga röstinspelningar, behålls 20 % av slumpmässiga röstinspelningar när arbetsflödet bearbetas.

Händelser vid interaktionens slut

Händelser i slutet av interaktion (EOI) är när arbetsflödet bearbetar inspelningen i slutet av varje enskilt samtal. Till skillnad från dagliga arbetsflöden beräknas EOI-arbetsflöden i slutet av varje kontakt med hjälp av en beräknad ungefärlig procentandel. Webex WFO uppskattar procentandelen för alla kontakter eftersom endast data för den aktuella kontakten och tidigare kontakter är tillgängliga vid bearbetningstillfället. För att uppskatta den här procentsatsen använder systemet logik som liknar en däckblandningsmodell för att bestämma vad som händer med kontakten.

I däckblandningsmodellen tilldelas varje agent en teoretisk kortlek. Denna kortlek består av kort att behålla och kort att kasta i proportion till den konfigurerade behåll <n> % av medieåtgärden, t.ex. behåll <n> % av röstinspelningarna. Där <n> anger ett textfält, en kryssruta eller en listruta där ett unikt värde kan anges. Webex WFO blandar kortleken och drar sedan för varje kontakt Webex WFO kortet från toppen av leken och behåller eller kasserar kontakten baserat på det kortet. Däcket blandas om när Webex WFO når slutet av däcket. Däckblandningsmodellen säkerställer att kontakter inte är överrepresenterade eller underrepresenterade i proportion till procentandelen kontakter som du har konfigurerat Webex WFO att behålla.

VIKTIGT Om en agent tar emot färre än 10 samtal på en dag kan det inte garanteras att den faktiska procentsatsen matchar den procentandel som du har konfigurerat för EOI-arbetsflödet.

QM arbetsflödeskonflikter

För de flesta arbetsflöden kan du välja flera samtidiga åtgärder. Konflikter kan dock uppstå när du konfigurerar åtgärder som inte är kompatibla. Alla åtgärder som potentiellt kan utlösa konflikter listas nedan.

OBSERVERA Dessa åtgärder i sig utlöser inte konflikter. Det är bara några få utvalda kombinationer av dessa åtgärder som kan utlösa konflikter.

- Spara <n> % slumpmässiga röstinspelningar
- Behåll <n> % slumpmässiga matchande skärminspelningar
- Behåll <n>% av slumpmässiga omatchade skärminspelningar
- Återvinn omedelbart röstinspelningar
- Återvinn omedelbart skärminspelningar.

EXEMPEL Ett arbetsflöde är konfigurerat för att **behålla 10 % av slumpmässiga röstinspelningar** och **omedelbart återvinna röstinspelningar**. Systemet uppmanas att göra två motsatta åtgärder, som håller och återvinner röstinspelningar. Detta skapar en konflikt.

Villkorliga uttalanden

Villkorssatserna nedan visar alla specifika scenarier som utlöser konflikter genom att visa konfigurationerna för två motstridiga åtgärder i head-to-head-matchningar och det slutliga resultatet av vilken av de konkurrerande åtgärderna som vinner. När en åtgärd vinner följer Webex WFO den vinnande åtgärden och bortser från den förlorande åtgärden.

Om:	Gör sedan följande:
Det finns ett arbetsflöde för EOI Recycle Immediately och Daily Keep <n> % av media	Arbetsflödet EOI Recycle Immediately följs.

Om:	Gör sedan följande:
arbetsflöde.	
Det finns ett arbetsflöde för EOI Recycle Immediately och ett arbetsflöde för Daily Recycle Omedelbart.	Arbetsflödet EOI Recycle Immediately följs.
Det finns ett EOI Keep <n> % av mediearbetsflödet och arbetsflödet Daily Recycle Omedelbart.	EOI Keep <n> % av mediearbetsflödet följs. Den EOI-konfigurerade uppladdningstiden och lagringspolicyn följs.
Det finns ett EOI Keep <n> % av mediearbetsflödet och Daily Keep <n> % av mediearbetsflödet.	EOI Keep <n> % av mediearbetsflödet följs. Den EOI-konfigurerade uppladdningstiden följs och den dagliga bevarandeprincipen följs.

VIKTIGT Om det finns en konflikt mellan två arbetsflöden följs i allmänhet det arbetsflöde som är konfigurerat för att köras först.

VIKTIGT Om det finns två arbetsflöden med motstridiga bevarandeprinciper följs i allmänhet det arbetsflöde som senast uppdaterades.

Relaterade avsnitt

- Automatisera QM arbetsflöden – Läs mer om hur du konfigurerar arbetsflöden.

Hantera datalagringspolicyer för QM och Analytics

Använd sidan Kvarhållning för att skapa en bevarandeprincip som definierar hur länge varje kontakt behålls och tilldela sedan principen till ett arbetsflöde (se Automatisera QM arbetsflöden).

Du kan ange kvarhållningstider för röstinspelningar, skärminspelningar och textinspelningar för dessa kontaktkategorier:

- Arkivkontakt
- Poänglös kontakt
- Poängsatt kontakt

- HR-kontakt
- Utbildning kontakt
- Taggad kontakt

Varje komponent i en kontakt (ljudinspelning, skärminspelning eller rotinspelning) kan ha en egen bevarandeprincip. Webex WFO tar bort lagringsfilerna för inspelningar när alla tillämpliga lagringsprinciper upphör att gälla. En lagringsfil för inspelningar kan associeras med noll eller flera kontakter samt noll eller en rotinspelning. (Se Konfigurera de globala inställningarna för QM om du vill ange bevarandeprincipen för rotinspelningar.)

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera QM
- (Så här skapar du nya bevarandeprinciper) Din organisation har ingen grundläggande QM licens. Om din organisation har en grundläggande QM-licens gäller endast standardlagringsprincipen för dina kontakter. Du kan redigera standardprincipen, men nya principer som du skapar gör ingenting.

Sidans placering

Programhantering > QM > QM Kontaktflöden > kvarhållning

Procedurer

Skapa en bevarandeprincip

1. Välj **Skapa en ny bevarandeprincip**.
2. Ange principens namn i **fältet Bevarandeprincip** .
3. I avsnittet **Inställningar** väljer du lagringsperioder för varje kontakttyp.

   > Som standard är den maximala kvarhållningstiden för röst, skärm och text två år. Systemadministratören kan ange en annan maximal lagringstid.

4. Klicka på **Spara**.
5. Gå till sidan Arbetsflödesadministration (Programhantering > QM > QM Kontaktflöden > Arbetsflödesadministration) och tilldela bevarandeprincipen till ett arbetsflöde (se Automatisera QM arbetsflöden).

Redigera en bevarandeprincip

> Om du förkortar en lagringsperiod kan inspelningar tas bort. Om du förlänger en kvarhållningsperiod används mer lagringsutrymme.

1. Välj **Redigera en befintlig bevarandeprincip**.
2. Välj principen i **listrutan Bevarandeprinciper** .
3. Redigera principen efter behov och klicka sedan på **Spara**.

Om ett samtal har taggats tar Webex WFO bort dess skärm- och röstinspelningar i slutet av Taggade kvarhållningstider för skärm och röst. Webex WFO tar bort metadata som är associerade med ett samtal när den längsta taggade kvarhållningstiden har uppnåtts.

Team som tilldelats ett arbetsflöde delar samma kvarhållningsperiod. När Webex WFO tilldelar en kvarhållningsperiod till ett samtal ändras inte perioden om ett team flyttas från ett arbetsflöde till ett annat. Endast samtal som spelas in efter övergången till det nya arbetsflödet använder det nya arbetsflödets kvarhållningsperiod.

Relaterade avsnitt

- Automatisera QM arbetsflöden – tilldela kontakter lagringspolicyer via arbetsflöden
- Konfigurera globala inställningar för QM – Ange lagringspolicy för rotinspelningar
- Ta bort eller uppdatera flera kontakter samtidigt – tilldela flera kontakter samtidigt en ny lagringspolicy.

Konfigurera stegvis överföring

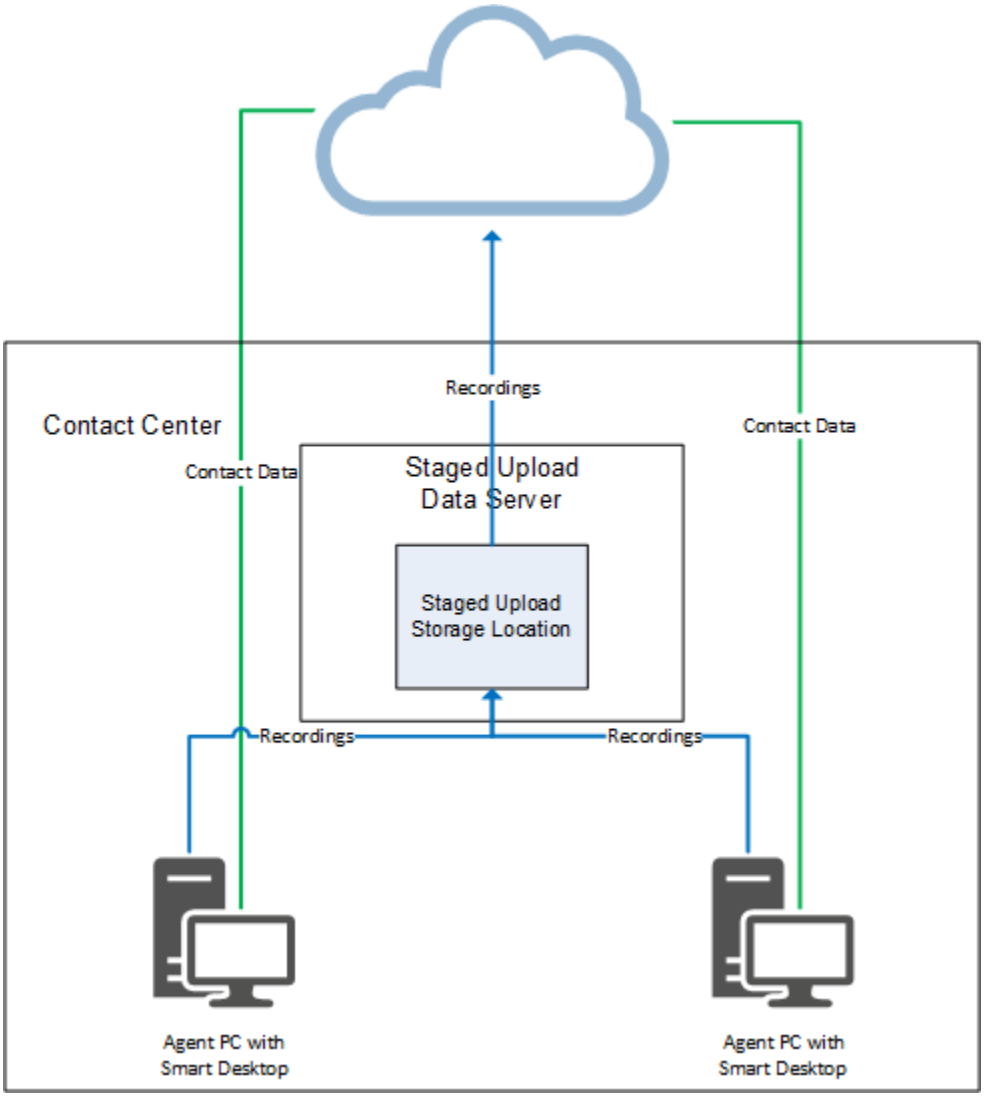
Inspelningar kan flyttas från agentdatorer till molnet på tre olika sätt. Alla tre metoderna kräver QM arbetsflödeshändelser och agentdatorer med Smart Desktop.

- Ladda upp inspelningar till molnet direkt efter att en kontakt har slutförts.
- Lagra inspelningar på en agents dator och ladda sedan upp dem till molnet en gång om dagen.
- Ladda upp inspelningar till en dataserver i ditt kontaktcenter direkt efter att en kontakt har slutförts (steg ett) och flytta dem sedan till molnet en gång om dagen (steg två).

Det här avsnittet täcker bara det tredje alternativet, som kallas "stegvis överföring". Med stegvis uppladdning kan du förvara dina inspelningar på en säker plats utan att överbelasta din internetbandbredd.

Kontakter som hanteras med mellanlagrad överföring visas på sidan Interaktioner när inspelningen är klar, men de har statusen "Inte överförd än" tills den stegvisa överföringen är klar.

Följande bild visar dataflödet för en grundläggande konfiguration för mellanlagrad överföring.



Förutsättningar

- Agenter är aktiverade för ljud- och/eller skärminspelning.
- Agentdatorer har Smart Desktop installerat.

- Du har alla dessa behörigheter:
  - Administrera klientorganisation
  - Administrera organisationsstruktur (behövs för att använda team för att associera agenter med servern för mellanlagrad uppladdning av data)
  - Administrera arbetsflöde

Sidans placering

Varierar. Mer information finns i procedurerna nedan.

Procedurer

Det finns fyra steg för att konfigurera mellanlagrad överföring:

- Steg 1: (Valfritt) identifiera agenter som ska använda stegvis överföring
- Steg 2: Konfigurera komponenten för mellanlagrad överföring
- Steg 3: Associera agenter med servern för mellanlagrad uppladdning av data
- Steg 4: Konfigurera en arbetsflödesregel för dagliga händelser för mellanlagrad överföring

Steg 1: (Valfritt) identifiera agenter som ska använda stegvis överföring

Steg 1 är ett planeringssteg, inte ett konfigurationssteg. Identifiera först de agenter som ska använda stegvis uppladdning så att du kan skapa nödvändiga konfigurationer med dessa agenter i åtanke. Alla agenter i ditt kontaktcenter kan använda stegvis överföring, eller bara några av dem.

Steg 2: Konfigurera komponenten för mellanlagrad överföring

Konfigurera servern för mellanlagrad överföring av data

- Aktivera funktionen Stöd för SMB 1.0-fildelning på den server som du ska använda för mellanlagrad överföring.

Skapa lagringsplatsen för mellanlagrad uppladdning

1. Skapa en mapp på den plats där du vill lagra inspelningar innan de laddas upp till molnet. Den här platsen kan finnas på dataservern eller på en annan plats (till exempel NAS).
2. Konfigurera mappens delningsegenskaper så att agentdatorer kan komma åt den. Om mappen inte finns på dataservern måste du också konfigurera delningsegenskaperna så att dataservern kan komma åt den.
3. Kopiera UNC-sökvägen till mappen. Du kommer att använda detta senare.

Aktivera komponenten för stegvis överföring

1. Navigera till Programhantering > Global > systemkonfiguration > dataserverkonfiguration.
2. Välj den dataserver som ska användas för stegvis överföring i **listrutan Välj dataserverkonfiguration** .
3. Under **Regional Data Server Staged Upload Settings** (Inställningar för mellanlagrad överföring) väljer du **Aktivera mellanlagrad överföring**. Ytterligare fält visas.
4. Konfigurera fälten enligt följande.

Fält	Konfiguration
Plats	UNC-sökvägen till lagringsplatsen för mellanlagrad uppladdning som du kopierade tidigare. Agentdatorer måste ha åtkomst till den här platsen. **EXEMPEL** \\ServerName\FolderName
Användarnamn	Användarnamnet på den person som administrerar servern för mellanlagrad uppladdning av data. **EXEMPEL** Domän\user.name
Lösenord	Lösenordet för den person som administrerar den mellanlagrade dataservern.

5. Klicka på **Spara**.

Steg 3: Associera agenter med servern för mellanlagrad uppladdning av data

Med det här steget kan agentdatorer skicka inspelningar till lagringsplatsen för mellanlagrad överföring, där inspelningarna lagras tills den dagliga händelsen QM arbetsflöde (konfigurerad i steg 4) körs och laddar upp dem till molnet.

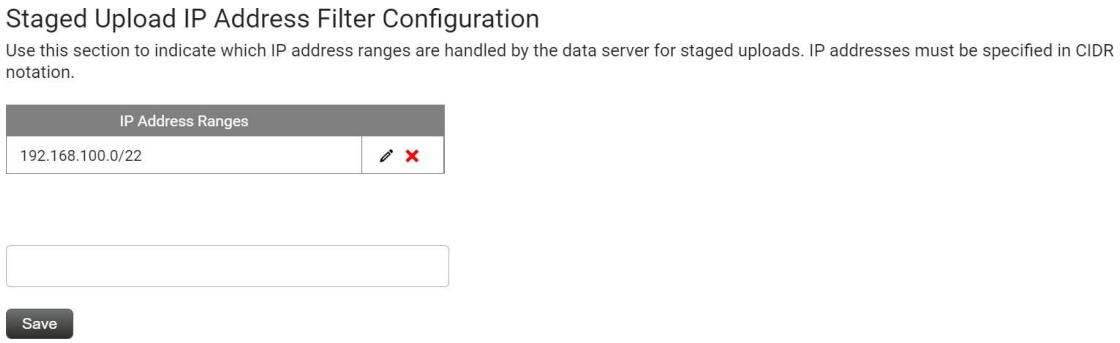
> Inspelningar för agenter som inte är associerade med servern för mellanlagrade överföringsdata överförs enligt den första QM-arbetsflödeshändelsen med matchande villkor. Detta kan resultera i Omedelbar uppladdning till molnet eller fördröjd uppladdning till molnet där inspelningar finns kvar på agentens dator längre än önskat.

Du kan associera agenter med dataservern för mellanlagrad överföring på ett av tre sätt: IP adresser, team eller både IP adresser och team.

Använd IP adresser för att associera agenter med dataservern för mellanlagrad uppladdning

1. Navigera till Programhantering > Global > systemkonfiguration > dataserverkonfiguration.
2. Välj servern för mellanlagrad uppladdning av data i **listrutan Välj dataserverkonfiguration** .
3. **I avsnittet Konfiguration** av mellanlagrad uppladdning IP adressfilter anger du minst ett intervall med IP adresser i CIDR-notation. Alla agenter vars dator har en IP adress som matchar det här intervallet associeras med servern för mellanlagrad uppladdning av data.

   VIKTIGT Det här IP adressintervallet måste innehålla IP postadresserna till alla datorer hos alla agenter som ska använda mellanlagrad överföring. Adressen måste identifiera det offentliga eller externa nätverk som
   Agenternas skrivbord kommunicerar från. Om din organisation använder en NAT-brandvägg ska du inte använda adressen för det lokala eller interna undernätverket.

4. Klicka på **Spara**.

Använda team för att associera agenter med dataservern för mellanlagrad överföring

Du kan tilldela dataservern för mellanlagrad överföring till ett eller flera team och sedan tilldela alla agenter som ska använda mellanlagrad överföring till ett av dessa team.

1. Navigera till Programhantering > Global > användarkonfiguration > Teams.
2. Välj det team som **ska associeras med dataservern för mellanlagrad överföring i listrutan Välj ett team** .
3. Under **Användare** flyttar du agenterna som ska tilldelas teamet från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.

   Du kan också tilldela enskilda användare till team på sidan Användare.

4. Under **Mellanlagrad överföringsplats** väljer du dataservern för mellanlagrad överföring.
5. Klicka på **Spara**.

Använd både IP adresser och team för att associera agenter med dataservern för mellanlagrad uppladdning

1. Associera agenternas IP adresser med servern för mellanlagrade överföringsdata enligt beskrivningen i en av de tidigare procedurerna.
2. Associera agenterna med ett team för mellanlagrad uppladdning av dataservrar enligt beskrivningen i en av de tidigare procedurerna.

Olika konfigurationer med agentteam och IP adresser ger olika resultat. I tabellen nedan visas om en agent använder stegvis uppladdning baserat på dessa konfigurationer eller inte.

Associerat agentteam med dataserver?	PC i IP filter	Datorn finns inte i	Inget IP filter
Ja	Använder stegvis överföring	Stegvis överföring används inte	Använder stegvis överföring
Nej	Använder stegvis överföring	Stegvis överföring används inte	Stegvis överföring används inte

Steg 4: Konfigurera en arbetsflödesregel för dagliga händelser för mellanlagrad överföring

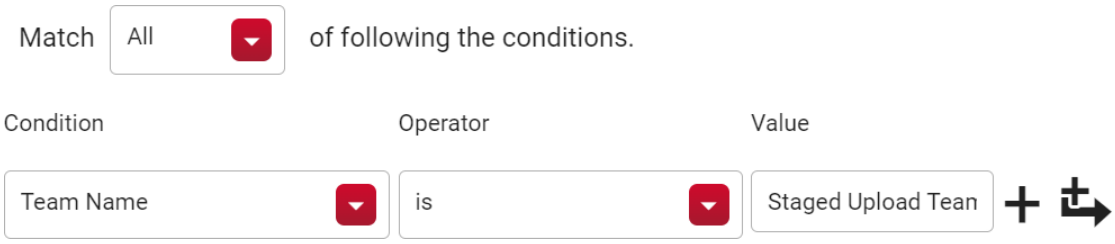
Regler består av åtgärder och villkor. En åtgärd är vad Webex WFO gör med en inspelning. Villkor är kriterier som en inspelning måste uppfylla för att åtgärden ska ske. Den här regeln skickar inspelningar från agentdatorer till lagringsplatsen för mellanlagrad uppladdning (konfigurerad i steg 2) i stället för att lagra dem på agentdatorer eller ladda upp dem direkt till molnet. Mer information om hur du konfigurerar regler för QM arbetsflödeshändelser finns i Automatisera QM arbetsflöden.

Skapa en regel för stegvis överföring

1. Navigera till Programhantering > QM > QM Kontaktflöden > Arbetsflödesadministration.
2. Välj **Dagligt evenemang**.
3. Under **Tid** väljer du tiden då inspelningar ska laddas upp från lagringsplatsen för mellanlagrad uppladdning till molnet.
4. Ange ett unikt namn för regeln i fältet **Namn** .
5. Klicka på **Spara regel**.
6. Markera regeln i **listan Regler** .

7. I avsnittet **Villkor** anger du villkor som gäller för alla inspelningar som spelas in av datorerna hos alla agenter som ska använda mellanlagrad överföring.

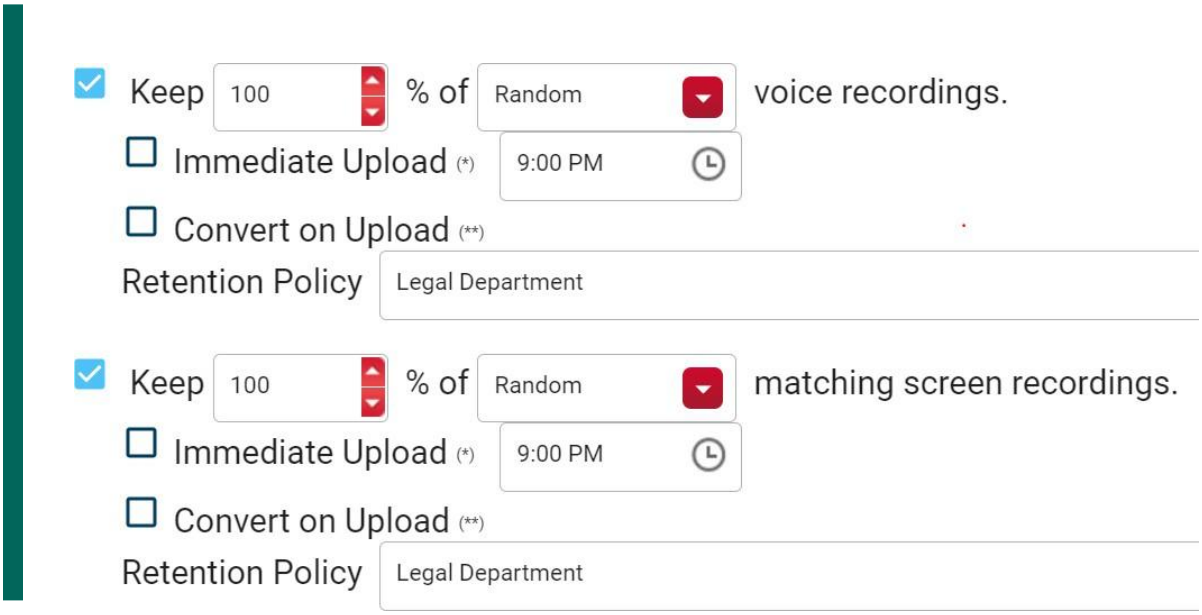
   EXEMPEL
   Alla agenter som ska använda mellanlagrad överföring tilldelas till teamet för mellanlagrad överföring. Villkoret ser ut så här:

8. I avsnittet **Åtgärder** skapar du en åtgärd som förhindrar att röst- och skärminspelningar överförs omedelbart.

   VIKTIGT Du måste åtminstone avmarkera kryssrutorna **Omedelbar uppladdning** för röst- och skärminspelningar. En arbetsflödesregel som konfigureras med omedelbar överföring överför alltid inspelningar till molnet omedelbart, även om en mellanlagrad dataserver är
   Konfigureras och agenter associeras med den.

   EXEMPEL
   Alla röst- och skärminspelningar som uppfyller de kriterier du angav i avsnittet Villkor kommer att hanteras genom stegvis överföring. Åtgärderna ser ut så här:



9. (Valfritt) Förfina villkoren och åtgärderna ytterligare om det behövs. Steg 7 och 8 innehåller den minsta konfiguration som krävs.
10. Om du använder regler för andra syften än mellanstegsöverföring bör du ordna reglerna för att förhindra konflikter. Webex WFO bearbetar varje inspelning enligt den första regeln i listan vars villkor matchar den. Mer information om potentiella konflikter mellan arbetsflödesregler finns i Så här fungerar arbetsflödesadministrationen.
11. Klicka på **Spara**.

Relaterade avsnitt

- Hantera roller och behörigheter – Läs mer om de behörigheter som krävs för att aktivera agenter för inspelning.
- Konfigurera dataservern – Mer information om tillgängliga inställningar för dataservrar.
- Hantera team – Mer information om hur du konfigurerar team.
- Automatisera QM arbetsflöden – detaljerad information om hur du automatiserar hur Webex WFO hanterar inspelningar.
- Så här fungerar arbetsflödesadministration – Mer information om hur arbetsflöden fungerar.

Hantera vilka kontakter som spelas in

Använd sidan Inkludering/Uteslutning om du proaktivt vill hantera vilka kontakter Webex WFO som automatiskt spelar in och vilka kontakter som automatiskt undantas från inspelning. Du kan ha flera regler för att inkludera och exkludera.

EXEMPEL Skapa regler för att utesluta alla utgående kontakter från inspelning, spela in alla kontakter som börjar med "612822" eller spela in alla samtal från Storbritannien.

VIKTIGT Inställningarna på sidan Inkludering/Uteslutning gäller endast när Webex WFO spelar in kontakterna. De här inställningarna gäller inte om kontakter spelas in utanför Webex WFO, till exempel med
De flesta CCaaS-integreringar (Contact Center as a Service).

Förutsättningar

- Du har behörigheten Administrera QM.
- Din organisation registrerar kontakter via Webex WFO.

Sidans placering

Programhantering > QM > QM Kontaktflöden > inkludering/exkludering

Procedurer

VIKTIGT Som standard spelar Webex WFO in alla samtal. Om fält i undantagsregeln (till exempel mönstertyp eller riktning) saknas, är ofullständiga eller använder jokertecken felaktigt, Webex WFO spelar in dessa samtal.

EXEMPEL Du skapar en inkluderingsregel för att bara spela in samtal med det uppringda numret 1234567. Ett samtal kommer in, men ACD anger inte ett uppringt nummer. Du har inte skapat någon undantagsregel
Om du vill utesluta samtal med ett tomt uppringt nummer. Webex WFO spelar in det här samtalet.

Skapa en inspelningsregel

1. Klicka på **Lägg till**.
2. Ange telefonnumret i fältet **Mönster** . Använd inte bindestreck. Du kan använda jokertecken i det här fältet för att skapa regler som gäller för flera nummer:

- ? — En enda siffra

  EXEMPEL 612822???? = alla tal som börjar med 612-822.

- * — Valfritt antal siffror

  EXEMPEL 612* = alla tal som börjar med 612.

- + — Indikatorn för landskoden (måste vara det första tecknet i fältet)

  EXEMPEL +44* = kontakter i Storbritannien.

- EMPTY — ACD anger inga data för det här fältet.

3. Välj samtalets egenskaper i fältet **Mönstertyp** .

   - Uppringande nummer – ANI
   - Uppringt nummer – DNIS
   - Anknytning
   - Telefonnummer – Vissa ACD:er fyller i data i ett fält med namnet Telefonnummer om det uppringande numret eller det uppringda numret är tomt. Du kan skapa regler med den här mönstertypen om din ACD gör detta.
   - Alla – Vissa ACD:er fyller i data i ett fält med namnet Alla om det uppringande numret eller det uppringda numret är tomt. Du kan skapa regler med den här mönstertypen om din ACD gör detta.

4. Välj samtalsriktning .
5. Klicka på **Lägg till**. Regeln visas på sidan.

Redigera en regel

1. Klicka på pennikonen bredvid regeln.
2. Redigera regeln efter behov.
3. Klicka på **Uppdatera**.

Ta bort en regel

1. Klicka på papperskorgsikonen bredvid regeln. Fönstret **Bekräfta borttagning** öppnas.
2. Klicka på **Ta bort**. Regeln försvinner från listan.

Importera en lista med inspelningsregler

BÄSTA PRAXIS Kontrollera att importen är rätt formaterad genom att först exportera en lista med inspelningsregler, redigera den efter behov och importera den.

1. Klicka på **Importera** längst upp till höger på sidan. Fönstret Importera öppnas.
2. Klicka på **Välj fil**.
3. Välj filen du vill ladda upp. I fönstret Importera förhandsgranskas nya och befintliga regler i filen.
4. Klicka på **Importera**. De nya reglerna visas på sidan.

Exportera en lista med inspelningsregler

VIKTIGT Om du exporterar en lista som innehåller en internationell samtalskod med plustecknet (+) behandlas numret som ett matematiskt uttryck. Om du vill använda dessa listor konverterar du den exporterade .CSV
Fil till text (.TXT), öppnar du filen i Excel och definierar den som en textformaterad kolumn.

- Klicka på **Exportera** längst upp till höger på sidan. Filen inclusion_exclusion_list.CSV hämtas till din enhet.

Relaterade avsnitt

- Automatisera QM arbetsflöden – Skapa regler som talar om för Webex WFO vad du ska göra med inspelningar.

Exportera kontaktmetadata

Du kan exportera metadata för alla kontakter i filterresultaten som en CSV-fil.

OBS Webex WFO administratörer avgör vilka metadata som kan exporteras. Webex WFO innehåller endast exporterbara metadata i filen CSV.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Visa kontakter.
- Du har inspelningar inom ditt omfattningsområde.

Sidans placering

Interaktioner

Procedurer

Exportera kontaktmetadata

1. Filtrera kontakter efter behov. Se.
2. (Valfritt) Lägg till eller ta bort kolumner från sidan. Hämtningen CSV innehåller endast information från de kolumner som är synliga på sidan. Se Anpassa kolumnerna på sidan Interaktioner.
3. Klicka på ikonen Listalternativ .
4. Klicka på **Exportera tabelldata till CSV**. Filen hämtas till din enhet.

Relaterade avsnitt

- Anpassa kolumnerna på sidan Interaktioner – information om kolumnerna som du kan ta med i exporten
- —Hur du hittar kontakterna som har data du vill ladda ner.
- Exportera flera kontakter samtidigt – exportera inspelningar, metadata och transkriptioner för flera kontakter till en extern lagringsplats.
- Ta bort eller uppdatera flera kontakter samtidigt – uppdatera eller rensa metadatafält från flera kontakter samtidigt.

Spela in på begäran

Quality Management-arbetsflöden kan hantera de flesta inspelningssituationer, men du kan stöta på en situation som inte täcks av ett arbetsflöde. På sidan Inspelningskontroller kan du åsidosätta dessa arbetsflöden och arbeta med samtal direkt.

Förutsättningar

- Du har behörighetsuppsättningen Inspelningskontroller.
- Din organisation har konfigurerat metadata för kontakter (krävs för att bifoga metadata till en kontakt).
- Din organisation har konfigurerat taggning (krävs för att tagga ett samtal för en annan kvarhållningstid).

Sidans placering

Inspelningskontroller

Procedurer

Logga in på inspelningskontroller

Detta är alltid det första steget i att använda inspelningskontroller.

1. Klicka på **Logga in**.
2. Ange din anknytning i fältet **Telefonanknytning** .
3. Klicka på **Skicka**.

Spela in din skärm

Dessa steg spelar bara in din skärm, inte ljud. Du kan spela in din skärm även om du inte är i ett samtal, så med den här funktionen kan du spela in chatt- eller e-postkontakter.

1. Klicka på **Startskärm**.
2. Klicka på **Stoppa skärmen** när du är klar med inspelningen.

Pausa inspelningen

Du kanske vill pausa en inspelning om du hanterar känslig information, till exempel kreditkortsnummer. Den här proceduren pausar både skärm- och ljudinspelning. När du spelar upp kontakten tystnar ljudet under pausen och skärmen visar en *paussymbol* .

1. Klicka på Pausa .
2. Klicka på **Fortsätt** för att fortsätta inspelningen.

Ta omedelbart bort en del av en inspelning

Den här processen påminner om att pausa inspelningen, men den del av samtalet som du inte vill spela in tas automatiskt bort i stället för att en del av inspelningen tystas.

1. Medan samtalet spelas in klickar du på **Segmentera och spara** innan den konfidentiella delen av kontakten börjar.

   EXEMPEL Du hjälper en kund att göra en beställning. Du klickar på **Segmentera och spara** direkt innan kunden ger dig sitt kreditkortsnummer.

2. Klicka på **Segmentera och ta bort** när den konfidentiella delen av samtalet är över.

   VIKTIGT När du klickar på **Segmentera och ta bort** tar Webex WFO omedelbart bort den konfidentiella delen av samtalet. Det här segmentet hamnar inte i papperskorgen.

3. Klicka på **Stoppa skärmen** när du är klar med inspelningen.

Markera ett segment i ett samtal

Att markera ett samtalssegment är som att sätta ett bokmärke inuti samtalet. Det finns två situationer när du kanske vill markera ett samtalssegment:

- Om du är i ett samtal som normalt inte skulle spelas in kan du starta både ljud- och skärminspelning.
- Om du deltar i ett överförings- eller konferenssamtal kan du markera när samtalet överfördes eller när en annan person lades till i samtalet.

1. Klicka på **Segmentera och spara**.
2. Klicka på **Stoppa skärmen** när du är klar med inspelningen.

Bifoga metadata till en kontakt

Om din organisation använder metadata för kontakter kan du bifoga metadata till kontakter som du spelar in med inspelningskontroller. Du kan bifoga metadata till ett aktivt samtal och till det senaste samtalet. Du kan inte bifoga metadata till samtal som är äldre än så.

1. Klicka på **Lägg till metadata**.
2. Välj metadatatyp i **listrutan Metadatanyckel** .
3. Ange metadatavärdet i fältet **Metadatavärde** .

   EXEMPEL Du måste lägga till en kommentar till kontaktinspelningen. Du väljer **Kommentar** i listrutan **Metadatanyckel** och anger din kommentar i fältet **Metadatavärde** .

4. Klicka på **Skicka**.

Tagga ett samtal för en annan lagringstid

Administratören för Webex WFO styr hur länge inspelningar är tillgängliga. Du kan dock ge en kontakt en annan kvarhållningstid genom att tagga den. När du taggar en kontakt tillämpas den kvarhållningsperiod som organisationen har angett för taggade kontakter.

- Klicka på **Tagga**.

Relaterade avsnitt

- Så här fungerar inspelningskontroller – Detaljerad information om hur inspelningskontroller fungerar.
- Automatisera QM arbetsflöden – Inställningar för vilka inspelningar som ska behållas och raderas.
- Hantera vilka kontakter som spelas in – Inställningar för automatisk inspelning av kontakter.

- Hantera anpassade metadatafält – bakgrundsarbete för att bifoga metadata till en kontakt.
- Tagga en kontakt – bakgrundsarbete för taggning av kontakter.
- Hantera roller och behörigheter – information om behörighetsuppsättningen Inspelningskontroller.

Så här fungerar inspelningskontroller

I det här avsnittet finns mer information om hur inspelningskontrollknapparna fungerar.

Logga in

När du klickar på **Logga in** kopplas du till det specifika tillägget för hoteling och du loggas in i Inspelningskontroller.

Startskärmen

Om QM för närvarande inte spelar in ett aktivt samtal startar en inspelning med endast skärm när du klickar på **Startskärm** . Om du får ett telefonsamtal eller ringer ett samtal under den här tiden kan en separat röst- och skärmkontakt skapas enligt arbetsflödeskriterier (eller så kan du använda **Segmentera och spara** och **Segmentera och ta bort** för att skapa kontakten). När det aktiva samtalet avslutas skapas en annan skärmkontakt som fortsätter tills du klickar på **Stoppa skärmen**.

Om QM för närvarande spelar in ett aktivt samtal händer ingenting med den aktuella inspelningen när du klickar på **Startskärmen** , men inspelningen med enbart skärm börjar efter att det aktiva samtalet har avslutats (om du inte klickar på **Stoppa skärm**). Samtalsinspelningen och skärminspelningen sparas som separata kontaktinspelningar.

Stoppa skärmen

Stoppskärmen fungerar bara om du tidigare klickade **på startskärmen**. Om du inte klickar på **Stoppa** skärmen **efter**startskärmen är den maximala kontaktinspelningslängden fyra timmar.

Segmentera och spara

Om du klickar på **Segmentera och spara** startas ljud- och skärminspelningen av ett aktivt samtal. Om QM inte spelar in samtalet automatiskt (t.ex. om uppringarens telefonnummer finns med i undantagslistan eller om samtalet inte uppfyller arbetsflödeskriterierna för att spelas in) kan du med den här knappen spela in det och behandla det som en vanlig kontakt. Segmentera och spara åsidosätter undantagslistan (konfigurerad i Application Management > QM Kontaktflöden
> Inkludering/exkludering) eftersom rotanropet inte känner till agentens identitet vid inspelningen (se Så här fungerar rotsamtal och avstämning).

Om QM för närvarande spelar in ett aktivt samtal gör Segmentera och spara ingenting.

Segmentera och ta bort

Om du klickar på **Segmentera och ta bort** stoppas ljud- och skärminspelningen av ett aktivt samtal. Inspelningen som gjorts fram till dess kasseras omedelbart. Inspelningen återupptas när du klickar på **Segmentera och ta bort** och sparas som en ny kontakt enligt arbetsflödets kriterier.

Pausa

Pause hjälper dig att följa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) för att skydda konsumentdata.

Paus påverkar både röst- och skärminspelning och fungerar endast för aktiva samtal. Om du klickar på **Paus** för ett samtal som redan har pausats händer ingenting. Du måste klicka på **Återuppta** för att fortsätta inspelningen. Paus påverkar inte liveövervakning.

Samtal är tillgängliga för uppspelning före avstämning, med tystnad där du använde Pausa.

Återuppta

Återupptagning påverkar både röst- och skärminspelning och fungerar endast för aktiva samtal. Om samtalet för närvarande inte är pausat gör Återupptagning ingenting. Om du inte klickar på **Fortsätt** är den punkt där du pausade inspelningen slutet på ljudinspelningen.

Under bearbetningen efter samtalet visas inte klickandet på **Åter** som en ömsesidig tystnadshändelse eller prata över-händelse.

> OBSERVERA Om du använder flera metoder för att utlösa paus och återupptagande (till exempel inspelningskontroller, webbhändelser, API:er och signalering från tredje part) samtidigt kan det leda till oförutsägbart beteende. Till och med
> Undvik dessa problem och använd bara en metod i taget för ett samtal.

Metadata

Om du klickar på **Metadata** kopplas metadata till ett aktivt samtal. Om QM inte överför det aktuella anropet för arkivering på grund av arbetsflödeskriterier överförs metadata till databasen men visas inte i gränssnittet. Du kan bara koppla metadata till ett samtal om metadata har definierats på sidan Metadatahanteraren (Application Management > QM Configuration > Metadata Manager).

Du kan associera högst 100 metadataobjekt med ett samtal. Du kan klicka på **Metadata** 100 gånger, varje gång med ett nyckel/värde-par, eller klicka på **Metadata** en gång och använda 100 nyckel/värde-par. Om du anger ett tomt värde för en nyckel tas metadatafältassociationen för samtalet bort.

Giltiga format för metadata är följande.

Typ av metadata	Dataformat
Datum	ÅÅÅÅ-MM-DD
Siffror	▪ Kan börja med och innehålla ett decimaltecken ▪ Får inte sluta med en decimal eller innehålla ett kommatecken
Text	Kan innehålla alla alfanumeriska tecken utom et-tecknet (&), mindre än (<) eller större än (>) tecken

Säkerhetsfunktioner för inspelningar

Alla inspelningar har följande säkerhetsfunktioner:

- Kryptering – All data krypteras och transporteras via HTTPS/SSL från kundens lokaler till molnplattformen Webex WFO för bearbetning och lagring.
- Rollbaserade behörigheter – Endast behöriga användare kan spela upp eller exportera inspelningar.
- Granskningsspår – Systemet spårar vem som har åtkomst till inspelningar, vad de har åtkomst till och när de kommer åt dem.
- PCI-efterlevnad (Payment Card Industry) – Webex WFO uppfyller branschstandardens omfattande krav för att förbättra säkerheten för betalningskontodata.

I molndistributioner är den tillgängliga krypteringsmetoden RSA-2048 (med asymmetriska nycklar) och AES-256 för media som spelats in med Webex WFO.

Visa inspelningsrapporter

Information om standardrapporterna QM och WFM som levereras med Webex WFO, och instruktioner om hur du kör en standardrapport, finns i QM standardrapporter och WFM standardrapporter.

> Dessa Webex WFO standardrapporter visar en agents nuvarande team, inte det team som agenten tillhörde när en inspelning gjordes. Rapporter som skapats med Datautforskaren och kontakterna Som visas på sidan Interaktioner visar vilket team en agent tillhörde när inspelningen gjordes.

Så här fungerar syntaxen för textsökning

Sök efter ord i kontakter med filtret Textsökning på sidan Interaktioner. Du kan ange en enkel sökning som om du sökte på Google, men du kan också skriva en fråga som använder standardsyntaxoperatorer för att göra sökningen mer exakt.

Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud. Textsökningsfiltret är inte tillgängligt för lokala distributioner.

Exempel

I följande exempel visas vilken typ av frågor du kan använda med filtret Textsökning.

OBS: Textsökningar söker inte efter följande ord. Dessa ord är inte heller markerade i sökresultaten: A, an, och, är, som, vid, vara, men, av, för, om, i, in, är, det, nej, inte, av, på, eller, sådant, att, deras, då, där, dessa, de, detta, till, var, kommer, med

Söka efter ett enstaka ord

EXEMPEL handledare

Resultatet är en lista över alla kontakter som innehåller ordet "arbetsledare" eller "arbetsledare".

Söka efter flera ord

EXEMPEL handledare talar

Den här sökningen består av två eller flera ord utan operator mellan dem och utan citattecken. Sökningen utförs som om det finns en ELLER-operator. Resultatet är en lista med kontakter som innehåller ordet "arbetsledare", ordet "tala" eller båda orden utan inbördes ordning.

Text Preview
They are depot right now as we speak wh
I want to speak with your supervisor. Of C
But first I'll need to verify your identity to
Speaking, I lived in Chicago to spend som

Sök efter en exakt fras

EXEMPEL "avsluta min prenumeration"

Den här sökningen består av två eller flera ord inom citattecken utan någon operator mellan dem. Sökningen utförs som om det finns en OCH-operator. Resultatet är en lista med kontakter som innehåller orden "avsluta min prenumeration" i exakt den ordningen.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to kr
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription...

Sök efter flera exakta fraser

EXEMPEL "tala med din arbetsledare", "avbryt min prenumeration"

Den här sökningen placerar citattecken runt två separata fraser. Resultatet är en lista med kontakter som innehåller någon av dessa exakta fraser.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want to

Söka med jokertecken för ett tecken

EXEMPEL te?t

Jokertecknet frågetecken (?) söker efter en ersättning av ett enda tecken. Den här sökningen hittar träffar med "tält", "test" och "text".

Text Preview
actually when Adrian was introduced that was two a standing ovation because we were all in a heated tent...
don't want if you can and they do that as well that's kinda like when you get the play, offs, but I'll tested...But
Okay, well that staving top names you lots of calls lot of texting name is on that subject....The waiver it said
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,

Söka med jokertecken för flera tecken

EXEMPEL test*

Jokertecknet asterisk (*) söker efter flera tecken. Den här sökningen hittar träffar med "test", "tester", "testad", "testare", "testning" och till och med "vittnad".

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

Närhetssökning

EXEMPEL "tala handledare"~2

Denna närhetssökning söker efter orden "tala" och "handledare" inom högst två ord. I det här exemplet visas resultat som identifierar de två sökta orden, med två ord från varandra.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

BÄSTA PRAXIS När du skriver en närhetssökfråga anger du söktermerna i den ordning du förväntar dig att hitta dem i transkriptionen. Om du letar efter fraser som "tala med din handledare"
Och "tala med en handledare", skriv frågan som "tala handledare" ~ 2, inte "handledare talar" ~ 2. Närhetssökningar med slumpmässigt ordnade söktermer kan ge dig oförutsägbara resultat.

BÄSTA PRAXIS Begränsa dina närhetssökningar till ett avstånd på två ord. Närhetsundersökningar av ~3 eller högre kan ge dig oförutsägbara resultat.

Exkludera ord

EXEMPEL(avbryt || förnya)!prenumeration

Den här sökningen söker efter kontakter med ordet "avbryt" eller ordet "förnya" men utan ordet "prenumeration".

Du kan inte starta en fråga med! (INTE) operatör. Den! Operatorn måste följa en term i frågan.

För att visa hur INTE-logik fungerar visar bilden nedan resultatet av en fråga som innehåller ordet "prenumeration" med OCH-logik (&&) istället för INTE-logik,
(avbryt || förnya) &&; prenumeration.

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

Om vi ändrar tillbaka OCH-logiken till INTE-logik, (avbryt || förnya)!prenumeration, visar sökresultaten bara kontakter som har ordet "avbryt", "förnya" eller båda, och ordet "prenumeration" finns inte i resultaten.

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

I följande tabell definieras var och en av de operatorer som stöds och ges korta exempel på hur du använder operatorerna för att skapa en sökfråga.

Operatör	Definition	Exempelfråga	Förklaring av frågan
~	Använd den här närhetsoperatorn om du vill söka efter ord eller fraser inom ett visst antal ord. Inget mellanslag före eller efter denna operatör. OCH-logik tillämpas på alla ord inom citattecken	"tala handledare" ~ 2	Orden "tala" och "handledare" söks inom två ord från varandra, med "tala" före "handledare". Siffran 2 anger det maximala antalet ord som kan visas mellan "tala" och

Operatör	Definition	Exempelfråga	Förklaring av frågan
	av en närhetssökning.		"handledare."
&&	Fungerar som en boolesk OCH logikoperator. Lägg till en utrymme före och efter.	"Avbryt prenumeration"~2 && "förnya prenumeration"~2	Den här frågan söker efter förekomster av orden "Avbryt" och "Prenumeration" inom två ord från varandra, som finns tillsammans med förekomster av orden "förnya" och "prenumeration" inom två ord från varandra.
||	Fungerar som en boolesk ELLER logisk operator. Använd ett mellanslag före och efter. OR-logiken är standardlogiken som används när du söker efter två oberoende ord.	tala handledare "Avbryt prenumeration"~2 || "förnya prenumeration"~2	I det första exemplet söker du efter Någon eller båda orden "tala" eller "handledare". Det andra exemplet söker efter förekomster av orden "avbryt" och "prenumeration" inom två ord, eller förekomster av orden "förnya" och "prenumeration" inom två ord, eller båda ordparningarna.
!	Fungerar som en boolesk NOT-operator (utför en negativ sökning). Lägg inte till blanksteg före eller efter den här operatorn. Du kan inte använda den här operatorn och tillhörande term eller fras separat. Du måste	(uppgradera ELLER förnya)!gratis Hej!" tack samtal"~2	Sökningen hittar kontakter som har orden "uppgradera" eller "förnya" utan ordet "gratis" Anywhere i kontakten. Det andra exemplet visar en sökning efter ordet "hej" utan att "tack" och "ring" förekommer inom två ord från varje

Operatör	Definition	Exempelfråga	Förklaring av frågan
	Kombinera denna operatör med en positiv sökning, där specifika termer eller fraser finns. Det medföljande ordet som du anger blir ett stamord, och andra variationer av ordet upptäcks.		annan.
()	Parentesen används för att gruppera eller kapsla ord.	(premium || guld) &&; (uppgradering || förnya)	Sökningen söker efter någon av följande kombinationer av två ord: ▪ Premium-uppgradering ▪ Premium förnya ▪ gulduppgradering ▪ Guld förnya

Jokertecken

Du kan ändra frågetermer med jokertecken för ett eller flera tecken inom en enda term (men inte inom fraser).

? (ett tecken)	TE? T hittar TEST och TEXT
* (flera tecken)	TEST* hittar TESTER, TESTER, TESTING och TEST

VIKTIGT Jokertecken kan ge dig oväntade resultat om du PUT dem till ord som har suffix. Till exempel "tests", "tester" och "testing" lägger alla till olika suffix i samma rot:
"Testa." En sökning efter "te * ting" kanske inte hittar alla förekomster av orden "texting" och "testing". Om du får oväntade resultat med jokertecken kan du prova att ta bort suffixet och bara använda rotordet i stället.

Du kan inte använda något av jokertecknen som första tecken i en sökning.

Anpassa kolumnerna på sidan Interaktioner

Tabellen Kontakter innehåller kolumner med information om varje kontakt. Du kan anpassa vilka kolumner som visas och i vilken ordning de visas på sidan.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Visa kontakter.
- Du har inspelningar inom ditt omfattningsområde.
- Vissa kolumner kräver särskilda behörigheter. Mer information finns i Kolumnbeskrivningar .
- Vissa kolumner kräver Webex WFO Analytics. Mer information finns i Kolumnbeskrivningar .

Sidans placering

Interaktioner

Procedurer

Visa eller dölja kolumner

1. **Klicka på ikonen Listalternativ** (längst upp till höger på sidan) och välj **Visa/dölj kolumner** i listrutan. Fönstret **Visa/dölj kolumner** öppnas.
2. Om du vill visa en kolumn klickar du på kolumnens namn i **fönstret Dolda kolumner** . Om du vill dölja en kolumn klickar du på kolumnens namn i fönstret Kolumner som **visas** .
3. Klicka på **Använd**. Fönstret **Visa/dölj kolumner** stängs.

Ordna om kolumner

- Klicka och dra kolumner för att ordna om dem.

Kolumnbeskrivningar

I följande tabeller beskrivs alla kolumner som du kan visa i kontakttabellen. Om kontakten har återanvänts men ännu inte tagits bort permanent visas "######" i alla fält utom kontakt-ID.

Organisation

Kolumnnamn	Beskrivning
Agent ACD ID	Agentens ID i ACD.

Organisation (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Förnamn	Agentens förnamn. Om fälten Förnamn, Efternamn, Grupp och Team är tomma är inspelningen ett rotanrop. Ett rotsamtal är en oavstämd kontakt som visas som en arkivkontakt. Samtalet tilldelas en agent när det stäms av (se Så här fungerar rotsamtal och avstämning).
Gruppnamn	Gruppens namn.
Efternamn	Agentens efternamn.
Teamnamn	Namnet på det team som agenten tillhörde när kontakten spelades in.

Utvärdering

Kolumnnamn	Beskrivning
Godkänd av	Den person som godkände utvärderingen. Det här värdet visas om du är utvärderare eller om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Kalibrerad	Om kontakten har markerats för kalibrering.
Utvärderingsdatum	Det datum då kontakten utvärderades. Den här informationen visas om du är utvärderare eller om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation. Om du inte har den här behörigheten visas ##### i den här kolumnen. Om du letar efter inspelningar som utvärderats en viss dag kan du också behöva söka i inspelningarna för föregående dag eller Nästa dag, beroende på din tidszon. För att beräkna utvärderingsdatumet använder Webex WFO UTC-tiden (Universal Time Coordinated (UTC) plus eller minus ett förskjutningsvärde som är kopplat till din tidszon. Till exempel konverterar 2022 2:00 AM UTC 24 mars till 23 mars, 2022 9:00 PM CDT (Central Daylight Time). Ett samtal som utvärderas sent på kvällen i CDT-tidszonen den 23 mars 2022 kan filtreras som en

Utvärdering (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
	Samtal som utvärderades den 24 mars 2022.
Svarsdatum	Datum då agenten svarade på utvärderingen. OBS Om du letar efter svar som gjorts en viss dag kan du också behöva söka i inspelningarna för föregående dag eller nästa dag, beroende på tidszon. För att beräkna svarsdatum använder Webex WFO UTC-tiden (Universal Time Coordinated (UTC) plus eller minus ett förskjutningsvärde som är kopplat till din tidszon. Till exempel konverterar 2022 2:00 AM UTC 24 mars till 23 mars, 2022 9:00 PM CDT (Central Daylight Time). Ett svar som görs sent på kvällen i CDT-tidszonen den 23 mars 2022 kan filtreras som ett svar den 24 mars 2022.
Utvärderingsformulär	Utvärderings- eller kalibreringsformuläret som användes för att poängsätta konversationen.
UtvärderingssvarAgentens svar på utvärderingen: ▪ Väntar – agenten har ännu inte svarat. ▪ Bekräftat – agenten har bekräftat utvärderingen. ▪ Överklagat – Agenten har överklagat utvärderingen.	
Utvärderarens namn	Utvärderaren eller kalibratorn. Den här informationen visas om du är utvärderare eller om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Tjog	Den utvärderingspoäng som kontakten fått. Kalibreringsresultat visas inte i det här fältet. För kalibreringspoäng, använd utvärderingskalibreringen .

Datum

Kolumnnamn	Beskrivning
Datum	Det datum då kontakten hämtades. Formatet varierar beroende på vilket språk du väljer på inloggningsskärmen eller i inställningslistan.

Datum (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
	nedlista.
Tid	Starttiden för kontakten i HH:MM. Som standard visas Webex WFO den här tiden i inspelningskällans tidszon (till exempel inspelningsservern eller datorn med Smart Desktop). Om kryssrutan Visa kontakter i användarens tidszon är markerad på sidan QM Globala inställningar visas Webex WFO den här tiden i användarens visningstidszon. Se Konfigurera globala inställningar för QM.
Tidszon	Tidszonen för datum- och tidsfälten. Som standard använder Webex WFO inspelningskällans tidszon (till exempel inspelningsservern eller datorn med Smart Desktop). Om kryssrutan Visa kontakter i användarens tidszon är markerad på sidan QM Globala inställningar använder Webex WFO användarens visningstidszon. Se Konfigurera globala inställningar för QM.

katalogkontakt

Kolumnnamn	Beskrivning
Associerat kontakt-ID	ID på en kontakt som är relaterad till den här kontakten.
Överföringsstatus för ljudfil	Status för kontaktens ljudfil. Möjliga värden för den här kolumnen är följande: ▪ Null/tom – Det finns ingen inspelning för den här kontakten. ▪ Fil väntar på uppladdning – ljud har spelats in men ännu inte överförts. ▪ Filen har laddats upp – ljudet har laddats upp och kan spelas upp. ▪ Filen har tagits bort – ljudet har spelats in, men inspelningen har tagits bort. ▪ Filen är ogiltig – inspelningsfilen är ogiltig och kan inte spelas upp.

Kontakt (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivnin
	▪ Filen är återvunnen – ljudfilen är markerad för borttagning men kan fortfarande återställas. Den här kolumnen kan inte sorteras.
Uppringt nummer	Direktnummer för inkommande uppringning (DID) eller DNIS-nummer (Dialed Number Identification Service) för den telefon som tog emot samtalet. Visar "Okänt" om det uppringda numret är olistat eller blockerat. Det här fältet gäller endast samtal.
Uppringande nummer	Den uppringande partens nummerpresentation eller ANI-nummer. Visar "Okänt" om det uppringande numret är hemligt eller blockerat. Det här fältet gäller endast samtal.
Kanal	Kanalen där interaktionen inträffade. Den här kolumnen visas om din organisation använder en integrering som stöds för kontakter på sociala medier. Möjliga värden för det här fältet varierar beroende på vilka typer av sociala medier din organisation använder.
Kontaktens varaktighet	Tiden mellan att samtalet besvaras och att samtalet avslutas, inklusive ringtid och eventuell utökad skärmtid i HH:MM:SS. Denna information kommer från signaleringstjänsten. Det här fältet gäller endast samtal. Samtalslängden som visas i kontakttabellen kanske inte är densamma som den som visas i Media Player, eftersom "händelsens längd" (tiden mellan händelserna) och "inspelningens" (varaktigheten i den faktiska inspelade filen) kan skilja sig åt. Dessa scenarier gör att samtalslängden blir annorlunda: ▪ Om du använder Inspelningskontroller API för att pausa, återuppta eller starta om inspelningen blir inspelningslängden kortare än den faktiska samtalslängden. Om inspelningen till exempel pausas i en minut är inspelningstiden en minut kortare än samtalslängden.

Kontakt (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivnin
	▪ Om du arkiverar eller rensar ett samtal med lång uppringningstid visar kontakttabellen händelsens längd och mediaspelaren visar inspelningens längd.
Kontakt-ID	Konversationens unika ID.
Kontakttyp kolumnen är:	Möjliga värden för den här ▪ Samtal – En kontakt med en samtalsinspelning. ▪ Chatt – en skriftlig kontakt som har skett i organisationens chattprogram. Detta kan vara med en mänsklig agent eller med en chattbot. ▪ E-post – en e-postkontakt utan samtalsinspelning. Den här kontakttypen visas bara när din organisation använder både kvalitetshantering och analys. ▪ Icke-samtal – En kontakt utan samtalsinspelning som någon har skapat genom att klicka på Skapa kontakt på sidan Interaktioner. ▪ Endast skärm – En skärminspelningskontakt utan samtalsinspelning. ▪ SMS – En skriftlig kontakt som skett i organisationens sms-program. ▪ Text – Beroende på hur organisationen importerar skrivna kontakter till Webex WFO kan detta inkludera e-post, chattmeddelanden eller andra textkontakter.
Dagligt arbetsflöde	Namnet på det dagliga arbetsflödet som är kopplat till den här kontakten (se Automatisera QM arbetsflöden).
Riktning	Kontaktens riktning: inkommande eller utgående.
Arbetsflöde vid slut på interaktion	Namnet på arbetsflödet för interaktionens slut som är associerat med den här kontakten (se Automatisera QM-arbetsflöden).
Externa parter	(Endast chatt och SMS kontakter) E-postadressen, telefonnumret eller annan identifierare för den person som interagerade med agenten.

Kontakt (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivnin
Från adress	(Endast e-postkontakter) E-postadresserna i fältet Från. Den här kolumnen är bara tillgänglig med Analytics.
HR	Om kontakten har markerats som en HR-kontakt.
Förhandsgranskning av interaktion	En länk som öppnar ett fönster med information om kontakten, agenten och (om du har använt filtret Textsökning) en förhandsgranskning av kontaktens text. Om din organisation har Cisco interaktionssammanfattning innehåller fönstret en sammanfattning av kontakten.
Orsak	Anledningen till att konversationen spelades in. Den här orsaken anges i inspelningsregeln (se Automatisera QM arbetsflöden).
Inspelningstyp	Inspelningstypen som är associerad med den här enheten.
Policy för bevarande	Policyn som styr hur länge Webex WFO behåller kontakten (se Hantera datalagringspolicyer för QM och Analytics).
Status	Status för kontaktens utvärderingsformulär. Möjliga värden för den här kolumnen är: ▪ Poäng – Kontakter som hämtats av en utvärderare, poängsatts och godkänts (om godkännande krävs). ▪ Poänglös – Kontakter som för närvarande inte har hämtats av en utvärderare och poängsatts. ▪ Pågår – Kontakter som en utvärderare har gjort anspråk på men som ännu inte har poängsatts fullständigt. ▪ Kan inte poängsätta – Kontakter som begärs av en utvärderare men som inte kan poängsättas. Utvärderingar med det här tillståndet ingår inte i rapporterings- eller resultatmått. ▪ Måste godkännas – Kontakter som har hämtats av en utvärderare, är fullständigt poängsatta och väntar på godkännande. ▪ Det går inte att godkänna behov – Kontakter som begärs av en utvärderare, inte kan poängsättas och som väntar på godkännande för

Kontakt (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivnin
	Utvärderarens oförmåga att göra poäng.
Ämne	(Endast kontakter som inte kommer från samtal) E-postadresserna i fältet Till. Den här kolumnen är bara tillgänglig med Analytics.
Undersökningens namn	Kontaktens undersökningsformulär efter samtalet.
Undersökningspoäng	Kontaktens slutförda undersökningspoäng.
Förhandsgranskning av text	En förhandsgranskning av sökresultaten för sökningen med filtret Textsökning.
Till adress	(Endast kontakter som inte kommer från samtal) E-postadresserna i fältet Till. Den här kolumnen är bara tillgänglig med Analytics.
Utbildning	Om kontakten har markerats som en utbildningskontakt.
Uppladdningstillstånd för videofil	Status för kontaktens videofil. Möjliga värden för dessa kolumner är följande: ▪ Null/tom – Det finns ingen inspelning för den här kontakten. ▪ Fil väntar på uppladdning – videon har spelats in men ännu inte laddats upp. ▪ Filen har laddats upp – videon har laddats upp och kan spelas upp. ▪ Filen har tagits bort – videon har spelats in, men inspelningen har tagits bort. ▪ Filen är ogiltig – inspelningsfilen är ogiltig och kan inte spelas upp. ▪ Filen återvinns – videofilen har markerats för borttagning men kan fortfarande återställas. Dessa kolumner kan inte sorteras.

Talfält

Kolumnnamn	Beskrivning
% innehav	Procentandelen samtal som spenderats i vänteläge.

Talfält (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
% paus	Procentandelen samtal som spenderats i pausläge.
% tystnad	Procentandelen samtal som tillbringats i ett tyst tillstånd (under vilket varken uppringaren eller agenten talar).
% Prata över	Procentandelen samtal som tillbringats i ett överpratstillstånd (där både uppringaren och agenten talar).
Genomsnittlig väntetid	Den genomsnittliga väntetiden i HH:MM:SS.
Genomsnittlig pausvaraktighet	Den genomsnittliga paustiden i HH:MM:SS.
AVG Tystnad	Den genomsnittliga varaktigheten för
tystnadshändelser i HH:MM:SS. AVG Prata över	Det genomsnittliga
samtalet över tid i HH:MM:SS.	
Håll händelser	Antal identifierade väntelägeshändelser.
MAX väntetid	Varaktigheten för den längsta väntehändelsen i
HH:MM:SS. MAX Paus Varaktighet	Varaktigheten för den längsta
paushändelsen i HH:MM:SS. MAX Tystnad	Varaktigheten för den längsta
tystnadshändelsen i HH:MM:SS. MAX Prata över	Varaktigheten för den längsta
samtalshändelsen i HH:MM:SS. MIN väntetid	Varaktigheten för den kortaste
väntehändelsen i HH:MM:SS. MIN paus Varaktighet	Varaktigheten för den kortaste
paushändelsen i HH:MM:SS. MIN Tystnad	Varaktigheten för den kortaste
tystnadshändelsen i HH:MM:SS. MIN Prata över	Varaktigheten för den kortaste
prata över-händelsen i HH:MM:SS. Pausa händelser	Antalet identifierade
paushändelser.	
Tysta händelser	Antalet identifierade tystnadshändelser.

Talfält (forts.)

Kolumnnamn	Beskrivning
Prata över händelser	Antalet identifierade prata över-händelser.
Total väntetid	Den totala väntetiden i HH:MM:SS. Total
paustid	Den totala paustiden i HH:MM:SS. Total
varaktighet för tystnad	Den totala tystnadstiden i HH:MM:SS.
Totalt tal över varaktighet	Den totala varaktigheten av samtal över tid i HH:MM:SS.

Analys

Kolumnnamn	Beskrivning
Prediktiv utvärderingspoäng	Den förväntade utvärderingspoängen för en kontakt utan poäng. Webex WFO baserar den förutsagda poängen på Analytics-data (inklusive samtals- och agentattribut, talträffar och skrivbordsaktivitet) och tidigare utvärderingspoäng.
Prediktivt Net Promoter Score	Den förväntade nettopromotorpoängen för kontakten.
Känsla	Den övergripande känslomässiga tonen i kontakten. Möjliga värden är Positiv, Neutral och Negativ. Den här kolumnen är tillgänglig om du har behörigheten Visa sentiment.

Anpassade metadata

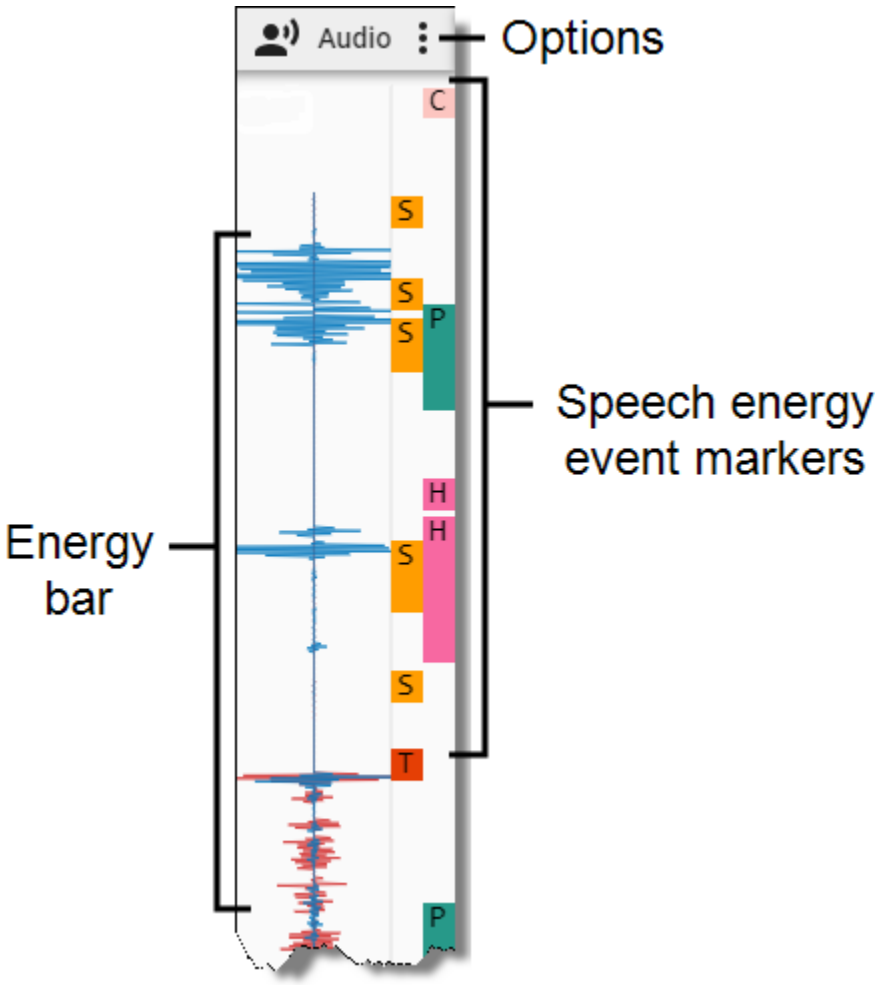
Kolumnnamn	Beskrivning
Variabel text	Vilka anpassade metadata som är tillgängliga i Webex WFO varierar beroende på konfigurationen av din ACD och sidan Metadatahanteraren. Den här kolumnen är tillgänglig om du har behörigheten Visa anpassade metadata. Du kan redigera värdena i anpassade metadatafält om du har behörigheten Redigera anpassade metadata. Se Redigera anpassade metadata som är kopplade till en kontakt.

Relaterade avsnitt

- Så här fungerar rotsamtal och avstämning
- Automatisera QM arbetsflöden
- Konfigurera globala inställningar för QM
- Redigera anpassade metadata som är kopplade till en kontakt
- Ta bort eller uppdatera flera kontakter samtidigt

Lyssna på en ljudkontakt

Ljudpanelen i Media Player visualiserar ljudinspelningen.



Förutsättningar

- Din organisation har licenserna QM, CR och Webex WFO Access.
- Du har behörigheten Visa kontakter.
- Kontaktens kontakttyp är "Ring" och dess kontaktinnehåll inkluderar "Har röst".

Sidans placering

Interaktioner > Dubbelklicka på en kontakt > ljudpanelen

Visa talaktivitet

Energifältet visar var ljudaktiviteten (agenten och kunden pratar) inträffade under hela kontakten. Du kan dra tidslinjereglaget till en plats där energin intresserar dig och lyssna på den delen av ljudet.

> Om en agents skärmaktivitet spelades in innan ett samtal startade eller efter att ett samtal avslutades (t.ex. på grund av en konfiguration med tillägg för skärminspelning), är energifältet tomt under den tiden
> Del av inspelningen.

Färgen på ljudströmmarna beror på typen av inspelning.

Energi Stapel	Inspelningstyp	
	Stereo	Den inkommande ljudströmmen är blå. Den utgående strömmen är röd.
	Mono	Ljudströmmen är röd.

Visa händelser

Händelsemarkörer för talenergi anger var Webex WFO identifierar viktiga ljudhändelser, till exempel när både agenten och kunden talade samtidigt.

Klicka på en händelsemarkör om du vill flytta tidslinjereglaget till den, eller håll muspekaren över en händelsemarkör om du vill se mer information. I följande tabell beskrivs alla händelsemarkörer.

Symbol	Typ	Beskrivning
C	Kommentar	Någon kommenterade utvärderingen medan kontakten spelades upp. Kommentarer som lämnas på utvärderingsformulär som är i kalibreringsläge visas inte som händelsemarkörer.
H	Parkera	Agenten parkerade samtalet.
P	Pausa	Inspelningen pausades eftersom agenten gjorde något som sa till Webex WFO att stoppa inspelningen (se Identifiera webbplatser och appar som ska spåras av Analytics).
S	Tystnad	Varken agenten eller kunden talade (se Om tystnad och prata över händelser). OBSERVERA Korta bakgrundsljud kan visas som ljudenergi, men Webex WFO tar fortfarande hänsyn till tystnaden.
T	Diskutera	Både agenten och kunden pratade samtidigt (se Om tystnad och prata över händelser).

Filtrera händelser

Klicka på ikonen Alternativ för att välja vilka typer av händelser som ska visas.

Relaterade avsnitt

-

- Om tystnad och prata över händelser – Läs mer om hur Webex WFO identifierar tystnad och prata över.
- Identifiera webbplatser och appar som ska spåras av Analytics – ange agentåtgärder som instruerar Webex WFO att pausa och återuppta inspelningen.
- Konfigurera globala inställningar för QM – Fastställ hur länge tystnad eller prat över måste ske för att Webex WFO ska markera det som en händelse.

Om tystnad och samtal över händelser

Ett inspelat samtal innehåller två ljudströmmar som representerar de två sidorna i ett samtal. I Media Player visar panelen Ljud den inkommande strömmen i blått och den utgående strömmen i rött. I en normal konversation växlar energin mellan det utgående samtalet och det inkommande samtalet.

När det inkommande samtalet och det utgående samtalet ökar samtidigt är det en prata över-händelse. På ljudpanelen visas en prata över-ikon i energifältet där en prata över-händelse inträffar. När båda parter är tysta under ett samtal är det en tystnadshändelse. Under en tystnadshändelse är linjen i energifältet platt. Ljudpanelen visar en tystnadsikon i energifältet där en tystnadshändelse inträffar.

Normalt innehåller varje ström rösten från en enda person: antingen agenten eller kunden. Ibland innehåller en ström flera röster. Ett konferenssamtal innehåller till exempel agentströmmen där du hör agentens röst och en andra ström där du hör rösterna från alla andra parter i konferenssamtalet.

Samtal kan innehålla ljud som inte är tal (till exempel vind, inmatning, bakgrundskonverteringar eller skällande hundar). Webex WFO bearbetar dessa ljud utöver tal när du söker efter tystnad och pratar över händelser i ett samtal. Korta bakgrundsljud kan visas som ljudenergi, men Webex WFO tar fortfarande hänsyn till tystnaden.

Webex WFO använder en VAD-modul (Voice Activity Detection) för att klassificera ljud som tystnad eller tal. VAD är utformat för att analysera telefonsamtal där du förväntar dig att höra två eller flera personer prata med varandra. VAD analyserar separata block med ljuddata och beräknar en genomsnittlig ljudvolym för varje block. Blocken kallas ramar. (En bildrutestorlek mäts i millisekunder ljud. VAD använder samma ramstorlek vid bearbetning av allt ljud i en fil.) VAD använder sin beslutströskel för att avgöra om varje bildruta indikerar tystnad eller tal. Om den genomsnittliga volymen för ramen faller under VAD-beslutströskeln markeras ramen som ömsesidig tystnad. VAD bearbetar varje bildruta i varje ström, jämför bildrutorna från ström 1 och ström 2 och tilldelar en ljudtyp till varje par med bildrutor. Ljudtyperna är följande:

- Ömsesidig tystnad (MS) - Båda ramarna är tysta.
- Normal (N) – En ram innehåller tal och den andra ramen är tyst. Detta indikerar normal konversation.
- Prata över (TO) – Båda ramarna innehåller tal.

VAD använder en heuristisk algoritm som anpassar sig baserat på kvaliteten på ljuddata. I en bullrig miljö höjs VAD:s beslutströskel så att endast de starkaste ljuden markeras som tal. Annars skulle hela telefonsamtalet markeras som konstant tal, även om bruset orsakas av en CAR-motor eller någon annan form av bakgrundsljud som inte är tal. I en tyst miljö där personen inte talar högt faller VAD-beslutströskeln så att den korrekt kan identifiera tal med låg volym. Detta gör att hela samtalet kan markeras som normalt tal istället för tystnad.

Denna anpassningsförmåga gör att VAD kan vara mer exakt när det upptäcker tal eller tystnad, men det är inte alltid 100 % korrekt. Eftersom VAD använder genomsnittlig ljudvolym för att skilja mellan tal och tystnad kommer det alltid att finnas tillfällen där normalt tal eller ömsesidig tystnad i en ljudram identifieras felaktigt. När bakgrundsljudnivåerna ändras behöver VAD några sekunder för att anpassa sig. Under den här tiden kan det markera ljud som normalt tal när ingen talar, eller det kan markera ömsesidig tystnad när någon talar. Under ömsesidig tystnad kan till exempel ett plötsligt ljud som att skriva på tangentbordet eller hosta vara tillräckligt högt för att VAD ska identifiera en ram som talar även om ingen talar. I grund och botten vet VAD inte skillnaden mellan mänskligt tal och ljudet av en CAR-motor.

Det är också möjligt att VAD inte kan identifiera en prata över- eller tystnadshändelse. Det kan till exempel missa en prata över-händelse även om två personer tydligt pratar med varandra i ett samtal samtidigt. Om en av talarna under talk over-händelsen pausar för att tänka eller andas i minst en kvarts sekund, kan VAD markera ramen som en tystnad. Ur talarens perspektiv pratade de ständigt; du förväntar dig att VAD indikerar en prata över-händelse. Ur VAD: s perspektiv fanns det dock en period av tystnad under samtalet, så det kan inte betraktas som en prata över händelse.

På sidan > för programhantering QM > QM Konfiguration > globala inställningar kan du ange den minsta varaktigheten för tystnad eller prata över för att betraktas som en händelse. För varje händelse sparar Webex WFO typen (tystnad eller prata över), händelsens varaktighet i millisekunder och händelsens början som en förskjutning från början av ljudet.

Titta på skärmbilden av en kontakt

Skärmbildspanelen ger en omfattande vy över agentens åtgärder under en kontakt. Du kan spela upp program som agenten har öppnat, knappar som agenten har klickat på och sms som agenten har skrivit.

Kontakttyp: Samtal, Endast skärm

Kontaktinnehåll: Har skärm

Licenser som krävs: QM, Webex WFO Behörigheter

som krävs: Visa kontakter

Skärmbildspanelen kan visa inspelningar av inställningar för både enkla och flera bildskärmar. Med inspelningar av inställningar för flera bildskärmar visar panelen en bildskärm i taget. Om du vill visa en annan bildskärm håller du muspekaren över panelen och klickar på önskad bildskärm.

Du kan visa panelen Skärmbild i Media Player eller i ett separat webbläsarfönster.

- Om du vill öppna panelen i ett separat webbläsarfönster klickar du på ikonen Avdocka.
- Om du vill återställa panelen till Media Player klickar du på ikonen Dock eller stänger webbläsarfönstret.

> Du kan inte avdocka paneler om du använder en blockering av popup-fönster. Om du vill avdocka paneler inaktiverar du blockeringen av popup-fönster.

Skärmstorleken för uppspelning av skärminspelning är 1920 × 1088. Om den totala skärmstorleken för skärminspelningen är större än 1920 × 1088 minskas den så att den visas på panelen Skärmbild. Om du avdockar panelen och ändrar storlek på webbläsarfönstret ändras skärminspelningens storlek därefter. Inspelningar med flera bildskärmar är minst dubbelt så stora som inspelningar med en bildskärm.

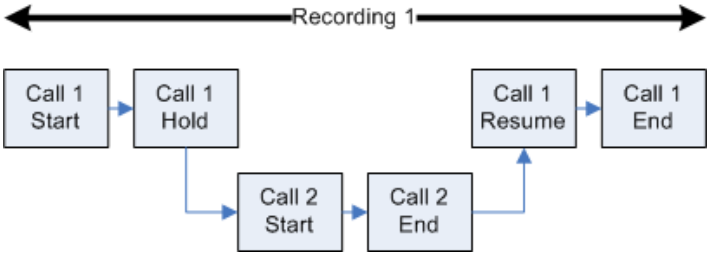
Exempel på kontaktscenarier

I följande avsnitt beskrivs hur agenter hanterar två samtal samtidigt, blinda samtalsöverföringar och konferenssamtal.

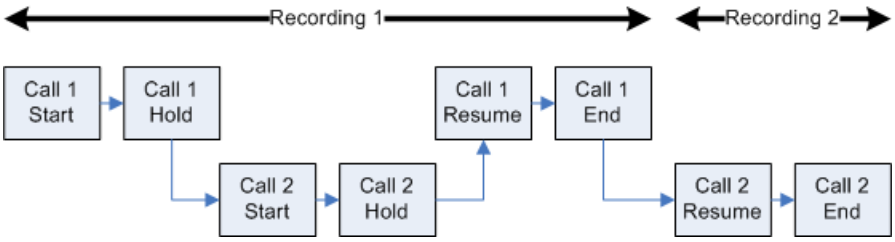
Samtalsinspelningar med hakparentes och överlagring

När en agent eller kunskapsarbetare hanterar två samtal samtidigt genom att parkera det ena och växla mellan dem, kan resultatet bli en eller två inspelningar, beroende på om samtalen är gafflade eller överlagrade.

I följande bild skapas Inspelning 1 för Samtal 1. Den innehåller också hela ljudet från samtal 2. Samtal 2 är fäst i Samtal 1.



I följande bild skapas Inspelning 1 för Samtal 1. Den innehåller också ljuddelen från samtal 2 under den tid då båda samtalen är aktiva. Inspelning 2 skapas för Samtal 2 när Samtal 1 har avslutats. Inspelning 2 innehåller bara den del av ljudet från samtal 2 som börjar efter att samtal 1 har avslutats. Samtal 1 är varvat med Samtal 2. Den varaktighet som rapporteras för samtal 2 är från det att samtal 2 startar till dess att samtal 2 slutar. Den faktiska varaktigheten för Inspelning 2 är dock från det att Samtal 1 slutar till dess att Samtal 2 slutar.



Med Tillhörande kontakter Tab i Media Player-fönstret kan du spela upp alla segment av ett samtal mellan det att det kommer in i kontaktcentret och det att det avslutas. Om du klickar på Tillhörande kontakter kan du se alla samtalssegment som är kopplade till ett samtal. Se Spela upp alla segment i ett samtal för mer information om tillhörande kontakter.

Blind överföring

En blind överföring sker under följande omständigheter:

- Ett samtal dirigeras till en tredje part
- Det ursprungliga samtalet avslutas och ingen kontroll görs för att avgöra om det överförda samtalet besvaras
- Tredje parts telefonnummer är upptaget

> **EXEMPEL** : Inspelningen för den första agenten stoppas när agenten överför samtalet. Inspelningen fortsätter när den andra agenten besvarar det överförda samtalet. Om den andra agenten
> Inte besvarar samtalet avslutas inspelningen när den första agenten överför samtalet.

Konferenssamtal

Konferenssamtal hanteras annorlunda än enskilda samtal i Mediainspelaren. I det här avsnittet beskrivs konferenssamtal.

Övervakad konferens

Ett övervakat konferenssamtal inträffar när en agent lägger till en tredje part i samtalet. Agenten kan välja att lägga till den tredje parten i samtalet utan att först tala med den tredje parten eller att tala med den tredje parten innan konferenssamtalet slutförs.

> **EXEMPEL** : Uppringaren parkeras när den första agenten inleder ett konferenssamtal till den andra agenten. Medan den som ringer är parkerad spelas diskussionen mellan de två agenterna in. När den som ringer
> Läggs till i konferensen fortsätter samtalet att spelas in. Inspelningen för den första agenten stoppas när agenten lägger på, och samtalet mellan den andra agenten och uppringaren fortsätter inspelningen.

Parkera med samtal på andra linjen

En väntetid med ett samtal på en andra linje inträffar när en agent låter den som ringer vänta medan han eller hon pratar med en tredje part på en andra linje.

> **EXEMPEL** : QM8-användaren parkerar uppringaren. En plan linje representerar lastrummet i energifältet för kontakt-ID 1344. I vänteläge plockar QM8-användaren upp en andra linje och ringer QM1-användaren till
> 2471827118. Samtalet på den andra linjen visas inte i de associerade kontakterna för kontakt-ID 1344 eftersom det är ett separat samtal.

Hoppa framåt och bakåt i en inspelning

På panelen Tidslinje kan du styra uppspelningen av en ljud- eller skärminspelning.

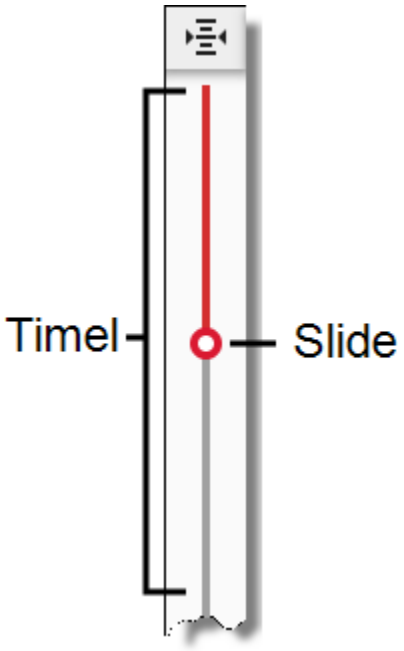
Kontakttyp: Samtal, Endast skärm

Kontaktinnehåll: Har röst, Har skärm

Licenser som krävs: CR, QM, Webex WFO

Åtkomstbehörigheter: Visa kontakter

Dra skjutreglaget i tidslinjen för att gå framåt eller bakåt till specifika punkter i inspelningen.



En röd förloppslinje i energifältet ligger i linje med skjutreglaget när inspelningen spelas upp. På så sätt kan du se hur inspelningen matchar data i någon av följande paneler som är tillgängliga för dig:

- Ljud
- Känsla
- Frasträffar
- Skrivbordet

Visa agentåtgärder för en kontakt

Panelen Skrivbord sammanfattar de åtgärder som agenter har utfört på sina telefoner och datorer. Detta gör att du kan identifiera och analysera beslut som påverkade deras hantering av kontakten.

> På grund av hur skrivbordsdata bearbetas visar den här panelen inte information om din organisation integreras med Cisco Webex Contact Center.

Kontakttyp: Samtal, Endast skärm

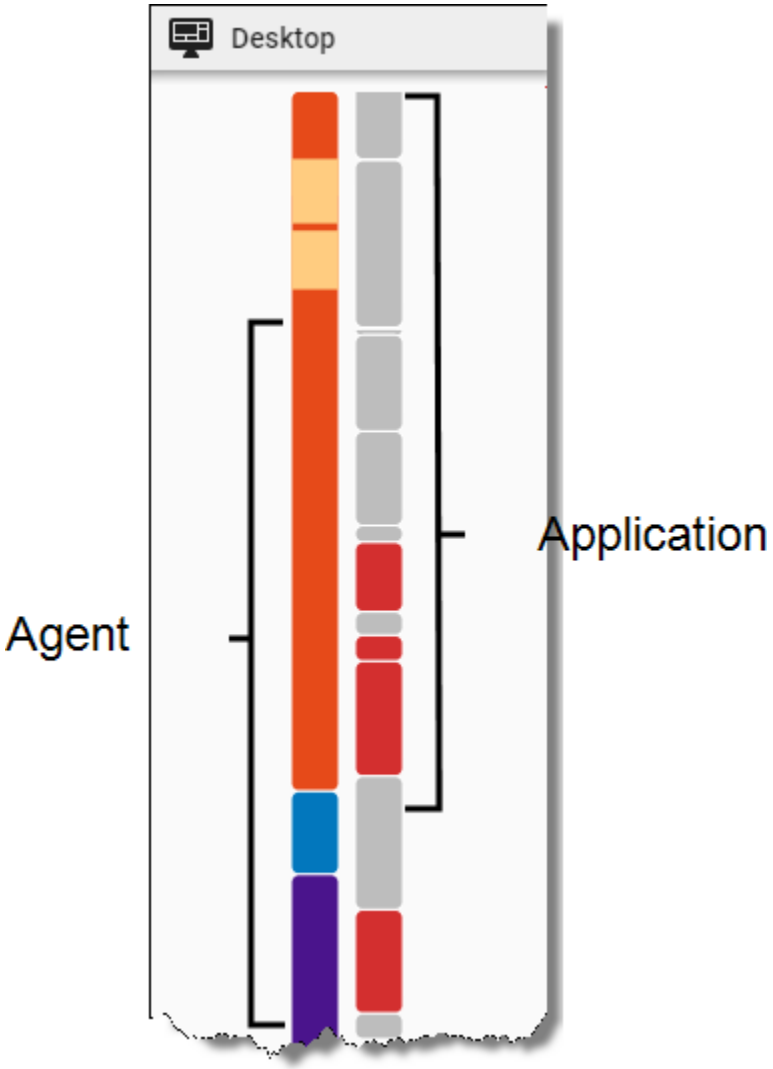
Kontaktinnehåll: Har röst, Har

skärmlicenser Krävs: Webex WFO

Åtkomst

Behörigheter som krävs: Visa kontakter, Visa datoranalys

Panelen innehåller agentens kontaktfält och fältet för programanvändning.



Kontaktfält för agent

I agentkontaktfältet delas kontakten in i färgkodade segment efter varaktigheten för varje agentkontakt. Gula band anger varaktigheten för eventuella skrivbordshändelser som inträffade under varje tillstånd.

Du kan klicka på en händelse eller ett tillstånd för att flytta tidslinjereglaget till den, eller så kan du hovra över en händelse eller ett tillstånd för att se en knappbeskrivning som innehåller mer information.

I följande tabell beskrivs färgerna på segmenten i agentkontaktfältet.

Färg	Tillståndstyp	Beskrivning
	Aktiv	Agenten pratade med kunden.
	I vänteläge	Agenten PUT kunden i vänteläge.
	Arbete efter samtal	Agenten kopplades bort från kunden, men slutförde arbete relaterat till kontakten.
	Händelse	Agenten utlöste en skrivbordshändelse. Skrivbordshändelser är ögonblick där Webex WFO ingriper i en inspelning när en agent utför en fördefinierad uppgift i ett program eller på en webbplats. En administratör kan till exempel konfigurera Webex WFO så att inspelningen pausas när en agent klickar på ett visst fält (se Konfigurera skrivbordsobjekthändelser).

Fält för programanvändning

Programanvändningsfältet delar upp kontakten i segment efter de program och webbplatser som agenten har åtkomst till hela tiden.

I fältet för programanvändning visas endast program och webbplatser som var aktiva och i fokus under kontakten.

Du kan klicka på ett programsegment om du vill flytta skjutreglaget för tidslinjen till det, eller hovra över ett program om du vill se en knappbeskrivning med mer information. Om du klickar på ikonen Zooma in i verktygsfältet i Media Player visas även namnet på varje program eller webbplats på panelen.

Program färgkodas efter godkännandestatus (se Lägga till ett nytt skrivbordsobjekt).

Färg	Status	Beskrivning
	Godkänd, Ignorera eller Ny	Agenten använde ett program som de har behörighet till, som ännu inte har någon godkännandestatus eller som ignoreras.
	Ej godkänd	Agenten använde ett program som de inte har behörighet till.

Relaterade avsnitt

- Övervaka agenternas fokus och aktivitet – Visa appar och webbplatser som en agent använde ett visst datum, inklusive när de inte satt i samtal

Visa data som är kopplade till en kontakt

På panelen Information i Media Player kan du utforska flera kategorier av data som är kopplade till kontakten. Vilka avsnitt som är tillgängliga beror på din roll, kontakttyp och innehåll samt vilka funktioner som är aktiverade i Webex WFO.

Förutsättningar

- Din organisation har en QM- eller CR-licens
- Du har behörigheten Visa kontakter

Sidans placering

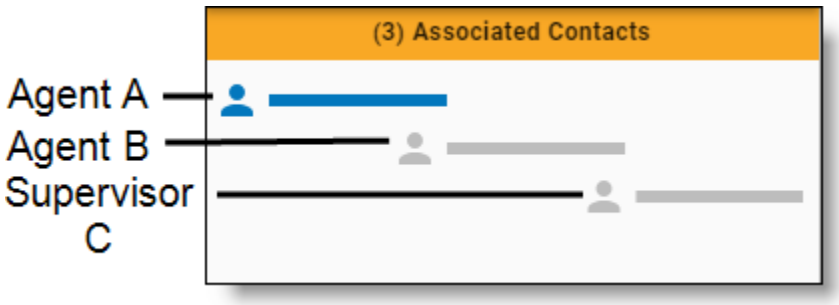
Interaktioner > Dubbelklicka på en kontakt > panelen Information

Tillhörande kontakter

När flera agenter hanterar samma kundsamtal (till exempel när en agent överför samtalet till en annan agent) skapar Webex WFO en separat kontakt för varje involverad agent och ger dessa kontakter samma tillhörande kontakt-ID. I avsnittet Tillhörande kontakter visas sådana kontakter, så att du kan se alla segment i ett samtal, från det att det kommer in till kontaktcentret tills det avslutas.

EXEMPEL

En kund ringer till agent A. Agent A överför kunden till agent B och agent B överför kunden till arbetsledare C. Webex WFO skapar tre separata kontakter och ger dem samma associerade kontakt-ID.



Fler exempel finns i Titta på skärmbilden av en kontakt.

Webex WFO Ordnar associerade kontakter kronologiskt och markerar den inlästa kontakten i blått. Om du vill läsa in en associerad kontakt gör du något av följande:

- Klicka på den associerade kontakt som du vill läsa in.
- Klicka på knappen Föregående eller Nästa i Media Player (se).

Du kan också hovra över en kopplad kontakt om du vill se en knappbeskrivning med mer information.

Tillhörande kontakter kanske inte justeras korrekt. Till exempel kan systemets klocktid på varje dator med Smart Desktop variera om skrivborden inte synkroniseras med samma tidsserver. Systemet Klocktiden kan också variera på varje dator mellan synkroniseringar till samma tidsserver.

NOT

Du kanske inte kan spela upp vissa kopplade kontakter. Detta beror på olika skäl:

- De har tagits bort.
- De uppfyllde inte arbetsflödeskriterierna.
- De var under minimilängden.

Med den här typen av kontakt är energifältet som är associerat med kontakten tomt och inspelningen är inte tillgänglig. Du kan inte lyssna på de segmenten av samtalet, men du kan visa dem så att du kan följa hur samtalet rörde sig genom kontaktcentret. När du använder knapparna Nästa och Föregående för att flytta genom listan med kontakter hoppar Media Player automatiskt över kontakter som du inte kan lyssna på.

Du kan bara spela upp kontakter som ligger inom ditt omfattningsområde. Ett felmeddelande visas för samtal som inte omfattas av ditt omfång.

Kontaktuppgifter

I avsnittet Kontaktinformation visas kontaktuppgifter. Vilka data som visas beror på typen av kontakt. Information för samtal skiljer sig från information för till exempel e-post.

I följande tabeller beskrivs alla möjliga kontaktuppgifter som kan visas i avsnittet Kontaktinformation på panelen Information. Varje tabell sorterar kontaktdata i alfabetisk ordning.

katalogkontakt

Kontaktuppgifter	Beskrivning
Överföringsstatus för ljudfil	Status för kontaktens ljudfil. Möjliga värden för det här fältet är följande: ▪ Null/tom – Det finns ingen inspelning för den här kontakten. ▪ Fil väntar på uppladdning – ljud har spelats in men ännu inte överförts. ▪ Filen har laddats upp – ljudet har laddats upp och kan spelas upp. ▪ Filen har tagits bort – ljudet har spelats in, men inspelningen har tagits bort. ▪ Filen är ogiltig – inspelningsfilen är ogiltig och kan inte spelas upp. ▪ Filen är återvunnen – ljudfilen är markerad för borttagning men kan fortfarande återställas.
Uppringt nummer	Direkt inkommande uppringning (DID) eller nummeridentifiering Tjänstnummer (DNIS) till den telefon som tog emot samtalet. Visar "Okänt" om det uppringda numret är olistat eller blockerat. Det här fältet gäller endast samtal.
Uppringande nummer	Nummerpresentation eller automatisk nummeridentifiering (ANI) för uppringande part. Visar "Okänt" om det uppringande numret är hemligt eller blockerat. Det här fältet gäller endast samtal.
Kanal	Kanalen där interaktionen inträffade. Det här fältet visas om din

Kontaktuppg	Beskrivnin
	Organisationen använder en integration som stöds för kontakter på sociala medier. Möjliga värden för det här fältet varierar beroende på vilka typer av sociala medier din organisation använder.
Kontaktriktning	Kontaktens riktning: inkommande eller utgående.
Kontaktens varaktighet	Tiden mellan att samtalet besvaras och samtalet tas bort, inklusive ringtid och utökad skärmtid (om sådan finns) i HH:MM:SS. Samtalslängden tas emot från signaleringstjänsten. Samtalslängden som visas i kontakttabellen och Media Player kanske inte är densamma på grund av skillnaden i "händelselängd" (tiden mellan händelser) och "inspelningslängd" (varaktigheten i den faktiska inspelade filen). I dessa scenarier skulle samtalslängden vara annorlunda: ▪ När du använder inspelningskontrollerna API för att pausa, återuppta eller starta om inspelningen blir inspelningslängden kortare än den faktiska samtalslängden. Om en inspelning till exempel startas om en minut in i samtalet blir samtalslängden en minut längre än inspelningen. ▪ När du arkiverar eller rensar ett samtal med lång uppringningstid visar kontakttabellen händelsens längd i fältet Samtalslängd, medan Media Player visar inspelningens varaktighet i fältet Samtalslängd. Det här fältet gäller endast samtal.
Kontakt-ID	Konversationens unika ID.
Kontakttyp	Typ av kontakt. Möjliga värden för det här fältet är: ▪ Samtal – En kontakt med en samtalsinspelning. ▪ Chatt – en skriftlig kontakt som skett inom organisationens

Kontaktuppgifter	Beskrivning
	chattprogram. Detta kan vara med en mänsklig agent eller med en chattbot. ▪ E-post – en e-postkontakt utan samtalsinspelning. Den här kontakttypen visas bara när din organisation använder både kvalitetshantering och analys. ▪ Icke-samtal – En kontakt utan samtalsinspelning som någon har skapat genom att klicka på Skapa kontakt på sidan Interaktioner. ▪ Endast skärm – En skärminspelningskontakt utan samtalsinspelning. ▪ SMS – En skriftlig kontakt som har skett i organisationens sms-program. ▪ Text – Beroende på hur organisationen importerar skrivna kontakter till Webex WFO kan detta inkludera e-post, chattmeddelanden eller andra textkontakter.
Dagligt arbetsflöde	Namnet på det dagliga arbetsflöde som är kopplat till kontakten (se Automatisera QM arbetsflöden).
Arbetsflöde vid slut på interaktion	Namnet på arbetsflödet för interaktionens slut som är associerat med den här kontakten.
Externa parter	(Endast chatt och SMS kontakter) Telefonnumret, e-postadressen eller något annat Identifierare för den person som interagerade med agenten.
Från adress	(Endast e-postkontakter) E-postadresserna i fältet Från. Denna är endast tillgängligt när Analytics har aktiverats.
HR	Anger om kontakten har markerats som en HR-kontakt.
Orsak	Anledningen till att konversationen spelades in. Den här orsaken anges i inspelningsregeln (se Visa data som är kopplade till en kontakt).
Inspelningstyp	Inspelningstypen som är associerad med den här enheten.
Status	Kontaktens aktuella utvärderingsstatus. Möjliga värden för det här fältet är:

Kontaktuppg	Beskrivnin
	▪ Poäng – Kontakter som hämtats av en utvärderare, poängsatts och godkänts (om godkännande krävs). ▪ Poänglös – Kontakter som inte hämtats av en utvärderare och poängsatts. ▪ Pågår – Kontakter som begärs av en utvärderare men som ännu inte är fullständigt poängsatta. ▪ Kan inte poängsätta – Kontakter som begärs av en utvärderare men som inte kan poängsättas. Utvärderingar med det här tillståndet ingår inte i rapporterings- eller resultatmått. ▪ Måste godkännas – Kontakter som har hämtats av en utvärderare, är fullständigt poängsatta och väntar på godkännande. ▪ Behov kan inte poängsättas – Kontakter som begärs av en utvärderare, inte kan poängsättas och väntar på godkännande på grund av utvärderarens oförmåga att poängsätta.
Ämne	Filtrerar e-post som är kopplad till kontakter utan samtal baserat på e-postadresserna i fältet Till. Det här alternativet är bara tillgängligt när Analytics har aktiverats.
Undersökningens namn	Namnet på en undersökning.
Undersökningspoäng	Poängen för en slutförd undersökning.
Till adress	Filtrerar e-post som är kopplad till kontakter utan samtal baserat på e-postmeddelandet adresser i fältet Till. Det här alternativet är bara tillgängligt när Analytics har aktiverats.
Utbildning	Anger om kontakten har markerats som en utbildningskontakt.
Uppladdningstillstånd för videofil	Status för video- eller ljudfilen. Möjliga värden för det här fältet är: ▪ Null/tom – Det finns ingen inspelning för den här kontakten. ▪ Fil väntar på uppladdning – videon har spelats in men har ännu inte gjort det

Kontaktuppgifter	Beskrivning
	Laddats upp. ▪ Filen har laddats upp – videon har laddats upp och kan spelas upp. ▪ Filen har tagits bort – videon har spelats in, men inspelningen har tagits bort. ▪ Filen är ogiltig – inspelningsfilen är ogiltig och kan inte spelas upp. ▪ Filen återvinns – videofilen har markerats för borttagning men kan fortfarande återställas.

Organisation

Kontaktuppgifter	Beskrivning
Agent ACD ID	ID för agenten i ACD.
Förnamn	Agentens förnamn. Om fälten Förnamn, Efternamn, Grupp och Team är tomma är inspelningen ett rotanrop. Ett rotanrop är ett oförsonat Kontakt som visas som en QM arkivkontakt. När samtalet har stämts av tilldelas det en användare (se Så här fungerar rotsamtal ochavstämning).
Grupp	Gruppens namn.
Efternamn	Agentens efternamn.
Team	Namnet på det team som agenten tillhörde när kontakten spelades in.

Utvärdering

Kontaktuppg	Beskrivnin
Godkänd av	Namnet på den person som godkände utvärderingen. Du kan se den här informationen om något av följande stämmer: ▪ Du är utvärderaren. ▪ Du har behörigheten Visa information om utvärderaren. ▪ Du har behörigheten Redigera alla utvärderingar.
Kalibrerad	Anger om kontakten har markerats för kalibrering.
Utvärderingsdatum	Det datum då kontakten utvärderades. Det här värdet visas om du är utvärderaren eller när behörigheten Visa utvärderingsinformation är aktiverad. Om den här behörigheten inte är aktiverad visas värdet #####. Datum och tid som används för att beräkna värdet för Utvärderat datum beräknas med hjälp av UTC (Universal Time Coordinated Universal). Tid plus eller minus ett förskjutningsvärde som är kopplat till din tidszon. Till exempel konverteras 09/22/2019 2:00 AM UTC till 09/21/2019 9:00 PM CDT (Central Daylight Time). Filtret Utvärderat datum använder UTC-tiden för när samtalet utvärderas. Det betyder, beroende på din tidszon, att ett samtal som spelats in sent på kvällen i CDT-tidszonen den 21/09/2019 filtreras som ett samtal som spelades in 2019-09-22. Om du söker i inspelningarna som gjordes 2019-09-21 med filtret Utvärderat datum kan du också behöva söka igenom inspelningarna för föregående eller nästa dag, beroende på din tidszon.
Svarsdatum	Datum då agenten svarade på utvärderingen.
Utvärderingsformulär	Namnet på utvärderings- eller kalibreringsformuläret som används för att poängsätta kundkonversation.
Utvärderingssvar	Anger kontaktens svarsstatus: ▪ Väntar – Agentens svar på den poängsatta utvärderingen krävs men har ännu inte gjorts.

Kontaktuppgifter	Beskrivning
	▪ Bekräftat – agenten har bekräftat det poängsatta svaret. ▪ Överklagat – Agenten har överklagat poängbedömningen.
Utvärderarens namn	Utvärderarens eller kalibratorns namn. Du kan se detta information om något av följande stämmer: ▪ Du är utvärderaren eller kalibratorn. ▪ Du har behörigheten Visa information om utvärderaren. ▪ Du har behörigheten Redigera alla utvärderingar.
Tjog	Den utvärderingspoäng som kontakten fått. Kalibreringsresultat visas inte i det här fältet. För kalibreringspoäng, använd utvärderingskalibreringen .

Tal- och talfält (tabellen Kontakter)

Kontaktuppgifter	Beskrivning
% innehav	Procentandelen samtal som spenderats i vänteläge.
% paus	Procentandelen samtal som spenderats i pausläge.
% tystnad	Procentandelen samtal som tillbringats i ett tyst tillstånd (under vilket varken uppringaren eller agenten talar).
% Prata över	Procentandelen samtal som tillbringats i ett diskussionstillstånd (under vilken både uppringaren och agenten pratar).
Håll händelser	Antal identifierade väntelägeshändelser.
Pausa händelser	Antal identifierade paushändelser.
Tysta händelser	Antalet identifierade tystnadshändelser.
Prata över händelser	Antalet identifierade talkover-händelser.

Kontaktuppgifter	Beskrivning
Total väntetid	Den totala varaktigheten för väntetid. Format =
HH:MM:SS. Total paustid	Pausens totala varaktighet. Format = HH:MM:SS. Total
varaktighet för tystnad	Den totala varaktigheten för tystnadstiden. Format =
HH:MM:SS. Totalt tal över varaktighet Format = HH:MM:SS.	Den totala varaktigheten för talkover-tiden.

Analys

Kontaktuppgifter	Beskrivning
Prediktiv utvärderingspoäng	Den förutsagda utvärderingspoängen för en kontakt utan poäng. Webex WFO baserar den förutsagda poängen på Analytics-data och tidigare utvärderingspoäng. Webex WFO använder följande delar av Analytics-data: samtals- och agentattribut, talträffar och skrivbordsaktivitet.
Prediktivt Net Promoter Score	Den prediktiva nettopromotorpoängen för kontakten.
Känsla	Attitydpoängen för kontakten. Möjliga värden är Positiv, Neutral och Negativ.

Metadata, anpassade metadata (tabellen Kontakter)

Kontaktuppgifter	Beskrivning
Variabel text	Vilka anpassade metadata som är tillgängliga i Webex WFO varierar beroende på konfiguration av ACD och sidan Metadatahanteraren. Du kan redigera värdena i anpassade metadatafält. Se Redigera anpassade metadata som är kopplade till en kontakt.

Undersökning efter samtal

I avsnittet Undersökning efter samtal visas resultaten av en undersökning som kunden har slutfört efter att kontakten avslutats. Undersökningsdata efter samtal visas bara när ditt system är konfigurerat för att leverera undersökningar och kunden har skickat ett svar.

Relaterade avsnitt

-
-

Redigera anpassade metadata som är kopplade till en kontakt

Om det finns anpassade metadata associerade med kontakten kan du redigera dessa metadata om de inte är krypterade. I så fall inaktiveras de anpassade metadatafälten.

Maxteckenlängden varierar beroende på typ.

Typ av metadata	Maximal teckenlängd
Data	2056 tecken
Datum	Baserat på standarddatumformatet
Hyperlänk	2056 tecken
Nummer	—

Redigera anpassade metadata som är kopplade till en kontakt

1. Klicka på kontakten vars metadata du vill redigera. Media Player öppnas.
2. I avsnittet Kontaktinformation på panelen Information klickar du på kategorin **Metadata** . Kategorin Metadata öppnas.
3. Ange önskade värden i metadatafälten.
4. Klicka på **Spara metadata**.

Relaterade avsnitt

- Ta bort eller uppdatera flera kontakter samtidigt – redigera anpassade metadata för flera kontakter samtidigt.

Läsa en e-postkontakt

I panelen E-post kan du granska de e-postmeddelanden som dina agenter har fått från

kunder. Kontakttyp: E-post

Kontaktinnehåll: Ej tillämpligt

Licenser som krävs: QM, CR, Webex WFO Access. Attitydanalys kräver Textanalys. Behörigheter som

krävs: Visa kontakter

Kontakter som visas i den här panelen har kontakttypen e-post. Fraträffar från textanalysuppgifter markeras med gult.

Läsa en textkontakt

På panelen Text kan du granska textbaserade kontakter som dina agenter har

hanterat. Kontakttyp: Text

Kontaktinnehåll: Ej tillämpligt

Licenser som krävs: CR, QM, Webex WFO åtkomst. Attitydanalys kräver Textanalys. Behörigheter som

krävs: Visa kontakter

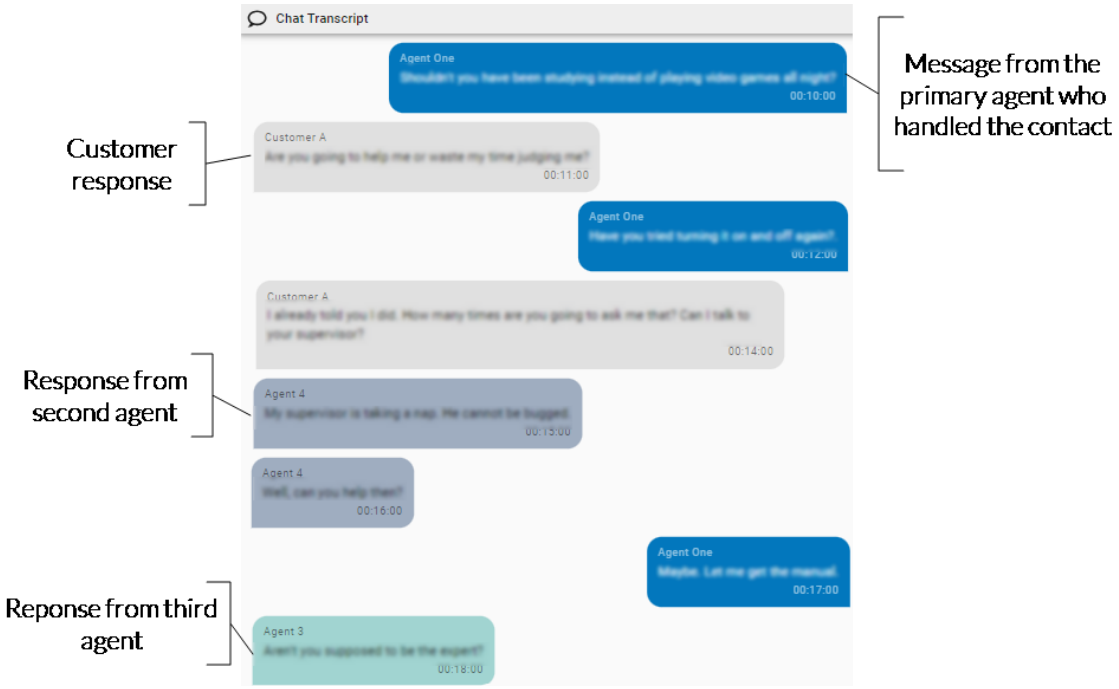
Kontakter som visas på den här panelen har en kontakttyp av text. Fraträffar från textanalysuppgifter markeras med gult.

Läsa en chattkontakt

Panelen Chatttranskription innehåller chattkonversationer. Svaren från agenten som hanterade kontakten är till höger och svaren från kunden och andra agenter som deltar i konversationen är till vänster. Meddelandena från varje person i konversationen har olika färger för upp till fyra olika deltagare. (Om en konversation har fem eller fler deltagare upprepas färgerna.)

Du kan se "Systemanvändare" som deltagare. Dessa meddelanden genereras automatiskt av chattprogrammet som din organisation använder och säger vanligtvis saker som "Agent Jane Doe har anslutit till chatten" eller "Chattsessionen stängd 10:36 AM".

Om du klickar på ett meddelande markeras motsvarande ikon på panelen Textmappning.



Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud. Panelen Chatttranskription är inte tillgänglig för lokala distributioner.
- Din organisation importerar chattkontakter till Webex WFO via en integrering som stöds.
- Du har behörigheten Visa kontakter.

Sidans placering

Interaktioner > Dubbelklicka på en kontakt > panelen Chattavskrift

Procedurer

Söka efter ord i en chattkonversation

1. Klicka på alternativikonen ⋮ längst upp till höger på panelen.
2. Välj **Sök**.
3. Ange din sökning i fältet **Sök** . Text som matchar sökningen markeras.

Skriva ut en chattkonversation

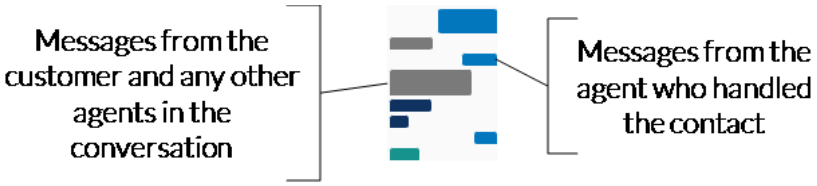
1. Klicka på alternativikonen längst upp till höger på panelen.
2. Välj **Skriv ut**. Webbläsarens utskriftsfönster öppnas. Härifrån kan du även spara konversationen som en PDF.

Relaterade avsnitt

-
- Visa översikten över en chattkontakt

Visa översikten över en chattkontakt

Textmappningspanelen innehåller färgade rektanglar som representerar meddelandena i en chattkontakt. Den här panelen ger dig en övergripande bild av konversationen utan att behöva bläddra. Svaren från agenten som hanterade kontakten är till höger och svaren från kunden och andra agenter som deltar i konversationen är till vänster. Meddelandena från varje person i konversationen har olika färger för upp till fyra olika deltagare. (Om en konversation har fem eller fler deltagare upprepas färgerna.)



Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud. Textmappningspanelen är inte tillgänglig för lokala distributioner.
- Din organisation importerar chattkontakter till Webex WFO via en integrering som stöds, inte via Allmän textimport API.
- Du har behörigheten Visa kontakter.

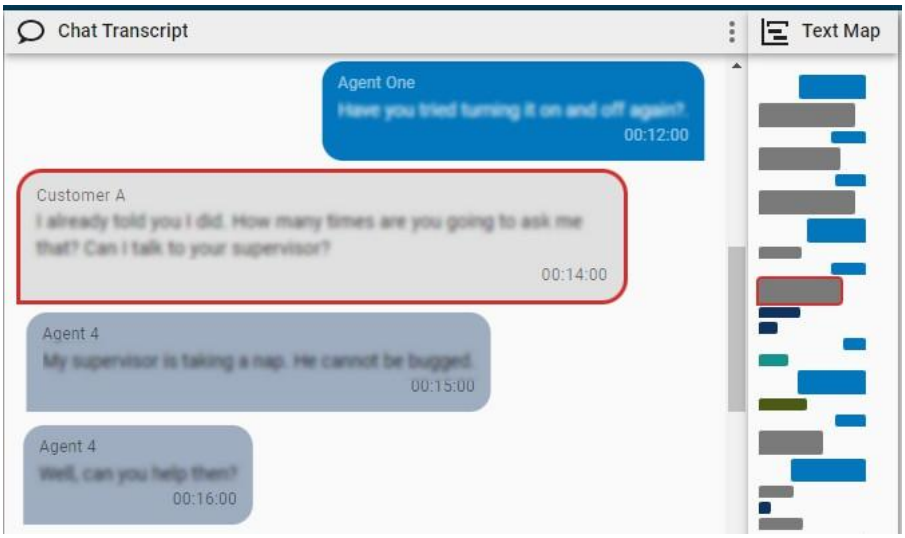
Sidans placering

Interaktioner > Dubbelklicka på en kontakt > textmappningspanelen

Procedur

Hoppa till en viss plats i konversationen

- Klicka på en rektangel för att gå till motsvarande meddelande i konversationen. Meddelandet markeras med rött i panelen Chattavskrift.



Relaterade avsnitt

-

- Läsa en chattkontakt

Visa AI-insikter för en kontakt

Panelen Data Insights i Media Player innehåller AI-genererad information om kontakten. Informationen som visas här varierar beroende på hur din organisation använder Cisco Analytics.

Förutsättningar

- Din organisation har Webex WFO Cloud. Panelen Datainsikter är inte tillgänglig för lokala distributioner.
- Du har inspelningar inom ditt omfattningsområde.
- Kontakten har en transkription.

- För att se AI-interaktionssammanfattningen krävs båda följande:
  - En administratör har skapat en pågående tal-till-text-uppgift i Analytics med AI-interaktionssammanfattning aktiverat (se TURN i interaktionssammanfattning eller Skapa analysuppgifter).
  - Du har behörigheterna Visa kontakter och Visa tal till textanalys.
- För att se AI-attitydanalysen krävs följande:
  - En administratör har skapat en attitydanalysuppgift (se TURN på avancerad attityd eller Skapa Analytics-uppgifter).
  - Kontakten är ett engelskt eller spanskt ljudsamtal.
  - Du har behörigheterna Visa kontakter och Visa sentiment.
- För att se den automatiska utvärderingspoängen krävs följande:
  - Din organisation har licensen Analytics Enterprise eller Analytics Enterprise Plus.
  - En administratör har skapat en Auto QM-uppgift (se Skapa Analytics-uppgifter).
  - Kontakten är ett engelskt eller spanskt ljudsamtal.
  - Du har behörigheten Visa automatiskt QM.
- För att se avsnittet krävs följande:
  - Din organisation har licensen Analytics Enterprise eller Analytics Enterprise Plus.
  - En administratör har skapat aktiviteten Populära ämnen (se Skapa analysuppgifter).
  - Kontakten är ett engelskt eller spanskt ljudsamtal.
  - Kontaktens ljud är stereo (inte mono) med separata ljudflöden för båda parterna i samtalet.
  - Du har behörigheten Visa populära ämnen.
- För att se AI-taggarna krävs följande:
  - Din organisation har Analytics Enterprise Plus-licensen.
  - En administratör har skapat en uppgift för AI-taggar (se Skapa analysuppgifter).
  - Kontakten är ett engelskt eller spanskt ljudsamtal.
  - Du har behörigheten Visa AI-taggar.

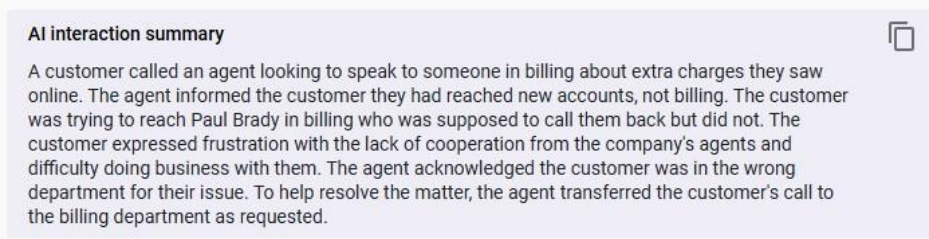
Sidans placering

Interaktioner > Dubbelklicka på en kontakt > panelen Datainsikter

Procedurer

Läs sammanfattningen av en kontakt

- Klicka på översikten InteraktionsinsiktTab. I sammanfattningsavsnittet **för** AI-interaktion sammanfattas samtalet. De flesta sammanfattningar är cirka 150 ord, men vissa sammanfattningar kan vara längre eller kortare beroende på längden på samtalets transkription.

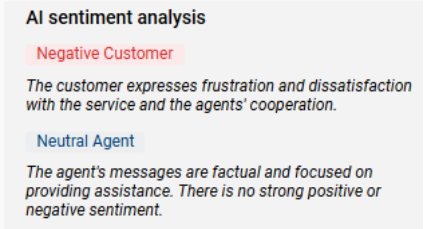


Kopiera en sammanfattning

- Klicka på ikonen Kop

Visa kund- och agentsentimentet för en kontakt

- Klicka på översikten InteraktionsinsiktTab. I **avsnittet AI-attitydanalys** visas den känsla (känslor) som uttrycks av både kunden och agenten. Det indikerar positiv, negativ eller neutral känsla för båda parter och förklarar varför Webex WFO tilldelade denna känsla.

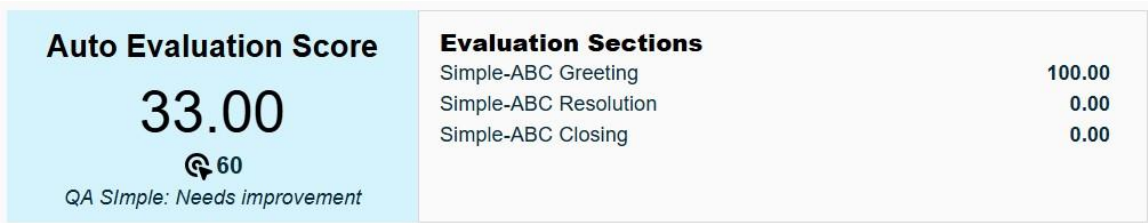


> Om din organisation använder monoinspelning (ljud från agenten och kunden kombinerat i ett enda flöde) visar AI-attitydanalys sentiment endast för kunden.

Visa den automatiska utvärderingspoängen för en kontakt

- Klicka på AI-konversationsöversikt # Tab. I **avsnittet Automatisk utvärderingspoäng** visas den övergripande poäng som Webex WFO gav kontakten. I **avsnittet Utvärderingsavsnitt** visas poängen som Webex WFO gav varje sektion i utvärderingsformuläret som användes för att poängsätta kontakten. Beroende på hur formuläret har konfigurerats kan du också se målpoängen för formuläret och

namn på poängintervallet som poängen hamnar i (se Hantera formulär för AI-utvärdering).

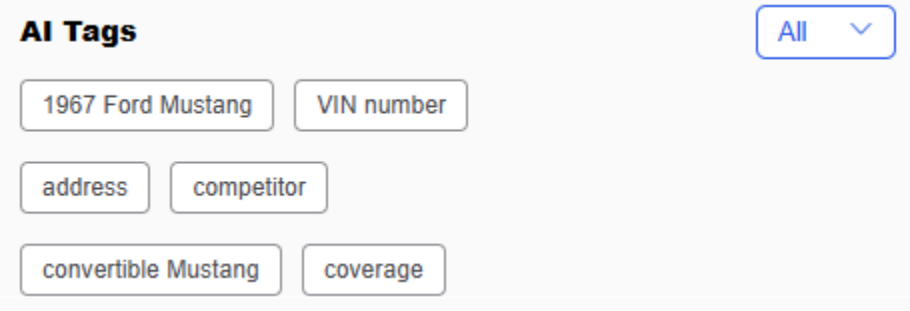


Visa ämnet för en kontakt

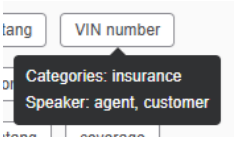
- Klicka på AI-konversationsöversikt # Tab. I **avsnittet Ämne** visas den huvudsakliga kontaktorsaken som Webex WFO identifierat för kontakten.

Visa innehållstaggar för en kontakt

1. Klicka på AI-konversationsöversikt # Tab. I **avsnittet AI-taggar** visas taggarna som Webex WFO har tillämpat på kontakten.



2. (Valfritt) Håll muspekaren över en tag för att se vilken kategori taggen tillhör och talaren (agent eller kund) vars bidrag till konversationen fick Webex WFO att använda taggen.



Filtrera innehållstaggarna efter talare

- **I avsnittet AI-taggar** väljer du **Agent** eller **Kund** i **listrutan Alla** . Listan med taggar uppdateras automatiskt.

Relaterade avsnitt

- TURN på Interaktionssammanfattning
- TURN på Advanced Sentiment
- Visa ändringar i sentiment för en kontakt
-
- Läs transkriptionen av en ljudinspelning
-
- Skapa analysuppgifter – Skapa en pågående uppgift med AI-interaktionssammanfattning, sentimentanalys, Auto QM, populära ämnen eller AI-taggar aktiverade.

Läs transkriptionen av en ljudinspelning

På transkriptionspanelen kan du granska transkriptionen av en ljudinspelning.

Kontakttyp: Samtal

Kontaktinnehåll: Har transkription

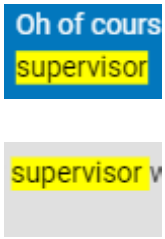
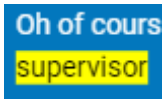
Licenser som krävs: Webex WFO åtkomst, Analytics Essentials eller Analytics Enterprise

Behörigheter som krävs: Visa kontakter, Visa tal till text-analys

Panelen visar den här transkriptionen som textbubblor. När du spelar upp en inspelning markerar Webex WFO textbubblan för den aktuella högtalaren. Du kan klicka på en specifik textbubbla om du vill hoppa till den. Du kan också klicka på ikonen Alternativ om du vill vidta följande åtgärder:

- Sök – Sök i transkriptionen.
- Skriv ut – Skriv ut transkriptionen.

Fraträffar från tal till text-analysuppgifter markeras med gult. Färgen och placeringen av textbubblorna varierar beroende på typen av inspelning.

Färg	Inspelningstyp	Beskrivning
	Stereo	Textbubblor för den inkommande ljudströmmen är blå och högerjusterade, och textbubblor för den utgående strömmen är grå och vänsterjusterade.
	Mono	Textbubblor för ljudströmmen är blå och vänsterjusterade.

Om du har installerat Cisco Analytics-funktionerna innehåller textbubblorna även ikoner som representerar associerade negativa eller positiva sentimentpoäng.

Relaterade avsnitt

- Skapa Analytics-uppgifter – konfigurera Webex WFO för att transkribera kontakter

Visa frasanalys för en kontakt

Panelen Fraträffar visar var i kontakten kunden eller agenten nämner ord eller fraser som är viktiga för ditt kontaktcenter. Dessa ord eller fraser hittas av Analytics-uppgifter och de kallas "fraträffar".

OBS Fraträffar markeras också med gult i transkriptionen, om det finns någon.

Kontakttyp: Samtal

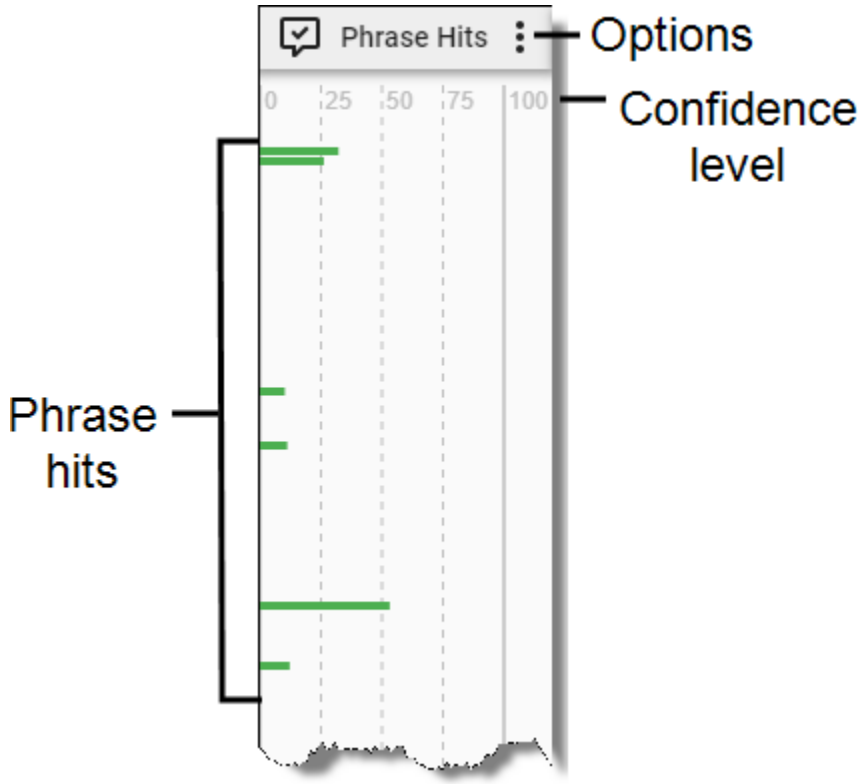
Kontaktinnehåll: Har transkription

Licenser som krävs: Analytics eller Webex WFO

Åtkomstbehörigheter som krävs: Visa kontakter, Visa

talanalys

Webex WFO tilldelar en konfidensnivå till varje fraträff. Den här konfidensnivån visar, på en skala från 0–100, hur säkert Webex WFO uppgiften är att korrekt identifiera frasen. Fraträffar med högre konfidensnivåer visas längre än fraträffar med lägre konfidensnivåer.



Du kan klicka på en frasträff för att flytta tidslinjereglaget till den, eller så kan du hovra över en frasträff för att se en knappbeskrivning som innehåller ytterligare information. Om du klickar på ikonen Zooma in i verktygsfältet i Media Player visar varje träff ordet eller frasen som Webex WFO upptäckt.

Använd ikonen Alternativ för att välja vilka kategorier av frasträffar som ska visas.

Identifiera frasträffar

Fraser konfigureras och kategoriseras på sidan Frashanteraren (se Skapa och hantera fraser och fraskategorier) och de söks efter uppgifter som schemalagts på sidan Aktivitetshanteraren (se Skapa analysuppgifter).

Varje fras har ett textvärde. Det kan också ha ett fonetiskt värde, om ett sådant har konfigurerats.

- Tal-till-text-uppgifter transkriberar ljudinspelningar och söker efter textvärden i den resulterande transkriptionen.
- Fonetikanalysuppgifter söker efter fonetiska värden i ljudinspelningar.

Resultatet av båda aktiviteterna visas på panelen Frasträffar.

> Panelen visar inte träffar vars konfidensnivå är lägre än den lägsta konfidensnivå som tilldelats frasen under konfigurationen. Om du till exempel har tilldelat konfidensnivån 20 Till frasen "dålig kundservice" visar panelen frasträffar för "dålig kundservice" endast om konfidensnivån är 20 eller högre.

Varje frasträff börjar två sekunder innan frasen träffar och slutar två sekunder efter den. Konfidensnivån baseras på sannolikhet, så den exakta träffen kanske inte stämmer exakt överens med det markerade området. Webex WFO kan lösa flera frasträffar. Om två liknande fraser upptäcks inom 200 millisekunder från varandra blir frasen träff med den högsta konfidensnivån den primära träffen och alla andra träffar blir sekundära träffar, och de indexeras på olika sätt.

Knappbeskrivningens rubrik innehåller frasen som uppgiften identifierade. I följande tabell beskrivs de övriga fälten i knappbeskrivningen.

Fält	Beskrivning
Kategori	Den kategori som frasen tillhör, som tilldelats på sidan Frashanteraren.
Källa	Den typ av Analytics-uppgift där frasen träffades identifierades. Möjliga värden är följande: ▪ Fonetik – Frasen hittades i en ljudinspelning. ▪ Tal till text – Frasen hittades i transkriptionen av en ljudinspelning.
Starta	Förskjutningen från början av ljudet till det ögonblick som frasen hittades. Formatet är HH:MM.
Varaktighet	Frasens varaktighet. Formatet är HH:MM:SS. OBS! Det här fältet visar inte värden i millisekunder. Om varaktigheten är mindre än en sekund visar fältet 00:00:00.
Självförtroende	Konfidensnivån för frasen träffade.
Kanal	Ljudströmmen där frasen träffades upptäcktes. För stereoinspelningar är följande värden möjliga: ▪ 1 – Den utgående strömmen. ▪ 2 – Den inkommande strömmen.

Relaterade avsnitt

- Skapa och hantera fraser och fraskategorier – konfigurera fraserna så att de ska visas i kontakter
- Skapa Analytics-uppgifter – Konfigurera Webex WFO för att analysera kontakter för fraträffar

Visa sentimentet för en kontakt

Sentiment är den övergripande känslomässiga tonen (positiv, negativ eller neutral) i agentens och kundens konversation under hela kontakten. Webex WFO stöder sentimentanalys för engelska samtal, e-postmeddelanden och textkontakter. För samtal kräver sentimentet tal-till-text-transkription. För e-postmeddelanden och textkontakter kräver sentiment textanalys.

Kontakttyp: Samtal

Kontaktinnehåll: Har transkription

Licenser som krävs: Analytics eller Webex WFO åtkomst

Behörigheter som krävs: Visa kontakter, Visa tal till text-analys

Sentiment för samtal

I panelen Sentiment visas sentimentet för samtal. Panelen visar yttranden som har en positiv eller negativ sentimentpoäng som färgkodade segment i ljudströmmen där de talades.

> NOTERA: Ett yttrande är en obruten serie ord som talas av en enda person. Ett yttrande kan innehålla flera meningar.

Klicka på ett yttrande om du vill flytta skjutreglaget för tidslinjen till det. När du gör detta markerar Webex WFO textbubblan i transkriptionen som sentimentuppgiften analyserade för att ge den positiva eller negativa poängen. Textbubblan innehåller en ikon som också anger sentimentpoängen (se tabellen nedan). Håll muspekaren över ett yttrande för att se en förhandsgranskning av texten.

Yttrande- och kanalbeskrivningar

I följande tabell beskrivs färgerna på yttrandesegment och tillhörande ikoner.

OBSERVERA Sentimentpanelen visar inte yttranden som har en neutral sentimentpoäng.

Färg	Beskrivning	
	Information	Yttrandet har en positiv sentimentpoäng.
	Ikonen Textbubbla	☺

Färg	Beskrivning	
	Information	Yttrandet har en negativ sentimentpoäng.
	Ikonen Textbubbla	

Vilka strömmar som är tillgängliga beror på inspelningstypen.

Inspelning Typ	Beskrivning
Stereo	Yttranden divideras med följande ljudströmmar: ▪ 1 – Yttrandet sker i den inkommande ljudströmmen. ▪ 2 – Yttrandet sker i den utgående ljudströmmen.
Mono	Den enda ljudströmmen är 1. Alla inkommande och utgående yttranden förekommer i den strömmen.

Sentiment för e-post och textkontakter

Skriftliga kontakter har en övergripande sentimentpoäng i avsnittet Analytics på panelen Information.

Relaterade avsnitt

- Läs transkriptionen av en ljudinspelning
- Skapa analysuppgifter – Konfigurera Webex WFO för att analysera kontakter för sentiment

Hämta kontakter på begäran

Vissa samtalskontaktdata (ljud- och/eller skärminspelningar) kanske inte är tillgängliga från början när du dubbelklickar för att spela upp ett samtal på grund av datalagringstillståndet.

Om någon eller hela samtalsinspelningen inte är tillgänglig uppmanas du att välja om du vill spela upp den del som är tillgänglig direkt eller hämta den del som inte är tillgänglig. En dialogruta med information om ljudlagring och skärmlagring anger status för varje komponent:

- Ej tillämpligt – Det finns inga ljud- eller skärmdata kopplade till den här kontakten.
- Kall lagring – Data lagras i kylförvaring. Det kan uppstå en fördröjning när det gäller att hämta data.

- Omedelbar lagring – Data är tillgängliga för omedelbar uppspelning.

Om du väljer att ladda ner de delar som inte är tillgängliga meddelas du när inspelningen är tillgänglig.

Tilldela och dela kontakter

Tilldelning och delning av kontakter innebär följande:

- Granska inspelningar som har tilldelats dig.
- Skapa en URL (Uniform Resource Locator) för en inspelning och skicka den som en hyperlänk till andra via ett chattmeddelande eller e-post.
- Exportera mediefiler som är associerade med en kontakt.
- Exportera flera kontakter till en extern lagringsplats.

Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (klassisk sida)

> Informationen på den här sidan täcker den klassiska versionen av sidan Kontaktkö. Mer information om den nya versionen finns i Åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (ny sida).
> *Hur vet jag vilken version jag har?*
> Om du ser **knapparna Interaktioner** och **Mål** högst upp på sidan har du den nya sidan. Om du inte ser dessa knappar har du den klassiska sidan.

På sidan Kontaktkö visas alla kontakter som har tilldelats dig för kalibrering, utvärdering eller granskning. Kontakter kan tilldelas till dig via *kontaktmålsuppgifter* eller *ad hoc-uppgifter*.

Typ av uppgift	Definition
Kontaktmålsuppgift	Om administratören har skapat ett kontaktmål åt dig, Webex WFO tilldelar dig automatiskt ett antal kontakter som ska slutföras varje dag, vecka eller månad. Du kan också tilldelas ett kontaktmål för ett visst datum.
Ad hoc-uppgift	Kontakter som en gruppledare eller administratör specifikt har tilldelat du.

> OBS: Kontakter måste vara mindre än ett år gamla för att de ska visas i din kontaktkö. Om en administratör tilldelar dig en ad hoc-uppgift för kontakter som är äldre än ett år visas de inte i din kö.

Förutsättningar

- Din organisation använder Cisco Quality Management.
- Du har följande behörigheter:
  - Visa kontakter
  - Visa kontaktmål
  - Utvärdera kontakt (krävs för att slutföra utvärderingsmålen)
  - Kalibrera kontakt (krävs för att slutföra kalibreringsmålen)
- En teamledare har tilldelat kontakter åt dig i en ad hoc-uppgift, eller så har en administratör skapat ett kontaktmål och tilldelat det till dig.

Sidans placering

Kontaktkö

Procedurer

Arbeta med kontakter som har tilldelats dig

1. Läs informationen i kolumnerna **Åtgärd,** Förfallodatum och **Instruktioner** . Du kan behöva rulla i sidled för att se dessa kolumner. Det här är typerna av åtgärder:

Åtgärd	Vad du behöver göra
Kalibrering	Utvärdera kontakten. Din utvärdering jämförs med andra utvärderares bidrag för att säkerställa konsekvens bland utvärderarna.
Utvärdering	Utvärdera kontaktens kvalitet.
Granska	Spela upp inspelningen eller en del av inspelningen enligt instruktioner från den person som skapade uppgiften.

2. Dubbelklicka på aktiviteten. Kontakten öppnas i en ny Tab.
3. Spela upp och utvärdera kontakten efter behov och stäng Tab.
4. Gå tillbaka till sidan Kontaktkö och klicka på **Uppdatera** . Om du är klar med uppgiften försvinner den från sidan.

> OBS: Kontaktmål kan innehålla mer än en kontakt. På sidan Kontaktkö visas en kontakt i taget för varje mål som du har tilldelats. När du är klar med den första kontakten
> Från målet tilldelar Webex WFO dig en annan kontakt tills du har slutfört alla uppgifter för det kontaktmålet.

Lägga till eller ta bort kolumner på sidan Kontaktkö

1. Klicka på **Inställningar** . Fönstret **Konfigurera fält** öppnas.
2. Om du vill lägga till en kolumn markerar du kryssrutan. Om du vill ta bort en kolumn avmarkerar du kryssrutan.
3. Klicka på **Använd**. Fönstret **Konfigurera fält** stängs.

Kontaktkön innehåller samma kolumner som sidan Interaktioner (se Anpassa kolumnerna på sidan Interaktioner) plus följande fält:

Kolumnnamn	Beskrivning
Åtgärd	Typ av uppgift
Ad hoc-uppgifts-ID	ID för ad hoc-uppgiften för den här kontakten
Förfallodatum	Det datum då du måste slutföra den här uppgiften
Uppgiftens namn	Namnet på uppgiften eller kontaktmålet
Instruktioner	Eventuella specifika instruktioner för uppgiften som tillhandahålls av den person som Skapade uppgiften

Relaterade avsnitt

- Information om hur du fyller i och lämnar in utvärderingar och kalibreringar.
- Anpassa kolumnerna på sidan Interaktioner – definitioner för de andra kolumnerna som visas i kontaktkön.
- Tilldela granskningar, utvärderingar och kalibreringar manuellt – instruktioner för teamledare för att skapa en ad hoc-uppgift.
- Tilldela utvärderingar, kalibreringar och granskningar automatiskt (ny sida) – instruktioner för administratörer att skapa ett kontaktmål.

- Tilldela recensioner, utvärderingar och kalibreringar automatiskt (klassisk sida) – anvisningar för administratörer att skapa ett kontaktmål.
- Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (ny sida)

Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (ny sida)

> Informationen på den här sidan omfattar den nya versionen av sidan Kontaktkö. Mer information om den klassiska versionen finns i Access-kontakter som har tilldelats dig (klassisk sida). *Hur vet jag vilken version jag har?*
> Om du ser **knapparna Interaktioner** och **Mål** högst upp på sidan har du den nya sidan. Om du inte ser dessa knappar har du den klassiska sidan.

På sidan Kontaktkö visas alla kontakter som har tilldelats dig för kalibrering, utvärdering eller granskning. En arbetsledare kan tilldela dessa kontakter till dig, eller Webex WFO automatiskt tilldela dig ett antal kontakter att slutföra varje dag, vecka eller månad.

Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud. Den nya sidan Kontaktkö är inte tillgänglig för lokala distributioner.
- Du har följande behörigheter:
  - Visa kontakter
  - Visa kontaktmål
  - Utvärdera kontakt (krävs för att slutföra utvärderingsmålen)
  - Kalibrera kontakt (krävs för att slutföra kalibreringsmålen)
- En arbetsledare har tilldelat kontakter åt dig med en ad hoc-uppgift (se Tilldela granskning, utvärderingar och kalibreringar manuellt) eller så har en administratör skapat ett kontaktmål och tilldelat det till dig (se Tilldela utvärderingar, kalibreringar och granskningar automatiskt (ny sida)).
- Kontakterna som har tilldelats dig är mindre än ett år gamla. Om någon tilldelar dig en ad hoc-uppgift för kontakter som är äldre än ett år visas de inte i din kö.

Sidans placering

Kontaktkö

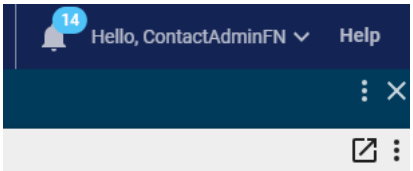
Procedurer

Arbeta med kontakter som har tilldelats dig

1. Klicka på **Interaktioner**.
2. Läs informationen i kolumnerna **Åtgärd,** Förfallodatum och **Instruktioner** . Du kan behöva rulla i sidled för att se dessa kolumner. Du kan också behöva öppna kontakten för att se alla instruktioner. Det här är typerna av åtgärder:

Åtgärd	Vad du behöver göra
Kalibrera	Utvärdera kontakten. Din utvärdering jämförs med andra utvärderares poäng för att säkerställa konsekvens bland utvärderarna.
Evaluera	Utvärdera kontaktens kvalitet.
Granska	Öppna kontakten. Om kontakten innehåller en inspelning spelar du upp inspelningen eller en del av inspelningen enligt instruktioner från den person som skapade uppgiften. **BÄSTA PRAXIS** Om du vill vara säker på att uppgiften markeras som slutförd för en ljudkontakt spelar du upp inspelningen Hela vägen till slutet.

3. Dubbelklicka på kontakten. Kontakten öppnas i Media Player.
4. Spela upp och utvärdera kontakten efter behov.
5. Klicka på **X** (övre högra hörnet på sidan) för att stänga kontakten. Kontakten försvinner från sidan Kontaktkö.



Visa dina framsteg när det gäller kontaktmål

Kontaktmål kan innehålla mer än en kontakt.

- Klicka på **Mål** (övre vänstra hörnet på sidan). Avsnittet Mål visar framsteg du har gjort mot dina mål, när målen ska vara klara och hur många kontakter varje mål innehåller.

Visa interaktioner för ett visst mål

1. Klicka på **Interaktioner**.
2. Välj målet i listrutan **Filtrera efter målnamn** . Interaktioner som inte ingår i det målet försvinner från sidan.

Om du vill visa interaktionerna för alla mål igen uppdaterar du sidan.

Lägga till eller ta bort kolumner på sidan Kontaktkö

1. Klicka på **Interaktioner**.
2. Klicka på inställningsikonen (längst upp till höger på sidan). Fönstret **Visa/dölj kolumner** öppnas.
3. Om du vill lägga till en kolumn markerar du kryssrutan. Om du vill ta bort en kolumn avmarkerar du kryssrutan.
4. Klicka på **Spara**. Fönstret **Visa/dölj kolumner** stängs.

I tabellen nedan beskrivs kolumnerna på sidan Kontaktkö.

Kolumnnamn	Beskrivning
Datum	Det datum då kontakten hämtades. Formatet varierar beroende på vilket språk du väljer på inloggningsskärmen eller i listrutan med inställningar.
Tid	Starttiden för kontakten i HH:MM. Som standard visas Webex WFO den här tiden i inspelningskällans tidszon (till exempel inspelningsservern eller datorn med Smart Desktop). Om kryssrutan Visa kontakter i användarens tidszon är markerad på sidan QM Globala inställningar visas Webex WFO den här tiden i din visningstidszon. Se Konfigurera de globala inställningarna för QM.
Tidszon	Tidszonen för fälten Datum och Tid. Som standard visas Webex WFO den här tiden i inspelningskällans tidszon (till exempel inspelningsservern eller datorn med Smart Desktop). Om kryssrutan Visa kontakter i användarens tidszon är markerad

Kolumnnamn	Beskrivnin
	är markerat på sidan QM Globala inställningar visas Webex WFO den här tiden i din visningstidszon. Se Konfigurera globala inställningar för QM.
Kontakt-ID	Konversationens unika ID.
Kontakttyp	Möjliga värden för den här kolumnen är: ▪ Samtal – En kontakt med en samtalsinspelning. ▪ Chatt – en skriftlig kontakt som har skett i organisationens chattprogram. Detta kan vara med en mänsklig agent eller med en chattbot. ▪ E-post – en e-postkontakt utan samtalsinspelning. Den här kontakttypen visas bara när din organisation använder både kvalitetshantering och analys. ▪ Icke-samtal – En kontakt utan samtalsinspelning som någon har skapat genom att klicka på Skapa kontakt på sidan Interaktioner. ▪ Endast skärm – En skärminspelningskontakt utan samtalsinspelning. ▪ SMS – En skriftlig kontakt som har skett i organisationens sms-program. ▪ Text – Beroende på hur organisationen importerar skrivna kontakter till Webex WFO kan detta inkludera e-post, chattmeddelanden eller andra textkontakter.
Kanal	Kanalen där kontakten uppstod. Den här kolumnen visas om din organisation använder en integrering som stöds för kontakter på sociala medier. De möjliga värdena för det här fältet varierar beroende på vilka typer av sociala medieplattformar din organisation använder.
Kontaktens varaktighet	Tiden mellan att samtalet besvaras och samtalet slut, inklusive ringtid och utökad skärmtid (om sådan finns) i HH:MM:SS. Det här fältet gäller endast samtal. Samtalslängden som visas på sidan Kontaktkö kanske inte är

Kolumnnamn	Beskrivning
	samma som den varaktighet som visas i Media Player eftersom "händelsens längd" (tiden mellan händelser) och "inspelningens längd" (varaktigheten i den faktiska inspelade filen) kan skilja sig åt. Dessa scenarier gör att samtalslängden blir annorlunda: ▪ Om du använder Inspelningskontroller API för att pausa, återuppta eller starta om inspelningen blir inspelningslängden kortare än den faktiska samtalslängden. Om inspelningen till exempel pausas i en minut är inspelningstiden en minut kortare än samtalslängden. ▪ Om du arkiverar eller rensar ett samtal med lång uppringningstid visar sidan Kontaktkö händelsens längd och Media Player visar inspelningens längd.
Förnamn	Agentens förnamn.
Efternamn	Agentens efternamn.
Tjog	Den utvärderingspoäng som kontakten fått. Kalibreringsresultat visas inte i det här fältet. För kalibreringspoäng, använd utvärderingskalibreringen .
Utvärderarens namn	Utvärderaren eller kalibratorn. Den här informationen visas om du är utvärderare eller om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Utvärderingsdatum	Det datum då kontakten utvärderades. Den här informationen visas om du är utvärderare eller om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Utvärderingsformulär konversationen.	Utvärderings- eller kalibreringsformuläret som användes för att poängsätta
Åtgärd	Typ av uppgift: Utvärdera, Kalibrera eller Granska.
Målnamn	Namnet på kontaktmålet.

Kolumnnamn	Beskrivnin
Mål-ID	ID för kontaktmålet.
Instruktioner	Eventuella specifika instruktioner för målet som tillhandahålls av den person som skapade målet.
Förfallodatum	Det datum då du måste slutföra det här målet.
[anpassade data]	Varierar. Den här informationen är unik för din organisation. En administratör Ställer in den här informationen på sidan Metadatahanteraren. Dessa kolumner visas om du har behörigheten Visa anpassade metadata. Se Hantera anpassade metadatafält

Relaterade avsnitt

- Information om hur du fyller i och lämnar in utvärderingar och kalibreringar.
- Tilldela granskningar, utvärderingar och kalibreringar manuellt – instruktioner för teamledare för att skapa en ad hoc-uppgift.
- Tilldela utvärderingar, kalibreringar och granskningar automatiskt (ny sida) – instruktioner för administratörer att skapa ett kontaktmål.
- Tilldela recensioner, utvärderingar och kalibreringar automatiskt (klassisk sida) – anvisningar för administratörer att skapa ett kontaktmål.
- Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (klassisk sida)

Markera kontakter för utbildning eller HR

Genom att markera kontakter för utbildning eller HR kan du enkelt hitta dessa kontakter senare och använda dem som utbildningsexempel eller eskalera till personalavdelningen.

> Markering av kontakter skickar inte automatiskt kontakter till ett utbildnings- eller HR-system. Vad som händer med dessa kontakter beror på hur din organisation använder Webex WFO.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Visa kontakter.
- Du har behörigheten Markera för utbildning och/eller Markera för HR.

- Du har inspelningar inom ditt omfattningsområde.

Sidans placering

Interaktioner > Dubbelklicka på en kontakt

Du kan också öppna mediaspelaren genom att klicka på en kontakt på någon av följande platser:

- Sidan Agentutforskaren
- I informationsfönstret i en Analytics-widget
- I Datautforskaren

Procedurer

Markera en kontakt för utbildning

1. Dubbelklicka på kontakten för att öppna den.
2. Klicka på ikonen Alternativ (övre högra hörnet på sidan).
3. Välj **Markera för träning**.

Markera en kontakt för HR

1. Dubbelklicka på kontakten för att öppna den.
2. Klicka på ikonen Alternativ (övre högra hörnet på sidan).
3. Välj **Markera för HR.**

Relaterade avsnitt

- – Hitta markerade kontakter senare med filtret Inspelningsflaggor.
-
- Tagga en kontakt – Att tagga kontakter är ett annat sätt att avsätta kontakter som du vill hitta senare.

Tagga en kontakt

Administratören för Webex WFO styr hur länge kontakterna är tillgängliga på sidan Interaktioner. Om du vill behålla en kontakt längre än organisationens standardlagringsperiod kan du tagga den. När du taggar en kontakt tillämpas en ny kvarhållningstid på inspelningen. Beroende på hur din organisation använder

Taggning, Webex WFO behåller taggade kontakter under en längre eller kortare tid än kontakter som inte är taggade (se Hantera datalagringspolicyer för QM och Analytics).

> Obs!: Att märka en kontakt åsidosätter vissa QM arbetsflödesregler. Om du använder en tagg innan ett QM-arbetsflöde körs behåller Webex WFO kontakten och alla tillhörande medier, till exempel ljud och Skärminspelningar, oavsett arbetsflödets bevarandeprinciper. Om du använder en tagg efter att ett QM-arbetsflöde har körts påverkar den taggen bara ljudet från den kontakten, inte skärminspelningen. Det innebär att arbetsflödesprincipen QM tillämpas på skärminspelningen för den kontakten, men taggning åsidosätter arbetsflödesprincipen för ljudet. Om Webex WFO har återanvänt ljudinspelningen eftersom ett QM-arbetsflöde har körts, återställs ljudet. Se Automatisera QM arbetsflödenför mer information om QM arbetsflöden.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Tagga kontakt och/eller Ta bort avtaggning från kontakt.
- Din roll och ditt omfattningsområde gör att du kan visa inspelningar.

Sidans placering

Interaktioner

Procedurer

Tagga en kontakt

1. Markera kontakten (öppna den inte).
2. Klicka på **Tagga kontakt** (uppe till höger på sidan). Ikonen ändras till ikonen Ta bort tagg för kontakt.

Ta bort taggen för en kontakt

När du tar bort taggar för en kontakt tillämpas organisationens standardlagringsperiod på kontakten.

1. Markera kontakten (öppna den inte).
2. Klicka på **Ta bort tagg för kontakt** (uppe till höger på sidan). Ikonen ändras till ikonen Tagga kontakt.

Relaterade avsnitt

- Hantera policyer för datalagring för QM och Analytics – Fastställ organisationens lagringsperioder för taggade och otaggade kontakter.
- Automatisera QM arbetsflöden – Skapa regler för Webex WFO för att automatiskt hantera inspelningar.

Skapa hyperlänkar till inspelningar

Du kan skapa en URL (Uniform Resource Locator) för en inspelning och skicka den som en hyperlänk till andra via ett chattmeddelande eller e-post. Länken pekar mottagarens webbläsare till Interaktioner när mottagaren har autentiserats via inloggningssidan Webex WFO. När mottagaren har autentiserats öppnas inspelningen i Media Player.

Det grundläggande URL-formatet är följande:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

eller

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

där:

<webbserver> är värdnamnet eller IP adressen till servern som är värd för Webex WFO

<contactID> är kontakt-ID för inspelningen.

> OBS-URL:er har /ccr efter ID:t för alla inspelningar utom rotinspelningar. En rotinspelning är en administratörsvy för klienter som endast använder gatewayinspelning. En URL utan / ccr i slutet omdirigeras till en med / ccr i slutet.

Exportera en kontakt

Du kan hämta en kontakt och spela upp den utanför mediaspelaren Webex WFO. Webex WFO exporterar inspelningar i formatet WebM. Dessa inspelningar kan spelas automatiskt på din enhet, eller så kan du behöva ladda ner en mediaspelare med öppen källkod som VLC Media Player (tillgänglig från videolan.com).

Sidans placering

Interaktioner

Förutsättningar

- Du har behörigheten Exportera inspelningar.
- Du prenumererar på meddelandet om inspelningsexport.
- Enheten kan spela upp WebM filer.

Procedurer

Exportera en inspelning

1. Välj en inspelning.
2. Klicka på **Exportera kontakt** . Fönstret Exportera **kontakt** öppnas.
3. Välj format för att exportera mediefilerna.
4. Klicka på **Exportera**.
5. Klicka på **OK.** Du får ett meddelande när kontaktexporten är klar.

   Hur lång tid det tar att exportera en kontakt beror på hur lång inspelningen är och om den innehåller en skärminspelning.

6. Öppna varningslistan (klockikonen) högst upp i fönstret och välj **Exportera kontakt <ID> är klar för nedladdning** . Fönstret **Aviseringsmeddelande** öppnas.
7. Följ anvisningarna för att hämta inspelningen.

Relaterade avsnitt

- Hantera roller och behörigheter – Mer information om behörigheter.
- Konfigurera aviseringar – mer information om aviseringar.

Exportera flera kontakter samtidigt

Exportera flera kontakter till en extern lagringsplats med masskontaktexport. När en licens har tilldelats till innehavaren kan alla med massexportbehörighet skapa en export. Den här funktionen skapar en katalog inom en vald extern lagringsplats som innehåller ljudfiler eller videofiler i det format du anger, en CSV-fil med kontaktmetadata och, om tillämpligt, Analytics-data med transkriptioner.

Obs!: Administratören för Webex WFO avgör vilka metadata som kan exporteras. Endast exporterbara metadata sparas i CSV-format.

Masskontaktexport av rotinspelningar stöds inte.

VIKTIGT Du kan exportera upp till 1 000 kontakter totalt per dag och innehavare med masskontaktexport. Om du vill exportera fler än 1 000 kontakter per dag lägger du till en Advanced Bulk Contact Export-licens i
Din klientorganisation. Kontakta din Customer Success Manager för att begära denna licens.

Förutsättningar

- Du har behörighet att exportera flera kontakter samtidigt. Se Hantera roller och behörigheter .
- Du har en konfigurerad extern lagringsplats. Se Lägga till externa lagringsplatser.

Sidans placering

Interaktioner

Procedurer

Schemalägg funktionen för masskontaktexport så att den körs automatiskt med jämna mellanrum som du anger, eller kör en masskontaktexport direkt. Övervaka status för en exportbegäran på sidan Granskning av masskontaktexport (Application Management > Global > Monitoring > Bulk Contact Export Audit).

Schemalägga en återkommande masskontaktexport

1. På sidan Interaktioner skapar och sparar du en filteruppsättning (se).

   VIKTIGT Du måste konfigurera alla filter som du lägger till i filteruppsättningen. Om du inte konfigurerar alla filter helt misslyckas masskontaktexporten.

   EXEMPEL Du lägger till filtret Predictive Net Promoter Score **i filteruppsättningen** .
   Du väljer **Lika med i** listrutan **Operator men anger ingen siffra i fältet** Poäng . Om filtret inte konfigureras helt kommer masskontaktexporten att misslyckas.

2. Klicka på ikonen Listalternativ och sedan på **Massexportera** kontakter.
3. Klicka på Ny **export** Tab.
4. Konfigurera exporten enligt definitionen i de beskrivna fälten nedan.

   Exportnamn – Ange ett namn för masskontaktens exportfil.

   Sparad sökning – Välj din sparade filteruppsättning.

   Lagringsplats – Välj den externa lagringsplats som du vill exportera kontakterna till.

Ljud-/skärmfiltyp – Välj det filformat som Webex WFO exporterar ljud- och videofiler i.

- **Ljud-/videoformat** – Välj det filformat som ljud-/videomediet ska exporteras i. Endast tillgängligt för kontakter med både ljud- och skärminspelningar.
- **Format** med endast ljud – Välj det filformat som mediet med enbart ljud ska exporteras i. Endast tillgängligt för kontakter med ljudinspelningar.
- Ingen – Välj **Endast** transkriptioner om du bara vill exportera transkriptioner.

Utdataformat för transkription – Välj det filformat som du vill exportera Analytics-transkriptionsdata i: JSON eller XML. Om du väljer **Ingen** exporterar Webex WFO ingen Analytics-transkriptionsdata. Välj **Ingen** om du bara vill exportera en CSV-fil med metadata.

5. Välj **Skicka schemalagd export** och schemalägg sedan exporten enligt beskrivningen nedan.

   Varje vecka – Välj en eller flera veckodagar och välj sedan tid på de dagar som Webex WFO ska exportera kontakterna.

   Varje månad – Välj dag i månaden och välj sedan den tid på dagen som Webex WFO ska exportera kontakterna.

6. Klicka på **Skapa**.

   När du skapar en schemalagd masskontaktexport sparar Webex WFO exporten. Om du vill redigera exporten **klickar du på Exporterad** kontaktTab och väljer exporten i **listrutan Namn på sparad exportfil** .

   Den första schemalagda exporten (varje vecka eller månad) måste ske efter nästa schemalagda körning av aktiviteten App Dynamic Refresher. Annars kommer den första schemalagda exporten inte att ske,
   även om framtida export kommer att göra det. Som standard körs aktiviteten App Dynamic Refresher var femtonde minut. Kontakta systemadministratören och bekräfta schemat.

Exportera kontakter omedelbart

1. På sidan Interaktioner skapar och sparar du en filteruppsättning (se).

   VIKTIGT Du måste konfigurera alla filter som du lägger till i filteruppsättningen. Om du inte konfigurerar alla filter helt misslyckas masskontextexporten.

> **EXEMPEL** Du lägger till filtret Predictive Net Promoter Score **i filteruppsättningen** . Du väljer **Lika med i** listrutan **Operator men anger ingen siffra i fältet** Poäng . Om filtret inte konfigureras helt kommer masskontaktexporten att misslyckas.

2. Klicka på ikonen Listalternativ och sedan på **Massexportera** kontakter.
3. Klicka på Ny **export** Tab.
4. Konfigurera exporten enligt beskrivningen nedan.

   Exportnamn – Ange ett namn för masskontaktens exportfil.

   Sparad sökning – Välj din sparade filteruppsättning.

   Lagringsplats – Välj den externa lagringsplats som du vill exportera kontakterna till.

   Ljud-/skärmfiltyp – Välj det filformat som Webex WFO exporterar ljud- och videofiler i.

   - **Ljud-/videoformat** – Välj det filformat som ljud-/videomediet ska exporteras i. Endast tillgängligt för kontakter med både ljud- och skärminspelningar.
   - **Format** med endast ljud – Välj det filformat som mediet med enbart ljud ska exporteras i. Endast tillgängligt för kontakter med ljudinspelningar.
   - Ingen – Välj **Endast** transkriptioner om du bara vill exportera transkriptioner.

   Utdataformat för transkription – Välj det filformat som du vill exportera Analytics-transkriptionsdata i: JSON eller XML. Om du väljer **Ingen** exporterar Webex WFO ingen Analytics-transkriptionsdata. Välj **Ingen** om du bara vill exportera en CSV-fil med metadata.

5. Välj **Skicka export omedelbart**.
6. Klicka på **Skapa**.

Licenskrav för export av masskontakter

Cisco kräver att du väljer en licenstyp för masskontaktexport.

- **Standardlicens** – exportera upp till 1 000 kontakter dagligen via användargränssnittet.
- **Prestandalicens** – exportera flera kontakter samtidigt genom att konfigurera flera kontaktexportjobb regelbundet under varje dag.

> Som standard är varje exportbatch begränsad till 10 000 per jobb, med det maximala antalet kontakter per dag på 40 000 med prestandalicensen. Om det finns behov av en ökning av dessa Gränser, kontakta Cisco Professional Services eller Cisco Support Services.

Data som ingår i CSV filen för masskontaktexport

I följande tabell beskrivs de datafält som ingår i CSV filen för masskontaktexport. Om kontakten har återanvänts men ännu inte tagits bort permanent visas "######" i alla fält utom Kontakt-ID.

Fält	Typ	Max Längd	Beskrivning
Kontakt-ID	Heltal	64	Kontaktens unika ID.
Efternamn	Sträng	60	Agentens förnamn.
Förnamn	Sträng	60	Agentens efternamn.
Gruppnamn	Sträng	60	Namn på agentens grupp.
Teamnamn	Sträng	60	Namn på agentens team.
Upprin gande numme r	Sträng	64	Den uppringande partens nummerpresentation eller ANI-nummer. Visar "Okänt" om det uppringande numret är hemligt eller blockerat. Det här fältet gäller endast samtal.
Uppringt nummer	Sträng	64	DID- eller DNIS-numret (Dialed Number Identification Service) för den telefon som tog emot samtalet. Visar "Okänt" om det uppringda numret är olistat eller blockerat. Det här fältet gäller endast samtal.
Datum	Datum	10	Datum för kontakten. Formatet är DD/MM/ÅÅÅÅ.
Tid	Tid	5 + 2	Starttid för kontakten. Formatet är HH:MM AM eller PM.
Tidszon	Sträng	60	Den tidszon där kontakten skapades och samtalet spelades in. **EXEMPEL** Amerika/Chicago Det här fältet är inte i UTC-format.

Fält	Typ	Max Längd	Beskrivning
Tjog	Heltal	64	Den utvärderingspoäng som kontakten fått.
Orsak	Sträng	64	Anledningen till att konversationen spelades in. Den här orsaken anges i inspelningsregeln.
Inspelningstyp	Sträng	64	Inspelningstypen som är associerad med den här enheten. Giltiga värden: ▪ AACC MLS-inspelning ▪ ACME Paketinspelning ▪ Inspelning av ljudkoder ▪ AWS Connect-inspelning ▪ BroadSoft-inspelning ▪ CUBE-inspelning ▪ Inspelning av slutpunkt ▪ Händelsemeddelande ▪ Fem 9 VCC-inspelningar ▪ Genesys Inspelning ▪ IP Office-inspelning ▪ MediaSense-inspelning ▪ Inspelning av flera registreringar ▪ Nätverksinspelning ▪ Ingen ▪ Försoning ▪ RTP Logger-inspelning ▪ Serenova Inspelning ▪ Konferensinspelning i ett steg

Fält	Typ	Maxlängd	Beskrivning
			▪ Sonus-inspelning ▪ Okänd inspelningstyp Det är inte säkert att alla inspelningstyper är tillgängliga för dig.
Samtalets längd	Varaktighet	8	Tiden mellan att samtalet besvaras och samtalet som avslutas, inklusive ringtid och utökad skärmtid (om sådan finns) i HH:MM:SS. Samtalet Varaktigheten tas emot från signaleringstjänsten. Denna gäller endast samtal. Samtalslängden som visas i tabellen Kontakter och Media Player kanske inte är samma på grund av skillnad i "händelsens varaktighet" (tiden mellan händelser) och "inspelningens varaktighet" (varaktigheten inom den faktiska inspelade filen). I dessa scenarier skulle samtalslängden vara annorlunda: ▪ När du använder inspelningskontrollerna API för att pausa, återuppta eller starta om inspelningen blir inspelningslängden kortare än den faktiska samtalslängden. Om till exempel en inspelning startas om en minut in i samtalet är samtalslängden en minut längre än inspelningen. ▪ När du arkiverar eller rensar ett samtal med lång uppringningstid visar tabellen Kontakter händelsens längd i fältet Samtalslängd, medan Media Player visar inspelningens varaktighet i fältet Samtalslängd.
Agent-ID	Sträng	64	Agentens system-ID.
HR	Boolesk	3	Anger om kontakten har markerats för HR.

Fält	Typ	Max Längd	Beskrivnin
			Formatet är Ja/Nej.
Utbildning	Boolesk	3	Anger om kontakten har markerats för träning. Formatet är Ja/Nej.
Status	Sträng	32	Kontaktens aktuella utvärderingsstatus. Giltig värden: ▪ Poänglös ▪ Gjorde ▪ Pågår ▪ Behöver godkännande
Kontakttyp	Sträng	60	Typ av kontakt. Möjliga värden: ▪ KALLA ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-POST ▪ SMS ▪ CHATTA ▪ SMS
Extern part	Sträng		För chattkontakter eller SMS kontakter: e-postadressen, telefonnumret eller annan identifierare för den person som interagerade med agenten.
Från adress	Sträng	512	Filtrerar e-post som är kopplad till kontakter utan samtal baserat på e-postadresserna i fältet Från. **NOT** Det här alternativet är bara tillgängligt när Analytics har aktiverats.
Till adress	Sträng	Ingen gräns	Filtrerar e-post som är kopplad till kontakter utan samtal baserat på

Fält	Typ	Max Längd	
			e-postadresserna i fältet Till. **NOT** Det här alternativet är bara tillgängligt när Analytics har aktiverats.
Ämne	Sträng	1000	Filtrerar e-post som är kopplad till kontakter utan samtal baserat på fältet Ämne.
Utvärderarens namn	Sträng	256	Namnet på den person som utvärderade kontakten.
Utvärderingsdatum	Sträng	10	Det datum då kontakten utvärderades. Formatet är MM/DD/ÅÅÅÅ.
Godkänd av	Sträng	256	Namnet på den person som godkände utvärderingen.
Utvärderingsformulär	Sträng	64	Namnet på utvärderings- eller kalibreringsformuläret som användes för att poängsätta kundkonversationen.
Kalibrerad	Boolesk	3	Anger om kontakten har markerats för kalibrering. Formatet är Ja/Nej.
MAX Tystnad	Varaktighet	8	Maximal längd på en tystnadshändelse i kontakten. Formatet är HH:MM:SS.
MIN Tystnad	Varaktighet	8	Minsta längd på en tystnadshändelse i kontakten. Formatet är HH:MM:SS.
AVG Tystnad	Varaktighet	8	Genomsnittlig längd på en tystnadshändelse i kontakten. Formatet är HH:MM:SS.
Total varaktighet för tystnad	Varaktighet	8	Total längd på alla tystnadshändelser i kontakten. Formatet är HH:MM:SS.
Tysta händelser	Heltal	64	Antal tystnadshändelser i kontakten.

Fält	Typ	Max Längd	Beskrivnin
% tystnad	Decimal	3	Procentandelen samtal som tillbringats i ett tyst tillstånd (under vilket varken uppringaren eller agenten talar). Formatet är .99.
MAX Talk Över	Varaktighet	8	Maxlängden på en prata över-händelse i kontakten. Formatet är HH:MM:SS.
MIN Prata över	Varaktighet	8	Minimilängden på en samtalshändelse i kontakten. Formatet är HH:MM:SS.
AVG Talk Över	Varaktighet	8	Genomsnittlig samtalslängd över händelser i kontakten. Formatet är HH:MM:SS.
Totalt tal Över tid	Varaktighet	8	Total längd på alla prata över-händelser i kontakten. Formatet är HH:MM:SS.
Diskutera Evenemang	Heltal	64	Antal samtalshändelser i kontakten.
% Prata över	Decimal	3	Procentandelen samtal som är överprat. Formatet är .99.
Håll händelser	Heltal	—	Antal identifierade väntelägeshändelser.
MIN väntetid	Varaktighet	—	Varaktigheten för den kortaste väntehändelsen. Format = HH:MM:SS.
MAX väntetid	Varaktighet	—	Varaktigheten för den längsta väntehändelsen. Format = HH:MM:SS.
Total väntetid	Varaktighet	—	Den totala varaktigheten för väntetid. Format = HH:MM:SS.
Genomsnittlig väntetid	Varaktighet	—	Den genomsnittliga väntetiden i HH:MM:SS.
% innehav	Decimal	—	Procentandelen samtal som spenderats i vänteläge.

Fält	Typ	Max Längd	Beskrivning
Slut på Interaktion Arbetsflöde	Sträng	64	Namn på arbetsflödet i slutet av interaktionen som används för kontakt.
Varje dag Arbetsflöde	Sträng	64	Namnet på det dagliga arbetsflödet som används för kontakten.
Prognos Utvärdering Tjog	Decimal	3	Den förväntade poängen för en kontakt utan utvärdering tjog. Webex WFO baserar denna förutspådda poäng på Analysdata och tidigare utvärderingsresultat. Webex WFO använder följande delar av Analytics-data: samtal attribut, agentattribut, talträffar och skrivbord aktivitet. Formatet är .99.
Net Promoter Tjog	Decimal	—	Nettopromotorpoängen för kontakten som tillhandahålls av besökare.
Prediktivt nät Promotorns poäng	Decimal	3	Den förväntade poängen för en kontakt utan en Net Promoter tjog. Webex WFO baserar denna förutspådda poäng på Analysdata och tidigare Net Promoter Scores. Webex WFO använder följande delar av Analytics Data: samtalsattribut, agentattribut, skrivbord program, skrivbordsaktivitet, talträffar och samtal metadata. Formatet är .99.
Känsla Tjog	Sträng	—	Kontaktens sentimentpoäng: positiv, negativ eller neutral.
Undersökningspoäng	Decimal	3	Om kontakten har en associerad undersökning visas Undersökningspoäng, uttryckt i procent i decimaltal form.

Fält	Typ	Maxlängd	Beskrivning
Undersökningens namn	Sträng	255	Om kontakten har en associerad undersökning visas undersökningens namn.
Agent ACD ID	Sträng	256	ACD ID för agenten.
Tillhörande samtal ID	Sträng	256	Om samtalet innefattar en konferens eller överföring visas ID:t för den andra agenten.
Förhandsgranskning av text	Sträng	—	En förhandsgranskning av sökresultaten för sökningen med filtret Textsökning.
<anpassad metadata>	Varierar	—	De anpassade metadata som är kopplade till kontakten.

Relaterade avsnitt

- Lägg till externa lagringsplatser – Läs om hur du konfigurerar en extern lagringsplats.
- – Läs om hur du skapar och sparar en filteruppsättning.
- Övervaka schemalagda masskontaktexporter – visa status för exporten.

Utvärdera kontakter

Råd för utvärderingsformulär

Riktlinjer för effektiva utvärderingar

En utvärdering är det slutresultat du får från en inspelningslösning för kvalitetshantering. "Kvalitet" i kvalitetshantering kommer från att utvärdera de metoder och språk som agenterna använder när de arbetar med kunder. Utvärderingar visar vilka element du vill att agenterna ska använda i ett samtal.

> **EXEMPEL** Agenten svarar på ett samtal genom att säga "God morgon, det här är Bob på XYZ Company, hur kan jag hjälpa dig idag?" Utvärderingsformuläret har tre inledande frågor: Använde agenten en
> hälsning? Har agenten identifierat sig själv och företaget? Ställde agenten en öppen fråga? Utvärderaren besvarar var och en av dessa frågor med "ja".

Utvärderingen visar på ett utmärkt agentbeteende och de områden där agenter behöver förbättras eller utbildas.

Tänk på följande metodtips när du implementerar utvärderingar:

- Prioritera dina initiativ – börja med högst värde eller högsta prioritet.
- Fastställ hur framgång ser ut – det här är det önskade beteendet.
- Skapa en logg över mätningar och jämför poäng över tid – Välj ett utvärderingsformulär och stanna kvar i minst en fjärdedel så att du kan mäta förbättringar över tid och verifiera om din träning och coachning förbättrar prestationen.
- Granska agentutvärderingar och spela upp samtal för att fastställa grundorsakerna till problem – Ta reda på var du har problem och förbättra utbildningen genom rotorsaksanalys.
- Gör jämförelser mellan agenter, team och organisationer – mät framsteg på alla nivåer.
- Gå vidare när du har lyckats – När du inte längre har problem i en del av utvärderingen (till exempel agenthälsningar) kan du ta bort den från utvärderingen. När kontaktcentrets affärsmål ändras kan du lägga till nya avsnitt i formuläret för att kontinuerligt förbättra agenternas prestanda.

Riktlinjer för frågor i utvärderingsformuläret

Tänk på följande tips när du skriver utvärderingsformulärfrågor.

Använd enkla frågor. Med enkla frågor kan chefer och arbetsledare undersöka grundorsaken till en agents låga poäng.

- Gör varje fråga till en enda fråga (använd inte frågor i frågor).
- Begränsa omfattningen av en fråga till en enda mätbar händelse.

> **EXEMPEL** "Gick agenten den extra milen?" är en dålig fråga. Vad innebär det att göra det lilla extra? Ser det lilla extra ut för varje kontakt? Förmodligen inte.
> Identifiera istället specifika åtgärder som agenter som går den extra milen kan göra. Erbjöd sig agenten till exempel att följa upp med den som ringde för att se till att problemet löstes? Denna fråga frågar om en specifik åtgärd, och alla kommer att veta vad ett "ja" eller "nej" svar betyder.

- Skriv frågan så att både utvärderaren och agenten tydligt förstår hur agenten presterade.

Använd frågor som kräver ett **ja eller nej svar** när det är möjligt. Ja eller nej frågor ger tydliga och koncisa svar. De kräver också mindre dokumentation och samarbete för att få konsekvent utvärdering

Mätningar. Dessa typer av svar är mer objektiva. Numeriska intervall kräver däremot att du fastställer kriterier för varje tal i intervallet. Detta försvårar samarbetet mellan flera utvärderare.

Organisera dina frågor genom att placera dem i **olika avsnitt**. Genom att kategorisera frågor kan du skapa detaljerade rapporter om agenters och teams prestationer i varje kategori.

- Matcha frågor och avsnitt med flödet i ett typiskt samtal för att göra det enklare för utvärderare att poängsätta agenternas prestationer.

  EXEMPEL Du skapar tre avsnitt med namnen Hälsning, Orderregistrering och Stängning.

- När du använder procentbaserad poängsättning ska du tilldela de viktigaste frågorna och avsnitten högre vikt.
- Använd högst tio avsnitt i ett utvärderingsformulär.
- Använd högst tio frågor i ett avsnitt.

Bestäm om det finns några **viktiga felpunkter**. Markera frågor som behandlar kritiskt beteende (t.ex. artighet) som KPI:er (Key Performance Indicators). Om en sådan fråga poängsätts negativt misslyckas hela utvärderingen.

Om du använder **prediktiva utvärderingspoäng**, skriv frågor som relaterar till den typ av data som Webex WFO hämtar och analyserar. Mer information finns i Konfigurera förutsägelser .

EXEMPEL Du använder QM för att mäta mängden tystnad i varje kontakt. Utvärderingsformuläret frågar: "Gav agenten snabb uppmärksamhet till kunden?"

EXEMPEL Du har en Analytics-fraskategori som heter "Hälsning" med fraser som "tack för att du ringde", "jag heter " och "hur kan jag hjälpa dig idag". I utvärderingsformuläret frågas: "Har Agenten hälsar ordentligt på den som ringer?

KPI-frågor (Key Performance Indicator)

Om du vill använda KPI-frågor måste du först identifiera affärsmålen för kontaktcentret. När du bryter ner affärsmålen måste du identifiera de utmanande områdena och hur du kan mäta framgång när det gäller att uppfylla dessa mål. Du kan till exempel dela upp affärsmålen i följande:

- Lösning vid första kontakt (FCR)
- Säljprocess och kompetens

- Produktkunskap – Du kan använda kontaktutvärderingar för att identifiera agenter som inte har tillräckliga produktkunskaper och sedan tillhandahålla utbildning för att förbättra deras produktkunskaper. Du kanske till exempel vill tänka på följande frågor när du utvärderar en agent:
  - Har agenten djup produktkunskap?
  - Är detta en kritisk indikator eller ett utmaningsområde?
- Agenternas kunskaper i verktyg – Ibland måste agenter hantera en mängd olika verktyg när de arbetar med en kund (till exempel orderinmatningsverktyg, produktivitetsverktyg, databasverktyg eller anpassade programvaruverktyg som utformats för organisationen). Du kan använda utvärderingen för att övervaka agenternas kunskaper med kontaktcentrets verktyg och sedan tillhandahålla utbildning för att förbättra deras verktygskompetens.
- Genomsnittlig samtalslängd – Vissa samtal är längre än andra. Du kan använda utvärderingen för att förstå vilka faktorer som resulterar i längre samtal och sedan tillhandahålla lösningar som resulterar i färre långa samtal och förbättrar den genomsnittliga samtalstiden.

När du vet vad dina affärsmål är kan du införliva dessa mål som svar på frågor i utvärderingsformuläret och tilldela KPI:er till dessa frågor. På så sätt kan du anpassa agenternas mål till dina affärsmål för kontaktcentret. Du kan sedan använda utvärderingsformulären för att mäta agenternas prestanda i förhållande till kontaktcentrets affärsmål.

En KPI kan ha en positiv eller negativ inverkan på ditt kontaktcenters affärsmål. Värdet som tilldelas KPI-svaret återspeglar den effekten.

> **EXEMPEL** Ditt kontaktcenters affärsmål är att öka intäkterna, förbättra kundnöjdheten och minska de totala kostnaderna. En agent som förvandlar en missnöjd kund till en nöjd kund
> Har en positiv inverkan på ditt kontaktcenters affärsmål. En agent som förlorar en potentiell försäljning har en negativ inverkan på ditt kontaktcenters affärsmål.

Så poängsätts KPI-frågor

En fråga med ett eller flera KPI-svar är märkt med "KPI" i **fältet Typ** . En KPI åsidosätter den slutliga utvärderingspoängen. Om du har flera KPI-svar prioriterar du KPI-svaren när du skapar formuläret för att avgöra vilket KPI-svar som avgör slutresultatet.

När en KPI-fråga visas i ett avsnitt poängsätter QM KPI-frågan som vilken annan fråga som helst. Det totala värdet för avsnittet visas i avdelningspoängen, inklusive KPI-frågan. QM behåller de poäng du tilldelar alla frågor och avsnitt. Dessa poäng är tillgängliga för granskning.

Du måste fortsätta poängsätta hela utvärderingen när ett KPI-svar utlöser en slutpoäng.

Procentbaserad poängsättning

När du skapar ett utvärderingsformulär måste du välja antingen procentbaserad poängsättning eller poängbaserad poängsättning. Procentbaserad poängsättning baseras på ett heltal från 0 till 100. När utvärderaren poängsätter ett avsnitt i ett procentbaserat utvärderingsformulär visas en rullande summa och procent i det avsnittet.

Om procentbaserade avsnitt

Varje procentbaserad avdelning har sin egen vikt som avgör hur mycket den påverkar utvärderingsformulärets totalpoäng. Varje avsnitt Tab visar dess avsnittsvikt. Summan av alla sektionsvikter måste vara 100. Dessa vikter tillämpas efter att alla avsnitt har poängsatts för att komma fram till den totala poängen, i procent, för utvärderingen. Den totala poängen beräknas enligt följande:

Avdelningspoäng i procent × avdelningsvikt = viktad avdelningspoäng Summan av alla

viktade avdelningspoäng = totalpoäng i procent

EXEMPEL

Formuläret har två sektioner som heter Hälsa och Bedöm. Greet-sektionen har en möjlig totalsumma på 15 poäng och är värd 40 % av den totala poängen. Agenten har fått 8 av 15 möjliga poäng, eller 60 %, för det här avsnittet. Bedömningsdelen har en möjlig totalsumma på 10 poäng och är värd 60 %.

Agenten har fått 8 poäng, eller 80 %, för det här avsnittet. Den totala poängen beräknas enligt följande:

Hälsningsavsnitt = 60 % × 0,4 = 24 %

Bedöm avsnitt = 80 % × 0,6 = 48 %

24 % + 48 % = 72 % totalpoäng

Om procentbaserade frågor

Varje procentbaserad fråga har sin egen vikt som avgör hur mycket den påverkar avsnittets totalpoäng. Vikten omvandlas till poäng. Maxpoängen för ett avsnitt är 100 % (eller 100 poäng), oavsett hur många frågor det innehåller. Webex WFO använder den här formeln som används för att beräkna den viktade poängen för en enskild procentbaserad fråga:

(faktisk poäng ÷ maxpoäng) × vikt = viktad poäng

EXEMPEL I ett avsnitt med tre frågor väger fråga 1 50 %. Fråga 2 och 3 väger vardera 25 procent. Detta innebär att fråga 1 är värd max 50 poäng och fråga 2
Och 3 är vardera värda högst 25 poäng.

Följande tabell visar de potentiella poäng som en fråga med en svarsskala på 0–5 kan få om den har en vikt på 25 % eller 50 %. Om en utvärderare svarar Ej tillämpligt behandlar Webex WFO avdelningspoängen som om frågan inte fanns.

Skala **Svara**	**Intjänade poäng (frågevikt 25 %)**	**Intjänade poäng (frågevikt 50 %)**
Saknas	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Följande tabell visar de potentiella poäng som en ja/nej-fråga kan tjäna om den har en vikt på 25 % eller 50 %.

Svara	**Intjänade poäng (frågevikt 25 %)**	**Intjänade poäng (frågevikt 50 %)**
Ja	25	50
Nej	0	0
Saknas	—	—

Följande tabeller visar resultatet för flera avsnitt i ett exempel på utvärderingsformulär.

Poängsatt exempel för ett avsnitt med tre frågor

Fråga	**Vikt**	**Typ**	**Tjog**	**Viktad poäng**
1	50%	Skala 0–5	4	40
2	25%	Skala 0–5	3	15
3	25%	Ja eller nej	Ja	25
Sektionspoäng				**80%**

Poängsatt exempel för ett avsnitt med fyra frågor

Fråga	Vikt	Typ	Tjog	Viktad poäng
1	60%	Skala 0–5	3	36
2	15%	Skala 0–5	4	12
3	20%	Ja eller nej	Nej	0
4	5%	Ja eller nej	Ja	5
Sektionspoäng				**53%**

Poängsatt exempel med "ej tillämpligt" (N/A) som svar

Fråga	Vikt	Typ	Tjog	Viktad poäng
1	60%	Skala 0–5	Ej tillämpligt	—
2	15%	Skala 0–5	4	12
3	20%	Ja eller nej	Nej	0
4	5%	Ja eller nej	Ja	5
Sektionspoäng				**42.5%**

OBS: Ett svar på N/A tar bort den frågan från den totala möjliga poängen. Så i det här exemplet baseras poängen på 43 % på en poäng på 17 av totalt 40 istället för totalt 100.

Så poängsätts procentbaserade utvärderingar

När du sparar ett utvärderingsformulär beräknas möjliga poäng, intjänade poäng och procent (eller poäng) i formuläret. Formlerna baseras på antalet avsnitt i ett utvärderingsformulär.

Möjliga poäng

Det totala möjliga antalet poäng för ett poängsatt utvärderingsformulär är summan av varje sektions möjliga poäng multiplicerat med det totala antalet poäng:

Formulärets möjliga poäng =
Avsnitt 1 vikt × Avsnitt 1 Möjliga poäng
+ Sektion 2 vikt × Avsnitt 2 Möjliga poäng

+ Avsnitt 3 vikt × Avsnitt 3 Möjliga poäng
+ Avsnitt 4 vikt × Avsnitt 4 Möjliga poäng

I följande exempel visas hur Webex WFO beräknar det totala möjliga antalet poäng för ett poängsatt utvärderingsformulär med fyra avsnitt:

Sektion	Vikt	Möjliga poäng för avsnittet	Punkter som avsnittet bidrar till formuläret
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Totalt antal möjliga poäng			**88.75**

Poäng

Det totala antalet poäng som tjänats på en poängsatt utvärdering beräknas med följande formel:

Formulär Totalt antal intjänade poäng =
Avsnitt 1 vikt × Avsnitt 1 Totalt antal intjänade poäng
+ Sektion 2 vikt × Avsnitt 2 Totalt antal intjänade poäng
+ Sektion 3 vikt × Avsnitt 3 Totalt antal intjänade poäng
+ Sektion 3 vikt × Avsnitt 3 Totalt antal intjänade poäng

I följande exempel visas hur Webex WFO beräknar antalet poäng som erhållits i ett utvärderingsformulär med fyra avsnitt:

Sektion	Vikt	Poäng	Punkter som avsnittet bidrar till totalpoängen
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

Sektion	Vikt	Poäng	Punkter som avsnittet bidrar till totalpoängen
4	25%	90	22.5
Totalt antal intjänade poäng			**75**

Procentuell poäng

Procentandelen för ett poängsatt utvärderingsformulär beräknas med följande formel:

Formulärets procentandel =
Formpoäng intjänade ÷ bilda möjliga poäng

I följande exempel visas hur Webex WFO beräknar procentuell poäng från de två föregående tabellerna:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Poängbaserad poängsättning

När du skapar ett utvärderingsformulär måste du välja antingen poängbaserad poängsättning eller procentbaserad poängsättning. Poängbaserad poängsättning baseras på ett heltalsintervall. Det minsta antalet kan vara mindre än noll.

> **EXEMPEL** Det minsta antalet poäng i ett formulär är −50 och det maximala antalet poäng är 150. En poäng på 0 anses vara tillräcklig eller genomsnittlig. Positiva poäng tilldelas för exceptionella Tjänst när agenten presterar utöver det normala förväntade resultatet. Negativa poäng subtraheras för dålig service och indikerar att agenten behöver ytterligare coachning.

Minimipoängen för ett poängbaserat utvärderingsformulär är summan av alla minimipoäng som tilldelas frågor.

Maxpoängen för ett poängbaserat utvärderingsformulär är summan av alla maxpoäng som tilldelats frågor.

Tilldela recensioner, utvärderingar och kalibreringar automatiskt (klassisk sida)

Ett kontaktmål är en lista över kontakter som tilldelats utvärderare för granskning, utvärdering eller kalibrering. När du skapar ett mål anger du kriterierna för kontakterna och förfallodatumet. Målen visas på utvärderarnas sida Kontaktkö.

> Informationen här omfattar den klassiska versionen av sidan Administration av kontaktkö. Information om den nya versionen finns i Tilldela utvärderingar, kalibreringar och granskningar automatiskt (ny sida).
>
> Hur vet jag vilken version jag har?
>
> Om du ser en tabell med en lista över mål har du den nya sidan. Om du ser **Vad vill du göra?** Med en lista med alternativ har du den klassiska sidan.

Förutsättningar

- Din organisation använder Cisco Quality Management
- Vissa kontaktkriterier kräver Cisco Analytics (se steg 10 nedan)
- Du har behörigheten Administrera kontaktmål och minst en av följande behörigheter:
  - Skapa utvärderingsmål (behövs för att skapa utvärderingsmål)
  - Skapa kalibreringsmål (krävs för att skapa kalibreringsmål)
  - Skapa granskningsmål (krävs för att skapa granskningsmål)
- Personer som har tilldelats målen har följande behörigheter:
  - Visa kontakter
  - Visa kontaktmål
  - Utvärdera kontakt (krävs för att slutföra utvärderingsmålen)
  - Kalibrera kontakt (krävs för att slutföra kalibreringsmålen)

Sidans placering

Applikationshantering > QM > QM Kontaktflöden > Kontaktköadministration

Procedurer

Visa alla mål

- Välj **Visa kontaktmål**. Mål sorteras efter mål-ID.

Skapa ett mål

1. Välj **Skapa ett nytt mål**.
2. Ange målets namn i fältet **Namn** .
3. Välj typ av uppgift i **listrutan Åtgärd** .
4. Ange antalet kontakter som ingår i målet i fältet **Antal kontakter** .
5. Välj kontakttyp i **listrutan Kontakttyp** .
6. **I listrutan Kontaktnivå** väljer du om antalet kontakter i målet är per agent eller per team.

   EXEMPEL Målet är att utvärdera 10 kontakter per team. Du väljer Team i listrutan Kontaktnivå.

7. Välj målets förfallodatum i listrutan **Målfrekvens** . Det här är dina alternativ:
   - Dag, vecka eller månad – Webex WFO tilldelar målet varje dag, vecka eller månad.
   - Specifikt datum – Utvärderare måste uppfylla målet senast ett visst datum och en viss tid. Efter detta datum blir målet inaktivt. Datum- och tidsfält visas om du väljer det här alternativet.
   - Datumintervall – Utvärderare måste uppfylla målet mellan ett visst datumintervall. Efter slutdatumet blir målet inaktivt. Fälten Effektivt startdatum och Giltighetsslutdatum visas om du väljer det här alternativet.
8. (Valfritt) Om du vill begränsa målet till kontakter som tas emot inom en viss tidsram väljer du **Tilldela endast en kontakt mellan dessa datum** och väljer startdatum och slutdatum.
9. (Valfritt) Ange instruktioner för utvärderarna i fältet **Instruktioner** .
10. **I listrutan Klassificerare** väljer du det första kriteriet för Webex WFO som ska användas när du väljer kontakter för målet. Ytterligare fält visas baserat på ditt val. Det här är dina alternativ:
    - Samtal mindre än – (Endast samtal) Samtal som är kortare än en viss varaktighet. Ange varaktigheten eller klicka på klockikonen för att välja den.

- Samtal större än – (Endast samtal) Samtal som är längre än en viss varaktighet. Ange varaktigheten eller klicka på klockikonen för att välja den.
- Har metadatafält – Kontakter som har ett visst metadatafält, oavsett vilket värde som finns i fältet. Markera metadatafältet.
- Har metadatafält med värde – Kontakter som har ett visst metadatafält med ett visst värde. Markera metadatafältet och ange värdet.
- Till – (endast text och e-post) Kontakter som skickats till en viss mottagare. Ange mottagaren.
- Från – (endast text och e-post) Kontakter som tagits emot från en viss avsändare. Ange avsändaren.
- Ämne – (endast e-post) Kontakter med ett specifikt nyckelord i ämnesraden. Ange nyckelordet.
- Slumpmässigt samtal/SMS/e-post – Alla kontakter som ligger inom utvärderarens omfattning.
- Orsak – (endast samtal) Kontakter med ett visst värde i fältet Anledning. Välj orsaken.
- Prediktiv nettopromotorpoäng mindre än – Kontakter med en förväntad nettopromotorpoäng som är mindre än ett visst antal. Ange poängen. (Kräver Cisco Analytics)
- Prediktiv nettopromotorpoäng större än – Kontakter med en förväntad nettopromotorpoäng som är större än ett visst antal. Ange poängen. (Kräver Cisco Analytics)
- Prediktiv utvärderingspoäng mindre än – Kontakter med en uppskattad utvärderingspoäng som är mindre än ett visst antal. Ange poängen. (Kräver Cisco Analytics)
- Prediktiv utvärderingspoäng större än – Kontakter med en uppskattad utvärderingspoäng som är mindre än ett visst antal. Ange poängen. (Kräver Cisco Analytics)
- Kanal – (endast e-post, chatt och SMS) Kontakter som har skett i en viss kanal. Välj kanal. Det här alternativet visas om din organisation använder en integrering som stöds för kontakter på sociala medier. Kanalalternativen varierar beroende på vilka typer av sociala medier din organisation använder.

11. Klicka på **Lägg till**.
12. (Valfritt) Välj ytterligare kriterier i listrutan **Klassificerare** och klicka på **Lägg till**. Om Webex WFO inte hittar några kontakter som uppfyller den första klassificeraren du valde söker programmet efter kontakter som uppfyller den andra klassificeraren och så vidare tills minst en kontakt hittas. Om minst en kontakt som uppfyller klassificeraren hittas upphör sökningen efter kontakter som uppfyller andra klassificerare som finns längre ned i listan.

> OBS Om Webex WFO inte hittar några kontakter som uppfyller någon av klassificerarna för ett mål, tilldelas inte målet till utvärderare. Om en kontakt som uppfyller en målklassificerare blir tillgänglig
> Senare tilldelar Webex WFO målet till utvärderare. Denna fördröjning i tilldelningen av mål kan hindra utvärderare från att uppfylla det målet under en viss tidsperiod.

13. (Valfritt) Om du vill ändra ordning på klassificerarna markerar du en klassificerare och klickar på upp- eller nedpilarna. Om du vill ta bort en klassificerare markerar du den och klickar på **Ta bort**.
14. I avsnittet **Användare** flyttar du utvärderarna som måste slutföra målet från **Tillgänglig** till **Tilldelad**.
15. Välj **Aktiv** i **avsnittet Målstatus** .

    > **VIKTIGT:** Aktivera ett mål först när du är klar med att skapa det. Du kan inte redigera ett aktivt mål.

16. Klicka på **Spara**.

Kopiera ett mål

Om du behöver skapa ett nytt mål som liknar ett befintligt mål är det enklare att kopiera målet än att skapa målet från början.

1. Välj Kopiera **ett befintligt mål**.
2. Välj det ursprungliga målet i listrutan **Välj ett befintligt mål att kopiera** .
3. Redigera kopian om det behövs.
4. Välj **Aktiv** i **avsnittet Målstatus** .

   > **VIKTIGT:** Aktivera ett mål först när du är klar med att skapa det. Du kan inte redigera ett aktivt mål.

5. Klicka på **Spara**.

Ändra personer som tilldelats ett aktivt mål

Det enda du kan ändra om ett aktivt mål är de personer som tilldelas det.

1. Välj **Redigera ett befintligt mål**.
2. Välj målet i listrutan **Välj ett befintligt mål att redigera** .
3. I avsnittet **Användare** flyttar du personer till eller från **kolumnen Tilldelad** .
4. Klicka på **Spara**.

Redigera ett mål

Du kan bara redigera mål med redigerbar status.

1. Välj **Redigera ett befintligt mål**.
2. Välj målet i listrutan **Välj ett befintligt mål att redigera** .
3. Redigera målet och klicka på **Spara**.

Ta bort ett mål

Du kan inte ta bort ett mål, men du kan inaktivera det. Inaktiverade mål skickar inte längre kontakter till utvärderarnas kontaktköer.

> **VIKTIGT** Att inaktivera ett mål är permanent. Du kan inte återaktivera eller redigera ett inaktivt mål, men du kan kopiera det. Se Kopiera ett mål.

1. Välj **Redigera ett befintligt mål**.
2. Välj målet i listrutan **Välj ett befintligt mål att redigera** .
3. **I avsnittet Målstatus** väljer du **Inaktiv**.
4. Klicka på **Spara**.

Relaterade avsnitt

- Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (klassisk sida) – Information om kontaktmål ur utvärderarens perspektiv
- Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (ny sida) – Information om kontaktmål ur utvärderarens perspektiv
- Tilldela utvärderingar, kalibreringar och granskningar automatiskt (ny sida)

Tilldela utvärderingar, kalibreringar och granskningar automatiskt (ny sida)

Använd sidan Administration av kontaktkö för att skapa kontaktmål. Ett kontaktmål är en lista över kontakter som tilldelats utvärderare för granskning, utvärdering eller kalibrering. När du skapar ett mål anger du kriterierna för kontakterna och förfallodatumet. Målen visas på utvärderarnas sida Kontaktkö. Se Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (klassisk sida) eller Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (ny sida) om du vill veta hur målen ser ut på utvärderarens sida.

> Informationen här omfattar den nya versionen av sidan Administration av kontaktkö. Mer information om den klassiska versionen finns i Tilldela granskningar, utvärderingar och kalibreringar automatiskt (klassisk sida).

Hur vet jag vilken version jag har?
Om du ser en tabell med en lista över mål har du den nya sidan. Om du ser **Vad vill du göra?** Med en lista med alternativ har du den klassiska sidan.

Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud. Den nya sidan Administration av kontaktkö är inte tillgänglig för lokala distributioner.
- Din organisation använder Cisco Quality Management.
- Vissa kontaktkriterier kräver Cisco Analytics (se steg 11 nedan).
- Du har behörigheten Administrera kontaktmål och minst en av följande behörigheter:
  - Skapa utvärderingsmål (behövs för att skapa utvärderingsmål)
  - Skapa kalibreringsmål (krävs för att skapa kalibreringsmål)
  - Skapa granskningsmål (krävs för att skapa granskningsmål)
- Personer som har tilldelats målen har följande behörigheter:
  - Visa kontakter
  - Visa kontaktmål
  - Utvärdera kontakt (krävs för att slutföra utvärderingsmålen)
  - Kalibrera kontakt (krävs för att slutföra kalibreringsmålen)
- Personer som tilldelas målen har utrymme över de team och agenter vars kontakter ingår i målen.

Sidans placering

Applikationshantering > QM > QM Kontaktflöden > Kontaktköadministration

Procedurer

Skapa ett mål

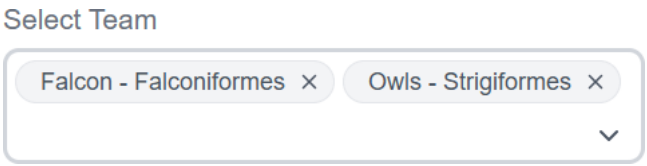
1. Klicka på **Nytt mål**.
2. Ange målets namn i fältet **Namn** .

3. Välj typ av uppgift i **listrutan Åtgärd** . Det här är dina alternativ:
   - **Utvärdera** – Utvärderare poängsätter kontakten baserat på frågor i ett utvärderingsformulär.
   - **Kalibrera** – Utvärderarna poängsätter kontakten, men poängen är inte officiell. Med kalibreringsmål kan du jämföra poängen som olika utvärderare tilldelar samma kontakt för att hålla poängen konsekventa i hela kontaktcentret.
   - **Granska** – Utvärderare lyssnar på samtalet eller läser den skriftliga kontakten utan att behöva poängsätta det.
4. Välj kontakttyp i **listrutan Kontakttyp** .
5. Ange antalet kontakter som ingår i målet i fältet **Antal kontakter** .

   EXEMPEL Du vill att personen som är tilldelad målet ska utvärdera tio kontakter. Du anger **10** i fältet **Antal kontakter** .
6. **I listrutan Målnivå** väljer du om antalet kontakter i målet är per agent eller per team.

   EXEMPEL Du vill att personen som tilldelats målet ska utvärdera tio kontakter som hanterades av en viss agent. Du väljer **Agent** i listrutan **Målnivå** .

   EXEMPEL Du vill att personen som tilldelats målet ska utvärdera tio kontakter som hanterades av ett visst team. Du väljer **Team** i listrutan **Målnivå** .
7. I avsnittet **Användare** väljer du den person som ska tilldelas målet i **listrutan Välj tilldelad** .
8. **I listrutan Välj** väljer du de agenter eller team vars kontakter ska ingå i målet. Om du vill lägga till fler agenter eller team börjar du skriva deras namn eller klickar på den nedåtpekande pilen i fältet **Välj** .

9. (Valfritt) Om du vill tilldela målet till fler personer klickar du på **Lägg till** och upprepar steg 7 och 8.
10. Välj hur ofta målet ska tilldelas i **listrutan Målfrekvens** . Det här är dina alternativ:

- Dag **, vecka** eller **månad** - Webex WFO tilldelar målet till utvärderarna varje dag, vecka eller månad.
  - **Dag** – Webex WFO omfördelar målet till utvärderarna varje dag klockan 12:00 AM.
  - **Vecka** – Webex WFO omfördelar målet till utvärderarna varje måndag klockan 12:00 AM.
  - **Månad** – Webex WFO tilldelar målet till utvärderarna den första dagen i varje månad klockan 12:00 AM.

> Om du tilldelar ett återkommande mål efter starten av dess frekvensområde, justerar Webex WFO inte antalet kontakter som ingår i målet så att det matchar Förkortad handläggningstid för målet. Om du till exempel skapar ett mål att utvärdera tio kontakter varje vecka och aktiverar det på en onsdag, måste utvärderarna fortfarande utvärdera alla tio kontakterna före veckans slut för att slutföra målet. Eftersom det är så återkommande mål fungerar rekommenderar vi att du aktiverar mål i början av deras frekvensintervall. Istället för att aktivera ett veckomål på en onsdag, aktivera det på en måndag.

- **Specifikt datum** – Utvärderare måste slutföra målet en gång vid ett visst datum och en viss tidpunkt. Efter detta datum blir målet inaktivt. Fältet **Välj datum** visas om du väljer det här alternativet.
- **Datumintervall** – Utvärderare måste slutföra målet en gång inom ett visst datumintervall. Efter slutdatumet blir målet inaktivt. **Fälten** Effektivt startdatum **och** Giltighetsslutdatum visas om du väljer det här alternativet.

11. **I avsnittet Klassificerare** väljer du den första regeln för Webex WFO som ska användas när kontakter väljs för målet. Ytterligare fält visas baserat på ditt val. Det här är dina alternativ:

Klassifice	Tillgänglig för dessa	Definition	Hur man
Samtal mindre än	Samtal	Samtal som är kortare än en viss varaktighet.	Ange varaktigheten i fälten timmar **, minuter** eller **sekunder** .
Samtal större än	Samtal	Samtal som är längre än en viss varaktighet.	Ange varaktigheten i fälten timmar **, minuter** eller **sekunder** .

Klassificerare	Tillgänglig för dessa Typer av kontakter	Definition	Hur man använder det
Har metadatafält	Allt	Kontakter som har ett visst metadatafält ifyllt, inga Oavsett vilket värde som finns i det fältet.	Markera fältet i fältet **Metadata** nedrullningsbar lista.
Har metadatafält med värde	Allt	Kontakter som har ett visst metadatafält med en specifik värde.	Markera fältet i fältet **Metadata** nedrullningsbar lista och ange värdet i fältet **Metadatavärde** .
Till	Text, E-post, Chatt, SMS	Kontakter som skickats till en viss mottagare.	Ange mottagaren i fältet Till .
Från	Text, E-post	Kontakter som tagits emot från en viss avsändare.	Ange avsändaren i **Från** fältet.
Ämne	E-post	E-postmeddelanden med ett specifikt nyckelord i ämnesraden.	Ange nyckelordet i fältet **Ämne** .
Slumpmässig	Samtal, SMS, E-post, Chatt, SMS	Alla kontakter som är inom utvärderarens omfattning.	Inga ytterligare steg är behövd.
Orsak	Ring, chatta, SMS	Kontakter med ett visst värde i fältet Anledning.	Välj orsaken i listrutan **Orsak** .

Klassificerare	Tillgänglig för dessa Typer av kontakter	Definition	Hur man använder det
Prediktiv nettopromotorpoäng mindre än	Samtal, SMS, E-post	Kontakter med en förutsedd nettopromotor får mindre poäng än ett visst antal.	Ange poängen **i fältet Prediktiv nettopromotorpoäng mindre än** . (Kräver Cisco Analytics)
Prediktiv nettopromotorpoäng större än	Samtal, SMS, E-post	Kontakter med en förutsedd nettopromotorpoäng som är större än ett visst antal.	Ange poängen **i fältet Prediktiv nettopromotorpoäng större än** . (Kräver Cisco Analys)
Prediktiv utvärderingspoäng mindre än	Samtal, SMS, E-post	Kontakter med en förutsedd utvärderingspoäng som är mindre än ett visst antal.	Ange poängen **i fältet Prediktiv utvärderingspoäng mindre än** . (Kräver Cisco Analys)
Prediktiv utvärderingspoäng större än	Samtal, SMS, E-post	Kontakter med en förutsedd utvärderingspoäng som är mindre än ett visst antal.	Ange poängen **i fältet Prediktiv utvärderingspoäng större än** . (Kräver Cisco Analys)
Kanal	E-post, chatt, SMS Det här alternativet visas om din organisation använder en integrering som stöds för kontakter på sociala medier.	Kontakter som hände i en viss kanal.	Välj kanal **i listrutan Kanal** . Kanalalternativen varierar beroende på vilka typer av sociala medier din organisation använder.

12. Klicka på **Lägg till**.
13. (Valfritt) Upprepa steg 11 och 12 tills du är klar med att lägga till klassificerare.
14. (Valfritt) Om du vill ändra ordning på klassificerarna markerar du en klassificerare och klickar på upp- eller nedpilarna.
15. Välj om en kontakt kan **matcha någon av klassificerarna** eller måste **matcha alla klassificerare** för att inkluderas i målet.

    Om du väljer **Matcha alla** avgör ordningen på klassificerarna Webex WFO prioritet när du söker kontakter. Webex WFO söker först efter kontakter som uppfyller den första klassificeraren, sedan kontakter som uppfyller den andra klassificeringen och så vidare. Om du väljer **Matcha alla**,
    Webex WFO söker bara efter kontakter som uppfyller alla klassificerare.

    OBS Om Webex WFO inte hittar några kontakter som uppfyller någon av klassificerarna för ett mål, tilldelas inte målet till utvärderare. Om en kontakt som uppfyller en målklassificerare blir tillgänglig
    Senare tilldelar Webex WFO målet till utvärderare. Denna fördröjning i tilldelningen av mål kan hindra utvärderare från att uppfylla det målet under en viss tidsperiod.

16. (Valfritt) Om du vill begränsa målet till kontakter som tagits emot på specifika datum väljer du **Tilldela endast kontakter som inträffade under det här datumintervallet** och väljer startdatum och slutdatum.
17. (Valfritt) Ange instruktioner för utvärderarna i fältet **Instruktioner** .
18. Bläddra upp till **avsnittet Målstatus** och välj **Aktiv**.

    VIKTIGT: Aktivera ett mål först när du är klar med att skapa det. Du kan inte redigera ett aktivt mål.

19. Klicka på **Spara**.

Filtrera mål

Du kan söka efter mål baserat på målnamnet eller ID:t.

1. Klicka på de tre raderna **i kolumnen Mål-ID** eller **Namn** . Ett filter öppnas.
2. (Valfritt) Välj ett alternativ i listrutan **Innehåller** innehåller.
3. Ange din sökning i fältet **Filter** . Listan med mål uppdateras automatiskt och ytterligare filter visas som du kan använda vid behov.

   Om du vill gå tillbaka till den fullständiga listan med mål tar du bort all text från **fältet Filter** .

Redigera ett mål

Du kan bara redigera mål som har **Editable** i kolumnen **Status** . Du kan inte redigera aktiva eller inaktiva mål.

1. I listan med mål klickar du på **Redigera**.
2. Gör ändringar i målet efter behov.
3. Klicka på **Spara**.

Klona ett mål

1. I listan över mål klickar du på **Klona**. Klonen öppnas i redigeringsläge.
2. (Valfritt) Redigera klonen om det behövs.
3. Klicka på **Klona**. Målet visas på sidan Administration av kontaktkö med **(Kopiera)** i slutet av namnet.

Ta bort ett mål

Du kan inte ta bort ett mål, men du kan inaktivera det. Inaktiverade mål skickar inte längre kontakter till utvärderarnas kontaktköer.

> **VIKTIGT** Att inaktivera ett mål är permanent. Du kan inte återaktivera eller redigera ett inaktivt mål, men du kan kopiera det. Se Klona ett mål.

1. I listan med mål klickar du på **Redigera**.
2. **I avsnittet Målstatus** väljer du **Inaktiv**.
3. Klicka på **Spara**.

Visa utgångna mål

- I listan över mål aktiverar du **Visa inaktiva mål** . Utgångna mål visas i listan över mål med **Inaktiv** i **kolumnen Status** .

Relaterade avsnitt

- Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (klassisk sida) – Information om kontaktmål ur utvärderarens perspektiv
- Få åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (ny sida) – Information om kontaktmål ur utvärderarens perspektiv
- Tilldela recensioner, utvärderingar och kalibreringar automatiskt (klassisk sida)

Tilldela granskning, utvärderingar och kalibreringar manuellt

Du kan skapa en uppgift där en eller flera användare kan kalibrera, utvärdera eller granska en eller flera kontakter. Webex WFO lägger till kontakterna som tilldelats genom den här uppgiften i kontaktkön för dessa användare (se Åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (klassisk sida) eller Åtkomst till kontakter som har tilldelats dig (ny sida)).

> Obs!: De kontakter som du använder för att skapa uppgifter måste vara mindre än ett år gamla. Kontakter som är äldre än ett år visas inte i kontaktkön. Information om hur du delar en kontakt som är över ett år gammal finns i Skapa hyperlänkar till inspelningar.

Skapa en ad hoc-uppgift

1. Markera en eller flera kontakter.
2. Klicka på **Skapa uppgift**. Sidan Konfiguration av ad hoc-uppgift visas.
3. Ange ett namn för ad hoc-uppgiften.
4. Välj uppgiftstyp. Vilken uppgift du väljer avgör vilka användare som är tillgängliga i fältet **Tilldela till** . Webex WFO visar endast användare som har behörighet att utföra den angivna uppgiften.
   - **Kalibrera** – Flera användare kan tilldelas uppgiften att kalibrera de valda kontakterna. Fältet **Utvärderingsformulär** visas när du väljer **Kalibrera**. Välj det formulär som du vill använda för att kalibrera kontakten.

     > Om du väljer det här alternativet kommer alla kontakter som inte redan har markerats för kalibrering att markeras för kalibrering när du har skapat uppgiften.

   - **Utvärdera** – Endast en användare kan tilldelas för att utvärdera de valda kontakterna. **Fältet Utvärderingsformulär** visas när du väljer **Utvärdera**. Välj det formulär som du vill använda för att utvärdera kontakten.
   - **Granska** – Flera användare kan tilldelas för att granska (lyssna på) samtalet. Skjutreglaget **Konfiguration** av uppspelningsvaraktighet visas när du väljer **Granska**. Skjutreglaget anger procentandelen samtal (från början) som den tilldelade personen måste granska för att slutföra uppgiften. Standardvärdet är 100 %. Du kan välja procentsatsen i steg om 10 %.
5. Markera de användare som du tilldelar uppgiften. Om du tilldelar en kalibrering eller granskning klickar du på **Markera alla** för att lägga till alla användare i gruppen i uppgiften.
6. Ange ett slutdatum för uppgiften eller klicka på kalenderikonen och välj ett slutdatum.
7. (Valfritt) **Markera kryssrutan Meddela när uppgiften är slutförd** om du vill få ett meddelande när varje tilldelad person har slutfört uppgiften.

OBS För att bli meddelad måste du också tilldelas meddelandet Kontaktmål slutfört.

8. (Valfritt) Ange eventuella specifika instruktioner för mottagarna.
9. Klicka på **Skapa uppgift**.

Markera en kontakt för kalibrering

När du markerar en kontakt för kalibrering kan alla användare vars roll innefattar behörigheten Kalibrera kontakt och som har kontroll över kontakten utvärdera kontakten i kalibreringsläget.

Poängen från en utvärdering som slutförts i kalibreringsläget ingår i rapporten Kalibrering av utvärdering, där du kan jämföra och kontrastera poängen som alla utvärderare gav kontakten. Detta gör att du kan se om dina utvärderare ger konsekventa poäng.

Mer information om kalibrering finns i Kalibrera utvärderare.

Markera en kontakt för kalibrering

1. Markera en kontakt i kontakttabellen på sidan Interaktioner.
2. **Klicka på ikonen Markera för kalibrering** .
3. Välj önskat utvärderingsformulär.
4. Klicka på **OK**.

Kalibrera utvärderare

En kalibrering är en speciell typ av utvärdering som gör det möjligt för flera användare att utvärdera en enda kontakt. Kalibrering hjälper till att säkerställa konsekvens mellan utvärderare genom att låta dig jämföra hur olika utvärderare slutförde samma utvärdering.

Om en kontakt markeras för kalibrering kan en utvärderare fylla i utvärderingsformuläret som en kalibrering samt en standardkvalitetsutvärdering. Se till att välja lämpligt läge när du utvärderar en kontakt.

Endast rapporten Kalibrering av utvärdering innehåller kalibreringspoängen. Varken team- eller agentresultat i instrumentpaneler eller rapporter inkluderar kalibreringspoängen.

OBS När en kontakt poängsätts som en standardkvalitetsutvärdering visas den som poängsatt när du söker efter Alla utvärderingar eller Mina utvärderingar. När den poängsätts som en kalibrering visas den som poängsatt
När du söker efter Mina väntande kalibreringar.

Hitta kontakter som markerats för kalibrering

1. Klicka på filterlisteikonen **på sidan Interaktioner** . Panelen Filter öppnas.
2. Konfigurera en filteruppsättning som innehåller filtret **Sökomfattning** med villkoren **för Mina väntande kalibreringar**.
3. Klicka på **Använd**. Filterresultaten visar alla kontakter inom ditt omfång som har markerats för kalibrering.

Kalibreringsrapport för utvärdering

I utvärderingsrapporten visas kalibrerade utvärderingspoäng. Den rapporterar endast poängsatta utvärderingar som markerats för kalibrering. Den visar inte standardutvärderingspoäng. Använd den här rapporten för att utvärdera dina utvärderare.

Du måste ha behörigheten Visa utvärderingsinformation aktiverad för att få åtkomst till den här rapporten.

Den här rapporten kan ta flera minuter att generera.

Analysera utvärderingsdata

Förutom vanliga utvärderingsrapporter kan du också använda Analytics för att förutsäga nettopromotorpoäng eller utvärderingspoäng.

Visa utvärderingsrapporter 534
Konfigurera förutsägelser 535

Visa utvärderingsrapporter

I Webex WFO är den tid som är kopplad till en kontakt den tid då kontakten skedde på agentens plats. Om tidszonen som är kopplad till kontakten är okänd för Webex WFO visas tiden i Greenwich Mean Time (GMT).

Poängen avrundas uppåt för enskilda avsnitt i utvärderings- och undersökningsformulär. I rapporter som visar avdelningsgenomsnitt för agenter, team och grupper läggs dock avsnittspoängen först till och beräknas i genomsnitt innan de avrundas uppåt. Därför avviker genomsnittet som visas i rapporter något från det värde som beräknas genom att lägga samman avdelningspoängen som visas i ett utvärderings- eller undersökningsformulär och sedan beräkna ett genomsnitt.

Information om standardrapporterna QM och WFM som levereras med Webex WFO, och instruktioner om hur du kör en standardrapport, finns i QM standardrapporter och WFM standardrapporter.

Konfigurera förutsägelser

Med förutsägelser kan du konfigurera Webex WFO för att uppskatta en kontakts nettopromotorpoäng eller utvärderingspoäng. Baserat på den förutsagda poängen kan du sedan skapa ett automatiserat arbetsflöde som skickar kontakten till en utvärderare. Förutsägelser hjälper dina utvärderare att fokusera på kontakter som mest sannolikt leder till agentcoachning.

Den prediktiva motorn kombinerar poängen från kontakter under de senaste sex månaderna med Analytics-data och skapar en ny modell varje vecka. Standarddagen för att skapa en ny modell är söndag, men en systemadministratör kan välja en annan dag.

Förutsättningar

- Din organisation har en Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licens.
- Du har behörigheten Administrera prediktiv analys.
- Du har omfång över agentgruppen som förutsägelsen gäller. Du måste ha räckvidd över gruppen, inte bara team inom gruppen.
- För prediktiva nettopromotorpoäng har du minst 1 000 kontakter med associerade Net Promoter Scores.
- För prediktiva utvärderingar har du minst 1 000 kontakter utvärderade med samma formulär.

Sidans placering

Varierar. Se procedurerna nedan för mer information.

Procedurer

Det finns två steg för att konfigurera de prediktiva funktionerna i Webex WFO: skapa en modell och tillämpa modellen. Om du vill skapa modellen måste du först förse förutsägelsemotorn med poäng för befintliga kontakter.

Prediktiva Net Promoter Scores

Modellen Predictive Net Promoter Score använder kundkontakter, agentprestanda, talträffar och andra faktorer för att fastställa en sannolik nettopromotorpoäng för kontakten. Poängen som modellen skapar visas i fältet Prediktiv Net Promoter Score på sidan Interaktioner och på instrumentpanelen Predictive Net Promoter Score i Datautforskaren. Du kan också lägga till dem på instrumentpaneler i både Datautforskaren och Cisco Datahantering.

Webex WFO Skapar prediktiva Net Promoter Score endast för ljudkontakter. Andra typer av kontakter stöder inte prediktiva nettopromotorpoäng.

Konfigurera modellen Predictive Net Promoter Score

1. Skapa ett nytt metadatafält på sidan Metadatahanteraren (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Mer information finns i Hantera anpassade metadatafält .

   VIKTIG Ange "Net Promoter Score" i **fältet Metadataetikett** . Den här etiketten är inte skiftlägeskänslig.

2. Konfigurera metadatafältet för Net Promoter Score som du just skapade med Net Promoter Score-informationen från dina kunder.

   SE Lägg till undersökningar efter samtal till kontakter om du vill integrera Net Promoter Score som samlats in i undersökningar efter samtal.

   Den prediktiva motorn kommer att hämta nödvändig information och skapa en modell följande söndag.

Tillämpa modellen Predictive Net Promoter Score

- Skapa en ny uppgift på sidan Aktivitetshanteraren (Programhantering > Analys > Aktivitetshanteraren). Välj **Prediktiv Net Promoter Score** i **listrutan Typ** . Mer information finns i Skapa analysuppgifter .

Prediktiva utvärderingspoäng

Modellen för prediktiv utvärderingspoäng använder en mängd olika faktorer för att fastställa en sannolik utvärderingspoäng (på ett specifikt utvärderingsformulär) för kontakten. Förutsagda poäng visas i fältet Prediktiv utvärderingspoäng på sidan Interaktioner och på instrumentpanelen Prediktiva utvärderingar i Datautforskaren. Du kan också lägga till dem på instrumentpaneler i både Datautforskaren och Cisco Datahantering.

Webex WFO skapar prediktiva utvärderingsresultat endast för ljudkontakter. Andra typer av kontakter stöder inte prediktiva utvärderingspoäng.

Varje utvärderingsformulär behöver sin egen modell. Om du vill skapa modeller för flera formulär följer du stegen nedan för varje formulär.

Konfigurera modellen för prediktiv utvärderingspoäng

1. Skapa ett aktivt utvärderingsformulär på sidan Hantering av utvärderingsformulär (Application Management > QM > QM Configuration > Evaluation Form Manager). Se och Råd för utvärderingsformulär för mer information.

2. På sidan Frashanterare (Programhantering > Analys > Frashanteraren) skapar du fraser och kategorier som är nära relaterade till de frågor som utvärderingsformuläret ställer. Mer information finns i Skapa och hantera fraser och fraskategorier.

   > **EXEMPEL** I utvärderingsformuläret ställs frågan: "Hälsade agenten på uppringaren ordentligt?" Du har en Analytics-fraskategori som heter "Hälsning" med fraser som "tack för att du ringde", "min
   > Namnet är" och "hur kan jag hjälpa dig idag."

3. Använd utvärderingsformuläret för att manuellt utvärdera minst 1 000 kontakter.
4. På sidan Arbetsflödesadministration (Programhantering > QM > QM Kontaktflöden) skapar du ett arbetsflöde som tillämpar formuläret på inkommande samtal.

   > **VIKTIGT** Arbetsflödet måste använda utvärderingsformuläret antingen innan eller samtidigt som kontaktljudet överförs till Webex WFO. Kontakter får inte prediktiva Utvärderingspoäng om utvärderingsformuläret används efter att ljudet har laddats upp. Mer information finns i Automate QM workflows .

Använda modellen för prediktiv utvärderingspoäng

- Skapa en ny uppgift på sidan Aktivitetshanteraren (Programhantering > Analys > Aktivitetshanteraren). Välj **Prediktiv utvärderingspoäng** i **listrutan Typ** . Markera kryssrutan **Pågående** . Mer information finns i Skapa analysuppgifter.

Bästa praxis

Allmänt

Prediktiva poäng är avsedda att komplettera (inte ersätta) manuellt poängsatta kontakter.

Även om det inte finns något idealiskt antal poäng som skapar en perfekt modell, är det nödvändigt att upprätthålla ett stort antal poängsatta kontakter (minst 1 000) för att modellen ska bli mer exakt med tiden. Den prediktiva modellen fortsätter att lära sig när den tar emot mer data, men den använder inte data som är äldre än sex månader. För att hålla modellen korrekt måste du fortsätta att ge den data, antingen genom att dra in fler Net Promoter Score eller genom att fortsätta använda utvärderingsformuläret för manuella utvärderingar. Om antalet tillgängliga poäng faller under 50 slutar modellen att fungera.

Du kan skapa en ad hoc-analysuppgift med hjälp av förutsägelsefunktionerna. De prediktiva modellerna använder dock data från endast de senaste sex månaderna. Om du kör en ad hoc-uppgift på kontakter som är äldre än sex månader är det mindre troligt att du får korrekta data.

För bästa resultat bör kvarhållningstiden för Analytics (anges på sidan Analytics-konfiguration) vara minst sex månader. Se Konfigurera analys.

Justera dina fraser och kategorier regelbundet. Tuning hjälper till att säkerställa att dina kategorier och fraser är relevanta och returnera de samtal du behöver för analys. Följ metodtipsen för justering.

Prediktiva Net Promoter Scores

WFM data förbättrar avsevärt noggrannheten i Predictive Net Promoter Score-modellen.

Prediktiva utvärderingar

Skapa fraser och kategorier med det språk som agenter som uppringare mest sannolikt kommer att använda.

Skapa fraser och kategorier som täcker en mängd olika möjliga fraser som agenter kan säga. Agenter upprepar vanligtvis inte skript ordagrant. Om du använder flera fraser ökar sannolikheten för att Webex WFO returnerar en frasträff.

Förutom att skapa fraser och kategorier relaterade till de frågor som utvärderingsformuläret ställer, bör du överväga att skapa fraser och kategorier för de svar som uppringare sannolikt kommer att ge. Till exempel, som svar på frågan "Har du haft några olyckor under de senaste fem åren?" kommer uppringarnas svar sannolikt att vara något som "Nej, jag har inte haft några olyckor" eller "Ja, jag har haft en olycka." Om agenten avviker avsevärt från skriptet kan uppringarens svar hjälpa Webex WFO att känna igen en frasträff.

Om du behöver ändra utvärderingsformuläret som Webex WFO använder för att skapa en modell för prediktiv utvärderingspoäng skapar du ett nytt formulär i stället för att redigera det befintliga formuläret. Om utvärderingsformuläret ändras och formulärets ID förblir detsamma uppdateras inte modellen för att ta hänsyn till ändringen. Som ett resultat kommer de förutsagda poängen att vara mindre exakta. Se

Kalibrera dina utvärderare med hjälp av utvärderingsformulären som används för prediktiva poäng. Modellen för prediktiv utvärderingspoäng blir mer exakt med tiden om de data som den baseras på är korrekta och konsekventa. Till exempel, om det finns en skillnad på 10 % till 15 % i dina manuella utvärderingspoäng, kommer dina prediktiva utvärderingsresultat att ha en ännu större skillnad. Se Kalibrera utvärderare.

I många kontaktcenter är det vanligt att en kontakt får antingen en mycket hög poäng eller en mycket låg poäng. Brist på mellanklasspoäng kan dock resultera i mindre exakta förutsägelser eftersom modellen inte har tillräckligt med information för att lära sig hur en mellanklasskontakt ser ut. Coacha dina utvärderare att ge mellanklasspoäng när de är lämpliga istället för att poängsätta en kontakt antingen mycket hög eller mycket låg.

För att en kontakt ska få en prediktiv utvärderingspoäng måste den bearbetas med ett QM-arbetsflöde som tilldelar ett utvärderingsformulär antingen före eller samtidigt som ljudet överförs. Om en kontakts ljud överförs till Webex WFO innan kontakten får ett utvärderingsformulär måste du använda ad hoc-uppgifter för prediktiv utvärderingspoäng för att generera en prediktiv poäng för den här kontakten. Se Skapa Analytics-uppgifter.

Skillnader mellan prediktiva poäng och manuella poäng

Om du ser signifikanta skillnader mellan prediktiva poäng och poäng som ges av mänskliga utvärderare kan orsaken vara ett av två problem.

Skillnader mellan mänskliga utvärderare

Eftersom modellen för prediktiv utvärderingspoäng använder poäng från mänskliga utvärderare för att lära sig över tid, kan inkonsekvenser i poäng bland utvärderare förvirra modellen. För att korrigera denna inkonsekvens rekommenderar vi följande:

- Som organisation bestämmer du vilken mängd variation bland mänskliga utvärderare som är acceptabel. Tänk på att modellen för prediktiv utvärdering kommer att variera mer.
- Kalibrera dina utvärderare regelbundet för att upprätthålla konsekvens i poängsättningen.
- Kontrollera att kategorier och fraser överensstämmer med utvärderingsfrågorna. Leta efter vanligt förekommande falska positiva eller negativa resultat och justera efter behov.

Skillnader i utvärderade samtal

Webex WFO skapar en prediktiv utvärderingspoäng för alla samtal som är associerade med utvärderingsformulären som används för att skapa modellerna. Om dina mänskliga utvärderare manuellt utvärderar specifika typer av samtal istället för slumpmässiga samtal kan du se skillnader i poäng eftersom de två grupperna av samtal som jämförs är olika. Med andra ord jämför du äpplen och apelsiner. Tänk på följande exempel:

- Du använder arbetsflöden för att välja samtal med långa eller korta hanteringstider och samtal som hanteras av nya agenter för manuell utvärdering. Dessa skiljer sig alla från genomsnittliga samtal och poängsätts annorlunda.
- Dina utvärderare utvärderar inte särskilt långa eller mycket korta samtal. Dessa samtal skulle ha mycket olika poäng från genomsnittliga samtal.
- När det finns många samtal i kön hanterar teamledare eller arbetsledare samtal för att minska väntetiden. Utvärderare utvärderar inte samtal som hanteras av teamledare eller arbetsledare.
- Du har nyligen omskolat dina agenter eller utvärderare. Manuella poäng är olika direkt som svar på träningen, men prediktiva poäng kan ta lite tid att komma ikapp. Om du vill se effekten av omträningen justerar du datumintervallet för de prediktiva poängen så att de matchar det datum då omträningen trädde i kraft.

Om du vill jämföra manuella och prediktiva poäng korrekt bör du jämföra poäng för liknande datum och samtalstyper.

Relaterade avsnitt

- Hantera anpassade metadatafält
- Lägga till undersökningar efter samtal i kontakter
- Konfigurera analys
- Skapa Analytics-uppgifter
-
- Råd för utvärderingsformulär
- Skapa och hantera fraser och fraskategorier
- Automatisera QM arbetsflöden
- Kalibrera utvärderare

Övervaka agenter i realtid

På sidan Agentövervakning kan du lyssna på ett samtal och visa en agents skärm i realtid. Använd liveövervakning för att säkerställa kundservicekvaliteten och agenternas skicklighet i att hantera kundkontakter och tillhörande verktyg.

Med live-ljudövervakning kan du höra (men inte interagera med) någon part i ett samtal. Med live-skärmövervakning kan du se en agents skärmaktivitet, oavsett om agenten är i samtal eller inte. Du kan bara övervaka en agent åt gången.

> I fältet Smart Desktop Client - Screen Recording Priority på sidan QM Global Settings (Globala inställningar) kan du ange var skärminspelningen ska ske (på den tunna klienten eller vid slutpunkten/datorn) när en agent
> är inloggad på båda. (Se Konfigurera de globala inställningarna för QM.)

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenskombinationer:
  - Quality Management (QM) – Ger skärm- och ljudövervakning
  - Compliance Recording (CR) med den extra övervakningslicensen – Tillhandahåller skärmövervakning

    - Workforce Management (WFM) med den extra övervakningslicensen – Tillhandahåller skärmövervakning
- Du har behörigheten Agentövervakning.
- Du använder Chrome, Firefox eller Edge Chromium som webbläsare.
- (för live-skärmövervakning) Både du och agenten har behörighet till Live-skärmövervakning.
- (för live-skärmövervakning) Smart Desktop installeras på agentdatorer.
- (för live-ljudövervakning) Både du och agenten har behörighet till Live-ljudövervakning.
- (för live-ljudövervakning) Agenten är för närvarande i ett samtal.
- (för live-ljudövervakning) Webex WFO spelar in agenters samtal via skrivbordsinspelning (slutpunkt) eller serverinspelning (Cisco BiB). Live-ljudövervakning är inte tillgängligt om systemet använder gateway-inspelning eller CCaaS-inspelningslösningar där CCaaS-leverantören spelar in ljudet (till exempel Cisco Webex Contact Center eller Cisco Webex Calling).
- (endast för NAT-miljöer) Miljön Webex WFO innehåller en konfigurerad STUN/TURN-server.
- Portarna TCP/UDP 49152–65535 är öppna i brandväggen.

Sidans placering

Programhantering > global övervakning > > agentövervakning

Procedurer

Filtrera listan med agenter

- Som standard visar sidan alla anslutna agenter inom ditt omfattningsområde tillsammans med deras aktuella status. Det är enklare att hitta den agent som du vill övervaka genom att använda listrutefiltren **Grupp**, **Team** och **Agent** för att begränsa listan över agenter.
- Begränsa listan över agenter ytterligare genom att välja Visa **endast anslutna användare** eller **Skrivbordsklient** Kryssrutorna.

Kryssruta	Vad den visar dig
Visa endast anslutna användare	Agenter som kan övervakas just nu. De är antingen

Kryssruta	Vad den visar dig
	▪ Loggat in på en dator som har Smart Desktop Capture installerat och är ansluten till appservern *Webex WFO eller* ▪ Inspelad via nätverksinspelning och kopplad till en enhet via sidan Enhetsassociationer (se Koppla telefoner till agenter, inspelningsgrupper och inspelningstyper)
Skrivbordsklient	Agenter som är inloggade på en dator som har Smart Desktop Capture installerat.
Live-övervakare	Agenter som har Live-skärmövervakning och/eller Live-ljud Övervakningsbehörighet.

- Du kan också begränsa resultaten genom att välja hur många data som ska visas under de senaste dagarna.
- Klicka **på Återställ** när som helst för att återgå till standardfilterinställningarna.

Övervaka en agents ljud

Du hör bara ljud om agenten sitter i ett samtal. Webex WFO varken spårar eller tillhandahåller samtalskontroll för sessionen, men du kan överföra samtalet till en annan enhet på samma sätt som ett vanligt samtal.

FÖRUTSÄTTNING Ljudövervakning kräver en QM licens. Den är inte tillgänglig med övervakningslicensen.

Innan du startar en live-ljudbildskärm ska du alltid kontrollera att agenten är inloggad.

Om du använder en Cisco telefon utan headset kan du behöva lyfta luren innan du börjar live-ljudövervakning.

1. Klicka på agentens ljudövervakningsikon . Ikonens färg indikerar agentens övervakningsstatus.

Färg	Vad innebär detta?
Svart	Agenten kan övervakas. ▪ Agenten är konfigurerad för skrivbordsinspelning och har Smart Desktop Client som körs på sin dator med rätt behörigheter för live-ljudövervakning. ▪ Agenten konfigureras för serverinspelning och tilldelas till en övervakad enhet på sidan Enhetsassociationer (Programhantering > QM > QM Konfiguration > Enhetsassociationer).
Grå	Agenten kan inte övervakas. ▪ Agenten är konfigurerad för skrivbordsinspelning men är inte inloggad, har inte Smart Desktop Client igång på datorn eller har inte rätt behörighet för liveövervakning. ▪ Agenten är konfigurerad för serverinspelning och är offline eller inte tilldelad till en övervakad enhet på sidan Enhetsassociationer (Programhantering > QM > QM Konfiguration > Enhetsassociationer).
Grönt	Agenten övervakas.
Blinkande gult	Agenten är tillgänglig men kan av någon anledning inte
övervakas. Rött	Det finns ett anslutningsfel och agenten kan inte övervakas.

2. Om du vill avsluta övervakningssessionen klickar du på ljudövervakningsikonen igen.

Övervaka en agents skärm

1. Klicka på agentens skärmövervakningsikon . Fönstret **Live-skärmövervakning** öppnas. Ikonens färg indikerar agentens övervakningsstatus.

Färg	Vad innebär detta?
Svart	Agenten kan övervakas. De har Smart Desktop Client körs på sin dator med rätt behörigheter.
Grå	Agenten kan inte övervakas. De är offline eller har inte rätt behörigheter.

2. Klicka på **Skärm** för att starta övervakningssessionen. Klicka på **Ljud** för att övervaka agentens samtal.
   - Om agenten låser skärmen visas pausikonen i förloppsindikatorn längst ned i fönstret.
   - Om agentens dator försätts i viloläge slutar fönstret att visa aktivitet.
   - Övervakningen återupptas inte automatiskt när agenten loggar in på datorn igen. Om du vill återuppta övervakningen när agenten är inloggad igen stänger du det aktuella fönstret och ansluter igen.
3. Om du vill avsluta övervakningen klickar du på **Koppla från**.

Exportera agentdata

- Klicka på **Exportera agentlista** om du vill exportera information om agenterna som visas på sidan i formatet CSV. Exportfilen heter **agents.CSV**.

Relaterade avsnitt

- Associera telefoner med agenter, inspelningsgrupper och inspelningstyper
- Konfigurera globala inställningar för QM

Skapa en kontakt

Om dina agenter interagerar med kunder på andra sätt än via telefon kan du fortfarande utvärdera deras icke-samtalsaktiviteter genom att manuellt skapa en kontakt.

Exempel på aktiviteter utan samtal är:

- Övervaka en agents skärm
- Utföra arbete med kundtjänsträknare
- Chatta

- E-post
- Interagera på sociala medier

En utvärderare kan tilldela ett utvärderingsformulär, utvärdera kontakten och Insert kontaktmetadata.

Om du planerar att utvärdera en manuellt skapad kontakt bör du också använda ett utvärderingsformulär som har skapats specifikt för aktiviteter utan samtal. Detta gör att instrumentpaneler och rapporter kan rapportera aktiviteter utan samtal korrekt. Mer information om hur du konfigurerar utvärderingar finns i Råd för utvärderingsformulär.

Skapa en kontakt

1. Klicka på ikonen Listalternativ .
2. Klicka på **Skapa kontakt**.
3. Ange eller välj datum och tid då kontakten uppstod. Standardvärdet är dagens datum.

   > Obs!: Samma användare kan inte associeras med flera manuellt skapade kontakter som skapas samtidigt.

4. Välj ett team-, agent- och utvärderingsformulär.
5. Klicka på **Skapa**.

Schemalägg personer

Skapa scheman

Ett schema listar de tider då agenter är i tjänst för en tjänstekö. För varje agent innehåller schemat start- och sluttider för arbetsskift, raster, luncher, undantag, övertid och projekt.

> Det finns två sätt att köra ett schema: standardsättet (beskrivs i det här avsnittet) och det särskilda sättet. Se Lägga till en agent i ett befintligt schema för mer information.

Scheman baseras på agenternas arbetsskift. När WFM genererar ett schema tar det hänsyn till agenternas arbetsskift och prognosen för agenternas tjänstekö. WFM tittar på kraven och agenternas tillgänglighet för att skapa de mest optimala scheman för kontaktcentret och dess agenter.

> OBS: Scheman genereras från midnatt till midnatt för veckan i agenternas tidszoner för schemaläggning.

WFM kan också använda krympningsmått när du skapar scheman. Krympning tillämpas under en hel 24-timmarsperiod och ökar antalet faktiska FTE (heltidsekvivalenter) som schemalagts.

När du skapar ett schema sorterar WFM tjänsteköerna (både de individuellt valda och de som tilldelats de valda multikunskapsgrupperna) efter tjänsteköprioritet. För varje tjänstekö sorteras sedan agenterna efter prioritet för kompetensmappning och gruppprioritet med flera kompetenser, följt av schemaläggningsordningen för tjänstekön.

Agenter som tilldelas fasta och dynamiskt schemalagda arbetsskift schemaläggs före agenter som tilldelas variabla arbetsskift. Agenter som tilldelas tilldelningsarbetsskift schemaläggs sist. Efter sortering av agenter schemalägger WFM den första agenten baserat på agentens arbetsskiftpreferenser och optimerar agenternas raster, luncher och projekt baserat på de minsta och maximala angivna förseningarna. Arbetsskift, raster, luncher och projekt påverkas av täckningskraven. När du har schemalagt den första agenten schemalägger WFM nästa agent och så vidare.

Stängda datum och fasta arbetsskift

När WFM schemalägger en agent med ett fast eller dynamiskt schemalagt arbetsskift, schemaläggs agenten för dagar, timmar och ankomsttider exakt som anges i arbetsskiftskonfigurationen. Det tar inte hänsyn till ett stängt datum för en servicekö. Det innebär att en agent med ett fast arbetsskift kan schemaläggas att arbeta en dag då kontaktcentret är stängt (till exempel en helgdag mitt i veckan).

Du kan undvika den här situationen genom att skapa ett undantag och tilldela det till agenter med fasta arbetsskift som normalt skulle arbeta på den stängda dagen.

Schemaläggningsordning

WFM gör att kontaktcenter kan definiera schemaläggningsordningen för varje tjänstekö med följande kriterier:

- Maximalt antal tillgängliga timmar
- Minsta tillgängliga timmar
- Max antal timmar per vecka
- Minsta antal timmar per vecka
- Rang
- Startdatum för företaget
- Startdatum för avdelningen

Detta gör att du kan hantera kundkontaktoperationer samtidigt som du maximerar tillgängliga agenter för de viktigaste aktiviteterna.

OBS: Schemaläggningsordningen konfigureras på sidan Tjänsteköer (se Hantera tjänsteköer).

Beroende på ditt kontaktcenters policyer kan du schemalägga agenter baserat på deras tillgänglighet för ett arbetsskift, deras senioritet eller deras rangordning i kontaktcentret.

Prioritet för tjänstekö

Genom att tilldela ett prioritetsnummer till en tjänstekö kan WFM lösa schemaläggningskonflikter när agenter tilldelas flera tjänsteköer. Noll (0) är högsta prioritet.

För att skapa ett schema för en tjänstekö hittar WFM de agenter som har tilldelats en kompetensmappning som är associerad med den önskade tjänstekön. För att skapa ett schema för en multikunskapsgrupp söker WFM efter agenterna som har tilldelats multikunskapsgruppen. WFM avgör sedan vilka agenter som har ett arbetsskift med tillgängliga timmar den angivna dagen. Om agenten har stöd för flera tjänsteköer använder WFM tjänsteköprioritet för att avgöra vilken tjänstekö som ska tilldelas agenten för det här schemat.

EXEMPEL : Du utser några av dina agenter till att stödja två tjänsteköer och tilldelar varje tjänstekö en prioritet. Om WFM genererar scheman för de två tjänsteköerna och upptäcker där
Inte är tillräckligt med agenter för att stödja alla prognoskrav i båda tjänsteköerna, jämförs prioritetsvärdet för de två tjänsteköerna och schemaläggningsagenterna för tjänstekön med högst prioritet först.

Om schemaläggningsprocessen

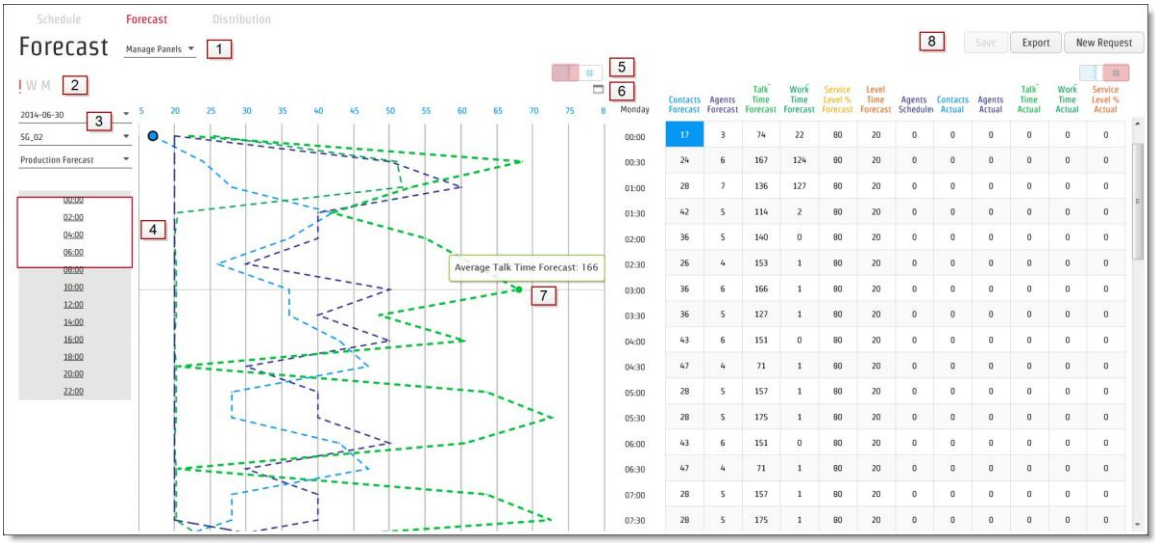
Avsnittet Planering används för att generera distributioner, prognoser och

scheman. Schemaläggningsprocessen följer dessa steg:

- Historiska data används för att generera en distribution (se Skapa en distribution).
- Fördelningsdata och historiska data används för att generera en prognos (se Skapa en prognos).
- Prognosen används för att skapa ett schema (se Skapa scheman).

Om sidan Planering

På sidan Planering visas prognoser och fördelningar i både tabellformat och grafiskt format.



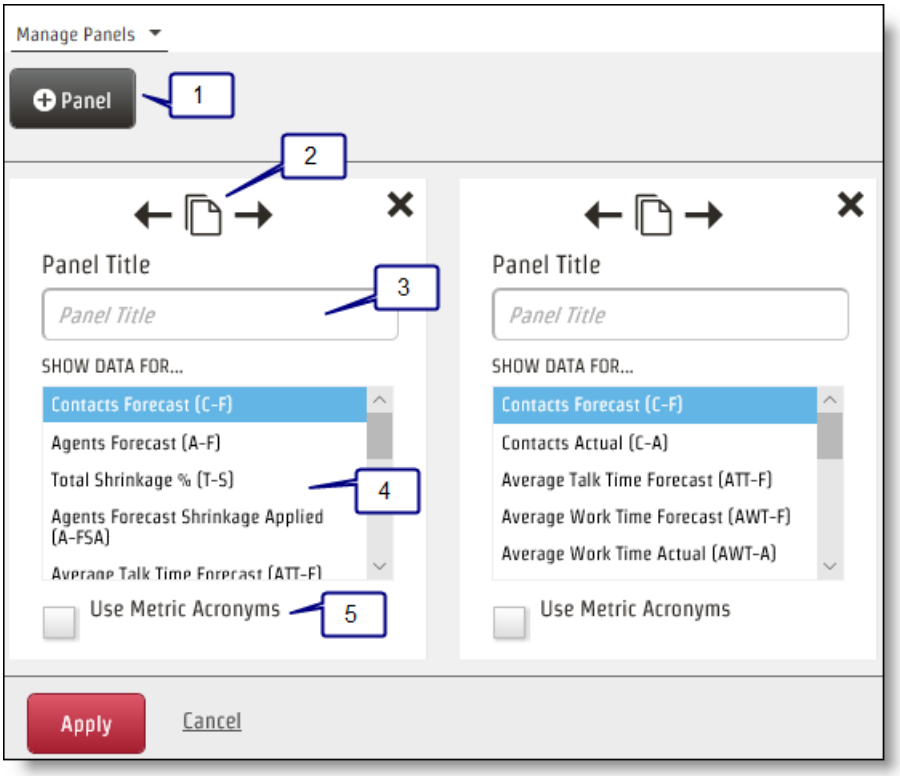
I följande tabell beskrivs varje numrerat område i den här figuren på sidan Prognos.

Kommentar	Beskrivning
1	Klicka på Hantera paneler för att konfigurera de diagram och tabeller som visas på sidan (se Panel

Komm	Beskrivnin
	Chef).
2	Kontrollera zoomnivån här. klicka på D, W eller M för att visa dina data genom att: ▪ Dag (D) – Data visas efter halvtimmesintervall under en dag ▪ Vecka (W) – Data visas i tretimmarsintervall i sju dagar ▪ Månad (M) – Data visas per dag för varje dag i månaden Zoomnivåkontrollen finns bara i prognosvyn.
3	Välj typ av prognos, tjänstekö, specifik prognos eller distribution, datum (prognos) eller dag (distribution) och tidszon som du vill visa från dessa rullgardinslistor.
4	Skjutreglaget för lång vy visar det dataintervall du visar. Dra den uppåt och nedåt om du vill ändra vilka datum som visats (vecko- eller månadsvy) eller visade timmar (intervallvy).
5	Graf-/tabellkontroll. Klicka på vänster knapp (diagram) eller höger knapp (tabell) för att växla mellan de två vyerna av data i panelen.
6	Knappen Zooma. Klicka på den här knappen om du vill visa diagrammet i hela skärmens bredd i vågrätt format i stället för i vertikalt standardformat. Om du vill återgå till den vanliga vyn klickar du på rektangeln längst upp till höger på skärmen.
7	Datapunkter. Välj en punkt på en linje i diagrammet och motsvarande värde i tabellen markeras (det omvända gäller också: välj ett värde i tabellen och motsvarande punkt på en linje markeras). Linjerna har samma färg som kolumnrubriken för de data som är associerade med dem i tabellen. Hovringstext visar information om datapunkten. I intervallvyn kan du dra datapunkter åt vänster och höger för att ändra deras värden.
8	Åtgärdsknappar. ▪ Spara – Spara eventuella ändringar du gör i distributionen eller prognosen som visas. ▪ Spara som – Spara den visade distributionen under ett nytt namn. ▪ Exportera – Exportera den visade fördelningen eller prognosen i formatet CSV. ▪ Ny förfrågan – Skapa en ny distributions- eller prognosbegäran.

Panelhanteraren

Använd Panelhanteraren för att konfigurera vad som ska visas på en prognos- eller distributionssida.



Följande tabell beskriver varje numrerat område i den här figuren i Panelhanteraren.

Kommentar	Beskrivning
1	Klicka på knappen för att lägga till en ny panel.
2	Med dessa ikoner kan du flytta och kopiera en panel. Från vänster till höger är de: ▪ Flytta panelen åt vänster ▪ Lägga till en kopia av panelen ▪ Flytta panelen åt höger
3	Ange ett namn som identifierar panelen.
4	Det här är en lista över alla mätvärden som kan visas i panelen. De markeras när texten markeras.

Komm	Beskrivnin
5	Markera den här kryssrutan om du vill använda metriska förkortningar i stället för fullständiga namn som tabellkolumnrubriker. Observera att valet av detta för ett diagram inte har någon effekt på diagrammet. Det gäller endast tabeller.

Om schematyper

När du schemalägger agenter kan du välja att använda enkla tjänsteköer, virtuella tjänstköer och grupper med flera kunskaper. Var och en har attribut som gör den lämplig för olika situationer.

- Enkla tjänsteköer är lämpliga i kontaktcenter där agenter med en viss kompetens stöder en tjänstekö. Det kan till exempel finnas en engelsk rösttjänstkö och en spansk rösttjänstkö. Agenterna i den engelska rösttjänstkön hanterar samtal från engelsktalande kunder hela dagen, varje dag.
- Virtuella tjänsteköer är lämpliga när du vill kombinera liknande tjänsteköer av samma kontakttyp (interaktiva eller icke-interaktiva). Du kan till exempel kombinera flera köer för rösttjänster med låg volym till en virtuell tjänstkö. Detta aggregerar tillräckligt med volym så att korrekt prognos och schemaläggning kan ske. Statistik för de enskilda tjänsteköerna med låg volym är inte tillgänglig via WFM (men kan hämtas från ACD). Observera att den här otillgängligheten kanske inte är viktig i ditt kontaktcenter.
- Grupper med flera kompetenser är lämpliga när du vill slå samman flera tjänsteköer och flera kontakttyper och schemalägga agenter proportionellt för att stödja dem. En multikunskapsgrupp kan till exempel innehålla tjänsteköer för engelska röstkontakter och e-postkontakter för produkt A samt spanska röstkontakter och e-postkontakter för produkt A. Eftersom multikunskapsgruppen har konfigurerats för att allokera specifika procentandelar av en agents tid till varje specifik tjänstekö, blir täckningsprognoserna och scheman mer exakta för varje tjänstekö. Agentstatistiken fördelas också procentuellt till varje tjänstekö och är därför mer exakt.

Båda typerna av schemaläggningsmetoder (balanserad och prioriterad) kan använda blockschemaläggning (kallades tidigare multiskills agent queuing eller MSAQ). Vid blockschemaläggning utför en agent flera aktiviteter, varje aktivitet under ett angivet tidsblock. Vid icke-blockschemaläggning utför en agent däremot bara en aktivitet för hela schemat.

En agents schema kan innehålla en kombination av enskilda tjänsteköer, virtuella tjänstköer och grupper med flera kunskaper. En agent kan till exempel ha stöd för en enda tjänstekö från 8:00 till 11:00 AM och en virtuell tjänstkö från 1:00 till 4:00 PM.

Kontaktcentrets behov hjälper dig att välja vilket schemaläggningsalternativ du använder. Du kanske upptäcker att en virtuell tjänstekö tjänar ditt syfte bäst eller att du vill tilldela agenter till flera kontakttyper och flera tjänsteköer under samma tidsblock och därför välja att använda grupper med flera kompetenser.

VIKTIGT Vikterna som tilldelas tjänsteköerna som utgör en multikunskapsgrupp bör vara så exakta som möjligt. Om de inte är korrekta kommer täckningen för specifika tjänsteköer att vara
För högt eller för lågt i det genererade schemat.

Konfigurera dynamisk schemaläggning

Med funktionen för dynamisk schemaläggning kan agenter som ingår i en dynamisk schemaläggningshändelse välja sina egna scheman. Dessa scheman visas på sidan Agentscheman när händelsen är över och en schemaförfrågan har skickats för perioden.

Innan agenterna kan schemalägga sig själva måste du konfigurera WFM enligt följande:

1. Skapa en regel för dynamiskt schemaläggningsarbete. Arbetsregeln anger parametrarna för det arbetsskift som agenten ska schemalägga: arbetade timmar per vecka, starttider, arbetade dagar och så vidare.
2. Konfigurera dynamiska schemaläggningsassociationer mellan en arbetsregel, en viss arbetsvecka och en agent. Denna koppling ger agenten möjlighet att skapa ett schema för den angivna arbetsveckan. Observera att en dynamisk schemaläggningshändelse kan omfatta fler veckor än vad agenten har en koppling till. Om en agent till exempel har en koppling för vecka 1 och vecka 2, men den dynamiska schemaläggningshändelsen omfattar vecka 1, vecka 2 och vecka 3, kan agenten bara skapa ett schema för vecka 1 och vecka 2.
3. Konfigurera den dynamiska schemaläggningshändelsen. Välj de veckor som agenterna kan schemalägga sig själva för och konfigurera sedan undantaget för dynamiska schemaläggningshändelser som läggs till i de valda agenternas scheman så att de har en viss tid på sig att skapa sina egna scheman.

OBS När du använder dynamisk schemaläggning bör tidszonerna för schemaläggning och visning vara desamma. Reglerna för dynamiskt schemaläggningsarbete tolkas i agentens tidszoner för schemaläggning, medan
Agenternas val görs i deras visningstidszoner. Om dessa tidszoner var olika är det möjligt att skifttider kan falla utanför schemaläggningsveckan, vilket kan orsaka problem.
Därför bör tidszonerna för visning och schemaläggning vara desamma.

Ett undantag för schemaläggningshändelser läggs till i varje agents schema enligt agentens rangordning eller anciennitet och tillgänglighet i kontaktcentret. Den högst rankade agenten får den första möjligheten att schemalägga sig själv, den näst högsta agenten får en andra möjlighet och så vidare ner i listan över valda agenter.

Det finns faktorer som påverkar när undantaget för schemaläggningshändelsen passar in i en agents schema. Du kan konfigurera vilka aktiviteter som kan skrivas över av händelseundantaget och om undantaget kan schemaläggas under en period då agenten inte är tillgänglig. Om en agents schema är sådant att undantaget inte kan läggas till i det, schemaläggs agenten automatiskt med WFM som vanligt.

Du kan också ange hur långt mellanrum det kan finnas mellan sekventiella händelseundantag. Om agent B inte är tillgänglig direkt efter den tidpunkt då agent A:s undantag har schemalagts och det finns en lucka på mer än det konfigurerade antalet minuter, hoppas agent B över och agent C schemaläggs härnäst i stället. Agent B:s händelseundantag läggs till i schemat så snart som möjligt, men agent B får inte chansen att skapa ett schema i den ordning han eller hon rangordnas.

Hantera dynamiska regler för schemaläggningsarbete

En dynamisk schemaläggningsregel används för att ange parametrarna för arbetsskiften för dynamisk schemaläggning. Arbetsregler tilldelas agenter för specifika veckor.

Fältbeskrivningar

På sidan Dynamiska schemaläggningsregler för arbete kan du skapa, redigera och ta bort arbetsregler som gäller för dynamisk schemaläggning.

Dynamisk schemaläggning stöder inte delade skift (arbetsskift som löper över midnatt).

Fälten på sidan när du skapar, redigerar eller tar bort en arbetsregel beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Namn på arbetsregel	Ett unikt namn för arbetsregeln.
Aktivera den här arbetsregeln	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera arbetsregeln. Du måste aktivera arbetsregeln för att den ska vara tillgänglig för användning.
Typ av arbetsregel	Välj vilken typ av arbetsregel detta är. ▪ Uniform – Agentens arbetsskift börjar vid samma tid varje dag. Timmar per dag och per vecka är fasta. ▪ Hybrid – Agentens arbetsskift kan börja vid olika tidpunkter varje dag. Timmar per dag och per vecka är fasta. ▪ Variabel – Agenten väljer starttid, skiftlängd och veckotimmar inom de definierade parametrarna.

Fält	Beskrivning
Parametrar för arbetsregel	Parametrarna för arbetsregeln beror på vilken typ av arbetsregel du har
valt. Skiftlängd	(Enhetlig, hybrid) Skiftets längd, i timmar.
Timmar per vecka	(Enhetlig, hybrid) Beräknat skrivskyddat fält: Skiftlängd × antal valda arbetsdagar
Tidigaste starttid	(enhetlig, hybrid, variabel) Den tidigaste tiden då skiftet kan vara Schemalagd att starta.
Senaste starttid	(enhetlig, hybrid, variabel) Den senaste tiden som skiftet kan vara Schemalagd att starta.
Minsta antal timmar per skift	(Variabel) Det minsta antal timmar som agenten kan arbeta under skiftet.
Maximalt antal timmar per skift	(Variabel) Det maximala antalet timmar som agenten kan arbeta under
skiftet. Minsta timmar per vecka	(Variabel) Det minsta antal timmar som agenten kan arbeta under en
vecka. Maximalt antal timmar per vecka	(Variabel) Det maximala antalet timmar som agenten kan arbeta under en vecka.
Minsta schemalagda dagar i följd	(Variabel) Det minsta antal dagar i följd som agenten måste arbeta.
Minsta intervall mellan arbetsskift	(enhetlig, hybrid, variabel) Det minsta antalet timmar mellan slutet av ett arbetsskift och början av nästa arbetsskift.
Icke-på varandra följande lediga dagar/på varandra följande lediga dagar	(Variabel) Välj om lediga dagar under veckan kan vara icke-på varandra följande eller måste vara i följd.
Arbetsdagar	(Enhetlig, hybrid) De veckodagar som agenter måste schemaläggas för arbete. Som standard är måndag till fredag markerat.
Arbetsvillkor	Välj de arbetsförhållanden som ska tillämpas på arbetsskiftet. Om du inte gör det Tilldela eventuella arbetsvillkor och inga allmänna villkor gäller, agenter kommer att schemaläggas utan pauser eller luncher.

Hantera dynamiska schemaläggningsassociationer

På sidan Dynamiska schemaläggningsassociationer kan du ställa in och hantera en koppling mellan en viss arbetsvecka, en arbetsregel och agenter. När agenterna får möjlighet att skapa egna scheman för en viss arbetsvecka, avgör arbetsregeln som är kopplad till veckan och agenterna vilka alternativ agenterna har när de väljer scheman. En agent kan bara associeras med en arbetsregel per vecka.

I tabellen Agenter visas de agenter som har tilldelats en arbetsregel för den valda veckan, den arbetsregel som de kommer att använda för att schemalägga sig själva och deras rang och företagets startdatum (används för att bestämma i vilken ordning de kan schemalägga sig själva). Du kan sortera tabellen efter valfri kolumn i stigande/fallande ordning genom att klicka på kolumnrubriken, eller filtrera tabellen efter agentnamn.

> **EXEMPEL** Välj Arbetsregel A och associera agenter 1, 2, 3 och 4 med den genom att flytta deras namn till fönstret Tilldelad. Välj sedan Arbetsregel B och associera agenterna 5, 6, 7 och 8 med det arbetet
> Genom att flytta deras namn till fönstret Tilldelad.

När du har konfigurerat och sparat de dynamiska schemaläggningsassociationerna för en viss vecka kan du kopiera dem till andra veckor med funktionen Kopiera. Du kan skapa associationer för så många veckor i framtiden som du vill.

Fältbeskrivningar

Fälten på sidan beskrivs nedan.

Arbetsvecka

Välj startdatum i veckan då du vill att agenterna ska välja sina egna scheman. Om du väljer ett datum som inte är den konfigurerade första dagen i veckan ändrar WFM automatiskt ditt val till den första dagen i veckan i den valda veckan.

Associationer

Välj den arbetsregel som du vill använda i listrutan Namn på arbetsregel. Arbetsreglerna i listrutan är de som konfigurerats och är aktiva på sidan Dynamic Scheduling Work Rules (Dynamiska schemaregler).

I tabellen Agenter väljer du de agenter som ska schemalägga sig själva enligt den valda arbetsregeln för den valda veckan och flyttar deras namn till fönstret Tilldelad.

Kopiera

Välj startdatum för en eller flera veckor utöver den du konfigurerade i fältet Schemadatum och klicka sedan på Kopiera. Då kopieras arbetsregeln och agenterna som du har konfigurerat till dessa veckor. Kopieringsfunktionen aktiveras inte förrän du har sparat de konfigurerade associationerna.

Hantera dynamiska schemaläggningshändelser

Använd sidan Dynamiska schemaläggningshändelser för att skapa, redigera, ta bort och granska en dynamisk schemaläggningshändelse. Du kan också använda den för att generera en rapport över eventuella schemaläggningsincitament som erbjuds för ett angivet datumintervall.

Händelseundantaget tillämpas på de valda agenternas scheman så snart du sparar händelsen.

> Om ett schema körs igen skrivs undantagen för dynamiska schemaläggningshändelser över. Du kan infoga dem igen i agenternas scheman genom att spara om händelsen. (Gör en liten ändring i händelsen till
> Aktivera knappen Spara, till exempel lägga till ett tecken i händelsenamnet.)

Skapa en ny händelse

Skapa en dynamisk schemaläggningshändelse

1. Välj alternativet "Skapa en ny dynamisk schemaläggningshändelse".
2. Fyll i avsnitten på sidan. Se nedan för en förklaring av avsnitten.
3. Klicka på **Spara**.

Händelsenamn

Ange ett unikt namn för den nya händelsen eller välj en befintlig händelse i listrutan Välj händelse.

Schemaperiod

Välj startdatum för perioden som ska schemaläggas i fältet Schemalägg startdatum. Startdatumet är som standard den konfigurerade första dagen i veckan med det datum du väljer. I fältet Varaktighet anger du antalet veckor som du vill schemalägga.

Undantag

Välj det undantag du vill använda för händelsen. Det här är undantaget som visas i agentscheman.

Ineffektivt schema

Ange en procentsats för att öka prognostiserade behov för alla intervall för att förhindra underbemanning. Använd det här alternativet om du vill modellera effekterna av förlorad tid från den ideala FTE på grund av den normala affärsverksamheten, till exempel raster, planerade aktiviteter eller uppgiftsväxling för agenter med flera färdigheter. Som standard är det här värdet 20 procent. Det högsta du kan ange är 50 procent.

> **EXEMPEL** Standardinställningen på 20 procent innebär att WFM tar hänsyn till 1,6 timmars icke-produktiv tid när ett åttatimmarsschema väljs.

Visa genomsnittlig personal

Markera den här kryssrutan om du vill att det dynamiska schemaläggningsrutnätet som agenten ser ska visa personalbehov som siffror och ikoner.

OBS: Analytiker kommer alltid att se antalet personalbehov oavsett vilken inställning du väljer här.

Tillåt överbemanning

Markera den här kryssrutan om du vill att alla agenter ska erbjudas minst ett skiftalternativ, även om personalkraven har uppfyllts. Agenter presenteras med det minst överbemannade skiftet (eller skift, om det är oavgjort).

Anpassning av personalbehov

Du kan aktivera en blandning av traditionella arbetsskift, befintliga scheman eller scheman som skapats utanför den dynamiska schemaläggningshändelsen genom att balansera personalbehovet med en fast procentsats. Om till exempel 40 procent av dina FTE-agenter deltar i den dynamiska schemaläggningshändelsen och 60 procent är schemalagda utanför den här dynamiska schemaläggningshändelsen, anger du 40 (procent) i det här fältet.

Schemaläggningsincitament

(Valfritt) Ange en beskrivning av ett incitament som du kommer att erbjuda för att uppmuntra agenter att schemalägga sig för ett mindre önskvärt arbetsskift. Max antal tecken = 60.

Agenter

I tabellen Agenter visas de agenter som har tilldelats en aktiv dynamisk schemaläggningsregel för de veckor du valde i fälten Schema, Startdatum och Varaktighet och som ännu inte har tilldelats en dynamisk schemaläggningshändelse.

Knappen Beräkna registreringstider

Klicka på den här knappen om du vill visa en popup-dialogruta där du kan konfigurera registreringshändelsen som lagts till i en agents schema. Registreringshändelsen är den tidsperiod under vilken agenten kan välja sitt eget schema. Det finns tre flikar i den här dialogrutan. När du har fyllt i fälten på alla tre flikarna klickar du på **Använd**.

Varaktighet Tab

Fält	Beskrivning
Startdatum för evenemanget	Ange startdatum för händelsen. Detta är det första datumet som undantaget Kan visas i agentscheman.
Starttid för händelse	Ange starttiden för händelsen. Detta är den tidigaste gången som Ett undantag kan visas i agentscheman på startdatumet. **EXEMPEL** : Om startdatumet är den 23 september och starttiden är

Varaktighet Tab (forts.)

Fält	Beskrivning
	08:00 kan du välja 07:00 den 24 september så länge det är inom slutdatum och tid.
Slutdatum för evenemanget	Slutdatum för händelsen. Det här är det sista datumet som undantaget kan Visas i agentscheman.
Händelsens sluttid	Sluttiden för händelsen. Det här är den senaste gången som undantaget kan Visas i agentscheman på slutdatumet.
Händelselängd (minuter)	Händelsens längd, i minuter. Det här är den tid som Agenten måste skapa sitt schema.
Mellanrum (minuter)	Det maximala antalet minuter som kan finnas mellan slutet av en Undantag och början på nästa undantag för sekventiellt rangordnade agenter. Om agent B:s schema är sådant att undantaget inte kan läggas till i hans eller hennes schema inom den konfigurerade luckan efter agent A:s undantag, schemaläggs agent B:s undantag vid den första tillgängliga tidsluckan och agent C:s undantag schemaläggs i agent B:s ursprungligen avsedda tidslucka.

Aktiviteter Tab

Fält	Beskrivning
Aktiviteter som kan skrivas över	Välj de schemaaktiviteter som kan skrivas över av händelseundantaget. Om du väljer "Inte tillgänglig" måste du fylla i fälten Starttid och Sluttid.
Starttid	(Endast inte tillgänglig aktivitet) Starttiden för intervallet under vilket aktiviteten Ej tillgänglig kan skrivas över.
Sluttid	(Endast ej tillgänglig aktivitet) Sluttiden för intervallet under vilket aktiviteten Ej tillgänglig kan skrivas över.

Schemalägg agenter i grupper Tab

Fält	Beskrivning
Maximal agentprocent för gruppschemaläggning	Den maximala procentandelen agenter som kan schemaläggas i grupper. Det innebär att agenterna har en dynamisk schemaläggningshändelse tillagd i sina scheman i samma tidslucka, och att alla agenter skapar sina egna scheman samtidigt. **EXEMPEL** Ange 75 i fältet om du vill schemalägga 75 procent av dina agenter i grupper. Det innebär att 25 procent av dina agenter kommer att Schemaläggas som individer.
Maximal gruppstorlek i procent	Den maximala storleken på schemaläggningsgruppen som en procentandel av det totala antalet agenter som schemaläggs. **EXEMPEL** Du vill schemalägga 100 agenter i grupper, men du vill att varje grupp inte ska vara fler än 20 agenter. För att få detta resultat, Du anger 20 (procent) i det här fältet.

Granska en händelses status

Schemaläggare och administratörer kan använda alternativet "Granska, redigera eller ta bort en befintlig dynamisk schemaläggningshändelse" för att övervaka aktuell status för en dynamisk schemaläggningshändelse och granska och redigera inlämnade agentscheman. I tabellen Agenter visas alla agenter som har tilldelats händelsen och varje agents händelsestatus.

Du kan ändra listan över tilldelade agenter om du vill och sedan beräkna agentens undantagstider för nyligen tilldelade agenter och agenter som missade händelsen, eller alla tilldelade agenter. När du har valt vilka agenter du vill inkludera i den reviderade händelsen, gå igenom flikarna i popup-fönstret Beräkna registreringstider och revidera informationen där efter behov. När du klickar på Beräkna registreringstider i popup-fönstret genereras nya registreringshändelser för de valda agenterna.

Du kan också granska inlämnade agentscheman och redigera dem. Redigering av scheman måste göras innan det faktiska schemat körs. Om du vill granska eller redigera ett schema klickar du på agentens väntande eller slutförda länk i kolumnen Status för att visa agentens dynamiska schemaläggningssida. Om du redigerar schemat klickar du på Skicka när du är klar.

Om en agent har missat en händelse kan du skapa ett schema för agenten och skicka in det genom att klicka på länken Missad status.

Generera en schemaläggningsincitamentrapport

Använd alternativet "Skapa en schemaläggningsincitamentrapport" om du vill visa en lista över alla schemaincitament som erbjuds och accepteras för ett angivet datumintervall och för angivna agenter.

Rapporten kan visas på sidan Dynamiska schemaläggningshändelser eller exporteras som ett kalkylblad i formatet CSV.

Generera en schemaläggningsincitamentrapport

1. På sidan Dynamiska schemaläggningshändelser väljer du rapporten **Generera en schemaläggningsincitament** alternativ.
2. Välj ett datumintervall och de agenter som du vill rapportera om.
3. Klicka på **Visa rapport** om du vill visa rapporten på sidan eller **Exportera som CSV** om du vill skapa en fil som kan öppnas i Excel eller andra kalkylprogram.

Redigera en agents sida för dynamisk schemaläggning

Om agenter har konfigurerats för att skapa egna scheman med hjälp av den dynamiska schemaläggningsfunktionen kan administratörer och schemaläggare granska och redigera scheman som agenter begär innan de kör det faktiska schemat.

Så här granskar och redigerar du en agents dynamiska schemaläggningssida:

1. I verktygsfältet väljer du **Scheman och planering > Mitt schema**.
2. Välj den agent vars dynamiska schemaläggningssida du vill visa och navigera sedan till schemat den dag då agenten mottog undantaget för den dynamiska schemaläggningshändelsen.
3. Klicka på länken i undantaget för att visa sidan.
4. Granska och redigera efter behov och klicka sedan på **Skicka**.

Mer information om dynamisk schemaläggning för agenter finns i Dynamisk schemaläggning för agenter.

Konfigurera dynamisk tillgänglighet

Dynamisk tillgänglighet gör det möjligt för agenter att konfigurera sin egen arbetstillgänglighet för specifika veckor.

En regel för dynamisk tillgänglighet används för att ange parametrar för agenttillgänglighet. Regler för dynamisk tillgänglighet tilldelas agenter för specifika veckor eller börjar vid en viss vecka och sträcker sig på obestämd tid.
Agenterna konfigurerar sin tillgänglighet för dessa perioder enligt de parametrar som anges i regeln. När de har godkänts används dessa tillgänglighet som ett arbetsskift av variabel typ för att schemalägga agenter i kombination med deras tilldelade min-/maxtimmar.

Hantera regler för dynamisk tillgänglighet

På sidan Regler för dynamisk tillgänglighet kan du skapa, redigera, ta bort, tilldela och hantera arbetsregler som gäller för agenttillgänglighet.

Fälten på sidan när du skapar, redigerar eller tar bort regler beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Regelnamn	Ange ett unikt namn för regeln.
Tillämpa på	Välj den eller flera veckodagar som du konfigurerar. Använd Ctrl+Klicka om du vill markera flera dagar som inte ligger på varandra.
Typ	Konfigurera om agenten måste arbeta, kan arbeta eller inte kan arbeta på de valda veckodagarna. I diagrammet visas dagar som en agent måste arbeta mörkgrå, dagar som en agent kan arbeta visas ljusgrå och dagar som en agent inte kan arbeta lämnas tomma. Valda dagar markeras med blått i diagrammet.
Varaktighet	Konfigurera den tidigaste starttiden och senaste sluttiden för arbetsskiftet den valda dagen. Ange tiden i 24-timmarsformat. När du klickar utanför start- och sluttidsfälten visas en stapel som visar skiftets varaktighet i diagrammet. Visas om typen är "Kan fungera" eller "Måste fungera". OBS När du konfigurerar varaktighet, se till att det finns tillräckligt med tid för skiftförlängning på grund av obetalt arbetsförhållande verksamhet.
Minsta tillåtna skiftlängd	Ange den kortaste tillåtna skiftlängden på en dag i timmar med steg om 15 minuter.
Maximalt antal skift	Ange antalet skift under en dag som en agent kan arbeta (dela upp skift).
Minsta tid mellan skift	Ange hur lång tid som måste förflyta mellan skiften samma dag. Visas om det maximala antalet skift är större än ett.

Tilldela regler till agenter

När en regel har konfigurerats kan den tilldelas till agenter.

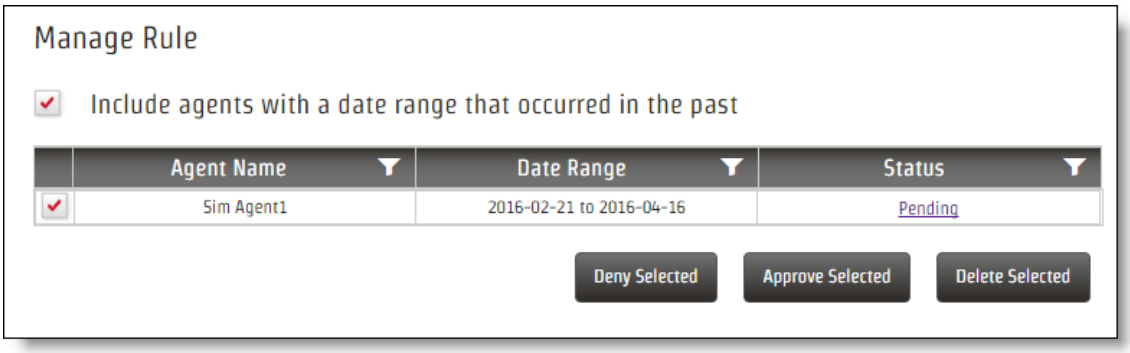
En agent kan bara ha en regel för dynamisk tillgänglighet för en viss vecka. Om en regel för dynamisk tillgänglighet tilldelas till en vecka som redan har tilldelats en regel för dynamisk tillgänglighet visas Ny uppgift kommer att användas under de angivna veckorna.

Fälten på sidan när du väljer att tilldela en regel till agenter beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Regelnamn	Välj den regel som du vill tilldela agenter.
Agenter	Flytta agenterna som du vill tilldela regeln till från fönstret Tillgänglig till fönstret Tilldelad.
Startdatum	Välj ett startdatum för regeln. Om du väljer ett datum som inte är början på en arbetsvecka blir datumet automatiskt den första dagen i den valda veckan som standard.
Regeln pågår	Markera den här kryssrutan om du inte vill att regeln ska ha ett definitivt slut datum. När du väljer det här alternativet försvinner fältet Slutdatum.
Slutdatum	Välj ett slutdatum för regeln. Om du väljer ett datum som inte är slutet på en arbetsvecka blir datumet automatiskt den sista dagen i veckan.
Godkänn agentens dynamiska tillgänglighetsbegäran automatiskt	Markera den här kryssrutan om du vill att begäranden som uppfyller parametrarna för regeln ska godkännas automatiskt. Om alternativet är avmarkerat måste alla dynamiska tillgänglighetsförfrågningar godkännas av en administratör, schemaläggare eller arbetsledare.

Hantera tilldelade regler

Använd alternativet "Hantera tilldelade regler" om du vill visa en tabell över alla agenter som har tilldelats en vald regel för dynamisk tillgänglighet för ett framtida datumintervall. Du kan även välja att lista agenter som har tilldelats regeln för ett datumintervall tidigare.



I den här tabellen kan du visa status för varje agents dynamiska tillgänglighetsbegäran. Om du klickar på statusen kommer du till agentens sida Min tillgänglighet där du kan se all information om förfrågan.

När du väljer en agent i tabellen visas knappar under tabellen som gör att du kan neka, godkänna eller ta bort den valda agentens tillgänglighetsbegäran. Vilken åtgärd du kan vidta beror på statusen för den valda agentens begäran. Om statusen till exempel är Godkänd kan du vidta följande åtgärder Neka markerade och Ta bort markerade. Om du väljer flera begäranden med olika status kan du vidta de åtgärder som är gemensamma för alla valda statusar. Om du till exempel väljer förfrågningar med statusen Godkänd och Nekad är den enda åtgärd som är tillgänglig för dig Ta bort markerade, eftersom den åtgärden är tillgänglig för både godkända och nekade begäranden.

Du kan filtrera tabellen efter vilken kolumn som helst genom att klicka på ikonen Använd filter i kolumnrubriken.

Om min tillgänglighet

Med funktionen Min tillgänglighet (kallas även "dynamisk tillgänglighet") kan agenter ange vilka veckodagar och timmar på dygnet de är tillgängliga för arbete. Den här informationen används som ett variabelt arbetsskift för att schemalägga agenter inom deras tillgänglighet för att uppfylla servicebehov.

> Den här funktionen kan inte användas för att schemalägga agenter om inte min-/maxtimmarsvillkor konfigureras och tilldelas till agenterna. Själva sidan är tillgänglig för agenter så snart en dynamisk
> Tillgänglighetsregeln tilldelas dem för ett visst datumintervall.

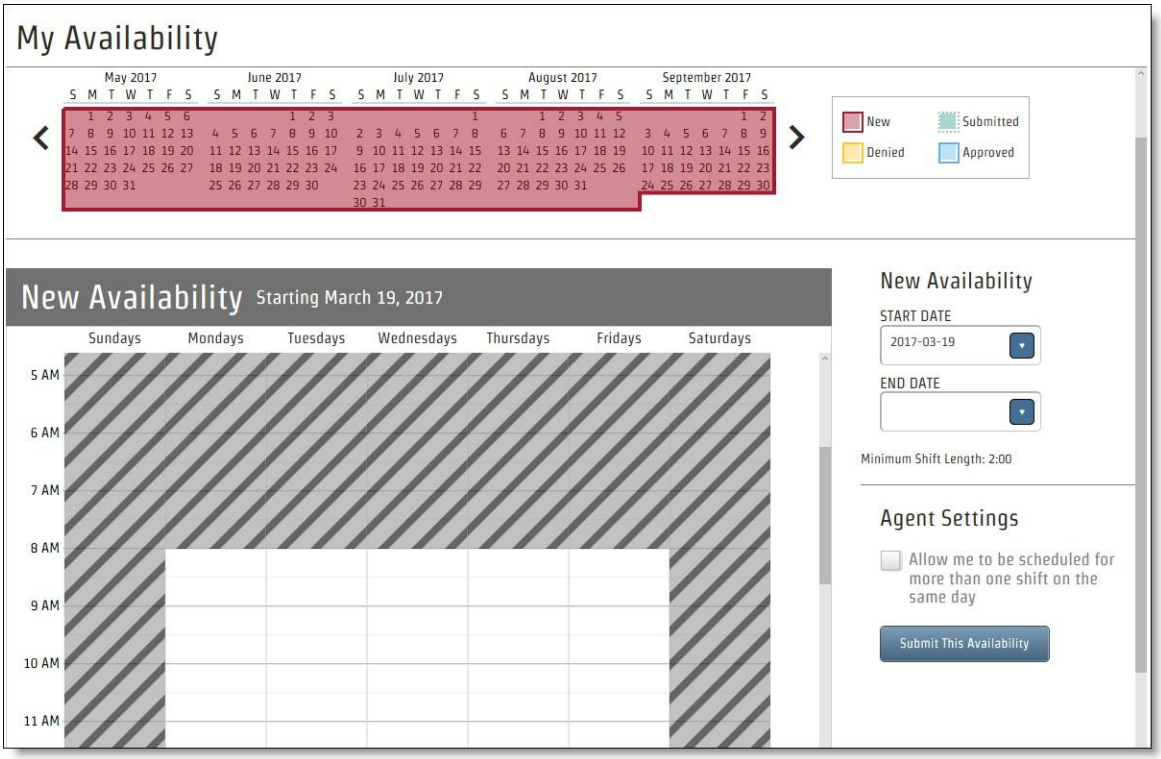
En administratör eller schemaläggare skapar en regel för dynamisk tillgänglighet (se Konfigurera dynamisk tillgänglighet) som anger parametrarna för de dagar och timmar som agenten kan arbeta. Regeln tilldelas sedan till agenter för ett visst datumintervall eller för en obestämd period. Funktionen Min tillgänglighet blir då tillgänglig för agenten under ikonen Scheman och planering.

Regler för dynamisk tillgänglighet kan konfigureras så att agenttillgänglighetsförfrågningar godkänns automatiskt, förutsatt att begäran överensstämmer med regelparametrarna. Annars måste tillgänglighetsförfrågningar godkännas av en administratör, schemaläggare eller arbetsledare för att träda i kraft.

Min tillgänglighet för agenter

När du tilldelas en regel för dynamisk tillgänglighet visas alternativet Min tillgänglighet under Scheman och planering i verktygsfältet.

På sidan Min tillgänglighet skuggas de veckor som du måste välja tillgänglighet för i rött (ny tillgänglighet) eller gult (nekad tillgänglighet). Klicka i det röda området om du vill visa ett diagram som visar veckodagar och tillgängliga timmar. Ej tillgängliga timmar är skuggade i grått. Begränsningar för hur du kan välja dagar och timmar anges till höger om grafiken.

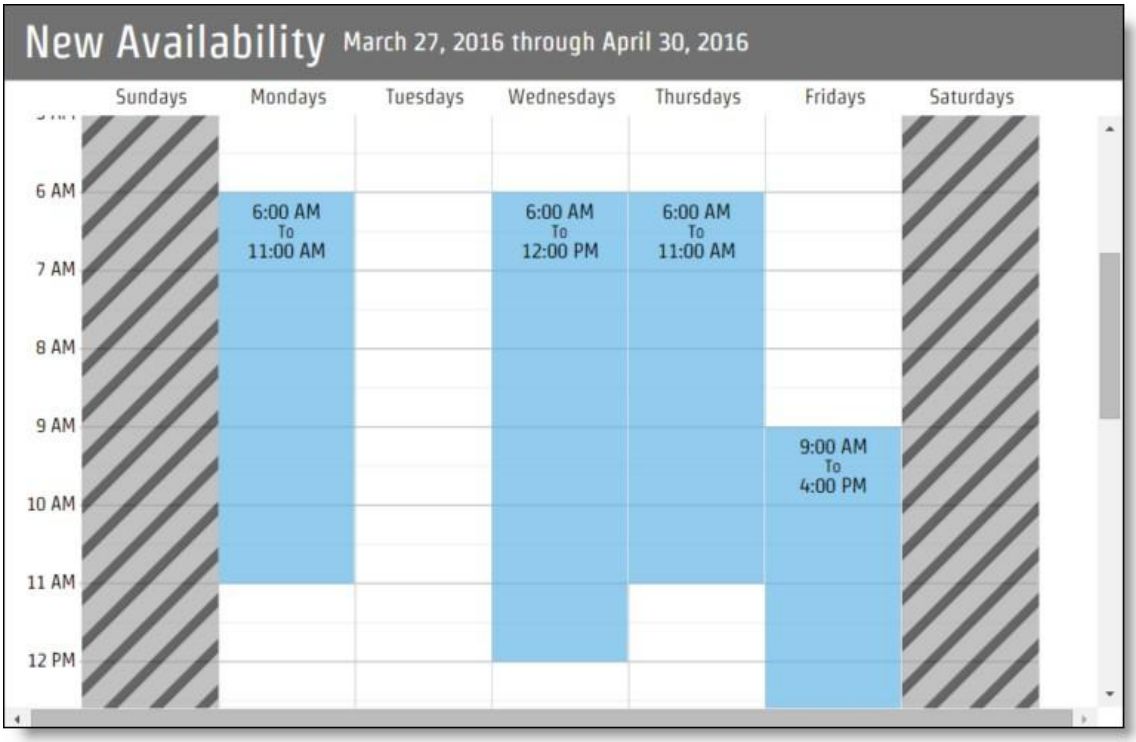


Du behöver inte konfigurera samma tillgänglighet för hela perioden. Du kan konfigurera olika tillgänglighet för delmängder av hela perioden genom att välja start- och slutdatum för de önskade veckorna. Tillgängligheten börjar alltid den första dagen i veckan och slutar den sista dagen i veckan. Du kan inte starta eller avsluta ett tillgänglighetsval mitt i en vecka.

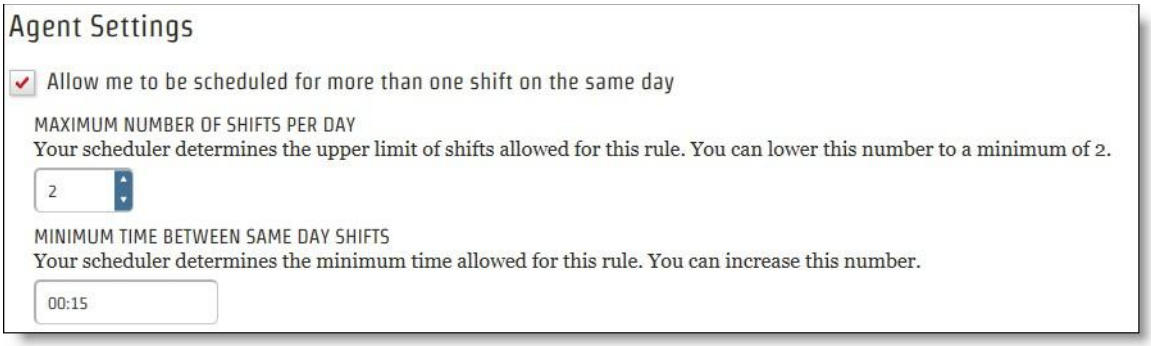
Du kan inte välja datum utanför datumintervallet i det ursprungliga uppdraget.

Konfigurera de dagar och timmar som du är tillgänglig för arbete med diagrammet. Klicka på en dags kolumn och dra sedan ändarna på den blå stapeln till de valda start- och sluttiderna. Om det finns en begränsning kan du inte förkorta ribban på ett sätt som bryter mot begränsningen. Om det till exempel finns en begränsning som anger den minsta skiftlängden till två timmar kan du inte förkorta stapeln till mindre än två timmar.

Följande bild visar ett diagram med slutförda tillgänglighetsalternativ. Den här agenten har valt att inte arbeta på tisdagar under de veckor som omfattas av den här tillgänglighetsregeln.



Om den dynamiska tillgänglighetsregeln som du har tilldelats tillåter delade skift visas avsnittet Agentinställningar. Om du markerar kryssrutan "Tillåt att jag schemaläggs för mer än ett skift på samma dag" kan du välja det maximala antalet skift per dag och den minsta tiden mellan skift samma dag. Det maximala antalet skift per dag måste vara mindre än eller lika med det som konfigureras i regeln, och den minsta tiden mellan skift samma dag måste vara större än eller lika med vad som konfigureras i regeln.



Du har möjlighet att när som helst bifoga en kommentar till din tillgänglighetsförfrågan. Skriv din kommentar i fältet Lämna en kommentar och klicka på Lägg till kommentar.

När du är klar med att välja tillgänglighet klickar du på Skicka den här tillgängligheten. I kalenderområdet går veckorna som omfattas av din tillgänglighetsförfrågan TURN från rött till grönt för att ange att de har skickats. Om de godkänns, antingen automatiskt eller av en administratör, schemaläggare eller arbetsledare, är veckorna TURN blå. Om de nekas TURN de gula.

Om din tillgänglighet nekas måste du skicka in ett nytt tillgänglighetsval. Kontrollera kommentarerna som bifogas sidan för information om varför din ursprungliga begäran nekades. I de flesta fall, om du inte har din tillgänglighet godkänd, kommer du inte att schemaläggas för att arbeta.

Du kan när som helst gå tillbaka och redigera eller ta bort hela eller delar av din inskickade tillgänglighet, även om den har godkänts. Om du redigerar din tillgänglighet kan du ändra en delmängd av det du skickade in tidigare eller tillgängligheten för hela perioden.

Dina skickade, godkända och nekade tillgänglighetsförfrågningar (men inte dina nya förfrågningar) visas i rutan Meddelanden ut. Du kan spåra deras status där eller visa deras status på sidan Min tillgänglighet.

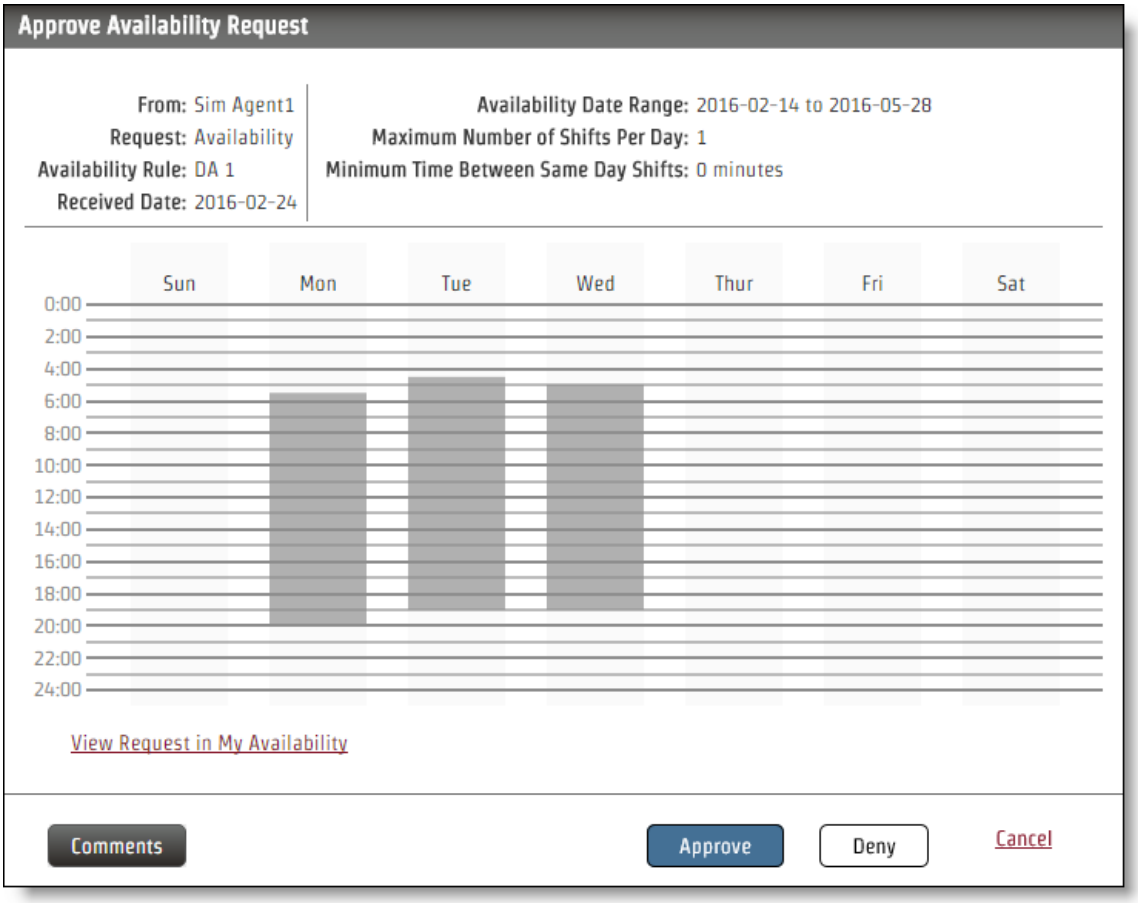
Min tillgänglighet för administratörer, schemaläggare och arbetsledare

När agenterna har slutfört sina tillgänglighetsval måste begäran om dynamisk tillgänglighet godkännas innan den kan användas i schemaläggningen. Om regeln för dynamisk tillgänglighet är konfigurerad för att tillåta automatiskt godkännande godkänns begäran om den uppfyller parametrarna i regeln. Eftersom begäranden inte kan skickas utan problem om de uppfyller regelparametrarna godkänns de alltid automatiskt.

Om regeln för dynamisk tillgänglighet inte är konfigurerad för automatiskt godkännande måste varje begäran godkännas av en administratör, schemaläggare eller arbetsledare.

> Arbetsledare kan bara godkänna eller neka förfrågningar från medlemmar i sina team. Arbetsledare som också är agenter kan inte godkänna sina egna förfrågningar.

Du meddelas om dynamiska tillgänglighetsförfrågningar i rutan Meddelanden att göra om meddelandeaviseringar har aktiverats på sidan Aviseringar (se Konfigurera aviseringar). När du öppnar en förfrågan visas en sammanfattning av förfrågan.



Du kan godkänna eller neka begäran från den här dialogrutan, eller så kan du klicka på länken Visa begäran i min tillgänglighet för att omdirigeras till sidan Min tillgänglighet med agenten markerad och denna begäran visad.

Du kan sedan godkänna eller neka begäran från sidan Min tillgänglighet. Du har också möjlighet att redigera valen och sedan godkänna den ändrade begäran.

Du kan visa en agents tillgänglighet när som helst genom att välja Min tillgänglighet på menyn Scheman och planering och sedan välja agenten. När agentens sida Min tillgänglighet visas för första gången visas bara kalenderfältet med skuggade områden som anger status för varje dynamisk tillgänglighetsregel som tilldelats agenten.

Klicka på något av de skuggade områdena för att visa information om tillgänglighetsförfrågan. Du har möjlighet att godkänna, neka eller redigera den valda tillgängligheten, beroende på dess aktuella status. I tabellen nedan beskrivs de åtgärder du kan vidta för varje aktuell status.

Om den aktuella statusen är:	Du kan:
Nytt	Skicka
Inlämnad	Godkänn, neka, redigera
Godkänd	Neka, redigera
Nekad	Redigera, godkänn

Skapa arbetsskift

WFM låter dig skapa arbetsskift som matchar agenternas tillgänglighet, önskade lediga dagar, starttid och arbetsdagens längd. Ett arbetsskift identifierar de timmar och dagar då agenter kan arbeta. WFM schemalägger sedan dessa agenter så att de bäst matchar deras arbetsskiftpreferenser och affärskrav. Det finns ingen gräns för hur många arbetsskift du kan skapa, och WFM behåller den tidigare schemahistoriken för varje agent i WFM-databasen.

När du konfigurerar ett arbetsskift måste du bestämma vilken typ av arbetsskift det är. Det finns tre typer av arbetsskift:

- Fasta arbetsskift
- Arbetsskift för tilldelning
- Variabla arbetsskift

Du kan tilldela agenter och arbetsvillkor till ett arbetsskift för specifika veckor.

Du kan skapa flera arbetsskift och sedan tilldela dem till en agents arbetsskiftsrotation. Om du använder arbetsskiftsrotationer (en agent arbetar olika skift under flera veckor) måste du definiera skift- och rotationssekvensen (se Hantera användare och Exempel på arbetsskiftrotation).

Arbetsskift och tidszoner

Arbetsskift är tidszonsneutrala. Det innebär att om du ställer in ett arbetsskift som börjar 8:00 AM och slutar 5:00 PM och sedan tilldelar det arbetsskiftet till agenter i två olika tidszoner, går arbetsskiftet från 8:00 AM till 5:00 PM i varje agents lokala tidszon. Agenternas lokala tidszoner konfigureras som deras "schemaläggningstidszon" på sidan Användare (se Hantera användare).

Arbetsskift och dynamisk schemaläggning

Om en agent skapar ett dynamiskt schema som faller inom en arbetsskiftsrotation åsidosätter det dynamiska schemat rotationen för den veckan. Rotationen återupptas efter det dynamiska schemat. WFM använder dessa prioriteringar när du ställer in arbetsskift:

1. Dynamisk schemaläggning
2. Dynamisk tillgänglighet
3. Traditionella arbetsskift

EXEMPEL

Om en agent har en arbetsskiftsrotation på tre arbetsskift, men skapar ett dynamiskt schema som infaller under den andra veckan av en rotation, åsidosätter det dynamiska schemat arbetsskiftsrotationen för den andra veckan. Rotationen återupptas för den tredje veckan och nästa rotation återupptar den normala treveckorsrotationen.

Rotation 1	Rotation 2 med dynamisk Schema tillagt	Rotation 3
Arbetsskift 1	Arbetsskift 1	Arbetsskift 1
Arbetsskift 2	Dynamiskt schema	Arbetsskift 2
Arbetsskift 3	Arbetsskift 3	Arbetsskift 3

Om ett arbetsskift tas bort tas även agentens arbetsskiftstilldelning bort. Efterföljande agenters arbetsskiftstilldelningar justeras inte automatiskt så att de ligger intill tidigare tilldelade arbetsskift dadlar. Detta kan resultera i veckor där agenten inte har något arbetsskift tilldelat.

Agenter kan byta arbetsskift. Dessa affärer måste godkännas av arbetsledare, schemaläggare eller administratörer. Arbetsledare, schemaläggare och administratörer kan också utföra ad hoc-schemabyten baserat på affärskrav och kontaktcentrets behov.

Fasta arbetsskift

Ett fast arbetsskift är ett arbetsskift som täcker krav på fasta timmar och dagar och aldrig varierar. Använd den här typen av arbetsskift för att schemalägga agenter för att stödja krav för hela dagar eller veckor.

Ett fast arbetsskift har följande egenskaper:

- Arbetsdagar under veckan är fasta
- Arbetade timmar varje dag är fasta, men behöver inte vara desamma för varje dag

- Skiftets starttid varje dag är fast, men behöver inte vara densamma för varje dag
- Antalet timmar per vecka som anges för arbetsskiftet (timmar per vecka) måste vara lika med det totala antalet timmar som schemalagts för veckodagarna i arbetsskiftet (Totalt antal timmar)

Om du tilldelar ett fast arbetsskift till en agent ändras aldrig agentens schema. Om du tilldelar fasta arbetsskift till alla agenter kan du inte optimera scheman för att säkerställa tillräcklig täckning hela tiden.

Arbetsskift för tilldelning

Ett tilldelningsarbetsskift är en typ av fast arbetsskift som inte täcker krav. Använd ett tilldelningsskift för att schemalägga agenter för aktiviteter som är ur drift, till exempel projekt, för hela dagar eller veckor.

Variabla arbetsskift

Ett variabelt arbetsskift är ett arbetsskift som täcker krav på variabla timmar och dagar. Använd den här typen av arbetsskift för att schemalägga agenter så att de stöder en tjänstekö för varierande dagar och veckor.

Till skillnad från ett fast arbetsskift erbjuder ett variabelt arbetsskift flexibilitet på minst ett av följande sätt:

- Du kan tilldela en eller flera dagar i veckan som en valfri arbetsdag.
- Du kan tilldela den totala arbetstiden för en eller flera dagar per vecka som variabel.
- Du kan tilldela ankomsttiden för en eller flera dagar i veckan som variabel.

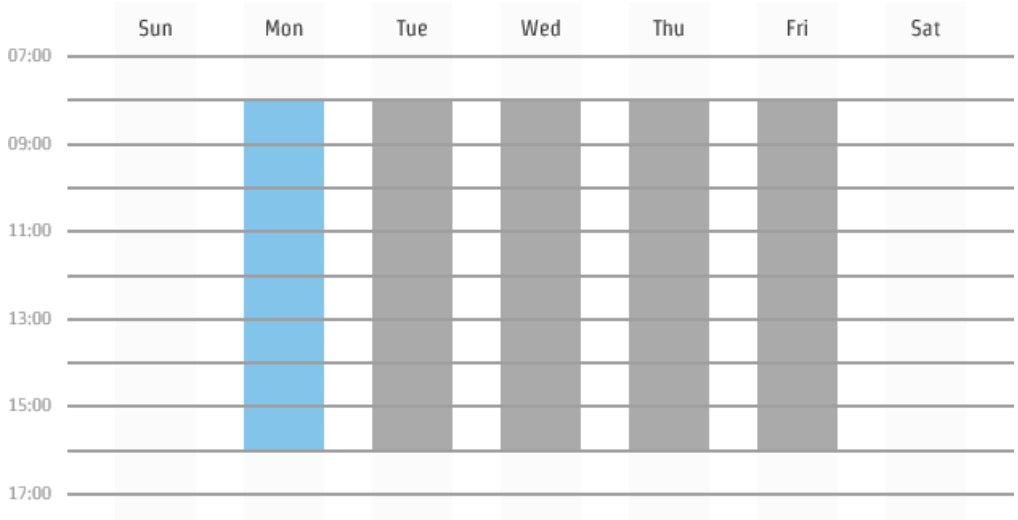
En eller flera av följande egenskaper skiljer sig åt i ett variabelt arbetsskift:

- Minsta och högsta antal dagar per vecka och timmar per vecka – Med ett variabelt arbetsskift kanske du vill begränsa det maximala antalet dagar och timmar per vecka för att begränsa övertiden och garantera en rimligt utvilad medarbetare. Du kan också behöva avsätta ett minsta antal timmar per dag och dagar per vecka för agenten. Du anger det lägsta och högsta antalet dagar per vecka och timmar per vecka för arbetsskiftet. Sedan anger du det lägsta och högsta antalet timmar för varje dag i veckan som agenten kan arbeta under dagen. Du kan också ange vilka veckodagar som kan vara lediga dagar för agenten.
- Tidigaste och senaste starttider – Fastställ när du vill att agenten ska börja arbeta och när agenten kan börja arbeta. När du känner till de tidigaste och senaste möjliga starttiderna konfigurerar du de tidigaste och senaste starttiderna för en agent i WFM för varje dag i ett arbetsskift.

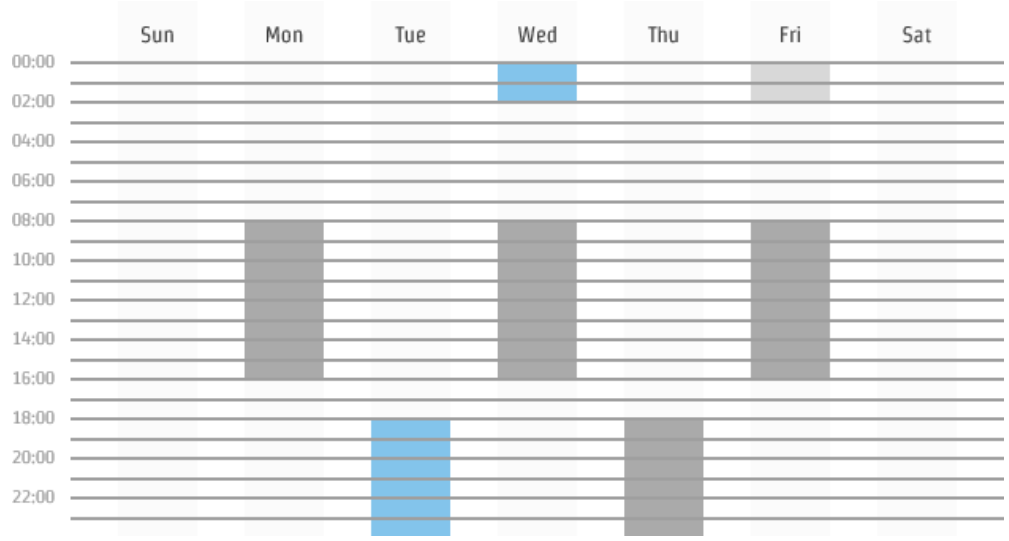
Förstå parameterdiagrammet för arbetsskift

Arbetsskiftsparameterdiagrammet är en visuell representation av det arbetsskift som du konfigurerar. Den visar en stapel för varje dag du ställer in, med starttider och varaktighet. För fasta arbetsskift och tilldelningsarbetsskift visar diagrammet en grå stapel för varje schemalagd veckodag. Den valda dagen visas i blått.

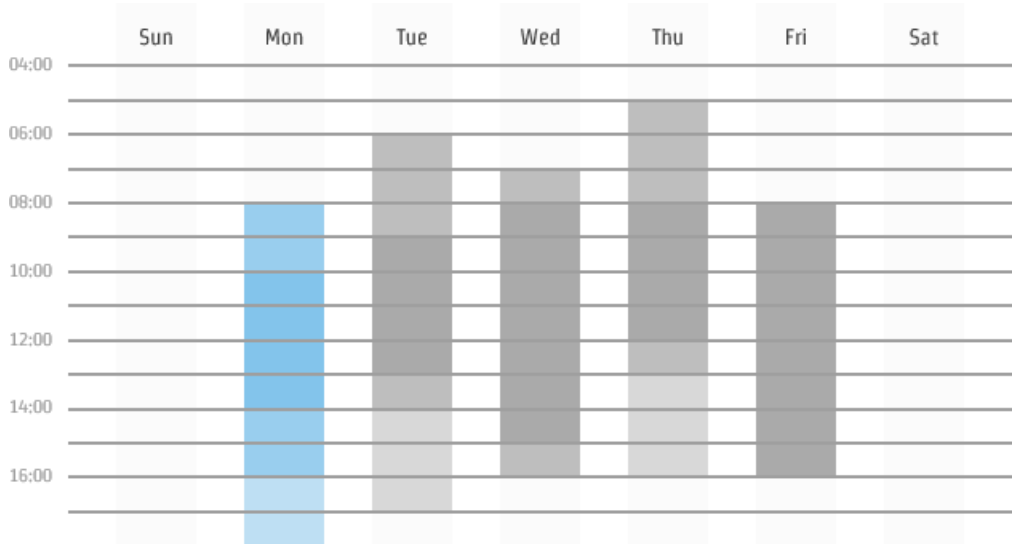
Följande diagram visar ett fast skift som börjar klockan 08:00 måndag till fredag och har en varaktighet på åtta timmar dagligen.



Följande diagram visar också ett fast arbetsskift, men det inkluderar två dagar då det schemalagda arbetsskiftet passerar midnatt. På tisdag och torsdag börjar arbetet kl 18:00 och slutar kl 02:00 nästa morgon. Detta visas visuellt genom att stapeln för tisdag (dagen väljs i dagfältet, så den visas som blå i diagrammet) fortsätter till onsdag.



Följande diagram visar ett variabelt arbetsskift. De kärntimmar som agenten arbetar varje dag visas i mörkgrått eller blått. De variabla starttiderna och skiftets varaktighet anges med ljusare grått eller blått. På måndag kan agenten till exempel börja arbeta från 08:00 till 10:00 och skiftets varaktighet är mellan fyra och åtta timmar lång. Det mörkblå indikerar att oavsett när agenten börjar eller hur långt skiftet är, är agenten i kontaktcentret från 08:00 till 14:00.



Visa tilldelade arbetsskift

Använd alternativet "Visa tilldelade arbetsskift" för att se en lista över de tilldelade arbetsskiften för veckan som innehåller ett valt datum.

Visa tilldelade arbetsskift

1. Välj alternativet **Visa tilldelade arbetsskift** .
2. Välj ett datum. Tabellen Tilldelade arbetsskift visas med alla schemalagda arbetsskift för veckan som innehåller det valda datumet och antalet agenter som tilldelats varje arbetsskift.
3. Välj ett arbetsskift och klicka på **Visa agenter** om du vill visa namnen på de agenter som har tilldelats arbetsskiftet.

Fältbeskrivningar

På sidan Arbetsskift kan du skapa, redigera och ta bort arbetsskift. Du kan också visa tilldelade arbetsskift.

Fälten på sidan när du skapar, redigerar eller tar bort ett arbetsskift beskrivs nedan.

Fält	Beskrivnin
Namn på arbetsskift	Det unika namnet på arbetsskiftet.
Aktivera	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera arbetsskiftet. Den måste aktiveras för att den ska vara tillgänglig för användning. When du inaktiverar ett arbetsskift visas det inte längre i agentscheman och används inte i nya schemaförfrågningar. Agenter som tilldelats det här arbetsskiftet måste tilldelas olika aktiva arbetsskift, annars schemaläggs de inte för veckan.
Typ av arbetsskift	yp av arbetsskift. När du redigerar ett befintligt arbetsskift finns det begränsningar för att ändra arbetsskiftet till en annan typ av arbetsskift, enligt följande: ▪ Ett fast arbetsskift kan ändras till ett tilldelningsarbetsskift ▪ Ett variabelt arbetsskift kan inte ändra arbetsskiftstyp ▪ Ett tilldelningsarbetsskift kan ändras till ett fast arbetsskift
Veckovis förekomst	(Endast variabla arbetsskift) Det lägsta och högsta antalet timmar och dagar i veckan kan en agent schemaläggas. Dessa värden måste överensstämma med skiftparametrarna. Du kan till exempel inte ange minst fem dagar per vecka när endast en dag har konfigurerats i skiftparametrarna.
Skiftparametrar	Skiftparametrarna beror på vilken typ av arbetsskift du har valt. Som du anger parametrar för varje dag i veckan, de visas grafiskt i arbetsskiftsparameterdiagrammet (se Förstå arbetsskiftsparameterdiagrammet). Fasta arbetsskift och uppdragsskift: ▪ Använd på – Välj en dag i dagfältet om du vill konfigurera parametrarna för den dagen. ▪ Start för skift – Ange vilken tid skiftet börjar. ▪ Skiftlängd – Ange skiftets längd.

Fält	Beskrivning
	▪ Dagar per vecka – (skrivskyddad) Det här värdet beräknas utifrån antalet dagar som du konfigurerar. ▪ Timmar per vecka – (skrivskyddad) Det här värdet beräknas utifrån antalet dagar du konfigurerar och skiftlängden varje dag. Variabla arbetsskift: ▪ Använd på – Välj en dag i dagfältet om du vill konfigurera parametrarna för den dagen. ▪ Skiftstart – Ange de tidigaste och senaste tiderna som agentens skift kan börja för den dagen. ▪ Skiftlängd – Ange minsta och högsta skiftlängd för den dagen. ▪ Minsta intervall – Ange den minsta tiden mellan arbetsskiften. ▪ Tillåtna lediga dagar – Markera den här kryssrutan om agenten kan ha denna lediga dag. Om det rensas måste agenten arbeta den här dagen om det finns timmar tillgängliga.
Schemalägg ökning	(Endast variabla arbetsskift) Den önskade växellängdsökningen. Sök Standardvärdet är 30 minuter.
Optimering	(Endast variabla arbetsskift) Den önskade optimeringstypen: ▪ Optimum – WFM schemalägger agenter med fasta arbetsskift först. Sedan schemaläggs de tillgängliga agenterna med variabla arbetsskift så att de bäst uppfyller kraven för resten av dagen. ▪ Multilinjär – WFM schemalägger agenter med fasta arbetsskift först. Sedan undersöker den krav som börjar i början av dagen för alla som inte täcks av agenter med fasta skift, och den schemalägger agenter med variabla skift utan att ta hänsyn till behov senare på dagen.
Arbetsvillkor	De arbetsvillkor som gäller för arbetsskiftet (se Hantera arbete

Fält	Beskrivnin
	villkor).
Metadata för aktivitet	(Endast arbetsskift för tilldelning) Tilldelar ett standardmetadatavärde till, eller Tar bort ett standardmetadatavärde från arbetsskiftet. Det här värdet är valfritt. Mer information om hur du konfigurerar metadatavärden finns i Hantera värden för aktivitetsmetadata.

Exempel på arbetsskiftsrotation

Följande tabell visar vad som händer när du flyttar arbetsskift uppåt och nedåt i fönstret Tilldelad på sidan Agenter.

Åtgärd	Effekt på skiftrotation	Kommentar
Välj Skift 3	Vecka A | Skift 1 Vecka B | Skift 2 **Vecka C | Skift 3** Vecka D | Skift 4	—
Klicka på Upp	Vecka A | Skift 1 Vecka B | Skift 2 **vecka B | Skift 3** vecka C | Skift 4	Skift 2 och 3 är nu delade skift för vecka B.
Klicka på Upp	Vecka A | Skift 1 **Vecka B | Skift** **3** vecka C | Skift 3 vecka D | Skift 4	Vecka B har inte längre ett delat skift.
Klicka på Upp **3**	**Vecka A | Skift** Vecka A | Skift 1	Skift 3 och 1 är nu delade skift för vecka A.

Åtgärd	Effekt på skiftrotation	Kommentar
	Vecka B | Skift 2 vecka C | Skift 4	
Klicka på Upp	**Vecka A | Skift 3** vecka B | Skift 1 vecka C | Skift 2 vecka D | Skift 4	Skift 3 är nu först i rotationen och alla andra skift har flyttats ner en vecka.

Ett delat arbetsskift är en situation där en agent arbetar två olika skift under samma dag. Innan du delar ett arbetsskift måste du skapa två arbetsskift som börjar och slutar vid olika Tider eller dagar och som inte överlappar varandra.

EXEMPEL Om en agent arbetar fyra timmar på morgonen och fyra timmar på kvällen måste du skapa ett arbetsskift som täcker morgontimmarna och ett annat arbetsskift som täcker kvällen Timmar.

Hantera arbetsvillkor

WFM skiljer mellan rutinmässiga och icke-rutinmässiga aktiviteter. Den kategoriserar aktiviteter som inträffar under varje arbetsskift (t.ex. raster och luncher) som rutiner. Dessa rutinaktiviteter kallas arbetsförhållanden. Ett arbetsvillkor är en uppsättning regler som används för att identifiera rutinaktiviteter som hindrar agenten från att svara på kontakter.

Det finns två typer av arbetsförhållanden:

- Betalda timmar – skiftlängden förlängs på grund av obetalda raster och luncher
- Skiftlängd – Skiftlängden förlängs inte på grund av obetalda raster och luncher

OBS: Schematjänsten använder endast betalda timmars arbetsvillkor. Intradag dynamisk schemaläggning och partiella dagshandel och erbjudanden använder endast arbetsförhållanden med skiftlängd.

Ett arbetsvillkor kan vara kopplat till fasta, tilldelnings- eller variabla arbetsskift eller arbetsvillkorsprofiler som har tilldelats agenter. Om agenten kan arbeta fyra och en halv till sex timmar under ett arbetsskift och schemaläggningen sker i steg om en halvtimme, kan du konfigurera arbetsvillkor för 4,5, 5, 5,5 och 6 timmar och tilldela dem till agentens arbetsskift, eller ha dem som allmänna villkor. Du kan också konfigurera ett intervallbaserat arbetsvillkor som täcker ett intervall från 4,5 till 6 timmar.

> **OBS** WFM skapar agentscheman utan raster eller luncher om du inte tilldelar arbetsvillkor och inte har några allmänna arbetsvillkor. Om du inte vill tilldela specifikt arbete
> Villkor för specifika arbetsskift eller arbetsvillkorsprofiler, skapa allmänna arbetsvillkor.

> OBS Endast allmänna villkor och arbetsvillkor som tilldelats arbetsvillkorsprofiler som tilldelas agenter används i erbjudanden och byten för dynamisk tillgänglighet och delar av dagar.

För varje arbetsvillkorsaktivitet måste du ange följande information:

- Namn
- Varaktighet
- Den minsta fördröjningen mellan arbetsskiftets början och arbetsförhållandets början. Om arbetsskiftet till exempel börjar 08:00 och denna villkorsaktivitet inte kan starta tidigare än 09:00, måste den minsta förseningen vara 1:00.

  > OBS: Fördröjningen måste passa in i den mindre längden av ett intervallbaserat tillstånd.

- Den maximala fördröjningen mellan arbetsskiftets början och början av denna arbetsförhållandeaktivitet. Om arbetsskiftet till exempel börjar 08:00 och denna aktivitetsaktivitet för arbetsvillkoret inte kan starta senare än 09:20, måste den maximala fördröjningen vara 1:20.
- Det minsta intervallet mellan slutet av den föregående arbetsvillkorsaktiviteten och början av den här arbetsvillkorsaktiviteten. Om till exempel den föregående arbetsvillkorsaktiviteten är en paus på 15 minuter och den här villkorsaktiviteten är en timmes lunch och det måste vara minst en och en halv timme mellan rasten och lunchen, måste det minsta intervallet vara 90 minuter.
- Den ökning i minuter som WFM använder för att schemalägga aktivitetsaktiviteten för arbetsvillkor. Möjliga värden är 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 och 00:30.
- Den del som betalas. Du kan till exempel ange att 15 minuters raster är betalda och att en timmes luncher är obetalda.

Observera att när scheman skapas verifierar tjänsten Schema att alla aktiviteter för arbetsvillkor kan tillämpas enligt konfigurationen. Om det inte finns någon giltig tid då alla aktiviteter för arbetsvillkor kan tillämpas som konfigurerat, ignorerar schematjänsten aktiviteten med en varning i logg- och felsökningsfilerna.

Schematjänsten tillämpar arbetsvillkorsaktiviteterna för ett arbetsvillkor i följande ordning. Alla värden anges i stigande ordning om inget annat anges.

1. Minsta försening
2. Maximal fördröjning

3. Varaktighet
4. Betald del
5. Minsta intervall
6. Ökning
7. Typ av paus (lunch före rast)
8. Bryt namn
9. Färg-ID

Det föredrar att följa arbetsvillkorskonfigurationen snarare än serviceköbehovet.

Arbetsvillkoret som tillämpas på en agents arbetsskift på ett visst datum väljs på följande grunder:

- Listan över betalda arbetstimmar som är associerade med villkorsprofilen (om den har angetts för agenten), arbetsskiftet (om tilldelad) och listan över allmänna arbetsförhållanden för betalda timmar sorteras separat enligt följande:
    1. Minsta betalda timmar (fallande ordning)
    2. Maximalt antal betalda timmar (fallande ordning)
    3. Starttid (stigande ordning)
    4. ID för arbetsvillkor (stigande ordning)
- Sök efter betalda timmar arbetsvillkor som är associerade med arbetsvillkorsprofilen (om det har angetts för agenten) före betalda timmar, arbetsvillkor som är associerade med arbetsskiftet (om tilldelat) innan du söker bland allmänna arbetsvillkor för betalda timmar.

    Sökkriterier för arbetsvillkor är:

    - Aktiveras på veckodagen
    - Har starttiden tidigare eller samma som arbetsskiftets starttid
    - Har samma minimi- och maximiskiftlängd som den schemalagda arbetsskiftslängden
    - Den schemalagda arbetsskiftslängden ligger inom minimi- och maxskiftlängden

Efter ovanstående sortering och filtrering för giltiga matchningar väljs arbetsvillkor enligt följande tabell. I den här tabellen

- "Intervall" avser ett arbetsvillkor där minsta och högsta betalda timmar inte är desamma.
- "Icke-intervall" avser ett arbetsvillkor där minsta och högsta betalda timmar är desamma.
- "Ingen" betyder att inget arbetsvillkor har konfigurerats.

Källa för arbetsvillkor			
Allmänt	**arbetsvillkorsprofil**	**Arbetsskift**	**Använda källor**
Icke-intervall, intervall, ingen	Icke-intervall	Icke-intervall	Profil för arbetsvillkor
	Icke-intervall, intervall	Intervall	Profil för arbetsvillkor
	Intervall	Icke-intervall	Arbetsskift
	Intervall	Ingen	Profil för arbetsvillkor
	Ingen	Icke-intervall, intervall	Arbetsskift
Icke-intervall, intervall	Ingen	Ingen	Allmänt arbetsvillkor

Ett sätt att undvika schemaläggningskonflikter är att använda följande parametertilldelningar:

Maximal försening på morgonrasten = Minsta försening vid lunch – Minimiintervall för lunch – Minimiintervall för morgonrasten

Minsta försening vid lunch = Maximal försening på morgonrasten + Morgonpausens längd + Minsta intervall för lunch

Exempel 1: Arbetsförhållanden utan oavlönad verksamhet

Ett kontaktcenter har skapat tre aktiviteter för arbetsvillkor: Morgonrast, Lunch och Eftermiddagslov. Arbetsskiften är åtta timmar långa. Start- och sluttiderna för arbetsskift varierar: starttiderna kan vara så tidigt som 07:30 och sluttiderna så sent som 17:30.

Villkorsaktiviteterna konfigureras på följande sätt.

Aktivitet	**Min fördröjning**	**Max fördröjning**	**Varaktighet**	**Minsta intervall**
Morgonpaus	01:30	03:00	00:15	00:00
Lunch	03:00	05:00	00:30	01:30
Eftermiddagsuppehåll	05:30	06:45	00:15	01:30

Om en agents arbetsskift börjar klockan 8:00 AM kan agentens morgonrast börja när som helst mellan 9:30 AM och 11:00 AM. Agentens lunch kan börja när som helst mellan 11:00 AM och 1:00 PM. Agentens eftermiddagspaus kan börja när som helst mellan 1:30 PM och 2:45 PM.

Anta till exempel att WFM måste schemalägga en agent så att den börjar arbeta klockan 8:00 AM och tar en lunchpaus mellan 11:00 och 11:30 AM. WFM schemalägger sedan agentens morgonrast från 9:30–9:45 AM för att uppfylla den minsta fördröjningen på 01:30 för den arbetsförhållandeaktiviteten.

Den tidigaste lunchen kan börja är dock 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, det minsta intervallet mellan denna och föregående aktivitet). WFM kan inte skapa ett schema som uppfyller alla parametrar som konfigurerats. Denna situation kan korrigeras genom att minska den minsta förseningen av morgonpausen från 01:30 till 01:15 eller genom att minska lunchens minsta intervall till 01:15.

Exempel 2: Arbetsvillkor med oavlönad verksamhet

Ett kontaktcenter har skapat tre aktiviteter för arbetsvillkor: Morgonrast, Lunch och Eftermiddagslov. Lunchrasten är obetald tid. Arbetsskiften är åtta timmar långa, men eftersom det finns en timmes obetald lunch sträcker sig arbetsskiftet faktiskt över nio timmar. Schematjänsten schemalägger nio timmar för agenten.

Start- och sluttiderna för arbetsskift är varierande: starttiderna kan vara så tidigt som 7:30 AM och sluttiderna så sent som 6:30 PM.

Aktivitet	Min fördröjning	Max fördröjning	Varaktighet	Minsta intervall
Morgonpaus	01:15	03:00	00:15	00:00
Lunch	03:00	05:00	01:00 (obetald)	01:30
Eftermiddagsuppehåll	08:00	08:30	00:15	01:30

Om en agents arbetsskift börjar klockan 8:00 AM kan agentens morgonrast börja när som helst mellan 9:30 AM och 11:00 AM. Agentens lunch kan börja när som helst mellan 11:00 AM och 1:00 PM.

Agentens eftermiddagspaus kan börja när som helst mellan 4:00 PM och 4:30 PM. Detta möjliggör en timmes obetald lunch. Det lägger till timmen och låter dig PUT i en fördröjning på 08:00, något du inte kunde göra om lunchen var en betald aktivitet. Du kan inte ha en försening som är lika lång som arbetsskiftet om det inte finns obetald tid inkluderad, i det här fallet sträcker sig agentens schema över en period på nio timmar.

Schemaläggning och obetalda aktiviteter

Arbetsförhållandena förlänger inte alltid skift för att rymma obetalda aktiviteter.

För normal schemaläggning (standardarbetsskift, dynamisk tillgänglighet och dynamisk schemaläggning) förlänger de arbetsvillkor som tillämpas skiftet så att det motsvarar skiftets betalda och obetalda timmar. Om en agent till exempel är schemalagd för ett åttatimmarsskift och arbetsvillkoret på åtta timmars betald arbetstid som tillämpas inkluderar en obetald lunchrast på en timme, schemaläggs skiftet för en faktisk period på nio timmar för att rymma en timmes obetald lunchpaus plus åtta timmars betalda aktiviteter.

För andra typer av händelser som arbetsvillkor gäller för, till exempel dynamisk schemaläggning inom dagen och deldagserbjudanden och byten, förlänger arbetsvillkoren inte skift för obetalda aktiviteter. Om en agent till exempel hämtar två timmars övertid i en intradagsschemaläggningshändelse från 3:00 PM till 5:00 PM, kan ett arbetsvillkor med två timmars skiftlängd tillämpas, och om det tvåtimmarsarbetsvillkoret innehåller en obetald lunchpaus på 30 minuter placeras det inom tvåtimmarssegmentet och förlängs inte. Övertidsskiftet kommer att fortsätta att vara 3:00—5:00 PM och inte längre, och agenten kommer att få betalt för en och en halv timme, inte två timmar.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Arbetsförhållanden för att skapa, redigera och ta bort

arbetsvillkor. Fälten på sidan Arbetsförhållanden beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Namn på arbetsvillkor	Namnet på arbetsvillkoret. Namnet ska göra det enkelt att Identifiera arbetsvillkoret när du tilldelar det till agenter: till exempel "Kundtjänst - 4,5 timmar". Du kan också använda det här fältet om du vill ändra namnet på ett befintligt arbetsvillkor.
Typ av arbetsvillkor	Typ av arbetsvillkor: ▪ Betalda timmar – (standard) När du väljer betalda arbetstidsbaserade arbetsvillkor förlänger systemet skiftlängden på grund av obetalda raster och luncher. ▪ Skiftlängd – När du väljer skiftlängdsbaserade arbetsförhållanden förlänger systemet inte skiftlängden på grund av obetalda raster och luncher.
Tillåt att betalda timmar är ett intervall	(Visas endast om Betalda timmar i Typ av arbetsvillkor har valts) Markera den här kryssrutan om du vill ange ett lägsta och högsta antal betalda timmar.
Betalda timmar	(Visas bara om kryssrutan "Tillåt att betalda timmar är ett intervall" inte är det

Fält	Beskrivnin
	vald) Det totala antalet betalda timmar (i HH:MM) för arbetsvillkoret.
Minsta betalda timmar	(Visas endast om "Tillåt att betalda timmar är ett intervall" har valts) Den Minsta antal avlönade timmar (i HH:MM) för arbetsvillkoret.
Maximalt antal betalda timmar	(Visas endast om "Tillåt att betalda timmar är ett intervall" har valts) Den Maximalt antal betalda timmar (i HH:MM) för arbetsvillkoret.
Tillåt att skiftlängden är ett intervall	(Visas endast när Skiftlängd i Typ av arbetsvillkor har valts) Markera den här kryssrutan om du vill ange en minsta och högsta skiftlängd.
Skiftlängd	(Visas bara om "Låt skiftlängden vara ett intervall" inte är markerat) Den Total skiftlängd (i HH:MM) för arbetsförhållandet.
Minsta skiftlängd	(Visas bara om "Låt skiftlängden vara ett intervall" har valts) Den Minsta skiftlängd (i HH:MM) för arbetsförhållandet.
Maximal skiftlängd	(Visas bara om "Låt skiftlängden vara ett intervall" har valts) Ange ikonen Maximal skiftlängd (i HH:MM) för arbetsförhållandet.
Detta är ett allmänt villkor	Markera den här kryssrutan om arbetsvillkoret gäller för alla arbetsskift Med samma antal timmar eller intervall av arbetstimmar per dag, och om inget annat arbetsvillkor är förknippat med dessa arbetsskift. Om du inte markerar kryssrutan för ett arbetsvillkor och inget annat arbetsvillkor är kopplat till en arbetsskifts- eller arbetsvillkorsprofil som är kopplad till agenten, schemalägger WFM inte raster eller luncher till agenter som tilldelats det här arbetsskiftet. Det kan bara finnas ett allmänt villkor per schemalagd skiftlängd eller betalda timmar som arbetsskiftet tillämpas på. Bara Allmänna villkor och arbetsvillkor som är kopplade till arbetsvillkorsprofiler som tilldelats agenter används i erbjudanden och byten för dynamiska platser och deldagar.
Tillämpa arbetsvillkor på arbetsskift med valfri ankomsttid	Markera den här kryssrutan om du vill att arbetsvillkoret ska gälla för arbetsskift med valfri ankomsttid. Om kryssrutan är avmarkerad anger du en tid då du vill att arbetsvillkoret ska gälla för arbetsskift som börjar vid eller senare

Fält	Beskrivning
	än den angivna ankomsttiden. Dessa alternativ utesluter varandra: du kan bara välja ett av dem.
Dagar som ska inkluderas	De dagar som detta arbetsvillkor gäller. Som standard är varje dag vald. Minst en dag måste väljas.
Verksamhet	Klicka på Lägg till för att lägga till en rad i tabellen Aktiviteter och ange sedan information om aktiviteten. Dessa inkluderar: ▪ Namn – Ange ett namn som beskriver rasten eller lunchen. Om du lämnar fältet tomt fylls det i WFM med Break. ▪ Typ – rast eller lunch. ▪ Minsta fördröjning – Den minsta tid i formatet HH:MM som måste förflyta mellan skiftets starttid och aktivitetens början. Det här värdet måste anges i multipler om fem minuter. Om något annat anges avrundas värdet till närmaste fem minuter. ▪ Max fördröjning – Den maximala tid i formatet HH:MM som kan förflyta mellan skiftets starttid och aktivitetens start. Det här värdet måste anges i multipler om fem minuter. Om något annat anges avrundas värdet till närmaste fem minuter. ▪ Varaktighet – Den tid som aktiviteten pågår i formatet HH:MM. Det här värdet måste anges i multipler om fem minuter. Om något annat anges avrundas värdet till närmaste fem minuter. Aktiviteter med värdet noll (0) ignoreras. ▪ Ökning – Ökningen under en timme då aktiviteten kan börja. Om aktiviteten till exempel kan starta en timme efter skiftets start 08:00 och du väljer 15-minutersintervallet, kan aktiviteten börja 09:15, 09:30 eller 09:45. ▪ Minsta intervall – Den kortaste tiden mellan den här och den föregående aktiviteten. Det här värdet måste anges i multipler om fem minuter. Om något annat anges avrundas värdet till närmaste fem

Fält	Beskrivnin
	protokoll. ▪ Betald del – Den del av aktiviteten i formatet HH:MM som betalas. Aktiviteter som inte betalas förlänger arbetsskiftet med den obetalda varaktigheten för betalda timmars arbetsvillkor. Till exempel blir ett åtta timmars arbetsskift med en timmes obetald lunch ett arbetsskift som sträcker sig över nio timmar. Det finns en gräns på 48 timmar i ett arbetsförhållande. ▪ Färg-/färg-id – Färgen som representerar den här aktiviteten i schemat. Färg-ID är hexkoden för den valda färgen. ▪ Aktivitetsmetadata – (valfritt) Tilldelar ett metadatavärde till, eller tar bort ett metadatavärde från, raster eller luncher. Om du tilldelar eller tar bort ett metadatavärde här åsidosätts alla standardmetadatavärden som du har tilldelat på sidan Aktivitetsmetadata. Mer information om hur du konfigurerar metadatavärden och tilldelar dem till raster och luncher finns i Hantera värden för aktivitetsmetadata.
Maximal optimeringsjustering	Gör att du kan styra hur länge funktionen Optimera scheman kan flytta en paus eller lunch framåt eller bakåt inom aktivitetsbegränsningarna. Om värdet är tomt kan optimeraren flytta aktiviteten så långt aktivitetsbegränsningarna tillåter. Om värdet är noll (0) går det inte att flytta aktiviteten. Maxvärdet för det här fältet är 23:59.
Tilldela arbetsvillkorsprofiler	En eller flera arbetsvillkorsprofiler som tilldelats arbetsförhållandet.
Tilldela arbetsskift	(Visas endast när Typ av arbetsvillkor är Betalda timmar) En eller flera Arbetsskift som kommer att använda detta arbetsvillkor.

Definitioner av knappen Arbetsvillkor

Knapp	Beskrivning
Spara	Klicka här om du vill spara det nya eller ändrade arbetsvillkoret. Den här knappen är inaktiverad

Knapp	Beskrivning
	tills ett arbetsvillkor namnges eller väljs och alla ifyllda fält är giltiga.
Ta bort	Klicka här om du vill ta bort arbetsvillkoret. Den här knappen är inaktiverad tills ett arbetsvillkor namnges eller väljs.
Avbryt	Klicka här om du vill avbryta ändringar av arbetsvillkoret.

Hantera arbetsvillkorsprofiler

Med arbetsvillkorsprofiler kan du associera icke-allmänna arbetsvillkor med agenter i stället för att bara koppla dem till arbetsskift. Med hjälp av arbetsvillkorsprofiler kan du optimera en agents intradagsluncher och raster och automatisera flytten av en agents raster och luncher för att förbättra servicekötäckningen.

Endast administratörer och schemaläggare kan skapa och hantera arbetsvillkorsprofiler.

Du bör skapa arbetsvillkorsprofiler som inkluderar betalda timmars arbetsvillkor (skiftlängder förlängs på grund av obetalda raster och luncher) och arbetsvillkorsprofiler som inkluderar arbetsförhållanden för skiftlängd (skiftlängder förlängs inte på grund av obetalda raster och luncher). Profiler med arbetsförhållanden med skiftlängd är användbara om agenter kanske gör partiella dagsbyten och erbjudanden eller intrady dynamisk schemaläggning. Se Hantera arbetsvillkor.

Varje arbetsvillkorsprofil innehåller en uppsättning agenter och arbetsvillkor. En agent eller ett arbetsvillkor behöver inte inkluderas i en arbetsvillkorsprofil.

> En agent kan bara inkluderas i en enda villkorsprofil. Flera arbetsvillkor kan dock ingå i en arbetsvillkorsprofil, och ett arbetsvillkor kan vara medlem i
> Flera arbetsvillkorsprofiler.

Schemaläggning med arbetsvillkorsprofiler

Schematjänsten kan använda arbetsvillkor i agentens arbetsvillkorsprofil för att schemalägga agentens luncher och raster. Arbetsförhållandena tillämpas på agentens arbetsskift på ett visst datum.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Arbetsvillkorsprofiler för att skapa, redigera och ta bort

arbetsvillkorsprofiler. Fälten på sidan Arbetsvillkorsprofil beskrivs nedan.

Fält	Beskrivnin
Namn på profil för arbetsvillkor	Ett unikt namn för villkorsprofilen.
Tilldela arbetsvillkor	Välj och tilldela specifika arbetsvillkor till arbetsvillkorsprofilen. Samma arbetsvillkor kan ingå i flera arbetsvillkorsprofiler.
Tilldela agenter	Välj och tilldela agenter till arbetsvillkorsprofilen. Både aktiva och Inaktiva agenter är tillgängliga för val. En agent kan endast tilldelas en villkorsprofil.

Hantera min-/maxtimmarsvillkor

På sidan Min/max timvillkor kan du begränsa hur länge dina agenter arbetar genom att ange följande parametrar:

- Det lägsta och högsta antalet dagar som dina agenter arbetar varje vecka
- Det lägsta och högsta antalet betalda timmar som dina agenter arbetar varje vecka
- Det lägsta och högsta antalet betalda timmar som dina agenter arbetar varje dag i veckan

Det är valfritt att konfigurera min-/maxtimmar. Det krävs om du vill att agenter ska schemaläggas med dynamisk tillgänglighet (se Om min tillgänglighet).

OBS: Villkor för min-/maxtimmar tilldelas agenter med hjälp av min-/maxtimprofiler (se Tilldela min-/maxtimvillkor till agenter).

Arbetsskift och scheman

Minsta/max timförhållanden påverkar följande schemaläggningsmetoder:

- Fasta, tilldelningsskift och variabla arbetsskift

  Du kan också begränsa det lägsta och högsta antalet dagar och betalda timmar som dina agenter arbetar varje vecka genom variabla arbetsskift. Om du tilldelar en agent till både en Variabelt arbetsskift och ett min/max-timvillkor under samma vecka (antingen genom att använda ett min/max-timvillkor som standard eller tillämpa ett på ett specifikt datumintervall) använder WFM konfigurationen från min-/maxtimvillkoret istället för konfigurationen från det variabla arbetsskiftet.

- Dynamisk schemaläggning

- Dynamisk tillgänglighet
- Dynamisk schemaläggning under dagen
- Manuellt redigerade scheman
- Byten, erbjudanden, undantag, mentorskap och ledighet

När du har tilldelat en min/max-profil till en agent gäller dess min-/maxvillkor för varje arbetsskift som tilldelas agenten varje dag i veckan. Min/max-villkor begränsar endast betalda timmar. Obetalda aktiviteter räknas inte in i de vecko- eller dagsparametrar som du konfigurerar på den här sidan.

Tidsdefinitioner

Gränserna som du anger på den här sidan gäller veckor och dagar som de definieras av WFM, inte nödvändigtvis som de visas i en kalender.

- "Vecka" avser schemaveckan i WFM som den definieras av fältet Första dagen i veckan på sidan Globala inställningar (se Konfigurera systemomfattande WFM inställningar). "Vecka" inkluderar alla timmar i varje arbetsskift som börjar under en schemavecka, även i arbetsskift som sträcker sig över midnatt till nästa schemavecka. "Vecka" inkluderar inte några timmar från ett arbetsskift under en tidigare vecka som överskrider midnatt i det.
- "Dag" avser den dag då ett arbetsskift börjar och inkluderar alla timmar i arbetsskiftet, även om arbetsskiftet löper över midnatt till nästa dag. "Dag" inkluderar inte några timmar från ett arbetsskift på en tidigare dag som överskrider midnatt i den.

> **EXEMPEL**
> En agent har följande arbetsskift på måndag och tisdag:
>
> - Måndag 8:00 PM–tisdag 4:00 AM
> - Tisdag 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM delar inte upp de åtta timmarna i det första skiftet mellan måndag och tisdag. Eftersom arbetsskiftet börjar på måndag räknar WFM alla åtta timmar som en del av måndagens arbetsskift.

Både "dag" och "vecka" avser dagar och veckor så som de visas i en agents tidszon för schemaläggning (se Om tidszoner).

Att tänka på när det gäller schemakonfiguration

Vissa schemaelement som du konfigurerar i andra delar av WFM kan skapa scheman som bryter mot min-/maxvillkoren som tilldelats dina agenter. I vissa fall kan detta leda till att agenter inte schemaläggs.

Dessa element inkluderar följande.

Undantag

Om en agents schema innehåller ett undantag för betald eller obetald del av eller hel dag försöker WFM skapa ett schema som uppfyller alla villkor för min-/maxtimmar som tilldelats agenten på sidan Min-/maxtimprofiler som standard eller för ett visst datumintervall.

Tilldelning av betalda eller obetalda undantag kan dock ibland fortfarande resultera i scheman som bryter mot villkoren för min/max-timmar. En agent schemaläggs fortfarande om ett undantag för betalning eller obetalt skapar ett schema som bryter mot agentens villkor för min/max-timmar.

Exempel 1: Undantaget för betalning

En agent tilldelas en min-/maxtimprofil med ett min-/maxtimmarsvillkor som begränsar agenten till att arbeta högst 10 timmar på onsdagar, och agenten har också ett arbetsskift på onsdag från 8:00 AM till 4:00 PM. En arbetsledare har dock också tilldelat agenten ett betalt undantag på onsdag från 4:00 PM till 8:00 PM.

Detta innebär att agenten har motsvarande ett 12-timmars arbetsskift på onsdag, från 8:00 AM till 8:00 PM. Agentens schema bryter därför mot agentens villkor för min/max-timmar, men agenten är fortfarande schemalagd.

Exempel 2: Obetalt undantag

En agent tilldelas en min/max-timprofil med ett min-/maxtimmarsvillkor som begränsar agenten till att arbeta minst sex timmar på onsdagar, och agenten har också ett arbetsskift på onsdag från 8:00 AM till 4:00 PM. En arbetsledare har dock också tilldelat ett betalt undantag till agenten på onsdag från 8:00 AM till 1:00 PM.

Detta innebär att agenten har motsvarande ett tre timmars arbetsskift på onsdag, från 1:00 PM till 4:00 PM. Agentens schema bryter därför mot agentens villkor på sex timmars min/max-timmar, men agenten är fortfarande schemalagd.

Överlappande arbetsskift

Arbetsskift som börjar en dag kan ibland överskrida midnatt och överlappa arbetsskift som börjar nästa dag. När detta händer räknar WFM inte den tidsperiod där scheman överlappar varandra två gånger. Istället behåller den hela arbetsskiftet på den överlappande dagen, och det förkortar arbetsskiftet på den överlappande dagen.

Detta kan leda till att en agents schema bryter mot ett tilldelat villkor för min/max-timmar. En agent schemaläggs inte om överlappande arbetsskift skapar ett schema som bryter mot agentens villkor för min-/maxtimmar.

EXEMPEL

En agent tilldelas en min-/maxtimprofil med villkoret min/maxtimme som begränsar agenten till att arbeta minst åtta timmar på måndag och tisdag.

Agenten har följande arbetsskift dessa dagar:

- Måndag 10.00 PM–tisdag 6.00 AM
- Tisdag 1 AM 4.00–10.00 AM

Den här agentens skift överlappar varandra i fyra timmar på tisdagar, från 2:00 AM–6:00 AM. WFM räknar dessa fyra timmar som en del av måndagens arbetsskift, inte tisdagens.

Det innebär att agenten nu har motsvarande fyra timmars arbetsskift på tisdag, från 6:00 AM–10:00 AM. Agentens schemakonfiguration bryter därför mot agentens villkor på åtta timmar min/max timme och agenten är inte schemalagd.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Min/max timvillkor för att skapa, redigera och ta bort min-/maxtimvillkor.

Fälten på sidan beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Minsta/högsta namn på timvillkor	Ett unikt namn för villkoret.
Min betalda timmar per vecka	Det minsta antalet betalda timmar per vecka som en agent kan arbeta. Dessa timmar måste vara lika med eller mindre än det maximala antalet timmar som agenternas dynamiska schema, dynamiska tillgänglighet och arbetsskiftskonfigurationer tillåter dem att arbeta under en vecka.
Max betalda timmar per vecka	Det maximala antalet betalda timmar per vecka som en agent kan arbeta. Dessa timmar måste vara större än eller lika med det minsta möjliga antal timmar som agenternas dynamiska schemaläggning, dynamiska tillgänglighet och arbetsskiftskonfigurationer tillåter dem att arbeta under en vecka.
Min dagar per vecka	Det minsta antal dagar per vecka som en agent kan arbeta. Dessa Dagarna måste vara mindre än eller lika med det totala antalet dagar som agenternas konfigurationer för dynamisk schemaläggning, dynamisk tillgänglighet och arbetsskift tillåter dem att arbeta under en vecka.

Fält	Beskrivning
Max dagar per vecka	Det maximala antalet dagar per vecka som en agent kan arbeta. Dessa Dagarna måste vara större än eller lika med det totala antalet dagar som agenternas konfigurationer för dynamisk schemaläggning, dynamisk tillgänglighet och arbetsskift kräver att de arbetar under en vecka. **EXEMPEL** En arbetsledare tilldelar en agent ett variabelt arbetsskift på fem dagar. På två dagar har handledaren valt Lediga dagar Kryssrutan Tillåtet (två dagar är valfritt). Under tre dagar har arbetsledaren inte markerat kryssrutan Tillåtna lediga dagar (tre dagar krävs). Om arbetsledaren även tilldelar agenten villkoret min/max timme måste arbetsledaren ange ett tal som är lika med eller större än tre i fältet Max antal dagar per vecka.
Tillämpa på	Den eller de veckodagar vars parametrar du vill konfigurera. Använd Skift+Klicka om du vill markera flera sammanhängande dagar eller Ctrl+klicka om du vill markera flera dagar som inte ligger intill varandra.
Betalda timmar	Min – Minsta betalda timmar för den valda veckodagen. Dessa timmar måste vara mindre än eller lika med det maximala antalet timmar som agenternas dynamiska schema, dynamiska tillgänglighet och arbetsskiftskonfigurationer tillåter dem att arbeta på den valda dagen. Max – Det högsta antalet betalda timmar för den valda veckodagen. Dessa timmar måste vara större än eller lika med det minsta möjliga antal timmar som agenternas dynamiska schemaläggning, dynamiska tillgänglighet och arbetsskiftskonfigurationer tillåter dem att arbeta på den valda dagen.
Minsta intervall mellan skift	Den minsta tid som kan finnas mellan skift på olika dagar. Det minsta intervallet mellan skiften tillämpas och valideras när du kör schemat och inte för schemat Redigeringar gjorda senare.

Tilldela min/max timvillkor till agenter

Min-/maxtimprofiler används för att associera min-/maxtimförhållanden med specifika agenter för specifika veckor. Agenter måste associeras med antingen standardprofilen för min/maxtimmar eller en specifik min-/maxtimprofil för att schemaläggas med arbetsskift med dynamisk tillgänglighet.

Fälten på sidan beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Min/max timme profilnamn	Ange ett unikt namn för profilen.
Använd standardvillkor	Markera den här kryssrutan om du vill ange ett standardvillkor för min/max timme och Välj det villkoret i listrutan. Standardvillkor gäller när det inte finns något villkor tilldelat ett visst datumintervall för agenten. Om du inte konfigurerar ett standardvillkor och inga villkor har konfigurerats för ett visst datumintervall för en agent Agenten schemaläggs utan några begränsningar för lägsta eller högsta antal timmar.
Villkor för datumintervall	Klicka på Lägg till för att konfigurera en startvecka, slutvecka och min-/maxtimme villkor som gäller för det datumintervallet. Markera kryssrutan till vänster om en befintlig rad om du vill ta bort raden från tabellen.
Tilldela agenter	Flytta agenter från rutorna Tillgänglig till Tilldelad och tilldela dem till profilen.

Begränsa antalet agenter att schemalägga

På sidan Maximalt antal bemanningsgrupper kan du ange ett tak för hur många av agenterna som har tilldelats gruppen som kan schemaläggas för arbete samtidigt.

EXEMPEL : Ditt kontaktcenter har 200 agenter tillgängliga för arbete, men endast plats för 100 agenter. Du kan inte schemalägga fler än 100 agenter samtidigt. Så här ser du till att scheman anpassas till
Med den här gränsen ställer du in en maximal schemaläggningsgrupp som inkluderar dina 200 agenter och som anger gränsen för samtidig schemaläggning till 100 agenter.

Om du använder Maximalt antal personalgrupper bör du också använda Balanserad schemaläggning. När du kör ett schema för agenter som omfattas av begränsningen för en maximal bemanningsgrupp och gränsen har nåtts, kan inga fler agenter schemaläggas. Ett schema skapas inte den veckan för agenter utanför maxgränsen, även om det bryter mot agenternas personliga min/max-timprofil eller arbetsskiftsrotation. Schemat körs normalt för andra agenter och kan kompletteras med statusen "Delvis lyckat". På detaljsidan med användarförfrågningar (se Visa serverförfrågningar från WFM användare) visas de agenter som inte kunde schemaläggas på grund av den maximala personalbegränsningen.

När en maximal bemanningsgrupp har konfigurerats beaktas den begränsning som den anger i alla områden som skapar eller ändrar scheman. Dessa områden inkluderar följande:

- Köra ett schema
- Skapa en dynamisk schemahändelse
- Godkänna schemabyten och erbjudanden
- Godkänna förfrågningar om mentorskap, undantag och ledighet
- Kopiera schemalagda aktiviteter
- Automatiskt eller manuellt godkänna dynamisk schemaläggning under dagen
- Redigera agentscheman på sidan Agentschema
- Ändringar som gjorts via sidan Hantering av schemaredigering

Systemet avvisar försök att ändra scheman som bryter mot begränsningen för maximal personalgräns. Om du fortfarande vill ändra schemat kan du göra andra schemaändringar som löser problemet (till exempel flytta andra agenters aktiviteter) och försöka ändra det ursprungliga schemat igen.

Agentskift som omfattas av en maximal personalgruppsbegränsning inkluderar alla aktiviteter utom Inget schema, Inte tillgänglig och Tillgängliga aktiviteter.

Undantag, som ingår när man överväger en maximal bemanningsgruppbegränsning, är ett specialfall. Vissa undantag, till exempel semestrar, kräver inte att en agent har en plats i kontaktcentret. Den agentens närvaro bör inte räknas in i den maximala personalgruppsgränsen. För att skilja mellan undantag som ska räknas och de som inte ska räknas kan ett undantag konfigureras som att det kräver en arbetsstation. Mer information finns i Hantera undantag .

Fältbeskrivningar

På sidan Maximalt antal bemanningsgrupper kan du skapa, redigera och ta bort maximalt antal

personalgrupper. Fälten på sidan när du skapar, redigerar eller tar bort en maximal bemanningsgrupp

Fält	Beskrivning
beskrivs nedan.	
Maximalt namn på bemanningsgrupp	Det unika namnet på den maximala personalgruppen.
Maximal personalgräns	Det maximala antalet agenter som kan arbeta samtidigt hos en och samma agent Tid.

Fält	Beskrivning
Tilldela agenter	Flytta agenter från rutorna Tillgänglig till Tilldelad och tilldela dem till Den maximala personalgruppen.

Skapa en distribution

En distribution består av en veckas kontaktdata för varje 30-minutersintervall på dagen. Uppgifterna omfattar följande:

Kolumn	Beskrivning
Kontaktförhållande	Procentandel av dagens totala antal kontakter för intervallet. OBS Vid export uttrycks kontaktförhållandet som ett decimaltal, inte en procentandel. Till exempel ett kontaktförhållande som visas I tabellen som 2,03 % exporteras till ett kalkylblad som 0,0203.
Distribution av kontakter	Antalet mottagna kontakter under intervallet. Om aktiverad på den globala Sidan Inställningar (inställningen Aktivera prognostiserade kontakter som decimaler) kan det här värdet ha upp till två decimaler.
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga samtals- eller
bearbetningstiden. Genomsnittlig arbetstid	Den genomsnittliga
arbetstiden efter kontakt.	

Fördelningen bestämmer kontaktvolymfluktuationerna inom dagens intervall. Så här

genererar WFM en distribution:

1. WFM beräknar det genomsnittliga antalet kontakter som tagits emot under referensperioden för varje schemaintervall för varje veckodag som valts i distributionsbegäran. Dagar med speciella evenemang ignoreras. Välj sex till åtta senaste veckorna för referensperioden, var noga med att inte använda en vecka med ovanlig volym, till exempel en semestervecka.

   EXEMPEL För att beräkna den genomsnittliga kontaktvolymen för intervallet 8:30–9:00 AM på måndag tar WFM summan av volymen för intervallet 8:30–9:00 AM för varje måndag Under referensperioden och dividerar summan med antalet måndagar under referensperioden.

2. WFM dividerar sedan resultatet för varje halvtimme med det genomsnittliga antalet mottagna kontakter under hela dagen för att fastställa procentandelen av dagens kontakter som kommer in under det här intervallet.

3. WFM beräknar den genomsnittliga taltiden (interaktiva tjänsteköer) eller bearbetningstiden (icke-interaktiva tjänsteköer) och arbetstiden efter kontakt per kontakt och halvtimme.

> **EXEMPEL** För att beräkna den genomsnittliga taltiden/bearbetningstiden för 8:30–9:00 AM intervall på måndag tar WFM summan av taltid/bearbetningstid för varje kontakt mellan 8:30 AM och 9:00 AM för varje måndag i referensperioden och dividerar summan med antalet kontakter. WFM använder samma metod för att beräkna genomsnittlig arbetstid.

Framtiden upprepar inte alltid det förflutna. Framtida händelser kan leda till att kontaktfördelningen ändras. Om du känner till kommande händelser som kan påverka en distribution kan du redigera distributionen för att ta hänsyn till dessa händelser. I ett 30-minutersintervall kan du ändra antalet kontakter som sannolikt kommer fram, den genomsnittliga samtals- eller bearbetningstiden och den genomsnittliga arbetstiden efter kontakten (se Redigera distributioner och prognoser).

Riktlinjer för att generera en distribution

Att välja en lämplig referensperiod är viktigt för att generera en fördelning som passar din prognosperiod.

Du kan generera en distribution en gång och återanvända den för varje prognos eller generera en ny distribution varje gång du genererar en prognos. En distribution och prognos länkas automatiskt – en tjänstekö kan bara ha en produktionsdistribution och en produktionsprognos åt gången.

Vilken typ av distribution du genererar beror på vilken typ av tjänstekö du genererar den för. Använd följande riktlinjer när du genererar en distribution:

- Om dina dagliga eller veckovisa kontaktuppgifter fluktuerar kraftigt, välj en längre referensperiod. Om dina kontaktuppgifter är någorlunda stabila, välj en kortare referensperiod.
- Om dina kontaktuppgifter är ganska stabila eller säsongsbetonade, välj en längre referensperiod från samma period förra året.
- Om du har minst ett års historiska data och dina affärs- och routningsmönster inte har förändrats dramatiskt kan du använda en referensperiod från ett år tidigare som liknar prognosperioden.
- Om du har tidigare data för mindre än ett år eller om förhållandena i ditt kontaktcenter har förändrats dramatiskt bör du identifiera en senare period som sannolikt har kontaktdata som liknar prognosperioden.
- Om kontaktuppgifterna är någorlunda stabila under året kan det gå flera månader utan att behöva generera en ny distribution.
- Om kontaktdata varierar ofta eller visar säsongsvariationer kan du behöva återskapa distributionen minst en gång i månaden eller varje gång du skapar en prognos.

> Distributioner ignorerar datum inom referensperioden som har tilldelats särskilda händelser och datum som har taggats som stängda datum.

Hantera distributioner

Använd sidan Distributionsbegäranden för att generera produktion och namngivna distributioner.

Produktionsfördelningen används som standard för att generera en prognos. Det kan bara finnas en produktionsdistribution. Däremot kan det finnas många namngivna distributioner. Namngivna fördelningar används för att analysera hur olika förhållanden påverkar kontaktvolymer och agentscheman. En namngiven distribution kan genereras med historiska data som en produktionsdistribution är, men den kan också genereras utan historiska data och sedan fyllas i manuellt.

Du kan också använda en namngiven distribution i stället för en produktionsdistribution för att generera en prognos.

> Om du är säker på att kontaktvolymen och distributionen på ditt kontaktcenter är stabila, behöver du bara generera en distribution och en prognos, och du behöver inte använda namngivna Distributioner.

Generera en produktionsdistribution

Generera en produktionsdistribution

1. På sidan Distributionsbegäran väljer du alternativet Skicka en begäran om produktionsdistribution.
2. Välj en eller flera tjänsteköer. De tillgängliga tjänsteköerna i listan är de som inte har kryssrutan "Generera inga prognoser eller scheman för den här tjänstekön" markerad på sidan Hantera tjänsteköer .
3. Ange startdatum och slutdatum för önskad referensperiod i tjänstekönsens tidszon. Referensperioden bör ha historiska data som liknar de datum som du vill generera en prognos för. Det bör finnas data för varje vald veckodag under din referensperiod. Om det inte finns några data fyller WFM dessa perioder med nollor.
4. Välj de veckodagar som du vill beräkna en fördelning för. Som standard är alla dagar i veckan markerade.
5. Bestäm om du vill att standardtiderna för tjänstekön (Genomsnittlig taltid och Genomsnittlig arbetstid efter kontakt) ska uppdateras baserat på den här fördelningen.
6. Schemalägg när du vill att begäran ska köras. Som standard körs begäran omedelbart.
7. Klicka på **Skicka**.

När din begäran har körts kan du visa distributionen och redigera den efter behov.

Generera en namngiven distribution

Använd sidan Distributionsbegäran för att skicka en namngiven distributionsbegäran. Begäran kan generera en ny namngiven distribution eller skriva över en befintlig namngiven distribution med nya data.

Generera en namngiven distribution

1. På sidan Distributionsbegäran väljer du önskat alternativ: **Skicka en ny namngiven distributionsbegäran** eller **Skicka en befintlig namngiven distributionsbegäran**.
2. Välj en tjänstekö. Observera att även om du kan välja flera tjänsteköer för en produktionsdistribution, kan du bara välja en tjänstekö för en namngiven distribution.
3. Ange ett unikt namn för den namngivna distributionen om det är en ny begäran, eller välj det befintliga namngivna distributionsnamnet om du återanvänder ett befintligt namngivet distributionsnamn.
4. Ange startdatum och slutdatum för önskad referensperiod i tjänsteköns tidszon. Referensperioden bör ha historiska data som liknar de datum som du vill generera en prognos för. Det bör finnas data för varje vald veckodag under din referensperiod. Om det inte finns några data fyller WFM dessa perioder med nollor.
5. Välj de veckodagar som du vill beräkna en fördelning för. Som standard är alla dagar i veckan markerade.
6. Bestäm om du vill att standardtiderna för tjänstekön (Genomsnittlig taltid och Genomsnittlig arbetstid efter kontakt) ska uppdateras baserat på den här fördelningen.
7. Schemalägg när du vill att begäran ska köras. Som standard körs begäran omedelbart.
8. Klicka på **Kör**.

När din begäran har körts kan du visa distributionen och redigera den efter behov.

Visa en distribution

Visa en distribution

1. På sidan Planering väljer du **Distribution**.
2. Välj den tjänstekö som du körde distributionen för.
3. Välj produktion eller namngiven distribution. Fördelningen visas i både tabellform och grafisk form.
4. Välj den veckodag som du vill visa i listrutan. Du kan också rulla de data som visas uppåt eller nedåt och klicka på det svarta fältet längst ned för att visa nästa dags data eller det svarta fältet högst upp för att visa föregående dags data.

> Tidszonen för den här tjänstekön visas också. Den är skrivskyddad och kan inte ändras från den här sidan. Om tidszonen för tjänstekön ändras i tjänsteköerna
> Bör alla berörda distributioner och prognoser köras om eller redigeras manuellt, eftersom ändringen av tidszonen för tjänstekön inte återspeglas automatiskt i dem.

Arbeta med distributioner

När du har kört en distribution finns det ett antal åtgärder du kan vidta med den förutom att redigera den. Dessa åtgärder styrs av knapparna i det övre högra hörnet på sidan Distribution. Knappfunktionerna beskrivs i följande tabell.

Alla knappar är inte tillgängliga för både produktionsdistributioner och namngivna distributioner.

Knapp	Funktion
Spara	Sparar en redigerad distribution.
Spara som	Sparar en distribution med ett annat namn. Detta bevarar den ursprungliga distributionen och skapar en ny namngiven distribution.
Byt namn	Byter namn på en namngiven distribution. Den här funktionen kopierar inte distributionen som funktionen Spara som gör, utan ändrar snarare namnet på distributionen. När du har ändrat det kommer du inte att se det gamla namnet i någon lista över namngivna distributioner för den här tjänstekön.
Ta bort	Tar bort den namngivna distributionen.
Kopiera till produktion	Kopierar den namngivna distributionen till produktion. Den här funktionen skriver över data i den befintliga produktionsdistributionen med data från denna namngivna distribution. Om den namngivna distributionen till exempel bara har data för måndag och tisdag, men produktionsdistributionen har data för alla dagar i veckan, kommer produktionsdistributionen efter kopian också att innehålla data endast för måndag och tisdag.
Exportera	Exporterar data i distributionen som en CSV-fil med namnet export.CSV. Exportfilen innehåller distributionsdata för alla dagar i veckan. Dessa data kan manipuleras i ett kalkylprogram och sedan kopieras tillbaka till distributionen.

Skapa en prognos

En prognos är en förutsägelse av antalet kontakter för varje 30-minutersintervall på dagen som ett kontaktcenter kommer att ta emot under en viss tidsperiod. Det finns tre typer av prognoser:

- Produktionsprognosen används för att generera produktionsschemat. Det kan bara finnas en produktionsprognos.
- **Namngivna prognoser** är "tänk om?" prognoser, som används för att ta hänsyn till volymdrivare som marknadsföringskampanjer som ger förändringar i kontaktvolym, genomsnittlig hanteringstid eller förändringar i driftstimmar. Det kan finnas många namngivna prognoser.
- Den **strategiska prognosen** är en femårsprognos som visar antalet agenter som behövs per månad för att uppfylla de beräknade kraven för en tjänstekö. Det kan bara finnas en strategisk prognos. Denna prognos används för att generera olika strategiska planeringsrapporter.

WFM använder historiska kontaktdata och en distribution för att generera en prognos. Prognosen används sedan för att skapa ett schema.

Om prognosprocessen

Om du vill skapa en prognos måste du slutföra var och en av följande uppgifter.

Generera en distribution

Generera en distribution (se Skapa en distribution) eller använd en befintlig distribution för den tjänstekö och referensperiod du väljer. Välj sex till åtta senaste veckorna för referensperioden, var noga med att inte använda en vecka med ovanlig volym, till exempel en semestervecka.

Distributioner är ansvariga för att bestämma den förväntade procentandelen av den dagliga kontaktvolymen som inträffar i varje intervall på dagen. Välj den referensperiod som bäst representerar den förväntade kontaktfördelningen under en dag.

Redigera fördelningen

Redigera fördelningen om det behövs (se Redigera distributioner och prognoser). Om du till exempel förväntar dig att kontaktvolymen kommer att vara lägre en viss veckodag under prognosperioden kan du minska kontaktvolymen den dagen i distributionen.

> Om en särskild händelse tilldelas den dagen (se Konto för dagar med onormala kontaktvolymer) normaliserar WFM kontaktvolymen så att fördelningarna blir mer exakta. I så fall behöver du inte justera fördelningen manuellt.

Välj en prognosmetod

Det finns två prognosmetoder, Standard och Advanced. Standardmetoden är den äldre metoden som används i WFM. Denna metod behandlar alla veckor på samma sätt: det är inte möjligt att representera skillnader i kontaktvolymer eller hantera tider vecka för vecka under en enda månad. Därför återspeglar den inte säsongsvariationer i kontaktvolym vid olika tidpunkter inom veckan och månaden. Den här metoden rekommenderas om du har ett år eller mindre av historiska data att använda som referensdata.

Den avancerade prognosmetoden kan mer exakt återspegla säsongsvariationer i kontaktvolym och hanteringstid. Den här metoden rekommenderas för kontaktcenter som upplever säsongsvariationer i kontaktvolym och som har mer än ett års historiska data tillgängliga. Ju längre referensperioden är, desto mer exakt kan prognosmetoden återspegla variationer mellan vecka, månad och år.

Välj en referens reriod

WFM använder historiska data för att projicera framtida krav. Vilken referensperiod du väljer beror på vilken prognosmetod du väljer.

- **Standardprognosmetod**. Identifiera referensperioden med de historiska data som mest liknar den period som du vill generera en prognos för. Den referensperiod du väljer bör återspegla eventuella veckomönster som sannolikt kommer att inträffa under prognosperioden. Att välja en referensperiod från ett år före prognosperioden ger ofta den bästa reflektionen av veckomönster.
- **Avancerad prognosmetod**. Denna prognosmetod fungerar bättre med en längre referensperiod. Identifiera referensperioden för ett år eller längre med de historiska data som bäst återspeglar de veckovisa, månatliga och årliga säsongsmönster som sannolikt kommer att inträffa under prognosperioden.

Om du vill visa de historiska data som är tillgängliga för tjänstekön och referensperioden du överväger använder du sidan Visa och redigera historiska data (se Visa och redigera historiska data).

Generera prognosen

När du startar prognosbegäran utför WFM följande steg:

1. Tillämpar eventuella justeringar av särskilda händelser som du har tilldelat tjänstekön under den historiska referensperioden.
2. Genererar den genomsnittliga kontaktvolymen för varje veckodag med hjälp av data från referensperioden (standardprognosmetod) eller genererar den genomsnittliga dagliga kontaktvolymen med hjälp av data från referensperioden (avancerad prognosmetod).

> OBS Vid beräkning av kontaktvolymer avrundar WFM nära (uppåt eller nedåt till närmaste heltal) utom när värdet skulle avrundas till noll. I så fall är värdet
> Avrundat uppåt till 1.

3. Om du valde att använda en historisk trend bestämmer WFM den årliga tillväxttakten baserat på de två valda referensperioderna. Den årliga tillväxttakten kommer från förändringen i kontaktvolym under tidsförändringen mellan de två referensperioderna. Tidsförändringen mäts som avståndet mellan mitten av varje referensperiod. Om du valde att använda en förväntad trend justerar WFM volymprognoserna enligt den procentuella årliga tillväxttakten du anger. Historisk trend och förväntad trend tillämpas olika på förfallsperioden. Se Använda trender i prognoser för mer information.
4. Justerar volymprojektionen för varje dag med kontaktjusteringsfaktorn.
5. Tillämpar kontaktförhållandena från fördelningen för varje intervall under dagen. Kontakter omfördelas för icke-interaktiva tjänsteköer som använder jämn eller proportionell omfördelning under stängda tider. I övrigt hämtas antalet kontakter från kontakterna som anländer under serviceköns öppettider. Om tjänstekön är stängd under ett intervall är antalet kontakter noll.
6. För icke-interaktiva tjänsteköer multipliceras de projicerade kontakterna för varje intervall med den genomsnittliga hanteringstiden för att uppskatta hur mycket agenthanteringstid som krävs.
7. Använder en algoritm för att fastställa antalet agenter som krävs per intervall för att uppfylla servicenivåmålen.

> Om en tjänstekö är stängd en veckodag måste du redigera tjänstekön på sidan Tjänsteköer för att avmarkera kryssrutan Aktiv för den veckodagen. Om detta inte är fallet
> Klar, kommer prognosbegäran att misslyckas.

> Om det finns ett datum med en koppling till fast datum inom prognosperioden använder WFM volymen från referensdatumet för kopplingen till fast datum, men distributionen av kontakten
> Volym efter intervall för dagen kommer från fördelningen.

Granska prognosen

Om du inte tror att prognosvärdena är i mål kan du redigera prognosen (se Redigera fördelningar och prognoser).

Generera en prognos

Använd sidan Prognosförfrågningar för att generera produktionsprognoser, namngivna prognoser och strategiska prognoser.

> **FÖRUTSÄTTNING** Innan du genererar en prognos måste du ha en distribution för varje tjänstekö du väljer.

Generera en prognos

1. På sidan Prognos klickar du på **Ny begäran**.
2. På sidan Prognosförfrågan väljer du den typ av prognos som du vill generera. Du kan:
    - Generera en ny produktionsprognos
    - Generera en ny namngiven prognos
    - Generera en befintlig namngiven prognos
    - Generera en ny strategisk prognos
3. Fyll i avsnitten på sidan Prognosbegäran enligt beskrivningen nedan.
4. Klicka på **Skicka**.

Avsnittsbeskrivningar

OBS: Alla avsnitt krävs inte för alla typer av prognoser.

Prognosmetod

Välj den prognosmetod du vill använda, Avancerat eller Standard. Den avancerade metoden tar hänsyn till veckovisa, månatliga och årliga mönster i dina referensperioddata. Standardmetoden är inte känslig för sådana säsongsvariationer och är lämpligare om du har mindre än ett års historiska data under referensperioden.

OBSERVERA I strategiska prognoser används endast standardprognosmetoden.

Prognosperiod

Välj start- och slutdatum för den period som prognosen omfattar.

Typ av tjänstekö

Välj typ av interaktiv eller icke-interaktiv tjänstekö för prognosen.

Strategiska prognoser kan endast köras för köer för interaktiva tjänster.

Tjänstekö / Tjänsteköer

Välj den tjänstekö som prognosen gäller. Var och en av de tillgängliga tjänsteköerna är av den typ av tjänstekö som du har valt och kryssrutan "Generera inga prognoser eller scheman för den här tjänstekön" är inte markerad på sidan Tjänsteköer (se Hantera tjänsteköer). Du kan välja mer än en tjänstekö för en produktion eller en strategisk prognos. För namngivna prognoser kan du bara välja en tjänstekö.

Strategiska prognoser kan endast köras för köer för interaktiva tjänster.

När du väljer tjänsteköer för en produktionsprognos visar varje tjänstekö det standardscenario för minskning som tilldelats den. Du kan välja ett annat minskningsscenario om du vill eller göra fältet Minskningsscenario tomt så att ingen minskning tillämpas på den tjänstkön.

Scenario med krympning

Välj det minskningsscenario som du vill tillämpa på den namngivna prognosen. Ett minskningsscenario består av upp till 12 minskningsveckor i en angiven ordning (från den aktuella veckan till tolv veckor ut) som tillämpas på tjänstekön när prognosen körs.

Standardscenariot med minskning visas för den valda tjänstekön. Du kan välja ett annat minskningsscenario från listan över scenarier som tilldelas till den tjänstkö du har valt, eller göra fältet tomt så att ingen minskning tillämpas.

Förskjutning av krympningsvecka

Ange den förskjutning av krympningsveckan som ska användas. Standardförskjutningen är 0, vilket innebär att ett schema körs samma vecka som prognosen körs. Om du tänker köra schemat två veckor efter att prognosen har körts är förskjutningen för krympningsveckan 2. Detta berättar för WFM att börja räkna för vecka 0: s krympning två veckor från och med nu när du faktiskt kör schemat. Det kommer att finnas fler undantag i schemat vid den tiden, så din prognostiserade minskning blir ett lägre värde än om du kör schemat nu för perioden två veckor i framtiden.

Prognosnamn

Om du genererar en ny namngiven prognos anger du ett unikt namn för prognosen. Om du genererar en befintlig namngiven prognos väljer du den namngivna prognosen i listrutan.

Fördelning

Välj den distribution som ska användas. Om du har valt flera tjänsteköer måste detta vara produktionsfördelningen. Om du har valt en tjänstekö kan det vara antingen produktionsdistributionen eller en namngiven distribution. Oavsett vilken typ av distribution du väljer måste den ha körts för de tjänsteköer du har valt.

Trendalternativ

Välj det trendalternativ som ska användas (se Använda trender i prognoser).

- Ingen trend – Använd det här alternativet om kontaktvolymen är konstant över tid.
- Historisk trend – Använd det här alternativet om du vill fastställa trenden utifrån historiska data under två referensperioder.

- Förväntad trend – Använd det här alternativet om du vill prognostisera kontaktvolymen med hjälp av en årlig tillväxttakt som tillämpas på data under referensperioden.

Referensperiod

Ange den referensperiod som ska användas i prognosen. Referensperioden beror på vilket trendalternativ du väljer.

Om du väljer...	Då...
Ingen trend	Ange start- och slutdatum för referensperioden. För den avancerade prognosmetoden väljer du en så lång referensperiod som möjligt som representerar dina aktuella affärsförhållanden.
Historisk trend	Ange två referensintervall som ska användas för att beräkna trenden. Område 1 bör vara en vecka eller längre. Detta är startpunkten som används för att beräkna förändringen i kontaktvolym över tiden. För intervall 2 väljer du den längsta möjliga referensperioden som återspeglar de aktuella förhållandena i ditt företag. Detta representerar säsongsvariation, eller den normala variansen mellan månader för ditt företag. Den historiska trendmodellen fungerar optimalt när båda intervallen är lika långa.
Förväntad trend	Ange ett referensintervall och en årlig tillväxttakt i procent. Till Den avancerade prognosmetoden väljer du en så lång referensperiod som möjligt som representerar dina aktuella affärsförhållanden.

Hanteringstid för kontakt

Välj den källa du vill använda för den genomsnittliga taltiden (ATT) och genomsnittliga arbetstiden efter kontakt (AWT) som används för att generera prognosen. Du kan välja att beräkna dessa värden från den valda distributionen eller använda ATT och AWT som konfigurerats för tjänstekön på sidan Tjänsteköer.

Kontaktjusteringsfaktor

(Valfritt) Ange en kontaktjusteringsfaktor för att justera den prognostiserade kontaktvolymen uppåt eller nedåt. Standardvärdet är 1,0, vilket innebär ingen förändring.

Mål för servicenivå

Ange servicenivåmålet om du vill.

- Om prognosen gäller köer för interaktiva tjänster markerar du kryssrutan "Konfigurera servicenivåmålet". När du väljer det här alternativet visas en tabell som innehåller standardmålet för servicenivån

Konfigureras på sidan Tjänsteköer i tjänstekön. Du kan sedan ändra servicenivån i procent per intervall efter behov.

- Om prognosen gäller köer för icke-interaktiva tjänster visas fältet Hanteringströskel. Ange antalet minuter (från 0 till 4320) som kontakter måste hanteras för att uppfylla servicenivåmålet.

Schemalägg begäran

Schemalägg tid och datum då du vill köra den här prognosbegäran. Som standard körs begäran omedelbart. När din begäran har körts kan du visa prognosen och redigera den efter behov.

Visa en prognos

Visa en prognos

1. På sidan Planering väljer du **Prognos**.
2. Välj följande till vänster på sidan:
    - Typ av prognos – standard eller strategisk
    - Tjänstekön
    - Produktionen eller den namngivna prognosen
    - Datum för prognosen
    - Den tidszon som prognosdata ska visas i. Som standard visas den i tidszonen för tjänstekön.
3. Prognosen visas både i tabellform och grafisk form. Du kan välja att visa den på olika zoomnivåer.
    - Dagsvy (D): Visar data med 30-minutersintervall för den valda dagen
    - Veckovy (W): Visar dagliga data för varje dag i den valda 7-dagarsveckan
    - Månadsvy (M): Visar dagliga data för varje dag i den valda månaden

Arbeta med prognoser

När du har kört en prognos finns det ett antal åtgärder du kan vidta med den förutom att redigera den. Dessa åtgärder styrs av knapparna i det övre högra hörnet på sidan Prognos. Knappfunktionerna beskrivs i följande tabell.

Alla knappar är inte tillgängliga för produktionsprognoser, namngivna prognoser och strategiska prognoser.

Knapp	Funktion
Spara	Sparar en redigerad prognos.
Spara som	Sparar en produktion eller namngiven prognos med ett annat namn. Då bevaras den ursprungliga prognosen och en ny namngiven prognos skapas som innehåller eventuella ändringar som du har gjort i prognosen.
Byt namn	Byter namn på en namngiven prognos. Den här funktionen kopierar inte prognosen som funktionen Spara som, utan ändrar namnet på prognosen. När du har ändrat det visas inte det gamla namnet i någon lista med namngivna prognoser för den här tjänstekön.
Ta bort	Tar bort den namngivna prognosen.
Kopiera till produktion	Kopierar den namngivna prognosen till produktion. Den här funktionen skriver över data i den befintliga produktionsprognosen med data från denna namngivna prognos. Om den namngivna prognosen till exempel bara har data för måndag och tisdag, men produktionsprognosen har data för alla dagar i veckan, kommer produktionsprognosen efter kopian också att innehålla data endast för måndag och tisdag.
Exportera	Exporterar data i prognosen som en CSV-fil med namnet export.CSV. För produktionsprognoser och namngivna prognoser väljer du ett start- och slutdatum för data som ska exporteras för upp till ett års data, samt zoomnivå (intervall, vecka eller månad). Standardexporten är det datumintervall, den zoomnivå och den tidszon som du visar när du klickar på knappen Exportera. För strategiska prognoser väljer du ett start- och slutdatum för data som ska exporteras från 1 till 60 månaders data. Standardlängden är 60 månader. Standardzoomnivån är per månad, utan möjlighet att ändra till någon annan zoomnivå. Dessa data kan manipuleras i ett kalkylprogram och sedan kopieras tillbaka till prognosen.

Importera en prognos

Det finns situationer där du kanske vill importera prognosdata. Om det till exempel inte finns några tillgängliga historiska data går det inte att beräkna en prognos. Eller kanske en viss servicekö hanterar problembiljetter, och antalet agenter som krävs för att göra det är redan känt och du vill bara generera en

Schema för dessa agenter. Import av data gör detta möjligt.

Importerade data används för att fylla i prognostabellen på sidan Prognos. Det är mer effektivt än att manuellt fylla i tabellen en cell i taget. Den importerade prognosen kan vara en produktionsprognos eller en namngiven prognos.

> Det måste finnas en rad för varje intervall (totalt 48 rader per dag), förutom den dag då tidszonen övergår till eller från sommartid. Den dag som sommartid går
> I kraft kommer det att finnas 46 rader, och dagen då sommartid slutar kommer det att finnas 50 rader.

> Om du importerar en prognos för en dag som redan har en prognos skrivs den befintliga prognosen över.

Prognoser importeras som CSV filer.

- Prognosen kan gälla för en eller flera dagar.
- Prognosen måste gälla en interaktiv eller icke-interaktiv tjänstekö i taget.
- Prognosdata antas finnas i tjänstekönsens tidszon.
- Filen CSV måste innehålla en rad för varje 30-minutersintervall varje dag (totalt 48 rader) per dag, och data på varje rad måste vara i formatet HH:MM.

> Om du försöker importera om en prognos som du exporterade på vecko- eller månadszoomnivå visas ett felmeddelande om att du saknar ett periodintervall. Detta beror på att en
> Prognos på veckonivå visar data i tretimmarsintervall och en prognos på månadsnivå visar data per dag.

BÄSTA PRAXIS Om du tänker importera en prognos som innehåller fält utan värden anger du 0 (noll) i dessa fält innan du importerar filen.

Importera en prognos

1. På sidan Prognosförfrågan väljer du alternativet **Importera en prognos** .
2. Välj vilken typ av prognos du vill importera:
   - Om du importerar en produktionsprognos väljer du den tjänstekö den är avsedd för.
   - Om du importerar en befintlig namngiven prognos väljer du den tjänstekö den är till för och den namngivna prognosen.
   - Om du importerar en ny namngiven prognos väljer du tjänstekön och anger ett namn för den nya namngivna prognosen.
3. Välj filen som ska importeras och klicka sedan på **Ladda upp** för att importera prognosen.

När prognosen har laddats upp kan den visas och redigeras som vilken annan prognos som helst.

Importera en prognos när du redan vet antalet prognostiserade agenter

Filen CSV innehåller följande fält när du redan känner till antalet prognostiserade agenter.

Fält	Beskrivning
Datum	Prognosdatum i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. Obs!: Datumformatet i CSV filerna kan ändras av ett kalkylprogram, till exempel Microsoft Excel, till det format som anges som standard i programmet. Var medveten om denna möjlighet och se till att datumkolumnerna är konfigurerade så att datumformatet är korrekt.
Intervall	30-minutersintervallet i formatet HH:MM. Det måste finnas en rad för varje intervall (totalt 48 rader per dag).
Agentprognos	Antalet agenter som prognostiserats för intervallet. Ange 0 (noll) i alla intervall som tjänstekön är stängd.

I den här importexempelfilen anges värdet AgentsForecast. I så fall använder WFM de angivna värdena och beräknar inte sina egna.

```
Datum,Intervall,AgenterPrognos
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Importera en prognos när du vill beräkna antalet prognostiserade agenter

Filen CSV innehåller följande fält i valfri ordning när du vill att WFM ska beräkna antalet prognostiserade agenter baserat på de mått du anger.

Fält	Beskrivning
Datum	Prognosdatum i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. Datumformatet i CSV filerna kan ändras av en

Fält	Beskrivning
	kalkylprogram som Microsoft Excel till det format som anges i programmet som standard. Var medveten om denna möjlighet och se till att datumkolumnerna är konfigurerade så att datumformatet är korrekt.
Intervall	30-minutersintervallet i formatet HH:MM. Det måste finnas en rad för varje intervall (totalt 48 rader per dag).
KontakterPrognos	Antalet kontakter som prognostiserats för intervallet. Ange 0 (noll) i valfri intervall då tjänstekön är stängd. Om det här alternativet har aktiverats på sidan Globala inställningar för WFM (Aktivera prognostiserade kontakter som decimaler) kan det här talet ha upp till två decimaler (se Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar). Om fler än två decimaler anges, avrundas talet till närmaste två decimaler, såvida inte detta skulle resultera i ett tal på 0,00, då talet som visas är 1.
AverageTalkTimeForecast	Den genomsnittliga samtalstiden per kontakt i sekunder som prognostiserats för intervallet.
Genomsnittlig arbetstidsprognos	Den genomsnittliga arbetstiden efter kontakt i sekunder som prognostiserats för intervall.
ServicenivåProcentprognos	Den prognostiserade servicenivån i procent för intervallet.
ServicenivåTidPrognos	Den prognostiserade tiden i sekunder för att svara på en kontakt.

I det här exemplet beräknas värdet AgentsForecast med WFM eftersom inga värden anges i filen.

```
Datum,Intervall,KontakterPrognos,GenomsnittSamtalstidPrognos,GenomsnittArbetstidPrognos
    TjänstenivåProcentPrognos, ServicenivåTidPrognos
    2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
    2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
    2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
    ...
```

Använda trender i prognoser

När du väljer att generera en prognos med trender, beräknar WFM en årlig tillväxttakt i kontaktvolym.

Valet av referensperioder är en konst som bör ta hänsyn till eventuella säsongsvariationer i historiska data. Om historiska data är säsongsbetonade är det bäst att använda samma delar av två olika år för att bestämma trenden.:

Webex WFO använder linjära trender för prognoser. Du kan använda två olika trendalternativ för att generera en prognos:

- Historisk trend – WFM använder historiska data från din valda referensperiod för att beräkna procentandelen kontaktvolymförändring för varje veckodag som sedan tillämpas på varje datum i prognosperioden.
- Förväntad trend – WFM använder den årliga tillväxttakt som du anger för att beräkna kontaktvolymförändringen för varje datum i prognosperioden.

Historiska trender

Standardprognosmetod

I detta trendalternativ används två referensperioder. För var och en av de två trendreferensperioderna beräknas den genomsnittliga kontaktvolymen för varje veckodag och mediandatumet för varje veckodag. Om det till exempel finns fem förekomster av onsdag under referensperioden är medianen onsdag den tredje förekomsten av den dagen.

För varje referensperiod beräknas dessutom en total genomsnittlig kontaktvolym och genomsnittligt datum. Därefter kombineras resultaten från de två referensperioderna för att ge en tillväxttakt och tillväxtvaraktighet. Från detta beräknas den årliga tillväxttakten.

I en prognos som använder en historisk trend beräknas prognosens startpunkt genom att trendlinjen utvidgas från mitten av den andra referensperioden till prognosens början. I diagrammet nedan är de två referensperioderna ett års mellanrum och det har skett 100 procent tillväxt under året (gäller för alla dagar i veckan). Denna tillväxt förlängs till januari följande år när prognosen börjar.

Avancerad prognosmetod

I detta trendalternativ används två referensperioder. För var och en av de två trendreferensperioderna beräknas den genomsnittliga kontaktvolymen för varje veckodag och mediandatumet för referensperioden. Om det till exempel finns fem förekomster av onsdag under referensperioden är medianen onsdag den tredje förekomsten av den dagen.

När den totala genomsnittliga kontaktvolymen och medeldatumet har beräknats för varje referensperiod används dessa värden för att skapa en skillnad i kontaktvolym och tidsskillnad. Den årliga tillväxttakten beräknas utifrån detta.

I en prognos som använder en historisk trend beräknas prognosens startpunkt genom att trendlinjen utvidgas från mittpunkten under den andra referensperioden till prognosens början. I diagrammet nedan är de två referensperioderna med ett års mellanrum och tillväxten har varit 100 procent under året. Denna tillväxt förlängs till januari följande år när prognosen börjar.

Förväntade trender

Standardprognosmetod

I en prognos som använder en förväntad trend som användaren angett anger du en enskild referensperiod och en procentuell andel av den årliga tillväxten. Ett enkelt exempel är en årlig tillväxttakt på 100 procent. Efter ett helt år kommer samtalsvolymen att ha fördubblats (ökat med 100 procent). Tillväxttakten är densamma för alla veckodagar, men lutningen på den linjära trenden för varje veckodag kan vara olika (se effekten Veckodag).

Den genomsnittliga samtalsvolymen beräknas per veckodag och förs över till prognosens första dag. Det spelar ingen roll hur lång tid som förflyter mellan referensperioden och prognosens början (se diagrammet nedan). Om prognosen börjar samma veckodag kommer startvärdena att vara identiska mellan prognoserna. Om det börjar på en annan veckodag kommer det att finnas en liten felmarginal eftersom trenden tillämpas på varje prognosdatum.

Avancerad prognosmetod

I en prognos som använder en förväntad trend som användaren angett anger du en enskild referensperiod och en procentuell andel av den årliga tillväxten. Ett enkelt exempel är en årlig tillväxttakt på 100 procent. Efter ett helt år kommer den genomsnittliga dagliga samtalsvolymen att ha fördubblats (ökat med 100 procent).

Den genomsnittliga dagliga samtalsvolymen beräknas på grundval av hela referensperioden och förs över till prognosens första dag. Det spelar ingen roll hur lång tid som förflyter mellan referensperioden och prognosens början (se diagrammet nedan). Eftersom det finns säsongsfaktorer inblandade kommer startprognosvärdet endast att ligga mycket nära referensperiodens startvärde om prognosen börjar samma veckodag, månad på året och dag i månaden.

Effekt från dag till vecka

Eftersom olika veckodagar vanligtvis har olika samtalsvolymer, skiljer sig effekten av en enhetlig årlig tillväxttakt beroende på veckodag. I exemplet nedan är den årliga tillväxttakten 100 procent. Den genomsnittliga start- och slutvolymen för varje veckodag visas i följande tabell:

Veckodag	Volym för första samtalet	Samtalsvolym efter 1 år
söndag	50	100
måndag	50	100
tisdag	50	100
onsdag	100	200
torsdag	100	200
Fredag	200	400
Lördag	100	200

De röda streckade linjerna visar trendlinjen som är resultatet av tillväxttakten.

Exempel: Ettårsprognos med standardprognosmetoden

Detta avsnitt innehåller exempel på förväntat beteende för årslånga prognoser som gjorts med specifika tillväxttakter. Den årliga tillväxttakten är den förväntade tillväxten ett helt år efter prognosens början.

> OBS: Formeln använder 365 dagar under vanliga år och 366 dagar under skottår som årslängd.
> Under ett normalt år, mängden tillväxt den 365: e dagen i prognosen som påverkar det genomsnittliga samtalet
> Volymen som används för att prognostisera kommer att motsvara genomsnittet plus den förväntade tillväxten.

Exempel 1: Positiv tillväxttakt

I det här exemplet är den årliga tillväxttakten 50 procent. I slutet av ett år bör samtalsvolymen för varje veckodag öka till 1,5 gånger det ursprungliga värdet.

Veckodag	Volym för första samtalet	Samtalsvolym efter 1 år
söndag	50	75
måndag	50	75
tisdag	50	75
onsdag	100	150
torsdag	100	150

Veckodag	Volym för första samtalet	Samtalsvolym efter 1 år
Fredag	200	300
Lördag	100	150

Exempel 2: Noll tillväxttakt

I det här exemplet ändras inte samtalsvolymerna per veckodag (en årlig tillväxttakt på noll procent). Prognosen för varje dag i veckan är helt platt.

Veckodag	Volym för första samtalet	Samtalsvolym efter 1 år
söndag	50	50
måndag	50	50
tisdag	50	50
onsdag	100	100
torsdag	100	100
Fredag	200	200
Lördag	100	100

Exempel 3: Negativ tillväxttakt

I det här exemplet minskar samtalsvolymen. I det första diagrammet innebär en årlig tillväxttakt på –50 procent att samtalsvolymerna för varje veckodag är hälften av startvärdet efter ett år.

Veckodag	Volym för första samtalet	Samtalsvolym efter 1 år
söndag	50	25
måndag	50	25
tisdag	50	25
onsdag	100	50
torsdag	100	50
Fredag	200	100
Lördag	100	50

I det andra diagrammet är den årliga tillväxttakten –200 procent. I det här fallet når samtalsvolymerna noll halvvägs genom året. När en negativ tillväxttakt tvingar prognosen att konvergera till noll bottnar den och kan aldrig bli mindre än så. På grund av effekten av veckodagen (se Effekten Dag i veckan) konvergerar alla veckodagar till noll vid ungefär samma tidpunkt.

Exempel: Ettårsprognos med avancerad prognosmetod

Detta avsnitt innehåller exempel på förväntat beteende för årslånga prognoser som gjorts med specifika tillväxttakter. Den årliga tillväxttakten är den förväntade tillväxten ett helt år efter prognosens början.

> OBS: Formeln använder 365 dagar under vanliga år och 366 under skottår som årslängd. Mängden tillväxt på den 365: e dagen av prognosen kommer inte att vara exakt lika med den årliga tillväxttakten, Men det bör vara mycket nära och inom en acceptabel felmarginal.

Exempel 1: Positiv tillväxttakt

I det här exemplet är den årliga tillväxttakten 50 procent. Den genomsnittliga samtalsvolymen ökar så att den genomsnittliga samtalsvolymen i slutet av ett år kommer att ha ökat till 1,5 gånger det ursprungliga värdet. I tabellen och diagrammet nedan börjar den genomsnittliga samtalsvolymen på 497,7 och ökar till 745,7 efter ett år. Den genomsnittliga samtalsvolymen den sista dagen i varje månad visas i tabellen.

Månad	**Referensperiod Genomsnitt per dag** **Samtalsvolym**	**Genomsnittlig samtalsvolym vid slutet av** **månaden**
Januari	497.7	518.1
Februari	497.7	537.2
Mars	497.7	558.3
April	497.7	578.8
Maj	497.7	599.9
Juni	497.7	620.3
Juli	497.7	641.5
Augusti	497.7	662.6
September	497.7	683.0
Oktober	497.7	704.1

Månad	Referensperiod Genomsnitt per dag Samtalsvolym	Genomsnittlig samtalsvolym vid slutet av månaden
November	497.7	724.6
December	497.7	745.7

Exempel 2: Negativ tillväxttakt

I det här exemplet minskar samtalsvolymen. I den första tabellen och diagrammet tillämpas en årlig tillväxttakt på –50 procent så att den genomsnittliga dagliga samtalsvolymen efter ett år är hälften av vad den är i början av prognosperioden. I tabellen nedan visas det genomsnittliga dagliga samtalet för varje månad.

Månad	Referensperiod Genomsnitt per dag Samtalsvolym	Genomsnittligt samtal Voilume i slutet av månaden
Januari	497.7	477.3
Februari	497.7	458.2
Mars	497.7	437.1
April	497.7	416.6
Maj	497.7	395.5
Juni	497.7	375.1
Juli	497.7	353.9
Augusti	497.7	332.8
September	497.7	312.4
Oktober	497.7	291.3
November	497.7	270.8
December	497.7	249.7

I det andra diagrammet är den årliga tillväxttakten –200 procent. I det här fallet når samtalsvolymerna noll halvvägs genom året. När en negativ tillväxttakt tvingar prognosen att konvergera till noll bottnar den och kan aldrig bli mindre än så. På grund av ankomstmönster för veckodagar kanske inte alla dagar når noll vid samma tidpunkt, vilket visas i diagrammet.

Strategiska prognoser

Strategiska prognoser är 5 år långa. Den årliga tillväxttakten används för att beräkna den förväntade tillväxten vid ettårstidpunkten och för att beräkna lutningen på linjen som beskriver samtalsvolymens fortsatta tillväxt. Detta visas i diagrammet nedan som en årlig tillväxttakt som en linjär trend. Tillväxttakten tillämpas inte oberoende av varje år i den strategiska prognosen. Den streckade röda linjen illustrerar vad som händer när tillväxttakten tillämpas på varje efterföljande år i en prognos.

Exempel på strategiska prognoser

Nedan följer några exempel på en årlig tillväxttakt som en linjär trend (förväntad trend) i en strategisk prognos. Den årliga tillväxttakten som visas är 100 procent, noll procent och –50 procent. I alla exempel är utgångspunkten densamma. Observera att en tillväxttakt på –50 procent under det första året når noll i slutet av år 2 och sedan förblir där för resten av prognosen. Också värt att notera är nollprocentens tillväxttakt (det finns ingen förändring i samtalsvolymen för prognosen).

Hantera kopplingar till fasta datum

En fast datumkoppling är en länk mellan två datum som infaller på olika veckodagar från år till år. Fasta datumassociationer är användbara eftersom när WFM genererar en prognos används historiska data från samma veckodag.

Om du vill vara säker på att WFM använder ett datum med liknande data för prognosen måste du skapa fasta datumassociationer.

> **EXEMPEL** För att generera en prognos för onsdagen den 1 januari 2014 använder WFM data från onsdagen den 2 januari 2013. Datumet 2014 är dock nyårsdagen och datumet 2013 är Dagen efter nyårsdagen. Kontaktuppgifterna för de två datumen kommer förmodligen att vara väsentligt olika på grund av semestern. Att skapa en fast datumkoppling mellan 1 januari 2014 och 1 januari 2013 korrigerar detta när en prognos genereras.

Om du inte har tillräckligt med historiska data i WFM-databasen för att använda fasta datumassociationer kan du generera en prognos och sedan redigera data för det specifika datumet för att återspegla korrekt information (se Redigera fördelningar och prognoser).

Datumassociationer för kopieringsföretag

När du har sparat fasta datumassociationer för en tjänstekö kan du kopiera dem till en annan tjänstekö.

Kopiera fasta datumassociationer från en tjänstekö till en annan

1. Välj den tjänstekö vars fasta datumassociationer du vill kopiera.
2. I fältet **Kopiera till tjänstekö** väljer du måltjänstkön.
3. Klicka på **Kopiera**.

OBS: Åtgärden Kopiera skriver över alla fasta datumassociationer som kan ha ställts in för måltjänstkön.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Fast datumassociationer om du vill skapa, redigera och ta bort associationer till fasta datum för enskilda tjänsteköer.

Du kan inte redigera associerade datum när du har ställt in dem, men du kan redigera deras beskrivningar. Om du har gjort ett fel när du valde de två datumen tar du bort datumassociationen och börjar om.

Fälten på sidan Firmadatumassociationer beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Tjänstekö	Den tjänstekö som du vill skapa fasta datumassociationer för.
Associera det här framtida måldatumet	Det datum i framtiden som du vill länka till ett tidigare referensdatum. Det här är det datum som du kommer att skapa prognoser för.
Med detta historiska referensdatum	Det datum i det förflutna som har historiska data som liknar vad du förväntar dig på det framtida datumet.
Beskrivning	En beskrivning av de associerade datumen för att identifiera dem, till exempel "Nyårsdagen" eller "Årlig försäljningshändelse". Det här är det enda fältet som du kan redigera när du har sparat en fast datumkoppling.
Lägg till, knapp	Klicka på Lägg till för att lägga till tillhörande datum i tabellen.
Knappen Ta bort	Om du vill ta bort en datumkoppling markerar du kryssrutan bredvid den i Tabellen och klicka på Ta bort.
Kopiera till tjänstekö	Den måltjänstkö som du vill kopiera den visade tjänsten till Köens fasta datumassociationer.

Ta hänsyn till dagar med onormala kontaktvolymer

Använd sidan Specialhändelser för att skapa och hantera specialhändelser och tilldela dem till tjänsteköer. En speciell händelse är en typ av händelse som gör att kontaktvolymen avviker från det normala. Den speciella händelsen kan orsaka att volymen antingen ökar eller minskar. När du tilldelar en specialhändelse till en tjänstekö justerar WFM effekten av specialhändelsen genom att ta bort den från distributioner och normalisera den i prognoser.

När du undersöker en historisk speciell händelse, tänk på följande:

- Vilken tjänstekö påverkar specialhändelsen? En specialhändelse är alltid kopplad till en tjänstekö.
- Vilken typ av händelse är denna speciella händelse? Du kan konfigurera allmänna typer av specialhändelser med standardvärden. När du har skapat en allmän specialhändelse kan du välja den från en lista över tillgängliga specialhändelsetyper när du behöver det.
- När inträffar den speciella händelsen?
- Hur många dagar efter specialhändelsen visas kontaktvolympåverkan? Effekten av ett strömavbrott är omedelbar. Effekten av en ändring av fakturaformat inträffar efter att posttjänsten levererar räkningarna och kunderna öppnar posten.
- Hur länge varar kontaktvolympåverkan i dagar? Effekten av ett strömavbrott kanske bara varar en dag om tjänsten återställs under den tiden. Effekten av en ändring av fakturaformatet kommer sannolikt att bestå i ett antal dagar, eftersom kunderna hanterar fakturor vid olika tidpunkter.
- Vad var påverkansförhållandet? Detta bestäms genom att dividera kontaktvolymen som inträffade med den speciella händelsen med den kontaktvolym som sannolikt skulle inträffa i frånvaro av den speciella händelsen.

Påverkan på distributionsbegäranden

Om referensperioden som du anger i en distributionsbegäran innehåller en särskild händelse, utesluts datumet för den särskilda händelsen från referensperioden. Detta säkerställer att de onormala kontaktmönstren (inklusive kontakthanteringstider) på den speciella händelsedagen inte påverkar kontaktfördelningsmönstren.

> **EXEMPEL** Tänk på ett strömavbrott som gör att den dagliga kontaktvolymen halveras: det är normalt på morgonen men går till noll på eftermiddagen. En speciell händelse med ett effektförhållande på 0,5 är
> skapad. Datumet för denna särskilda händelse, om det ingår i en referensperiod, kommer inte att ingå i den referensperioden.

Påverkan på prognosförfrågningar

Om referensperioden som du anger i en prognosförfrågan innehåller en särskild händelse, beräknas den normaliserade kontaktvolymen genom att dividera den faktiska kontaktvolymen på dagen för specialhändelsen med impaktfaktorn. Det är:

Normaliserad kontaktvolym = faktisk kontaktvolym vid datum för särskild händelse ÷ impaktfaktor

I exemplet med strömavbrott säger vi att den faktiska kontaktvolymen den dag då strömavbrottet inträffade var 5 000 kontakter. Specialhändelsen för strömavbrott har en impaktfaktor på 0,5. Med hjälp av ovanstående ekvation:

Normaliserad kontaktvolym = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

Kontaktvolymen under referensperioden har normaliserats till 10 000 kontakter för att kompensera för effekten av den speciella händelsen, vilket gör prognosen mer exakt.

Begränsningar av speciella händelser

Särskilda händelser används för att motverka effekterna av en plötslig och icke-upprepad förändring av kontaktvolymen tidigare för att säkerställa att prognoser inte inkluderar dessa avvikelser.

Särskilda händelser kan inte användas för att förutsäga förändringar i kontaktvolymen på grund av framtida händelser, till exempel en kommande marknadsföringskampanj. Dessa typer av händelser kan hanteras antingen automatiskt eller manuellt under prognosprocessen.

Fältbeskrivningar

Fälten på sidan när du skapar, redigerar eller tar bort en specialhändelse beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Namn på specialhändelse	Ett namn på den speciella händelsen. Maximalt antal tecken = 50.
Försening av påverkan	Förseningen i hela dagar mellan den särskilda händelsens inträffande och när Det påverkar faktiskt kontaktcentret. Standardvärde = 0.
Effektens varaktighet	Antalet hela dagar som du förväntar dig att effekterna av den särskilda händelsen ska sist. Standardvärde = 1.
Effektkvot	Den speciella händelsens inverkan på den normala kontaktvolymen. Standardvärde = 1.

Fälten på sidan när du tilldelar en särskild händelse till en tjänstekö beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Tjänstekö	Välj den tjänstekö som du vill tilldela specialhändelsen.
Specialevenemang	Välj den specialhändelse som du vill tilldela tjänstekön. Datum för
evenemanget	Välj datum för specialhändelsen.
Försening av påverkan	Det här fältet fylls i automatiskt med det värde som konfigurerats för specialhändelsen. Du kan ändra det om du vill.
Effektens varaktighet	Det här fältet fylls i automatiskt med det värde som konfigurerats för specialhändelsen.

Fält	Beskrivning
	Du kan ändra det om du vill.
Effektkvot	Det här fältet fylls i automatiskt med det värde som konfigurerats för specialhändelsen. Du kan ändra det om du vill.
Kommentar	(Valfritt) Kommentera den speciella händelsen.
Knappen Tilldela	Klicka på den här knappen om du vill tilldela händelsen till tjänstekön. Det läggs till i Tabellen Tilldelade händelser.
Knappen Ta bort	Klicka på den här knappen om du vill ta bort den markerade specialhändelsen från Tilldelad Tabellen Händelser.

Data i prognossammanfattningen

Data på raden Prognossammanfattning beräknas enligt beskrivningen i följande tabell.

> Summorna och medelvärdena på raden Prognossammanfattning beräknas över en tjugofyratimmarsperiod. Dessa beräkningar är inte begränsade till öppettiderna och stängningstiderna för den tjänstekö du
> Har valt.

Kolumn	Sammanfattande beräkning
Faktiska agenter	Vägt medelvärde av värdena i kolumnen: SUM(Agenters faktiska × periodens varaktighet) ÷ SUM(Periodens varaktighet)
Agentprognos	Vägt medelvärde av värdena i kolumnen, avrundat uppåt till närmaste heltal: SUMMA(Agenters prognos × periodens varaktighet) ÷ SUMMA(periodens varaktighet)
Tillämpad minskning av agentprognos	Vägt genomsnitt för periodens varaktighet, avrundat uppåt till nexst heltal. Agentprognos ÷ ([1 – minskningsprocent] ÷ 100) I tjänsteköer med låg volym och liten krympning kan det se ut som om krympning inte tillämpades eftersom båda Kolumnen Agentprognos och den här kolumnen visar samma

Kolumn	Sammanfattande
	värde. På grund av avrundning uppåt till nästa heltal visas till exempel den faktiska agentprognosen på 0,2 som 1. Om krympning på 5 % appliceras är resultatet fortfarande mindre än 1. Därför visar båda kolumnerna värdet 1.
Schemalagda agenter	Vägt medelvärde av värdena i kolumnen: SUMMA(Agenter schemalagda × periodens varaktighet) ÷ SUMMA(Periodens varaktighet)
Genomsnittlig taltid faktisk	Vägt medelvärde av värdena i kolumnen: SUMMA(Genomsnittlig taltid faktisk × kontakter faktisk) ÷ SUMMA(Kontakter faktiska)
Genomsnittlig taltid prognos	Vägt medelvärde av värdena som inte är noll i kolumnen: SUMMA (Prognos för genomsnittlig taltid × prognos för kontakter) ÷ SUMMA (Kontaktprognos).
Genomsnittlig faktisk arbetstid	Vägt medelvärde av värdena i kolumnen: SUMMA(Genomsnittlig arbetstid faktisk × Kontakter faktisk) ÷ SUMMA(Kontakter faktiska)
Prognos för genomsnittlig arbetstid	Vägt medelvärde av värden som inte är noll i kolumnen: SUMMA (Prognos för genomsnittlig arbetstid × prognos för kontakter) ÷ SUMMA (Kontaktprognos)
Faktiska kontakter	Summan av värdena i kolumnen.
Kontakter prognos	Summan av kolumnvärdena. Om detta är aktiverat på sidan Globala inställningar (Aktivera Prognostiserade kontakter som decimaler) kan det här värdet ha upp till två decimaler. Om du redigerar dem ändras cellerna på varje rad i kolumnen: (nytt sammanfattningsvärde ÷ gammalt sammanfattningsvärde) × gammalt cellvärde Om det gamla sammanfattningsvärdet var noll anges varje cell som:

Kolumn	Sammanfattande beräkning
	Sammanfattningsvärde ÷ antal celler
Netto agenter	Schemalagda agenter – Agentprognos
Nettoagenter med krympning	Schemalagda agenter – Agenter prognostiserade med
krympande servicenivå % faktisk	Vägt medelvärde av värdena i kolumnen: SUMMA(intervall servicenivå, % × erbjudna kontakter) ÷ SUMMA (intervallkontakter som erbjuds)
Servicenivå % prognos	Vägt medelvärde av värdena i kolumnen: SUMMA(Servicenivå % prognos × Kontakter prognos) ÷ SUMMA(Kontakter prognos) Som standard är detta det värde som konfigurerats som ett servicenivåmål på sidan Tjänstekö, men det kan ändras till ett annat värde om du vill. Endast kodata för interaktiva tjänster kan redigeras.
Servicenivå Tidsprognos	Vägt medelvärde av värdena i kolumnen: SUM(Servicenivå Tidsprognos × Kontakter Prognos) ÷ SUM(Kontakter prognos) Som standard är detta det värde som konfigurerats som ett servicenivåmål på sidan Tjänstekö, men det kan ändras till ett annat värde om du vill.
Total minskning %	Genomsnitt av alla minskningsprocent. **NOT** Om sammanfattningsvärdet är 0 % och du redigerar det till ett annat värde som är större än 0 %, tillämpas det värdet på varje intervall

Kolumn	Sammanfattande
	jämnt över alla intervall. Om du till exempel ändrar sammanfattningsvärdet från 0 % till 10 % tillämpas 10 % på varje intervall. Om sammanfattningsvärdet däremot är större än eller mindre än 0 % och du redigerar det till ett annat värde som är större än eller mindre än 0 %, uppdateras intervallvärdena proportionellt över alla intervall så att sammanfattningsvärdet är lika med eller nära det värde du har angett.

Redigera distributioner och prognoser

Distributioner och prognoser kan redigeras på flera olika sätt, vilket beskrivs nedan.

Dra datapunkter i diagrammet

Du kan dra datapunkterna på linjerna i prognos- och fördelningsdiagrammen för att öka eller minska värdet som dessa datapunkter representerar.

Du kan inte dra linjer i ett diagram som visas vågrätt.

Det finns vissa data som inte kan redigeras genom att dra datapunkter.

- I en prognos kan du inte redigera faktiska data (till exempel faktiska kontakter) eller antal schemalagda agenter (schemalagda agenter).
- I en distribution kan du inte redigera kontaktförhållandedata (kontaktförhållande), men du kan redigera de andra värdena i fördelningen.

Redigera data i tabellen

Du kan redigera fälten i tabellen. De ändringar du gör visas direkt i diagrammet.

- Redigera en tabellcell genom att dubbelklicka på den. Tab ut ur cellen eller tryck på Enter för att det nya värdet ska "fastna".
- Tryck på Tab för att flytta cell till cell till höger.
- Tryck på Skift+Tab för att flytta cell till cell till vänster.
- Tryck på Retur för att flytta ned en cell i taget.
- Tryck på Skift+Retur om du vill flytta upp en cell i taget.

Fylla i en tom tabell

Om det inte finns några prognos- eller distributionsdata tillgängliga en viss dag kan du använda importfunktionen eller fylla i prognos- eller fördelningstabellen för den dagen manuellt med knappen Initiera. Den här knappen visas längst upp till höger på sidan endast när det inte finns några prognos- eller distributionsdata för den valda tjänstekön och det valda datumet.

> Knappen Initiera visas på sidan Prognos endast på zoomnivån Dag. Den visas aldrig för strategiska prognoser.

När du klickar på knappen fylls tabellen med nollor i varje intervall på dagen du visar. Du kan sedan kopiera och klistra in data i tabellen eller ange dem manuellt.

Redigera summor på distributionssidan

I följande tabell visas fälten på sidan Distribution vars sammanfattningsvärde du kan redigera och hur redigeringen påverkar informationen i tabellen.

Fält	Effekt på data
Genomsnittlig taltid	Det nya summeringsvärdet tillämpas som det är under hela tidsperioden. Den här redigeringen medför att värdet för Agentprognos beräknas om vid varje intervall.
Genomsnittlig arbetstid	Det nya summeringsvärdet tillämpas som det är under hela tidsperioden. Den här redigeringen medför att värdet för Agentprognos beräknas om vid varje intervall.

Redigera summor på prognossidan

I följande tabell visas de fält på sidan Prognos vars sammanfattande värde du kan redigera och hur redigeringen påverkar data i tabellen. När ett summeringsvärde redigeras omfördelas prognosvärdena till varje intervall. Detta i TURN utlöser en omräkning av det faktiska summeringsvärdet, som kanske inte är identiskt med det värde du angav.

Fält	Effekt på data
Agentprognos	Det nya summeringsvärdet sprids ut proportionellt över tiden Period baserat på förredigeringsvärdena. Om alla förredigeringsvärden är noll fördelas det nya värdet jämnt över alla intervall under perioden. Den här redigeringen medför inte att några andra mätvärden beräknas om.

Fält	Effekt på data
	Den här redigeringen är endast tillåten på zoomnivån Intervall.
Tillämpad minskning av agentprognos	Värdena i den här kolumnen ändras om minskningsprocenten ändras.
Genomsnittlig taltid prognos	Det nya summeringsvärdet tillämpas som det är under hela tidsperioden. Den här redigeringen medför att värdet för Agentprognos beräknas om vid varje intervall.
Prognos för genomsnittlig arbetstid	Det nya summeringsvärdet tillämpas som det är under hela tidsperioden. Den här redigeringen medför att värdet för Agentprognos beräknas om vid varje intervall.
Kontakter prognos	Det nya summeringsvärdet sprids ut proportionellt över tiden Period baserat på förredigeringsvärdena. Om alla förredigeringsvärden är noll fördelas det nya värdet jämnt över alla intervall under perioden. Den här redigeringen medför att värdet för Agentprognos beräknas om vid varje intervall.
Servicenivå % prognos	Det nya summeringsvärdet tillämpas på alla intervall under tidsperioden period. Den här redigeringen medför att värdet för Agentprognos beräknas om vid varje intervall.
Servicenivå Tidsprognos	Det nya summeringsvärdet tillämpas som det är under hela tidsperioden. Den här redigeringen medför att värdet för Agentprognos beräknas om vid varje intervall.
Total minskning %	Det nya summeringsvärdet tillämpas på alla intervall under tidsperioden period. Om alla värden i intervallen är likadana och du ändrar summeringsvärdet visas samma värde i varje intervall.

NOT Siffrorna du ser efter att ha gjort ändringar på zoomnivåerna Vecka och Månad, men innan du sparar kan (och kommer sannolikt att) ändras något efter att ändringarna har sparats och spridits till
Underliggande intervalldata.

Redigera summor i en strategisk prognos

Du kan redigera alla strategiska prognoskolumner på zoomnivån År, förutom Agentprognos, som beräknas utifrån värdena i andra kolumner.

> OBS! Värdet för Kontaktprognossammanfattning representerar det totala antalet kontakter under året. Om värdet ändras till ett värde som i genomsnitt uppgår till färre än 0,5 samtal per dag avrundas det nedåt
> Till noll. Därför är det möjligt att se en nolla för det månatliga kontaktprognosvärdet.

Kopiera och klistra in data i tabellen

Du kan kopiera och klistra in data i tabellen med vanliga Windows-kortkommandon.

- Klicka och dra med musen för att markera specifika rader och kolumner i tabellen eller ett kalkylblad, eller tryck på Ctrl+A för att markera hela tabellen eller kalkylbladet.
- Använd Ctrl+C om du vill kopiera de markerade cellerna till Urklipp i formatet Tab avgränsat värde (TSV) eller kommaavgränsat värde (CSV). Den här åtgärden kopierar både redigerbara och skrivskyddade kolumner om du kopierar data inifrån tabellen.
- Använd Ctrl+V för att klistra in innehållet i Urklipp i tabellceller. Du kan klistra in dem i en särskilt vald grupp med celler eller bara markera cellen som blir det övre vänstra hörnet av dina inklistrade data. Data klistras in i de markerade cellerna, såvida inte den markerade kolumnen är skrivskyddad. Du kan inte klistra in kopierade data i skrivskyddade kolumner. Om den kopierade informationen är för stor för att få plats i det markerade inklistringsområdet expanderas markeringen till storleken på data i Urklipp. Om du till exempel väljer ett område med 2 × 2, men data i Urklipp är 3 × 3, klistras 3 × in 3. Inklistrade data markeras i tabellen.

Använda en justeringsfaktor på en kolumn

Du kan använda en justeringsfaktor om du vill redigera alla värden i en distributions- eller prognostabellkolumn med samma procentandel. Om du till exempel vill öka värdena i en kolumn med 20 procent använder du justeringsfaktorn 1,2.

Om du vill använda justeringsfaktorn dubbelklickar du på kolumnrubriken och anger önskat värde i dialogrutan som visas. Dialogrutan är endast tillgänglig för kolumner som du kan redigera på det här sättet.

Du kan justera följande kolumner i en prognos:

- Kontakter prognos
- Genomsnittlig taltid
- Prognos för genomsnittlig arbetstid
- Total minskning %

- Tillämpad minskning av agentprognos
- Agentprognos
- Servicenivå % prognos
- Servicenivå Tidsprognos

Du kan justera följande kolumner i en distribution:

- Genomsnittlig taltid
- Genomsnittlig arbetstid

Hantera schemaaktiviteter

På sidorna i avsnittet Aktiviteter i Programhantering kan du ställa in och hantera undantag och projekt.

Hantera undantag

På sidan Undantag kan du skapa, redigera, ta bort och tilldela undantag. Undantag är aktiviteter som gör att agenter inte kan vara i tjänst. Exempel på undantag är möten, utbildning och ledighet.

Undantag kan placeras i en agents schema på flera olika sätt:

- Begärs av agenter via en undantagsbegäran för antingen tidigare och framtida datum (se Begära ett undantag). Den här typen av undantag måste godkännas av agentens arbetsledare innan det tillämpas på schemat.
- Tilldelas agenter innan ett schema körs av en arbetsledare eller schemaläggare (se Tilldela ett undantag). När du genererar ett schema tillämpar WFM undantaget på agentens schema och flyttar raster för att passa det. WFM försöker också schemalägga en annan agent att arbeta på det datumet för att säkerställa att kraven täcks för tjänstekön.
- Tilldelas till agenter efter att ett schema har körts av en arbetsledare eller schemaläggare med hjälp av sidan Agentscheman (se Insert en aktivitet). Genom att tilldela undantag efter att ett schema har körts säkerställer du att schemat korrekt återspeglar aktuella förhållanden och att en historik över undantag sparas.
- Tilldelas agenter som en dynamisk schemaläggningshändelse.
- Tilldelas agenter som ett undantag för dynamisk schemaläggning, semester eller ledighet under dagen.

En lista över agenter som tilldelats ett specifikt undantag kan granskas i rapporten Tilldelade undantag (se).

I de flesta fall är undantagsplaceringen uppenbar och exakt matchar vad som begärdes. I några få fall är undantagsplaceringen dock mindre uppenbar eftersom placeringen måste följa vissa regler baserat på undantagsbegäran eller det tilldelade undantaget och agentens befintliga schema, enligt beskrivningen nedan.

För scheman som körs med tilldelade undantag

När du kör ett schema tittar schemaläggaren på de tilldelade undantagen för varje agent och försöker placera motsvarande schemalagda undantag i schemat för den agenten. De schemalagda undantagen kanske inte exakt matchar start- och stopptiderna för det tilldelade undantaget.

> OBS! Det är möjligt att när du tilldelar heldagsundantag och partiella dagsundantag med variabla arbetsskift, kan undantagen placeras på valfria dagar när agenter inte har skift.

För tilldelade undantag för hela dagen:

- Det tilldelade undantaget för hela dagen tillämpas på hela skiftet om ett sådant har skapats för den dagen. Om inget skift skapas för den dagen placeras inte undantaget i schemat.
- För den balanserade schemaläggningsmetoden gäller att om det finns ett heldagsundantag på en variabel arbetsskiftsdag, använder schemaläggaren vanligtvis inte den dagen om det finns andra dagar där agenten behövs. Schemaläggaren föredrar dock att schemalägga för den dagen om det inte finns några andra dagar där agenten behövs.

För tilldelade undantag under en deldag:

- Undantag för deldagar placeras bara i den del av schemat där ett skift kan placeras (det vill säga agenten är tillgänglig för arbete).
- Om ingen del av det tilldelade undantaget överlappar där ett skift kan placeras, placeras undantaget inte i schemat.

För godkända undantag, mentorskap och ledighetsförfrågningar

Förfrågningar om undantag, mentorskap och ledighet skapar alla tilldelade undantag vid godkännandetiden, för både manuellt och automatiskt godkända förfrågningar. Undantaget kanske eller kanske inte placeras i schemat vid godkännandetillfället enligt beskrivningen nedan.

När det inte finns något schema:

- Om det inte finns något schema för agenten placeras undantaget inte i schemat vid tidpunkten för godkännandet. Det tilldelade undantaget skapas fortfarande så att schemaläggaren, om eller när en scehdule körs, försöker placera undantaget i schemat för agenten baserat på reglerna för att köra ett schema med tilldelade undantag.

När det finns ett schema:

- För heldagsförfrågningar placeras ett undantag i schemat över alla betalda aktiviteter i skift som börjar den dagen. Alla obetalda aktiviteter i dessa skift ersätts med en Ej tillgänglig aktivitet. Om agenten inte har något skift den dagen läggs undantaget inte till i agentens schema.
- För deldagsförfrågningar görs ett undantag i schemat för den begärda tidsperioden över alla befintliga betalda aktiviteter under den tidsperioden. Överlappande obetalda aktiviteter i dessa skift ersätts med aktiviteten Ej tillgänglig. Om agenten inte har några befintliga betalda aktiviteter under den tidsperioden läggs undantaget inte till i agentens schema.

BÄSTA PRAXIS Ta inte bort undantag som inte längre används om de tidigare har tilldelats till agenter. Om de raderas kommer de historiska data som är associerade med dem att gå förlorade. Inaktivera
Undantag istället.

Skapa, redigera och ta bort undantag

Fälten på sidan när du redigerar eller tar bort ett befintligt undantag, eller när du skapar ett nytt undantag, beskrivs nedan.

Obs!: Undantag som tidigare användes i ett schema och som fortfarande finns i schemahistoriken kan inte tas bort.

Fält	Beskrivning
Information om undantag	Det unika namnet på undantaget. Max antal tecken = 50.
Aktivera undantaget	Markera kryssrutan för att aktivera undantaget och göra det tillgängligt för använda. Om du avmarkerar kryssrutan går undantaget inte längre att använda (det inaktiveras).
Detta undantag är en betald aktivitet	Markera kryssrutan om undantagsaktiviteten är en betald aktivitet. Den här inställningen kan åsidosättas när undantaget tilldelas till en agent.
Den här aktiviteten kräver en arbetsstation	Markera kryssrutan om undantagsaktiviteten kräver att agenten som den är tilldelad upptar en arbetsstation. När du väljer det här alternativet räknas undantaget vid beräkningen av det totala antalet agenter som schemalagts samtidigt (maxgränsen för bemanning). Mer information finns i Begränsa antalet agenter att schemalägga .
URL för hyperlänk	URL:en till webbsidan som en agent måste besöka för att utföra undantaget aktivitet, om det behövs. Du måste använda den fullständiga webbadressen (inklusive "http", "https" och "www" efter behov). URL:en visas i undantaget i Min

Fält	Beskrivning
	Schema.
Text som ska visas	Den valfria text som visas som en hyperlänk i undantaget i stället för webbadressen.
Metadata för aktivitet	(Valfritt) Tilldelar ett standardmetadatavärde till eller tar bort en standard metadatavärde från, undantaget. Mer information om hur du konfigurerar metadatavärden finns i Hantera värden för aktivitetsmetadata.
Färg	Färgen som representerar det här undantaget i schemat.

Tilldela ett undantag

Fälten på sidan när du tilldelar ett undantag till en eller flera agenter beskrivs nedan.

> Du kan inte redigera ett tilldelat undantag. Du kan täcka över ett tilldelat undantag med ett nytt tilldelat undantag för samma agenter och datum/tid. Det första tilldelade undantaget ersätts sedan
> Med det nya tilldelade undantaget nästa gång schemat för dessa agenter körs.

Fält	Beskrivning
Undantag	Det undantag som du vill tilldela till agenter.
Detta undantag är en betald aktivitet	Som standard visar den här kryssrutan den betalda status som tilldelats undantaget. När du tilldelar undantaget till en eller flera agenter på den här sidan kan du markera eller avmarkera kryssrutan för att åsidosätta inställningen.
Agenter	De agenter som du kan tilldela undantaget. Du kan tilldela en, flera eller alla agenter till undantaget.
Dadlar	Start- och slutdatum för undantagsaktiviteten. Du kan också ange ett startdatum och sedan ange ett antal förekomster för en återkommande aktivitet. Om du anger ett antal förekomster inaktiveras fältet Slutdatum.
Varaktighet	Start- och sluttiden för undantagsaktiviteten. Om du väljer Hela dagen inaktiveras fälten Starttid och Sluttid. I fältet Skrivskyddade timmar beräknas aktivitetens längd baserat på start- och sluttider.

Fält	Beskrivning
	▪ Om det tilldelade undantaget är ett heldagsundantag är den dagen i varje agents visningstidszon. ▪ Om det tilldelade undantaget är ett deldagsundantag är tiderna i fälten start- och sluttid i kundens tidszon. Agenter ser dock undantaget i sin egen visningstidszon.
Hela dagen	Markera den här kryssrutan om aktiviteten varar hela arbetsdagen. När du väljer det här alternativet inaktiveras fälten Starttid och Sluttid.
Frequency (Frekvens)	Aktivitetens frekvens – dag, vecka, månad eller år.
Förekomst	Beroende på ditt val av frekvens visas alternativen i det här avsnittet Du kan välja att ange daglig förekomst, veckovis, månatlig eller årlig förekomst.
OBS!	(Valfritt) Lägg till ytterligare information om undantaget som är specifikt för de tilldelade agenterna. Informationen du anger är synlig för agenterna i Mitt schema när undantaget har schemalagts. Du kan visa, redigera eller ta bort anteckningen i Agentscheman. Du kan inte redigera en befintlig anteckning här, men du kan täcka över det tilldelade undantaget med ett nytt undantag för samma tilldelade agenter och samma tid och datum som innehåller en annan anteckning. Det nya undantaget ersätter sedan det ursprungliga undantaget nästa gång ett schema körs för dessa agenter.

Exempel på konfiguration av frekvens och förekomst

Följande exempel visar hur du kan ange frekvens och förekomst av dagliga, veckovisa, månatliga och årliga undantag.

Endast en gång

Om du vill tilldela ett undantag som bara inträffar en gång använder du de här inställningarna.

Fält	Inställning
Startdatum, Slutdatum	Samma datum
Frequency (Frekvens)	Dag
Daglig förekomst	Var 1: e dag

En gång i veckan

Använd de här inställningarna om du vill tilldela ett undantag som inträffar en gång i veckan på måndagar i 10 veckor.

Fält	Inställning
Startdatum	Datum för den första måndagen i serien
Antal förekomster	10
Frequency (Frekvens)	Vecka
Veckovis förekomst	Var 1:e vecka
På dessa dagar	måndag OBS Valda dagar är blå, omarkerade dagar är vita.

En gång i månaden

Använd de här inställningarna om du vill tilldela ett undantag som inträffar en gång i månaden den andra måndagen i 12 månader.

Fält	Inställning
Startdatum	Datum för den första måndagen i serien
Antal förekomster	12
Frequency (Frekvens)	Månad
Månatlig förekomst	Välj alternativet och fyll i uttalandet enligt följande: "Den andra Måndag var 1:e månad."

En gång om året

Om du vill tilldela ett undantag som inträffar en gång om året den 15 januari i fem år använder du dessa inställningar:

Fält	Inställning
Startdatum	Den första 15 januari i serien
Antal förekomster	5
Frequency (Frekvens)	År
Årlig förekomst	Välj det första alternativet och fyll i uttalandet enligt följande: "Varje Januari på detta datum: 15."

Hantera undantagstyper

Använd sidan Undantagstyper för att skapa, redigera och ta bort undantagstyper. En undantagstyp är ett allmänt undantag eller ett undantag på hög nivå som agenter väljer när de begär ett undantag.

Om du tror att dina agenter kommer att välja en lämplig undantagstyp när de begär ledighet kan du skapa undantagstyper som är mindre allmänna. Om du tror att dina agenter inte kommer att välja en lämplig undantagstyp kan du skapa ett litet antal mycket breda undantagstyper och be agenterna att inkludera en beskrivande kommentar när de begär ledighet.

EXEMPEL En agent har ett läkarbesök, så när hon begär ledighet väljer hon undantagstypen Sjukfrånvaro och skriver sedan en kommentar som anger att begäran gäller en läkares utnämning. Den här undantagstypen fungerar som platshållare tills agentens arbetsledare godkänner begäran. Vid godkännande av begäran anger handledaren det specifika undantaget "Läkarbesök".

Obs!: Undantagstyper som du skapar tilldelas automatiskt till företagsvyn och den vy som tilldelas till dig.

Fältbeskrivningar

NOT Du kan inte redigera eller ta bort undantagstyper som inte visas i din vy. Om det finns undantag för en undantagstyp i din vy som inte finns i din vy kan du inte redigera den Typ av undantag. Detta säkerställer att du inte oavsiktligt kan ta bort undantag som du inte kan visa.

Fälten på sidan beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Namn på undantagstyp	Det unika namnet på undantagstypen. Max antal tecken = 50.
Standardundantag	Standardarbetsflödesundantaget som används för den här undantagstypen (se Automatisera hanteringen av agentförfrågningar).

Hantera projekt

Använd sidan Projekt för att skapa, redigera och ta bort projekt. Ett projekt är en aktivitet som hindrar agenter från att svara på kontakter. Projekt tilldelas vanligtvis för att optimera användningen av agentens inaktiva tid när kontaktvolymen är låg. Dessa aktiviteter inträffar varje arbetsskift och kan tilldelas för en eller flera dagar per vecka.

WFM undersöker täckningen för varje intervall och schemalägger ett projekt för en tid då det har minst påverkan på täckningen.

OBS Projekt schemaläggs sist, efter att arbetsförhållanden och undantag har beaktats. De är inte schemalagda över luncher, raster eller undantag. Projekt bör inte
Konfigureras för att vara lika lång som ett helt skift, men bör snarare konfigureras i mindre längder så att de kan ta hänsyn till luncher, raster och undantag.

Det finns två typer av projekt: obligatoriska projekt och icke-obligatoriska projekt (standard). Nödvändiga projekt är projekt som måste utföras och därför måste schemaläggas vid bästa tid även om det inte finns ett intervall där täckningen normalt skulle tillåta det. Icke-nödvändiga projekt schemaläggs när det är möjligt, med hänsyn till täckningskrav, och schemaläggs baserat på deras tilldelade prioritet.

Projekten schemaläggs i följande ordning:

- Nödvändigt projekt
- Projekt som inte krävs, prioritet 0
- Projekt som inte krävs, prioritet 1
- Projekt som inte krävs, prioritet 2
- Och så vidare.

Du kan ändra ett projekts status från obligatoriskt till icke-obligatoriskt eller icke-obligatoriskt till obligatoriskt. Ändringen träder inte i kraft förrän schemat körs igen. Det påverkar inte redan schemalagda projekt.

Fältbeskrivningar

BÄSTA PRAXIS Ta inte bort projekt. Om du tar bort ett projekt går alla historiska data som är kopplade till det förlorade.

Du kan inte ta bort ett projekt om det är schemalagt.

Fälten på sidan beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Projektets namn	Det unika namnet på projektet.
Detta är ett obligatoriskt projekt	Markera den här kryssrutan om projektet behövs. Om du gör det kommer projektet att schemaläggas före icke-nödvändiga projekt på bästa möjliga plats för täckning. Detta kan leda till underbemanning.

Fält	Beskrivning
Prioritet	(Endast valfria projekt) Ett tal från noll till nio som beskriver projektets prioritet, där noll är högsta prioritet. Om ett projekt har angetts som ett obligatoriskt projekt visas ett skrivskyddat "–1" i det här fältet.
URL för hyperlänk	URL-adressen till webbsidan som en agent måste besöka för att kunna genomföra projektet aktivitet, om det behövs. Du måste använda den fullständiga webbadressen (inklusive "http", "https" och "www"). URL:en visas i projektaktiviteten i Mitt schema.
Text som ska visas	Ange valfri text som ska visas som en hyperlänk i projektaktiviteten I stället för webbadressen.
Detta projekt är en betald aktivitet	Markera kryssrutan om projektet är en betald aktivitet.
Aktivera det här projektet	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera projektet. Ett projekt kan inte schemaläggas förrän det har aktiverats.
Startdatum/Slutdatum	Start- och slutdatum för perioden som agenterna kan schemaläggas att arbeta med projektet. OBS Schemaläggaren behandlar projektets start- och slutdatum som kalenderdatum, inte skiftdatum.
Starttid/Sluttid	Start- och sluttider för den period då agenter kan schemaläggas för arbete med projektet. OBS: Schemaläggaren baserar projektets start- och sluttider på agentens tidszon för schemaläggning.
Schemalägg ökning	Schemaökningen som bestämmer i vilka intervall projektet ska användas kan starta. Om du till exempel väljer ett steg på 15 minuter och starttiden är 08:00 kan agenterna börja arbeta med ett projekt klockan 08:00, 08:15, 08:30 och så vidare.
Antal dagar som agenter kan arbeta med projektet	De dagar som anger vilka veckodagar agenter kan schemaläggas för arbete i projektet. Valda dagar är blå. Som standard är alla dagar i veckan markerade.
Minsta varaktighet	(Endast valfria projekt) Den kortaste tid som agenter kan vara

Fält	Beskrivning
	schemalagd att arbeta med projektet. Detta värde får inte vara mindre än Varaktighetsenheten och måste vara en multipel av Varaktighetsenheten.
Maximal varaktighet	(Endast valfria projekt) Den maximala tid som agenter kan vara schemalagd att arbeta med projektet. Detta värde måste vara en multipel av Varaktighetsenheten och måste vara minst samma som Minsta varaktighet.
Varaktighetsenhet	(Endast valfria projekt) Det grundläggande tidsblocket som agenter schemaläggs att arbeta med projektet. Om varaktighetsenheten till exempel är 30 minuter och en agent är schemalagd att arbeta med projektet i 60 minuter under arbetsskiftet, kan den tiden vara två sekventiella varaktighetsenheter på totalt 60 minuter, eller en 30-minutersvaraktighetsenhet på morgonen och en annan 30-minutersvaraktighetsenhet på eftermiddagen.
Varaktighet	(Endast obligatoriska projekt) Den tid som agenterna är schemalagda att arbeta med det projekt som krävs. Standard = 30 minuter.
Begränsa det totala antalet timmar som spenderas på detta projekt per vecka	Markera kryssrutan om du vill begränsa det totala antalet timmar som spenderas på projektet per vecka. När kryssrutan är markerad visas alternativet Maximalt antal timmar per vecka.
Maximalt antal timmar per vecka	Det maximala antalet timmar per vecka som en agent kan arbeta med detta projekt. Välj ett av två alternativ för att ange om agenten kan arbeta flera dagar i veckan eller bara en dag i veckan i projektet.
Agenter	De agenter som valts ut för att arbeta med projektet.
OBS!	(Valfritt) Lägg till ytterligare information om projektet. Informationen du anger är synlig för agenter i Mitt schema när projektet schemaläggs och för analytiker på sidan Agentscheman. Du kan redigera eller ta bort anteckningen här eller i Agentscheman. Om du redigerar anteckningen här uppdateras anteckningen nästa gång schemat körs.
Metadata för aktivitet	(Valfritt) Tilldelar ett standardmetadatavärde till eller tar bort en standard metadatavärde från, projektet. Mer information om hur du konfigurerar metadatavärden finns i Hantera värden för aktivitetsmetadata.
Färg	Färgen som representerar projektet i schemat.

Skapa ett schema

Generera ett schema

1. Öppna sidan Schemaförfrågan.
2. Välj den schemaläggningsmetod du vill använda. Som standard är alternativet Balanserad markerat.
   - Alternativet Balanserad utjämnar bemanningen så bra som möjligt över dagens intervaller baserat på användarkonfigurationer och arbetsskift, vilket resulterar i scheman som sprider ut tillgängliga agenter jämnare.

     > När maximala bemanningsgränser är aktiverade tar det här alternativet hänsyn till gränsen när ett schema skapas.

     > **BÄSTA PRAXIS** Använd prioritetsinställningar för tjänsteköer för att finjustera schemaläggningsbeteendet. Om resultatet av schemaläggningen av flera tjänsteköer inte är tillfredsställande (för
     > Om du till exempel måste minimera underbemanningen av en viktig tjänstekö) kontrollerar du att prioriteten som tilldelas den tjänstekön ligger långt ifrån de prioriteringar som tilldelats de andra tjänsteköerna. Till exempel tilldelas den viktiga tjänstekön prioriteten 4 medan andra tjänsteköer tilldelas prioriteten 90 och 100 (se Prioritet för tjänstekö).

   - Alternativet Prioriterat (kallades tidigare standardalternativet) koncentrerar tillgänglig personal tidigare i veckan och i de tidigaste intervallen kan de schemaläggas. Om du är underbemannad resulterar detta i scheman som tenderar att uppfylla personalkraven tidigare i veckan och dagen snarare än de senare i veckan och dagen.

     > OBS Även när maximala bemanningsgränser är aktiverade tar det här alternativet inte hänsyn till gränsen när ett schema skapas.

     > **BÄSTA PRAXIS** Om det inte finns tillräckligt med agenter för att fullt ut bemanna alla tjänsteköer kan alternativet Prioriterad leda till att tjänsteköer med högre prioritet blir mer fullständiga
     > Bemannade serviceköer än med lägre prioritet. Överväg att använda alternativet Balanserad för att balansera bemanningen jämnare över veckodagarna, inom en dag och mellan tjänsteköer.

3. Markera kryssrutan **Ad Hoc-schemaläggning** om du vill schemalägga valda agenter utan att ändra scheman för agenter som redan har schemalagts för tjänstekön. Se Lägga till en agent i ett befintligt schema för mer information om hur du genererar ett ad hoc-schema.
4. Välj en eller flera multikunskapsgrupper och/eller tjänsteköer som ska schemaläggas.

> Om de tjänsteköer du väljer har en minsta varaktighet för schemaläggningsblock konfigurerad på sidan Tjänsteköer (se Hantera tjänsteköer), förlängs
> Tid det tar att köra dina scheman, särskilt om dina scheman är komplexa (till exempel om de innehåller många agenter, tjänsteköer och arbetsvillkor och använder variabla arbetsskift).

5. Ange startdatum och antal veckor för den period som du vill schemalägga. Startdatumet som används är den konfigurerade första dagen i veckan som innehåller det datum du anger.
6. Markera kryssrutan **Rotera arbetsskift** om du vill att WFM automatiskt ska rotera arbetsskift enligt de arbetsskiftsrotationer som konfigurerats för varje schemalagd agent. Om kryssrutan inte är markerad måste du konfigurera ett arbetsskift för den specifika veckan på agentens användarsida, eller så måste agenterna ha slutfört sitt dynamiska val av schemaläggningsarbetsskift för dessa veckor.

> **BÄSTA PRAXIS** Markera alltid kryssrutan "Rotera arbetsskift" även om du inte roterar arbetsskift. Om datumet på ett arbetsskift som konfigurerats för en agent inte överensstämmer med
> Datum för det här schemat misslyckas schemakörningen. När kryssrutan är markerad och du inte roterar arbetsskift ignorerar WFM datumet som anges på arbetsskiftet som konfigurerats för agenten och roterar i praktiken det enskilda arbetsskiftet från vecka till vecka.

7. Schemalägg när du vill att begäran ska köras. Som standard körs begäran omedelbart.

> OBS: Schemaförfrågningar lyckas även om det inte finns några prognosdata för någon av de dagar som du kör schemat för. WFM förutsätter att prognosen är noll på datum utan prognosdata. Detta kan påverka hur agenter schemaläggs.

8. Klicka på **Skicka**.

> En schemaförfrågan misslyckas om det inte finns några prognostiserade data för någon av de dagar som du kör schemat för. Om någon av multikunskapsgrupperna eller tjänsteköerna är associerade
> Med agenter vars arbetsskift inkluderar den sista dagen i veckan bör det finnas prognostiserade data för de två första dagarna i nästa vecka. Om det inte finns några data för de extra två dagarna antas prognosen vara noll (0), och detta kan påverka hur agenterna schemaläggs. De extra dagarna kan behövas om obetalda arbetsvillkorsaktiviteter tillämpas som skjuter arbetsskiftet från veckans sista dag över midnatt till de två första dagarna i nästa vecka (den förlängda arbetsskiftsdagen efter tillämpning av arbetsvillkoret kan vara högst 48 timmar när obetalda varaktigheter ingår).

Lägga till en agent i ett befintligt schema

Med ad hoc-schemaläggning kan du integrera specifika agenter i en tjänstekös befintliga schema utan att köra om schemat. På så sätt undviker du att störa befintliga agenters scheman.

Några anledningar till att du skulle använda ad hoc-schemaläggning inkluderar att lägga till nyanställda agenter i ett befintligt schema eller en agent som återvänder från ledighet.

Viktigt att notera

- Ad-hoc-schemaläggning använder endast den balanserade schemaläggningsmetoden.
- Ad hoc-scheman börjar på standardveckodagen.
- Ad hoc-schemaläggning kan användas med fasta, variabla och dynamiska tillgänglighetsskift.
- Ad hoc-schemaläggning gäller för agenter med flera kompetenser, antingen som medlem i flera tjänsteköer eller i en grupp med flera kompetenser.

Generera ett ad hoc-schema

Skapa ett ad hoc-schema

1. Öppna sidan Schemaförfrågan.
2. Som standard är alternativet Balanserad markerat. Det här är den enda schemaläggningsmetod som tillåts med ad hoc-schemaläggning.
3. Markera kryssrutan **Ad-Hoc-schemaläggning** .
4. I fönstret Tillgänglig väljer du den eller flera agenter som du vill schemalägga och flyttar dem till fönstret Tilldelade.
5. Konfigurera de datum som du vill schemalägga de valda agenterna för. Ange startdatum och antal veckor för den period som du vill schemalägga. Startdatumet som används är den konfigurerade första dagen i veckan som innehåller det datum du anger.

   > Om en agent ska börja mitt i veckan kan du PUT i obetalda undantag för de dagar de inte är där och sedan köra ad hoc-schemat för veckan.

6. Markera kryssrutan **Rotera arbetsskift** om du vill att WFM automatiskt ska rotera arbetsskift enligt de arbetsskiftsrotationer som konfigurerats för varje schemalagd agent. Om kryssrutan inte är markerad måste du konfigurera ett arbetsskift för den specifika veckan på agentens användarsida, eller så måste agenterna ha slutfört sitt dynamiska val av schemaläggningsarbetsskift för dessa veckor.

   > **BÄSTA PRAXIS** Markera alltid kryssrutan "Rotera arbetsskift" även om du inte roterar arbetsskift. Om datumet på ett arbetsskift som konfigurerats för en agent inte överensstämmer med

datum för det här schemat misslyckas schemakörningen. När kryssrutan är markerad och du inte roterar arbetsskift ignorerar WFM datumet som anges på det arbetsskift som konfigurerats för agenten och roterar i praktiken det enskilda arbetsskiftet från vecka till vecka.

7. Schemalägg när du vill att begäran ska köras. Som standard körs begäran omedelbart.

   Schemaförfrågningar kan köras samtidigt så länge de inte innehåller samma agenter eller tjänsteköer.

8. Klicka på **Skicka**.

Visa serverförfrågningar från WFM användare

Använd sidan Användarförfrågningar om du vill visa och/eller ta bort serverförfrågningar (t.ex. schemaläggning, planering och dataförfrågningar) som gjorts av användare.

När en användarförfrågan görs läggs den till i kön. Förfrågningar behandlas en i taget. I listan visas typ av begäran, tid och datum då begäran skickades, namnet på användaren som gjorde begäran och aktuell status för begäran.

Förfrågningarna kan filtreras och sorteras efter valfri kolumn. Begäranden finns kvar i listan tills de tas bort.

Fältbeskrivningar

Fält	Beskrivning
Urvalskriterier	
Visa användarförfrågningar	Visar matchande resultat för användarförfrågningar.
Välj typ av begäran begäranden	Vilken typ av användarförfrågan som ska visas. Som standard inkluderar resultaten alla Typer.
Välj beställare	Namnet på användaren som skickade begäran. Som standard visas resultat Inkludera alla typer av förfrågningar.
Välj status	Status för användarförfrågningar som ska visas. Som standard innehåller resultaten begäranden Av alla statusar.
Startdatum/Slutdatum	(Valfritt) Det datumintervall som resultaten visas för. Om du gör det Inte ange ett start-/slutdatum, alla matchande resultat visas.

Fält	Beskrivning
Lista över användarförfrågningar	
Ta bort	Tar bort de valda användarförfrågningarna. Välj en förfrågan genom att markera lämplig kryssruta i listan. Markera kryssrutan högst upp i tabellen om du vill välja alla resultat för användarförfrågningar. Du kan inte ta bort begäranden som är märkta som Pågående. Begäranden som har märkts som lyckade, misslyckade och väntande kan vara borttagen.
Information	Visar ytterligare information om en begäran. Om du vill visa mer information om en begäran klickar du på Visa detaljer. Informationen visas under tabellen Lista över användarförfrågningar.
Datum/tid för begäran	Datum och tid då användarförfrågan skickades.
Typ av förfrågan	Typ av användarförfrågan.
Beställaren	Namnet på användaren som skickade begäran.
Status	Status för slutförande/körning av begäran. Förfrågningar som har schemalagts för att köras vid ett framtida datum/tid visas som "Väntande". Om en hämtningsbegäran väntar längre än vad som verkar rimligt, konsultera loggen av möjliga orsaker till att begäran inte är det Bearbetas.

Hantera tid borta

Med Meddelanden kan du hantera förfrågningar.

- Agenter kan begära ledighet, undantag, mentorskap och schemalägga erbjudanden och byten med de andra agenterna i teamet i deras vy. De kan också acceptera eller avvisa schemabyten och erbjudanden och mentorförfrågningar och redigera sina egna förfrågningar.
- Arbetsledare och schemaläggare använder Meddelanden för att godkänna eller neka agentförfrågningar.

Begäranderader kan sorteras i stigande eller fallande ordning genom att klicka på kolumnrubriken.

Meddelanden för agenter

Meddelanden för agenter består av en meny för att skapa nya förfrågningar och tre postlådor:

- Inkorg – Innehåller alla förfrågningar du får
- Utkorgen – Innehåller alla förfrågningar du gör
- Offentlig box – Innehåller offentliga schemabyten och mentorförfrågningar

Standardvyn är Utkorgen. Begäranden kan behållas upp till den maximala kvarhållningstid som systemadministratören har konfigurerat för WFM prognos-, schema-, förfrågnings- och historikdata (se Definiera kvarhållningsperioden WFM). Du kan ta bort förfrågningar tills en annan användare ändrar förfrågningsstatusen. Du kan inte ta bort förfrågningar från postlådor själv när de har accepterats, godkänts eller nekats. Begäranden tas bort av systemet när de har passerat den konfigurerade kvarhållningsperioden.

Begärans status ändras när begäran går igenom systemet. Det är viktigt att regelbundet uppdatera postlådan så att du ser de senaste statusarna. Använd vanliga uppdateringsmetoder för webbläsare, till exempel att trycka på F5 eller klicka på knappen Uppdatera i webbläsarens verktygsfält. (Utkorgen visas efter uppdateringen, även om du visar Inkorgen eller rutan Offentligt.)

Du kommer åt brevlådorna genom att klicka på brevlådesymbolen i verktygsfältet Meddelanden. Från vänster till höger är ikonerna Utkorgen, Inkorgen, Offentlig ruta och Nya förfrågningar.

Sökförfrågningar

Du kan söka efter förfrågningar i valfri ruta. När du kör en sökning tillämpas filtren på förfrågningar på alla sidor i rutan som du söker.

Sökförfrågningar

1. Klicka på **Filter** för att öppna filterpanelen.
2. Välj de kriterier som du vill söka efter.
3. Klicka på **Sök**. Filterpanelen stängs när du kör sökningen.

Sökkriterierna behålls tills du lämnar sidan. Om du vill ändra sökvillkoren klickar du på **Filter** för att öppna filterpanelen och ändra villkoren.

Så här filtrerar du datumfält

Det finns två sätt att filtrera förfrågningar efter datum: datumintervall och specifika datum. Datumfält är inställda på Datumintervall som standard. Alternativet Datumintervall filtrerar förfrågningar efter en listruta med angivna intervall i förhållande till dagens datum. Alternativet Specifika datum innehåller två datumfält där du kan filtrera förfrågningar i förhållande till specifika datum. Använd fälten Specifika datum för att ange startdatum, slutdatum eller båda datumen för att ange parametrar för datumintervall.

Om du vill filtrera efter datumintervall väljer du ett intervallalternativ i listrutan.

Om du vill filtrera efter specifika datum anger du ett datum i ett eller båda av följande fält:

- Ange ett datum i det vänstra fältet om du vill filtrera efter startdatum, vilket filtrerar förfrågningar efter datum på eller efter det angivna datumet
- Ange ett datum i det högra fältet om du vill filtrera efter slutdatum, vilket filtrerar förfrågningar efter datum på eller före det angivna datumet
- Ange datum i båda fälten om du vill returnera begäranden på eller mellan de angivna datumen

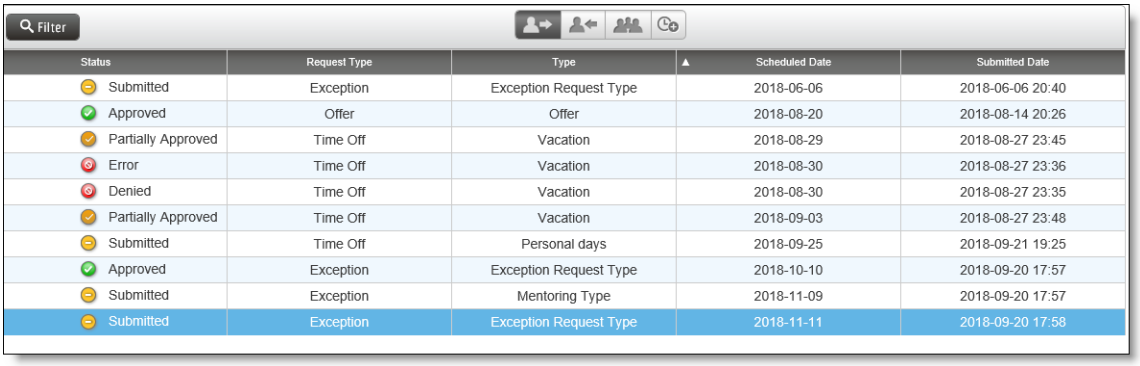
Sökvillkor

I följande tabell beskrivs alla sökkriterier som är tillgängliga för sökningar.

Fält	Beskrivning
Typ av förfrågan	Typ av begäran som agenten valt i listrutan Ny förfrågan När begäran skapas.
Undertyp	För typen Undantag eller Ledighet. Det alternativ som agenten valde i listrutan Typ när begäran skapades.
Agenter	Agenten som skickade förfrågan i din inkorg eller agenten som tog emot förfrågan i din utkorg.
Status	Aktuell status för begäran.
Skickat datum	Det datum då agenten skickade begäran.
Schemadatum	Det datum som agenten valde för att den begärda åtgärden skulle äga rum.

Utkorgen

Utkorgen innehåller alla förfrågningar du har gjort i stigande schemalagd datumordning. Du kan visa information om en begäran och redigera eller ta bort begäran om den ännu inte har godkänts eller nekats.



Filter

Status	Request Type	Type	Scheduled Date	Submitted Date
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-06-06	2018-06-06 20:40
Approved	Offer	Offer	2018-08-20	2018-08-14 20:26
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-08-29	2018-08-27 23:45
Error	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:36
Denied	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:35
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-09-03	2018-08-27 23:48
Submitted	Time Off	Personal days	2018-09-25	2018-09-21 19:25
Approved	Exception	Exception Request Type	2018-10-10	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Mentoring Type	2018-11-09	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-11-11	2018-09-20 17:58

I följande tabell beskrivs fälten i Utkorgen.

Fält	Beskrivning
Status	Status för begäran. Möjliga statusar är: ▪ Godkänd – din begäran godkändes av din arbetsledare. Delvis godkänd – En del av din ledighetsbegäran har godkänts av din arbetsledare. ▪ Väntar – Din förfrågan om schemabyte eller schemaerbjudande väntar på svar från en annan agent. Kan redigeras eller tas bort. ▪ Väntar – En förfrågan om schemaerbjudande eller schemabyte väntar på ditt svar. Kan accepteras eller avvisas. ▪ Skickat – Din förfrågan väntar på svar från din arbetsledare. Kan redigeras eller tas bort. ▪ Nekad – din begäran nekades av din arbetsledare. ▪ Fel – Din begäran innehåller ett fel. ▪ Avvisad – En annan agent har avvisat din förfrågan om schemabyte. ▪ Avvisad – Du avvisade en annan agents begäran om schemabyte.
Typ av förfrågan	Den allmänna typen av begäran.
Typ	Den specifika typen av begäran. Om förfrågningstypen till exempel är Ledighet kan typen vara Semester.

Fält	Beskrivning
Schemalagt datum	Det datum då den begärda händelsen inträffar. Som standard sorteras utkorgen vid detta datum i stigande ordning. Du kan klicka på kolumnrubriken om du vill växla mellan stigande och fallande ordning.
Skickat datum	Datum och tid då begäran skickades. Observera att offentlig handel Erbjudanden visar inte ett skickat datum förrän någon accepterar dem.

Arbeta med utkorgen

Dubbelklicka på en förfrågan i Utkorgen om du vill visa information om den.

Redigera en begäran som ännu inte har godkänts eller accepterats

1. Dubbelklicka på begäran.
2. Redigera efter behov.
3. Klicka på **Skicka**.

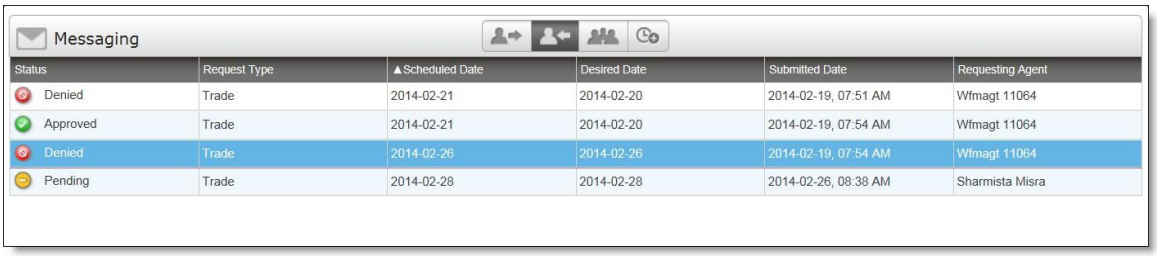
Ta bort en begäran som ännu inte har godkänts eller accepterats

1. Dubbelklicka på begäran.
2. Klicka på **Ta bort**.

Inkorg

Inkorgen innehåller alla förfrågningar du har fått i schemalagd datumordning. Du kan visa information om en begäran och redigera eller ta bort begäran om den ännu inte har godkänts eller nekats.

> OBS Arbetsledare har slutlig auktoritet över alla schemabyten och mentorförfrågningar, så en bytes- eller mentorförfrågan som du accepterar kan avvisas av den användaren.



I följande tabell beskrivs fälten i Inkorgen.

Fält	Beskrivning
Status	Status för begäran. Möjliga statusar är följande: ▪ Godkänd – din begäran har godkänts och ditt schema har uppdaterats i enlighet med detta. ▪ Väntar – En accepterad begäran väntar på svar från en annan agent. Kan redigeras eller tas bort. ▪ Skickat – Förfrågan väntar på svar från din arbetsledare. Kan redigeras eller tas bort. ▪ Att göra – Förfrågan väntar på svar från dig. Kan accepteras eller avvisas. ▪ Nekad – din begäran nekades av din arbetsledare. ▪ Fel – Det finns ett fel i begäran. ▪ Nekad – Du avvisade en annan agents förfrågan om schemabyte. ▪ Avvisad – en annan agent har avvisat din begäran om schemabyte.
Typ av förfrågan	Den allmänna typen av begäran.
Schemalagt datum	Det datum då den begärda händelsen inträffar. Som standard sorteras inkorgen vid detta datum i stigande ordning. Du kan klicka på kolumnrubriken om du vill växla mellan stigande och fallande ordning.
Önskat datum	Det datum som den begärande agenten vill ha (det schemalagda datumet i en Förfrågan om schemaerbjudande och förfrågan om schemabyte).
Skickat datum	Datum och tid då begäran skickades. Observera att offentlig handel Erbjudanden visar inte ett skickat datum förrän någon accepterar dem.
Begärande agent	Namnet på agenten som begär ett schemabyte, erbjudande eller mentorskap begäran.

Arbeta med inkorgen

Acceptera eller avvisa en begäran om schemabyte

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Klicka på **Analysera** om du vill jämföra ditt schema med den begärande agentens schema under de två dagarna. Detta berättar om du är tillgänglig för att acceptera handeln.
3. Klicka på **Acceptera** eller **Avvisa**.

Bekräfta eller avvisa en accepterad begäran om schemaerbjudande

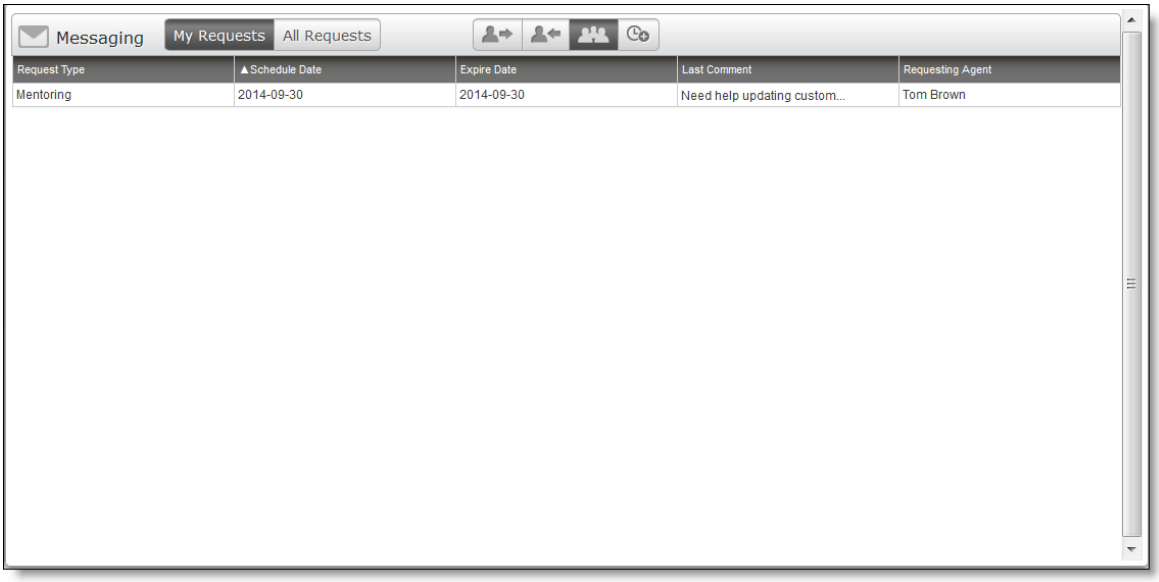
1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Klicka på **Analysera** för att jämföra ditt schema för den angivna dagen med det erbjudna schemat.
3. Klicka på **Bekräfta** om du vill acceptera erbjudandet eller **Avvisa** om du vill neka begäran.

Bekräfta eller avvisa en accepterad mentorförfrågan

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Granska den accepterade begäran.
3. Klicka på **Bekräfta** för att acceptera mentorn eller **Avvisa** för att vägra mentorn.

Rutan Offentligt

Rutan Offentligt innehåller alla tillgängliga offentliga schemaerbjudanden, schemabyten och mentorförfrågningar från agenterna i din vy som är tillgängliga för alla agenter att acceptera. Du kan visa information om en begäran, utvärdera begäran och acceptera begäran (om du vill).



Användare med tillstånd att administrera meddelanden har slutlig auktoritet över alla schemabyten, schemaerbjudanden och mentorförfrågningar, så en begäran som du accepterar kan avvisas av det användare.

I följande tabell beskrivs fälten i rutan Offentligt.

Fält	Beskrivning
Typ av förfrågan	Den allmänna typen av begäran.
Schemadatum	Det datum då beställaren vill ge upp eller schemalägga mentorskapet session. Som standard sorteras rutan Offentligt efter detta datum i stigande ordning.
Förfallodatum	Datum då begäran förfaller. Begäran förfaller kl. 23:59 detta datum. När begäran har upphört att gälla kan du inte längre acceptera eller avbryta den.
Senaste kommentar	Den senaste kommentaren till begäran.
Begärande agent	Namnet på agenten som begär ett schemabyte, schemaläggningserbjudande eller Begäran om mentorskap.

Arbeta med den offentliga boxen

Acceptera en förfrågan om schemabyte

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Välj ett datum som du vill byta mot datumet i begäran.
3. Klicka på **Analysera** för att jämföra de två scheman och se till att ditt föreslagna datum fungerar.
4. Klicka på **Acceptera**.

Acceptera en begäran om schemaerbjudande

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Klicka på **Analysera** för att jämföra ditt schema för den angivna dagen med det erbjudna schemat.
3. Klicka på **Acceptera** om du vill acceptera erbjudandet eller **Avbryt** om du vill stänga begäran utan att acceptera den.

Acceptera en mentorförfrågan

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Granska detaljerna i mentorförfrågan och jämför ditt schema med beställarens för att se till att tidsluckan fungerar för dig.
3. Klicka på **Acceptera** om du vill acceptera mentorskapsförfrågan eller **Avbryt** om du vill stänga förfrågan utan att acceptera den.

Förfrågningar

På menyn Ny förfrågan kan du skapa en begäran om undantag, ledighet, schemaerbjudanden, schemabyten och mentorskap.

- Begär ett undantag
- Begär ledighet
- Begär ett schemaerbjudande
- Begär ett schemabyte
- Begär mentorskap

Redigera eller ta bort en begäran

Förfrågningar kan redigeras eller tas bort i vissa situationer. I följande tabell beskrivs när du kan redigera eller ta bort en begäran.

Typ av förfrågan	Status	Åtgärd tillåten
Schemaerbjudande (offentligt)	Pågår	Redigera, ta bort
Schemahandel (privat)	Pågår	Redigera
Schemabyte (offentligt)	Pågår	Redigera, ta bort
Handledning	Pågår	Redigera, ta bort
Undantag	Inlämnad	Redigera, ta bort
Semester	Inlämnad	Redigera, ta bort

Redigera en förfrågan

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Redigera begäran efter behov.
3. Klicka på **Skicka**.

Ta bort en begäran

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Klicka på **Ta bort**.

Begär ett undantag

Använd en undantagsbegäran för att begära en ändring i ditt schema för oplanerade aktiviteter som möten, utbildningssessioner, oplanerade raster och frånvaro. Din förfrågan skickas till din arbetsledare för godkännande.

Undantag kan begäras för både framtida och tidigare datum. Undantag för tidigare datum används för att korrigera efterlevnadsprocenten. Till exempel, om du var tvungen att gå Home sjuk igår, skulle din statistik visa dig av efterlevnad eftersom du inte följde ditt schema. Om du begär ett undantag för personlig ledighet under den tid du inte var på kontoret korrigeras schemat och efterlevnadsprocenten för den dagen.

> OBS För heldagsförfrågningar placeras ett undantag i schemat över alla betalda aktiviteter i skift som börjar den dagen (oavsett om undantaget betalas eller inte betalas). Eventuella obetalda Aktiviteter i dessa skift ersätts med aktiviteten Inte tillgänglig i schemat. Om du inte har ett skift den dagen läggs undantaget inte till i ditt schema.
> För deldagsförfrågningar placeras ett undantag i schemat för den begärda tidsperioden över alla befintliga betalda aktiviteter under den tidsperioden (oavsett om undantaget betalas eller inte betalas). Överlappande obetalda aktiviteter i dessa skift ersätts med aktiviteten Ej tillgänglig i

schemat. Till exempel, om ett undantag delvis täcker en obetald lunch, förblir den del som inte överlappar en lunch. Den del som överlappar undantaget ersätts med Inte tillgänglig. Om du inte har några befintliga betalda aktiviteter under den tidsperioden läggs undantaget inte till i ditt schema. Undantagsbegäranden hanteras på detta sätt för att säkerställa att den betalda tiden för dagen förblir densamma före och efter att undantaget tillämpas.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Undantagsbegäran.

Fält	Beskrivning
Undantagsdatum	Det datum då du vill att undantaget ska inträffa. Dagens datum visas med standard.
Typ av undantag	En listruta med tillgängliga undantagstyper.
Hela dagen	Markera kryssrutan om du vill ange att undantaget gäller hela dagen. När du väljer det här alternativet döljs fälten Starttid och Sluttid.
Starttid	Tidpunkten då undantaget börjar.
Sluttid	Tidpunkten då undantaget slutar.
Skriv kommentar	(Valfritt) Klicka för att skriva en kommentar till undantagsbegäran. Max Tecken = 140.

Skapa en ny undantagsbegäran

1. Klicka på **Ny begäran** och välj **Undantagsbegäran** på menyn.
2. Fyll i fälten.
3. Klicka på **Skicka**.

En undantagsbegäran flödar genom systemet på det sätt som beskrivs i följande tabell.

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
Agent A	Skapar ny begäran	Agent A:s utkorg	Pågår
Arbetsledare	Tar emot begäran	Arbetsledarens Att göra-låda	Uppståndelse
Arbetsledare	Godkänner/nekar undantag	Agent A:s utkorg	Godkänd/nekad

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
		Arbetsledarens allt-korg	Godkänd/nekad

Mer information om hur du skickar undantagsbegäranden finns i Om automatiska ändringar av begäranden.

Begär ett schemabyte

Använd förfrågan om schemabyte om du vill byta en hel eller del av schemalagd arbetsdag mot någon annans hela eller del av schemalagd arbetsdag. Dessa handelsförfrågningar kan vara med en viss agent (en privat handel) eller med någon agent enligt din uppfattning (en offentlig handel). Du kan be om att byta skift samma dag (du kanske till exempel vill byta ditt skift på 7:00 AM–3:00 PM med någon annans skift på 10:00 AM–6:00 PM) eller för andra dagar (du kanske till exempel vill byta din lediga måndag mot en ledig fredag).

Om du vill byta flera segment i ditt schema (till exempel om du vill byta ett delat skift) måste du skicka separata förfrågningar för varje segment av skiftet.

Huvudkön för tjänster måste konfigureras för att agenter ska kunna utföra ett schemabyte eller erbjudande.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Förfrågan om schemabyte under hela dagen.

Fält	Beskrivning
Offentlig handel	Markera den här kryssrutan om du vill POST ditt schemabyte i rutan Offentligt för alla agenter i din vy. Avmarkera den här kryssrutan om du vill byta med en viss agent i ett privat byte.
Bekräfta	(Endast offentliga affärer) En påminnelse om att du kommer att bli ombedd att bekräfta eller avvisa en föreslagen handel från den svarande agenten. Den här kryssrutan är skrivskyddad och kan inte avmarkeras.
Begärande agent	(Skrivskyddad) Ditt namn.
Schemalagt datum	Datumet du vill byta. Som standard visas morgondagens datum.
Hela dagen	Markera den här kryssrutan om du vill byta en hel dag.
Svarande agent	(Endast privata affärer) Agenten som du vill byta skift med.
Schemalagt datum	(Endast privata affärer) Datumet du vill handla med.
Utgångsdatum	(Endast offentliga affärer) Datum då begäran förfaller.

Fält	Beskrivning
Skriv kommentar	(Valfritt) Klicka för att skriva en kommentar till undantagsbegäran. Alla Kommentarer som du lägger till sparas inte förrän själva undantagsbegäran har sparats. Max antal tecken = 250.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Förfrågan om schemabyte för en del av dagen.

Fält	Beskrivning
Offentlig handel	Markera den här kryssrutan om du vill POST ditt schemabyte i rutan Offentligt för alla agenter i din vy. Avmarkera den här kryssrutan om du vill byta med en viss agent i ett privat byte.
Bekräfta	(Endast offentliga affärer) En påminnelse om att du kommer att bli ombedd att bekräfta eller avvisa en föreslagen handel från den svarande agenten. Den här kryssrutan är skrivskyddad och kan inte avmarkeras.
Begärande agent	(Skrivskyddad) Ditt namn.
Schemalagt datum	Datumet du vill byta. Som standard visas morgondagens datum.
Hela dagen	Avmarkera den här kryssrutan om du vill byta en del av dagen.
Tid	Ange start- och sluttiderna för de timmar du vill byta. Svarande
agent	(Endast privata affärer) Agenten som du vill byta skift med.
Schemalagt datum	(Endast privata affärer) Datumet du vill handla med.
Tid	(Endast privata affärer) Ange start- och sluttider för de timmar du vill byta med.
Utgångsdatum	(Endast offentliga affärer) Datum då begäran förfaller.
Skriv kommentar	(Valfritt) Klicka för att skriva en kommentar om handelsförfrågan. Alla Kommentarer som du lägger till sparas inte förrän själva handelsförfrågan har sparats. Max antal tecken = 250.

Skapa en ny begäran om schemabyte

1. Klicka på **Ny begäran** och välj **sedan Förfrågan** om schemabyte på menyn.
2. Fyll i fälten.

3. Om det här är ett privat byte klickar du på **Analysera** för att jämföra ditt schema på det föreslagna handelsdatumet med det för den person som du vill handla med för att se till att handeln är möjlig.
4. Om du vill kan du klicka på **Skriv kommentar** och skriva en kommentar.
5. Klicka på **Skicka**.

En begäran om privat schemabyte flödar genom systemet enligt beskrivningen i följande tabell.

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
Agent A	Skapar ny begäran	Agent A:s utkorg	Pågår
Agent B	Tar emot handelsförfrågan	Agent B:s inkorg	Uppståndelse
Agent B	Accepterar/avslår bytesbegäran	Agent B:s utkorg	Inlämnad/Avvisad
Agent A	Tar emot agent B:s svar	Agent A:s inkorg	Inskickad/avvisad
Arbetsledare	Tar emot accepterad handelsbegäran för godkännande	Arbetsledarens Att göra-låda	Uppståndelse
Arbetsledare	Godkänner/nekar handel	Agent A:s utkorg	Godkänd/nekad
		Agent B:s inkorg	Godkänd/nekad
		Arbetsledarens allt-korg	Godkänd/nekad

En begäran om offentligt schemabyte flödar genom systemet enligt beskrivningen i följande tabell.

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
Agent A	Skapar ny begäran	Agent A:s utkorg	Pågår
Alla agenter	Se handel i Public Box	Agenternas offentliga box	Ej tillämpligt
Agent B	Accepterar handelsförfrågan	Agent B:s inkorg	Pågår
Agent A	Tar emot agent B:s svar	Agent A:s utkorg	Uppståndelse
Agent A	Bekräftar eller avvisar	Agent A:s utkorg	Skickad/nekad

Anv	Åtgär	Dyker upp här	Status
	Agent B:s godkännande		(Om begäran avvisas skapas en kopia av begäran som visar Nekad och den ursprungliga begäran återgår till Pågående)
	Agent B tar emot agent A:s bekräftelse/avslag	Agent B:s inkorg	Skickad/nekad
Arbetsledare	Tar emot accepterad och bekräftad handelsbegäran för godkännande	Arbetsledarens Att göra-låda	Uppståndelse
Arbetsledare	Godkänner/nekar handel	Agent A:s utkorg	Godkänd/nekad
		Agent B:s inkorg	Godkänd/nekad
		arbetsledares alla ruta	Godkänd/nekad

Begär ledighet

Använd en ledighetsförfrågan för att schemalägga olika typer av ledighet från arbetet. Du kan begära flera dagar och typer av ledighet i en begäran. Om du till exempel vill ha en ledig vecka men inte har tillräckligt med semesterdagar för att täcka fem dagar, kan du också använda ledighet från en av de andra kategorierna för att kompensera skillnaden.

> Du kan inte skicka ledighetsförfrågningar för tidigare datum.

Du kan skicka in flera alternativ för ledighet i prioritetsordning (förstahandsval, andrahandsval eller tredjehandsval). Till exempel kanske du vill ta en vecka ledigt i juni som ditt första val för semester, men du anger också att en ledig vecka i juli är ditt andra val och en ledig vecka i augusti är ditt tredje val. Din handledare kommer att godkänna ett av dina tre val.

När du har skickat in den kan du redigera eller ta bort din begäran om den ännu inte har godkänts.

Din arbetsledare kan välja att endast godkänna några dagar av en begäran om ledighet på flera dagar. Du kanske till exempel vill ta ledigt måndag, tisdag och onsdag. Din chef behöver dig dock på jobbet på måndag och godkänner därför din begäran endast för tisdag och onsdag.

> OBS: Din handledare kan inte ändra antalet timmar som begärs av på en enda dag.

Du har också möjlighet att dra tillbaka en ledighetsbegäran efter att din begäran godkänts. Till exempel en händelse som du skulle delta i och som du begärde ledighet för avbryts. Genom att dra tillbaka din ledighetsförfrågan är du PUT tillbaka på schemat och ditt semestertidssaldo uppdateras för att ge dig tillbaka dessa timmar.

Dialogrutan Ledighetsbegäran innehåller en tabell som visar hur mycket ledighet du har tillgänglig, hur mycket du har använt och hur mycket som finns kvar i var och en av ledighetskategorierna. Denna information sammanställs från de ledighetsförfrågningar du har skickat in.

> När du begär ledighet visas de timmar du begär i kolumnen Väntande timmar. När de har godkänts flyttas de till kolumnen Godkända timmar. Dagen efter har du faktiskt
> Använt ledigheten flyttas timmarna till kolumnen Använda timmar och visas inte längre i kolumnen Godkända timmar.

> Om du begär en hel ledig dag baseras antalet timmar som läggs till i kolumnerna Väntande timmar och Godkända timmar på antalet betalda skiftaktiviteter den dagen. Om du bara har
> Inte tillgängliga eller Tillgängliga aktiviteter den dagen är mervärdet för Väntande timmar och Godkända timmar noll. Om du inte har några aktiviteter (vilket inte är samma sak som aktiviteten Inte tillgänglig) är mervärdet de dagliga FTE timmarna.

Knapparna Lista dagar och Ledighetstilldelning kan hjälpa dig när du begär ledighet.

- Knappen Lista dagar – Visar en sammanfattning av dina ledighetsförfrågningar
- Knapp för ledighetstilldelning - Gör att du kan kontrollera om det finns lediga timmar tillgängliga den dag du vill ta av

En ledighetsbegäran flödar genom systemet på det sätt som beskrivs i följande tabell.

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
Agent A	Skapar ny begäran	Agent A:s utkorg	Pågår
Arbetsledare	Tar emot begäran	Arbetsledarens Att göra-låda	Uppståndelse
Arbetsledare	Godkänner/delvis godkänner/nekar ledighet	Agent A:s inkorg	Godkänd/delvis godkänd/nekad
		Arbetsledarens utkorg	Godkänd/delvis godkänd/underkänd
Agent A	Drar sig tillbaka tidigare	Agent A:s utkorg	Begärt uttag

Anv	Åtgär	Dyker upp här	Status
	Godkänd begäran		
Arbetsledare	Tar emot begäran om uttag	Arbetsledarens Att göra-låda	Begäran om uttag
Arbetsledare	Bekräftar återkallelse	Agent A:s inkorg	
			Tillbakadr
		agen handledares utkorg	Tillbaka

Skapa en ny ledighetsförfrågan

1. Klicka på **Ny begäran** och välj **Ledighetsbegäran** på menyn.
2. I listrutan Typ väljer du vilken typ av ledighet som önskas.
3. I listrutan Val väljer du prioritet för ledigheten (första, andra eller tredje val).
4. I fältet **Datum** klickar du på kalenderikonen för att välja en dag. Datum med grå bakgrund i kalendern är inte tillgängliga för ledighet. Du kan inte lägga till samma dag två gånger i samma begäran (till exempel i både ett första- och andrahandsval).
5. Klicka på **Lägg till**.
6. Upprepa om du lägger till datum i begäran. Använd alternativen Första, Andra och Tredje valet.
7. (Valfritt) Lägg till en kommentar genom att klicka på **Skriv kommentar** . En kommentar kan hjälpa din handledare att fatta beslutet om godkännande.
8. Klicka på **Skicka**.

> OBS Om du inte har tillräckligt med lediga timmar för den typ av ledighet du begär, misslyckas begäran.

Mer information om hur du skickar ledighetsbegäranden finns i Om automatiska ändringar av begäranden.

Redigera en skickad men ännu inte godkänd ledighetsbegäran

1. Dubbelklicka på den ledighetsbegäran som du vill redigera i utkorgen. Förfrågningar som du kan redigera har statusen Skickade.
2. I dialogrutan Ledighetsbegäran klickar du på **Redigera**. Dialogrutan expanderas så att du kan lägga till en ny dag, och knappen Ta bort (ett X) läggs till bredvid de begärda lediga dagarna. Du kan också lägga till en kommentar som förklarar varför du har ändrat din ledighetsbegäran. En kommentar kan hjälpa din handledare att fatta beslutet om godkännande.

3. Redigera din förfrågan efter behov genom att lägga till nya lediga dagar eller ta bort befintliga lediga dagar.

   > Om du vill ändra tiderna på en begärd dag måste du ta bort den ursprungliga dagen och lägga till den igen med de nya tiderna. Om du till exempel ursprungligen begärde 8.00–11.00 AM Av på måndag, men måste ändra det till 1:00–3:00 PM, ta bort posten för måndag och lägga till den igen, den här gången med de nya start- och sluttiderna.

4. När du är klar med redigeringen av begäran klickar du på **Uppdatera**.

Ta bort en skickad men ännu inte godkänd ledighetsbegäran

1. Dubbelklicka på den ledighetsbegäran som du vill redigera i utkorgen. Förfrågningar som du kan redigera har statusen Skickade.
2. i dialogrutan Ledighetsbegäran klickar du på **Ta bort**.

Dra tillbaka en begäran om godkänd ledighet

1. Dubbelklicka på den ledighetsbegäran som du vill ta ut i utkorgen. Begäran har statusen Godkänd eller Delvis godkänd.
2. I dialogrutan Ledighetsbegäran anger du en kommentar som förklarar orsaken till uttaget, om du vill.
3. Klicka på **Återkalla begäran**.

   Den tillbakadragna begäran finns kvar i din utkorg med statusen Godkänd eller Delvis godkänd tills din handledare bekräftar uttaget. Då ändras begärans status till Tillbakadragen.

   > OBS Om din handledare inte bekräftar din begäran om uttag, kommer du fortfarande att ha den lediga tiden och kommer inte att vara på schemat.

Fältbeskrivningar

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Ledighetsbegäran.

Fält	Beskrivning
Visa tillgängliga tider för	Datumintervallen för de semesterplaner som du har tilldelats.
Typ	Typ av ledighet: Flytande helgdagar, lediga dagar, personliga dagar och semester.

Fält	Beskrivning
	Vissa typer av ledigheter kanske inte är tillgängliga. Information om administratör och semesterplan avgör tidstypen Av som är tillgängliga. Hur var och en av dessa typer av ledighet definieras bestäms av ditt kontaktcenter.
Totalt antal timmar	Det totala antalet timmar som är tillgängliga för dig för typen av ledighet.
Använda timmar	Antalet timmar du har använt för typen av ledighet.
Godkända timmar	Antalet timmar som har godkänts för ledighetstypen men ännu inte tagits.
Väntande timmar	Antalet timmar som du har begärt för ledighetstypen som Har ännu inte godkänts av din handledare. Du kan begära flera alternativ för ledighet, men endast förstahandsvalet tas med i beräkningen av väntande timmar.
Återstående timmar	Antalet timmar för den ledighetstyp du har kvar. Det här värdet Beräknas på följande sätt: Återstående timmar = Totalt antal timmar – (Använda timmar + Godkända timmar + Väntande timmar)
Flikarna Första, Andra och Tredje	Flikar som visar dina inställningar för ledighetsbegäran i denna begäran.
Typ	Välj vilken typ av ledighet du begär.
Val	Välj prioritet för ledigheten i listrutan.
Datum	Välj den dag du vill ha ledigt i kalendern. Du måste välja varje dag separat. Klicka på Lägg till om du vill lägga till datumet i förstahandsvalet, andrahandsvalet eller tredjehandsvalet Tab.
Hela dagen	Markera den här kryssrutan om du vill ta ledigt hela dagen. När du väljer det här alternativet inaktiveras fälten Starttid och Sluttid.
Starttid	Om du tar ut en del av en ledig dag anger du starttiden för ledigheten.

Fält	Beskrivning
Sluttid	Om du tar ut en del av en ledig dag anger du ledighetens sluttid.
Knappen Ledighetstilldelningar	Visar tillgängliga ledighetstilldelningar för en vald tjänstekö och kalendermånad. Detta gör att du kan kontrollera om det finns lediga timmar tillgängliga den dag du vill ta av. Mer information finns i Visa ledighetstilldelningar.
Knappen Visa dagar	Visar din ledighetssammanfattning. Detta popup-fönster listar alla dina godkända och väntande ledighetsförfrågningar i datumordning.

Visa ledighetstilldelningar

> Den här funktionen är endast tillgänglig om administratören har konfigurerat WFM för att visa knappen Ledighetstilldelningar (se Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar).

Popup-fönstret Ledighetstilldelningar visas när du klickar på knappen Ledighetstilldelningar i en ledighetsförfrågan. Här visas den aktuella lediga tid som har tilldelats en tjänstekö på ett visst datum.

> OBS: En dag som visar både tillgängliga tilldelningar och ett positivt prognosgap är i allmänhet ett bättre val för att ta ledigt.

Fält	Beskrivning
Datum	Datum för tilldelningen.
Tillgänglig tilldelning	Det aktuella antalet ledighetstilldelningar som är tillgängliga den dagen i heltidsekvivalenter. Eller timmar, beroende på hur administratören har konfigurerat systemet.
Prognostiserat gap den dagen.	Det genomsnittliga gapet mellan de schemalagda och prognostiserade heltidsekvivalenterna för Detta värde visas alltid i heltidsekvivalenter. Ett negativt tal indikerar underbemanning och ett positivt tal indikerar överbemanning.

Begär ett schemaerbjudande

Använd en förfrågan om schemaerbjudande för att göra hela eller en del av en dag som du är schemalagd att arbeta tillgänglig för en annan agent att arbeta. Om du till exempel har en skyldighet borta från jobbet på onsdag, erbjuder du ditt skift till någon annan som kan arbeta den dagen. Schemaerbjudandet publiceras i rutan Offentligt för alla agenter i din vy.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Förfrågan om schemaerbjudande.

Fält	Beskrivning
Begärande agent	(Skrivskyddad) Ditt namn.
Schemalagt datum	Det datum du vill erbjuda andra agenter att arbeta. Som standard visas Morgondagens datum. Du kan inte välja ett datum i det förflutna.
Hela dagen	Markera den här kryssrutan om du vill erbjuda en hel dag.
Utgångsdatum	Datumet då din begäran förfaller. Då visas den inte längre i din Utkorgen eller i rutan Offentligt. Utgångsdatumet måste infalla före det schemalagda datumet.
Bekräfta	Markera den här kryssrutan om du vill bekräfta en agents acceptans av erbjudandet innan det skickas till din arbetsledare för godkännande.
Skriv kommentar	(Valfritt) Klicka för att ange en kommentar om begäran om schemaerbjudande. Eventuella kommentarer som du lägger till sparas inte förrän själva begäran om schemaerbjudande har sparats. Max antal tecken = 250.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Förfrågan om schemaerbjudande för en del av dagen.

Fält	Beskrivning
Begärande agent	(Skrivskyddad) Ditt namn.
Schemalagt datum	Det datum du vill erbjuda andra agenter att arbeta. Som standard visas Morgondagens datum. Du kan inte välja ett datum i det förflutna.
Hela dagen	Avmarkera den här kryssrutan om du vill erbjuda en del av dagen.
Tid	Ange start- och sluttider för de timmar du vill erbjuda en annan agent.
Utgångsdatum	Datumet då din begäran förfaller. Då visas den inte längre i din Utkorgen eller i rutan Offentligt. Utgångsdatumet måste infalla före det schemalagda datumet.
Bekräfta	Markera den här kryssrutan om du vill bekräfta en agents acceptans av erbjudandet innan det skickas till din arbetsledare för godkännande.
Skriv kommentar	(Valfritt) Klicka för att ange en kommentar om begäran om schemaerbjudande.

Fält	Beskrivning
	Eventuella kommentarer som du lägger till sparas inte förrän själva begäran om schemaerbjudande har sparats. Max antal tecken = 250.

Skapa en ny begäran om schemaerbjudande

1. Klicka på **Ny förfrågan** och välj **sedan Förfrågan** om schemaerbjudande på menyn.
2. Fyll i fälten.
3. Klicka på **Skicka**.

En begäran om schemaerbjudande utan bekräftelse flödar genom systemet enligt beskrivningen i följande tabell.

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
Agent A	Skapar ny begäran	Agent A:s utkorg	Pågår
Alla agenter	Ta emot erbjudande	Agenternas offentliga box	Ej tillämpligt
Agent B	Accepterar erbjudande	Agent B:s inkorg	Inlämnad
		Agent A:s utkorg	Inlämnad
Arbetsledare	Tar emot accepterat erbjudande	Arbetsledarens Att göra-låda	Uppståndelse
Arbetsledare	Godkänner/nekar erbjudandet	Arbetsledarens allt-korg	Godkänd/nekad
		Agent A:s utkorg	Godkänd/nekad
		Agent B:s inkorg	Godkänd/nekad

En begäran om schemaerbjudande med bekräftelse flödar genom systemet enligt beskrivningen i följande tabell.

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
Agent A	Skapar ny begäran	Agent A:s utkorg	Pågår
Alla agenter	Ta emot erbjudande	Agenternas offentliga box	Ej tillämpligt
Agent B	Accepterar erbjudande	Agent B:s inkorg	Pågår

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
Agent A	Tar emot accepterat erbjudande	Agent A:s utkorg	Uppståndelse
		Agent B:s inkorg	Pågår
Agent A	Bekräftar/nekar erbjudande	Agent A:s utkorg	Skickad/Avvisad (Om begäran avvisas skapas en kopia av begäran som visas Nekad och den ursprungliga begäran återgår till Pågår)
		Agent B:s inkorg	Inskickad/avvisad
Arbetsledare	Tar emot accepterat erbjudande	Arbetsledarens Att göra-låda	Uppståndelse
		Arbetsledarens allt-korg	Godkänd/nekad
		Agent A:s utkorg	Godkänd/nekad
		Agent B:s inkorg	Godkänd/nekad

Begär mentorskap

Använd en mentorförfrågan för att be om en-mot-en-coaching från en medagent. Alla mentorförfrågningar publiceras i rutan Offentligt och alla agenter kan svara. En arbetsledare eller administratör måste godkänna mentorsförfrågan. När förfrågan har godkänts läggs undantaget till i ditt schema och i din mentors schema.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Mentorförfrågan.

Fält	Beskrivning
Datum för mentorskap	Det datum då du vill schemalägga mentorsessionen. Typ av
undantag	Välj lämpligt undantag i listrutan.
Starttid	Starttiden för mentorsessionen.
Sluttid	Sluttiden för mentorsessionen.
Beskrivning	En beskrivning av syftet med mentorsessionen. Max antal tecken =

Fält	Beskrivning
	251.

Skapa en ny mentorförfrågan

1. Klicka på **Ny förfrågan** och välj **sedan Mentorförfrågan** på menyn.
2. Fyll i fälten.
3. Klicka på **Skicka**.

En mentorförfrågan flödar genom systemet enligt beskrivningen i följande tabell.

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
Agent A	Skapar ny begäran	Agent A:s utkorg	Pågår
Alla agenter	Se begäran offentligt Box	Agenternas offentliga box	Ej tillämpligt
Agent B	Accepterar mentorskap begäran	Agent B:s inkorg	Pågår
Agent A	Tar emot agent B:s svar	Agent A:s utkorg	Uppståndelse
Agent A	Bekräftar/avvisar agenten B:s godkännande	Agent A:s utkorg	Inskickad/avvisad (Avslå begäran skapar en kopia av begäran som visar Förnekad på det, och Ursprunglig begäran går tillbaka till Väntande)
	Agent B tar emot agent A:s bekräftelse eller avslag	Agent B:s inkorg	Inskickad/avvisad
Arbetsledare	Tar emot accepterade och Bekräftad mentorskap Begäran om godkännande	Arbetsledarens Att göra-låda	Uppståndelse

Användare	Åtgärd	Dyker upp här	Status
Arbetsledare	Godkänner/nekar mentorskapsförfrågan	Agent A:s utkorg	Godkänd/nekad
		Agent B:s inkorg	Godkänd/nekad
		arbetsledares alla ruta	Godkänd/nekad

Mer information om hur du skickar mentorskapsförfrågningar finns i Om automatiska ändringar av förfrågningar.

Om automatiska ändringar av förfrågningar

I de flesta fall, om en begäran godkänns, uppdaterar Webex WFO agentens schema exakt som begärt. I vissa fall där en betald begäran skickas kan Webex WFO dock ändra begäran för att se till att agenten inte schemaläggs för mer betald tid än agenten borde arbeta. Följande är exempel på sådana fall.

Fall 1: Agenten skickar en betald begäran som överlappar en obetald aktivitet

Agenten skickar in en partiell eller hel dags betald begäran om mentorskap, ledighet eller ett undantag. Begäran överlappar en obetald aktivitet i ett befintligt schema. Begäran godkänns. I det här fallet ersätter Webex WFO en obetald aktivitet (till exempel en obetald lunch) i agentens schema med aktiviteten Inte tillgänglig.

EXEMPEL

Du begär betald ledighet, 7:00 AM–3:00 PM. Det befintliga schemat är:

- I tjänst kl. 7.00–11.00 AM
- Obetald lunch, 11.00–11.30 AM
- I tjänst, 11:30 AM–3:00 PM

När begäran har godkänts är schemat:

- Betald ledighet, 7:00–11:00 AM
- Ej tillgänglig, 11.00–11.30 AM
- Betald ledighet, 11:30 AM–3:00 PM

Fall 2: Agenten är schemalagd att arbeta under den begärda tiden

Agenten skickar in en partiell eller hel dags betald begäran om mentorskap, ledighet eller ett undantag. Förfrågan gäller de gånger agenten inte är schemalagd att arbeta. Begäran godkänns. I det här fallet Webex WFO inte Insert den godkända begäran i agentens schema.

EXEMPEL

Agenten begär betald ledighet, 5:00–7:00 PM. Det befintliga schemat är:

- I tjänst, 9:00 AM–5:00 PM

När begäran har godkänts förblir agentens schema detsamma.

Fall 3: Agenten är schemalagd att arbeta under endast en del av begäran

Agenten skickar in en partiell eller hel dags betald begäran om mentorskap, ledighet eller ett undantag. Förfrågan gäller ett befintligt schema och agenten är schemalagd att arbeta under en del av förfrågan. Begäran godkänns. I det här fallet infogar Webex WFO en del av den godkända begäran i agentens schema.

EXEMPEL

Agenten begär betald ledighet, 4:00–6:00 PM. Det befintliga schemat är:

- I tjänst, 9:00 AM–5:00 PM

När begäran har godkänts är agentens schema:

- I tjänst, 9:00 AM–4:00 PM
- Betald ledighet, 4:00–5:00 PM

BÄSTA PRAXIS Om agenter vill skicka en betald begäran för en tid i sitt befintliga schema som de inte arbetar bör de kontakta sin arbetsledare.

NOT

(Endast manuell hantering) Om arbetsledare vill godkänna en betald begäran för en tid som agenten som skickade förfrågan inte är schemalagd att arbeta i ett befintligt schema, måste de göra följande:

1. I Agentscheman navigerar du till det datum som agenten begärde.
2. Insert en betald aktivitet (i tjänst eller övertid) under den tid som agenten begärde.
3. Godkänn begäran.

Meddelanden för godkännare av förfrågningar

Meddelanden för användare med behörighet att administrera meddelanden består av två postlådor:

- Att göra-korgen – Visar alla begäranden som kräver åtgärd från dig (standardvyn)
- All Box – Innehåller alla förfrågningar som skickats till dig

Begäranden kan behållas upp till den maximala lagringstid som systemadministratören har konfigurerat för WFM prognos-, schema-, förfrågnings- och historikdata (se Definiera kvarhållningsperioden WFM).

Du kommer åt brevlådorna genom att klicka på brevlådesymbolen i verktygsfältet Meddelanden. Från vänster till höger är ikonerna Att göra-rutan och Alla-rutan.

> Arbetsledare som också är agenter har en dubbel postlåda, en med agentens vy och en med arbetsledarens vy. Du kan växla mellan de två vyerna med Mina begäranden och Alla
> Knappar för förfrågningar. Klicka på Mina begäranden om du vill se agentpostlådan och Alla begäranden om du vill se arbetsledarpostlådan.

Sökförfrågningar

Användare med behörigheten Administrera meddelanden kan köra två typer av sökningar. Precis som andra användare kan du köra en enkel sökning med vanliga sökvillkor. Om du har behörigheten Administrera meddelanden utöver den grundläggande sökningen kan du köra en anpassad sökning, där du väljer vilka kriterier som ska ingå i sökningen. Du kan köra en sökning efter förfrågningar i valfri postlåda. När du gör en sökning tillämpas filtren på förfrågningar på alla sidor i postlådan som du söker i.

Köra en enkel sökning

1. Klicka på **Filter**för att öppna filterpanelen.
2. Välj de kriterier som du vill söka efter.
3. Klicka på **Sök**. Filterpanelen stängs när sökningen körs.

Köra en anpassad sökning

1. Klicka på **Filter** för att öppna filterpanelen.
2. Klicka på **Anpassad sökning**.
3. Använd listrutan Välj ett filter för att välja ett filter.
4. Klicka på **Lägg till** för att lägga till filtret i den anpassade sökningen.
5. Ange lämpliga sökkriterier för varje filter.
6. Klicka på **Sök**. Filterpanelen stängs när du kör sökningen.

Sökkriterierna behålls tills du lämnar sidan. Om du vill ändra sökvillkoren klickar du på **Filter** för att öppna filterpanelen och ändra villkoren.

Så här konfigurerar du datumfält

Det finns två sätt att filtrera förfrågningar efter datum: datumintervall och specifika datum. Datumfält är inställda på Datumintervall som standard. Alternativet Datumintervall filtrerar förfrågningar efter en listruta med angivna intervall i förhållande till dagens datum. Alternativet Specifika datum innehåller två datumfält där du kan filtrera förfrågningar i förhållande till specifika datum. Använd fälten Specifika datum för att ange startdatum, slutdatum eller båda datumen för att ange parametrar för datumintervall.

Om du vill filtrera efter datumintervall väljer du ett intervallalternativ i listrutan.

Om du vill filtrera efter specifika datum anger du ett datum i ett eller båda av följande fält:

- Ange ett datum i det vänstra fältet om du vill filtrera efter startdatum, vilket filtrerar förfrågningar efter datum på eller efter det angivna datumet
- Ange ett datum i det högra fältet om du vill filtrera efter slutdatum, vilket filtrerar förfrågningar efter datum på eller före det angivna datumet
- Ange datum i båda fälten om du vill returnera begäranden på eller mellan de angivna datumen

Sökvillkor

I följande tabell beskrivs alla sökvillkor som är tillgängliga för grundläggande och avancerade sökningar.

Fält	Beskrivning
Typ av förfrågan	Typ av begäran som agenten valt i listrutan Ny förfrågan När begäran skapas.
Undertyp	För typen Undantag eller Ledighet. Det alternativ som agenten valde i listrutan Typ när begäran skapades.
Team	Det team som agenten som skapade förfrågan tillhör.
Tjänstekö	Den tjänstekö som agenten som skapade begäran tillhör. Kartläggning
av färdigheter	Kunskapskartan som agenten som skapade begäran tillhör.
Agenter	Agenten som skickade förfrågan i inkorgen eller agenten som tog emot förfrågan i din utkorg.
Agentens rangordning	Rangordningen för agenten som skapade begäran.
Startdatum för agent	Datum då agenten startade.

Fält	Beskrivning
Status	Aktuell status för begäran.
Skickat datum	Det datum då agenten skickade begäran.
Schemadatum	Det datum som agenten valde för att den begärda åtgärden skulle äga rum.

Godkänna eller neka förfrågningar

Förfrågningar som kräver ditt godkännande visas i Att göra-rutan. När du har godkänt eller nekat en förfrågan tas den bort från Att göra-boxen. Alla förfrågningar som du har fått arkiveras i din Alla Box.

Mer information om hur du godkänner begäranden finns i Om automatiska ändringar av begäranden.

Begäran om undantag

I dialogrutan Godkänn undantagsbegäran kan du godkänna eller neka en agents begäran om undantag.

Godkänna eller neka en undantagsbegäran

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Om du godkänner begäran väljer du lämpligt schemaundantag i listrutan. Detta är vad som visas i schemat. Klicka på **Läs kommentar** om du vill visa eventuella kommentarer som har bifogats till undantagsbegäran. Du kan också skriva en kommentar om du vill.

   Obs!: Ikonen Läs kommentar är röd om det finns minst en kommentar kopplad till begäran.

3. Klicka på **Godkänn** eller **Neka**.

OBS För heldagsförfrågningar placeras ett undantag i schemat över alla betalda aktiviteter i skift som börjar den dagen (oavsett om undantaget betalas eller inte betalas). Eventuella obetalda Aktiviteter i dessa skift ersätts med aktiviteten Inte tillgänglig i schemat. Om agenten inte har något skift den dagen läggs undantaget inte till i agentens schema.
För deldagsförfrågningar placeras ett undantag i schemat för den begärda tidsperioden över alla befintliga betalda aktiviteter under den tidsperioden (oavsett om undantaget betalas eller inte betalas). Överlappande obetalda aktiviteter i dessa skift ersätts med aktiviteten Inte tillgänglig i schemat. Till exempel, om ett undantag delvis täcker en obetald lunch, förblir den del som inte överlappar en lunch. Den del som överlappar undantaget ersätts med Inte tillgänglig. Om agenten inte har några befintliga betalda aktiviteter under den tidsperioden visas

Undantag läggs inte till i agentens schema.
Undantagsbegäranden hanteras på detta sätt för att säkerställa att den betalda tiden för dagen förblir densamma före och efter att undantaget tillämpas.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Godkänn undantagsbegäran.

Fält	Beskrivning
Från	Namnet på agenten som begär undantaget.
Begäran	Typ av begäran.
Mottaget datum	Tid och datum då du mottog förfrågan.
Typ	Typ av undantag som agenten valt.
Schemadatum	Datum för undantaget.
Varaktighet	Undantagets varaktighet.
Schemaundantag	Välj den undantagsbeskrivning som ska visas i schemat om Undantaget godkänns.

Ledighetsförfrågningar

I dialogrutan Godkänn ledighetsbegäran kan du godkänna, delvis godkänna eller neka en agents ledighetsbegäran. Du kan också bekräfta att en agent har återkallat en tidigare godkänd ledighetsbegäran.

Om en ledighetsbegäran överlappar en tidigare godkänd ledighetsbegäran kan begäran inte godkännas.

Godkänna, delvis godkänna eller neka en ledighetsbegäran

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Välj lämplig tjänstekö i listrutan.
3. Klicka på flikarna Första, Andra och Tredje om du vill visa agentens rangordnade ledighetsförfrågningar. Du kan bara godkänna den begärda ledigheten på en av dessa flikar. Att Tab måste väljas när du godkänner eller delvis godkänner begäran.
4. Klicka på **Timmar** om du vill visa en sammanfattning av agentens totala, använda, godkända, väntande och återstående lediga timmar. Klicka på **Läs kommentar** om du vill visa eventuella kommentarer som har bifogats begäran. Klicka på **Skriv kommentar** för att lägga till en kommentar.

5. Som standard är varje dag i en begäran markerad i kolumnen Godkänn. Om du vill neka en del av en flerdagarsförfrågan avmarkerar du kryssrutan bredvid de dagar som ska nekas.
6. Välj lämpligt schemaundantag i listrutan. Detta är vad som visas i schemat.
7. Klicka på **Godkänn markerade** om du vill godkänna eller delvis godkänna begäran, eller klicka på **Neka** , om du vill neka begäran.

Bekräfta att en agent har dragit tillbaka en begäran om godkänd ledighet

1. Dubbelklicka på begäran med statusen Uttagsbegäran.
2. Klicka på **Bekräfta uttag**.

OBS Om du inte bekräftar uttagsbegäran kommer agenten fortfarande att ha den godkända ledigheten och kommer inte att vara på schemat för den tiden. När du bekräftar Uttag, uppdateras agentens semestersaldo (men inte tjänstköens ledighetstilldelningar) och agenten är PUT tillbaka i schemat men utan tilldelade aktiviteter.
Du måste antingen köra ett ad hoc-schema eller manuellt lägga till aktiviteter i agentens schema på sidan Agentscheman.

BÄSTA PRAXIS Använd Schemahistorik och Återställ om du vill visa agentens schema innan ledighetsbegäran godkändes (se Ångra en schemaändring). Du kan använda detta som En referens för att manuellt lägga till aktiviteter i agentens schema, eller återställa schemat om det är lämpligt från en tidigare version.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Godkänn ledighetsbegäran.

Fält	Beskrivning
Från	Namnet på agenten som begär ledigt.
Begäran	Typ av begäran.
Skickat datum	Tid och datum då agenten skickade förfrågan. Det här är samma tid Och datum då du mottog förfrågan.
Tjänstekö	Välj lämplig tjänstekö i listrutan. Den här tjänsten Kö används för att fastställa prognosgapet.
Första, andra, tredje flikarna	Flikar som visar förstahandsval, andrahandsval och tredjehandsval för begärd ledighet Av agenten.

Fält	Beskrivning
Typ	Typ av ledighetsförfrågan.
Datum	Datum för begärd ledighet.
Dag	Veckodag för begärd ledighet.
Starttid	Starttiden för den begärda ledigheten.
Sluttid	Sluttiden för den begärda ledigheten.
Prognostiserat gap (FTE)	Skillnaden i heltidsekvivalenter mellan antalet schemalagda agenter och Antal prognostiserade agenter i den aktuella produktionsprognosen för den valda tjänstekön. Du kan använda detta nummer som en guide för att avgöra om det finns tillräckligt med täckning den dagen för att bevilja ledighetsbegäran. Det finns ett värde i det här fältet endast om en produktionsprognos har genererats.
Tilldelningsgap (heltidsekvivalenter eller timmar)	De tillgängliga ledighetstilldelningarna för den begärda dagen, visas antingen i heltidsekvivalenter eller timmar. Vilket format som visas beror på om administratören har konfigurerat WFM för att visa heltidsekvivalenter eller timmar (se Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar).
Godkänna	Som standard är alla kryssrutor markerade. Avmarkera kryssrutan bredvid en flerdagarsbegäran om att neka ledighet för den dagen.
Schemaundantag	Välj den undantagsbeskrivning som ska visas i schemat om Undantaget godkänns.

Godkänn bytes- eller erbjudandebegäran

I dialogrutan Godkänn bytesbegäran kan du analysera och sedan godkänna eller neka en bytesförfrågan eller en erbjudandeförfrågan. Samma dialogruta används för både affärer och erbjudanden.

De befintliga rasterna och luncherna i varje schema som ingår i en deldagshandel ersätts med tjänstgöringstid till agentens huvudsakliga servicekö. Schemat jämförs med intervallbaserade, Allmänna arbetsvillkor som har ställts in för att avgöra om en lunch eller rast tilldelas. Om en handel delar upp ett schema jämförs varje segment i det delade schemat individuellt med befintliga arbetsförhållanden. Det är viktigt att agenter som skickar in schemaerbjudanden eller byten för en del av dagen tilldelas en arbetsvillkorsprofil som innehåller ett villkor för eventuell skiftlängd som de kan ha efter

> Erbjudandet eller handeln accepteras. Om inget intervallbaserat arbetsvillkor matchar längden på ett bytt schema tilldelas ingen rast eller lunch.
> Eventuella undantag tilldelas om till den mottagande agenten och undantagen flyttas inte för att hantera en paus eller lunch.
> Projekt tilldelas om till den mottagande agenten även om det bryter mot det lägsta eller högsta antalet minuter som en agent kan spendera på projektet under en dag. Projekttiden kan delas eller trunkeras men flyttas inte för att rymma en lunch eller paus.

Godkänna eller neka en begäran om schemabyte eller schemaerbjudande

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Använd avsnittet Agentscheman för att analysera de två scheman för att se till att de kan bytas. Klicka på **Läs Kommentera** om några kommentarer bifogas handels- eller erbjudandeförfrågan.
3. Klicka på **Godkänn** eller **Neka**.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Godkänn bytesbegäran.

Fält	Beskrivning
Från	Namnet på agenten som begärde bytet.
Begäran	Typ av handelsbegäran på hög nivå.
Typ	Typ av handelsförfrågan.
Skickat datum	Tid och datum då agenten skickade förfrågan. Det här är samma tid Och datum då du mottog förfrågan.
Till och med	Namnet på den andra agenten som är inblandad i handeln.
Från datum	Det första schemalagda datumet som ingår i handeln.
Hittills	Det andra schemalagda datumet som ingår i handeln. Det här fältet visas bara när olika dagar berörs av bytesförfrågan.
Från agentschema	Schemat för agenten som begär bytet. Använd rullningslisten för att visa Agentens hela schema.
Namn	Agentens namn.
Datum	Det datum som anges i handelsförfrågan.

Fält	Beskrivning
Schema för till agent	Schemat för agenten som accepterar bytet.
Tillgänglighet	Anger om Från-agentens schema passar in i Till-agentens schema.
Tjänstekö	Anger om de två agenterna stöder samma eller olika tjänsteköer. Team
	Anger om de två agenterna tillhör samma eller olika team.
Överlappande skift	Anger om de två agenterna har överlappande skift.
Tidszon	Anger om de två agenterna befinner sig i samma eller olika tidszon.
Kartläggning av färdigheter	Anger om de två agenterna tillhör samma eller olika
kompetensmappning. Undantag	Anger om någon av agenternas scheman innehåller ett undantag.

Godkänn mentorskapsförfrågan

I dialogrutan Godkänn mentorskapsförfrågan kan du analysera och sedan godkänna eller neka en mentorförfrågan.

Godkänna eller neka en mentorförfrågan

1. Dubbelklicka på begäran för att öppna den.
2. Granska detaljerna i mentorförfrågan. Klicka på **Läs kommentarer** om några kommentarer har bifogats mentorförfrågan.
3. Klicka på **Godkänn** eller **Neka**.

   Om du godkänner förfrågan uppdateras båda agenternas scheman omedelbart så att mentorsessionen visas.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Godkänn mentorsförfrågan.

Fält	Beskrivning
Från	Namnet på agenten som begärde mentorskapet. Typ av
undantag	Den undantagstyp som valts av agenten som gör begäran.
Till och med	Namnet på agenten som accepterade mentorförfrågan.

Fält	Beskrivning
Datum för mentorskap	Datum för mentorsessionen.
Begäran	Typ av begäran.
Starttid	Starttiden för mentorsessionen.
Skickat datum	Tid och datum då agenten skickade förfrågan. Det här är samma tid Och datum då du mottog förfrågan.
Sluttid	Sluttiden för mentorsessionen.
Schemaundantag	Det undantag som visas i agenternas scheman.
Båda agenterna i tjänst	Ja eller nej. Anger om både den begärande och den accepterande agenten är i Tjänst under den föreslagna mentortiden.

Automatisera hanteringen av agentförfrågningar

Arbetsflöden är ett sätt att automatisera hanteringen av agentförfrågningar. Du kan konfigurera arbetsflöden så att begäranden automatiskt godkänns eller nekas eller tvingar fram manuell hantering av schemaändringar. Arbetsflöden utlöses av olika typer av agentförfrågningar (kallas "händelser"). Du kan skapa separata arbetsflöden för varje typ av händelse.

Arbetsflöden skapas utifrån en standardregel och regler som du anger. Varje arbetsflöde har en uppsättning regler och varje regel har en lista med villkor. När villkoren för en regel uppfylls utförs den åtgärd som konfigurerats för regeln och efterföljande regler utvärderas inte. Regler utvärderas i den ordning som de visas i tabellen Regler. Om händelsen inte uppfyller någon av de konfigurerade reglerna börjar standardregeln att gälla.

Som standard tillämpas arbetsflöden globalt. Du kan dock lägga till villkor som förhindrar att en regel tillämpas globalt.

> **EXEMPEL** En regel för att automatiskt godkänna en mentorförfrågan har ett villkor som begränsar den till en enda tjänstekö istället för hela kontaktcentret.

Du måste ha behörigheten Administrera WFM arbetsflöden för att få åtkomst till den här sidan. Eftersom arbetsflöden är globala ger behörigheten Administrera WFM arbetsflöden dig företagsvyn bara för den här sidan.

Om du inte redan har tilldelat organisationsvyn ger behörigheten Administrera WFM arbetsflöden dig företagsvyn enbart för den här sidan.

Skapa ett arbetsflöde

1. Välj den typ av begäran som du vill automatisera i listrutan Händelse .
2. (Endast begäranden om schemaredigering) Tilldela användare som arbetsflödet gäller för genom att markera deras namn i kolumnen Available (Tillgängliga) och flytta dem till kolumnen Tilldelad.
3. Klicka på **Lägg till** under tabellen Regler.
4. Ange ett namn för regeln i fältet Regelnamn.
5. (Valfritt) Om du inte vill att regeln ska aktiveras omedelbart avmarkerar **du rutan Aktivera** . Annars låter du rutan vara markerad.
6. Ange villkoren för regeln under avsnittet Villkor. Mer information om villkor finns i Villkor för byggregler.
7. Välj den åtgärd som ska utföras när alla villkor är uppfyllda i listrutan **Åtgärd** .
8. Klicka på **Spara**.

Exempel på arbetsflöde

Du vill konfigurera ett arbetsflöde för undantagsbegäranden. Du vill att det ska finnas två regler: en för att godkänna begäran och en för att neka begäran.

Godkänn regel

I det här exemplet måste begäran uppfylla två villkor för att en undantagsbegäran ska godkännas automatiskt: beställaren måste stödja e-posttjänstkön och måste ha arbetat för företaget i minst 90 dagar.

Villkoren för regeln Godkänn ser ut som i följande tabell. Matcha alla villkor.

Variabel	Operatör	Värde
Tjänstekö	Lika med	E-post
Dagar sedan agentföretagets startdatum	Större än eller lika med	90

Välj **Godkänn** i listrutan Åtgärd för den här regeln.

Neka-regel

För att en undantagsbegäran automatiskt ska nekas måste den som begär förfrågan uppfylla något av två villkor: agenten är inte schemalagd och berättigad till aktiviteter, eller så har agenten varit anställd av företaget i mindre än 90 dagar.

Villkoren för Neka-regeln ser ut som i följande tabell. Matcha något av villkoren.

Variabel	Operatör	Värde
Agenten är schemalagd och berättigad till aktiviteter	Lika med	Falskt
Dagar sedan agentföretagets startdatum	Mindre än	90

Välj **Neka** i listrutan Åtgärd för den här regeln.

Standardregel

Standardregeln körs om alla andra regler inte uppfylls. Som ett resultat finns det inga villkor förknippade med det. Standardregeln finns i varje arbetsflödeshändelse och är alltid den sista i tabellen Regler. I det här exemplet är **den åtgärd som vidtas om ingen av de andra reglerna uppfylls Manuell hantering**.

Automatisk nekelse och manuell hantering

Automatisk nekelse och manuell hantering sker om följande utlösande villkor uppfylls, oavsett om några arbetsflödesregler har konfigurerats eller inte.

Automatisk förnekelse

Följande villkor utlöser automatiskt avslag på en begäran.

Typ av förfrågan	Utlösande villkor
Undantag	▪ Agenten är inte aktiv. ▪ Agenten är inte anställd på de datum då begäran görs.
Handledning	▪ Ingen av agenterna är aktiv. ▪ Ingen av agenterna är anställd. ▪ Förfrågan gäller ett schemadatum i det förflutna eller det aktuella datumet.
Schemalägg redigering	▪ Agenten är inte aktiv.

Typ av förfrågan	Utlösande villkor
	▪ Agenten är inte anställd under de datum som redigerades.
Schemaerbjudande	▪ Ingen av agenterna är aktiv. ▪ Ingen av agenterna är anställd på förfrågningsdatumen. ▪ Förfrågan gäller ett schemadatum i det förflutna eller det aktuella datumet. ▪ Förfrågans förfallodatum är tidigare eller aktuellt datum. ▪ Förfrågans önskade datum ligger i det förflutna eller dagens datum. ▪ Den mottagande agenten har redan andra schemalagda aktiviteter än Tillgänglig/Inte tillgänglig vid den tidpunkt då de kopierade schemalagda aktiviteterna ska placeras. ▪ Den erbjudande agenten har inga schemalagda aktiviteter på schemadatumet.
Schemabyte	▪ Ingen av agenterna är aktiv. ▪ Ingen av agenterna är anställd på förfrågningsdatumen. ▪ Förfrågan gäller ett schemadatum i det förflutna eller det aktuella datumet. ▪ Förfrågans förfallodatum är tidigare eller aktuellt datum. ▪ Förfrågans önskade datum ligger i det förflutna eller dagens datum. ▪ Agenten har andra schemalagda aktiviteter än Tillgänglig/Inte tillgänglig under den tid då de kopierade schemalagda aktiviteterna ska placeras om den inte byts bort. ▪ Den erbjudande agenten har inga schemalagda aktiviteter på schemadatumet eller så har den mottagande agenten inga schemalagda aktiviteter på önskat datum.
Semester	▪ Agenten är inte aktiv. ▪ Agenten är inte anställd på de datum då begäran görs. ▪ Agenten har ingen tilldelad huvudtjänstkö. ▪ De återstående ledighetstilldelningarna för agentens huvudsakliga servicekö räcker inte för den begärda ledigheten.

Typ av förfrågan	Utlösande villkor
	▪ Standardinställningen FTE per dag som konfigurerats i de globala inställningarna är inte positiv. ▪ Agenten har ingen FTE profil tilldelad. ▪ Förfrågningsdatumet ligger i det förflutna, inklusive om förfrågningsdatumet är det aktuella datumet men tiden ligger i det förflutna. ▪ Begäran har ett överlappande datum- och tidsintervall. ▪ Begäran har identiska start- och sluttider.

Automatisk manuell hantering

Följande villkor utlöser automatisk manuell hantering av en begäran.

Typ av förfrågan	Utlösande villkor
Undantag	▪ Begäran skulle ha godkänts, men arbetsflödesundantaget för undantagstypen begäran är inaktivt. ▪ Begäran skulle ha godkänts, men inget arbetsflödesundantag har angetts för den undantagstyp som begäran. ▪ Begäran skulle ha godkänts, men agenten har inte tillgängliga arbetsskiftperioder inom datum-/tidsintervallet för begäran.
Handledning	▪ Begäran skulle ha godkänts, men arbetsflödesundantaget för undantagstypen begäran är inaktivt. ▪ Begäran skulle ha godkänts, men inget arbetsflödesundantag har angetts för den undantagstyp som begäran. ▪ Begäran skulle ha godkänts, men det finns inga perioder inom datum-/tidsintervallet för begäran där båda agenterna har tillgängliga arbetsskiftsperioder.
Schemalägg redigering	Begäran skulle ha godkänts, men agenten har inte Tillgängliga arbetsskiftperioder på datumet för schemaändringen.
Schemaerbjudande	Ingen

Typ av förfrågan	Utlösande villkor
Schemabyte	Ingen
Semester	▪ Begäran skulle ha godkänts, men arbetsflödesundantaget för den angivna semestertypen är inaktivt, inte längre associerat med den angivna semestertypen eller inget undantag som associeras med den angivna semestertypen är ett arbetsflödesundantag. ▪ Begäran skulle ha godkänts, men agenten har inte tillgängliga arbetsskiftperioder inom datum-/tidsintervallet för begäran.

Fältbeskrivningar

Fälten på sidan Arbetsflöden beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Händelse	Händelsen vars arbetsflöde du vill redigera.
Tilldela användare (endast begäranden om schemaredigering)	De användare som arbetsflödet Schemalägg redigering gäller för. Med arbetsflöden för schemaredigering kan WFM-administratörer eller analytiker hindra arbetsledare eller yngre schemaläggare från att redigera agentscheman.
Tabellen Regler	I tabellen Regler visas alla regler som konfigurerats för den valda händelsen. Använd upp- och nedpilarna för att ändra ordning på reglerna i listan. Standardregeln ligger alltid sist i listan och kan inte flyttas eller tas bort. Du kan lägga till, kopiera eller ta bort regler med knapparna under tabellen.
Regelnamn	Det unika namnet på regeln. Det här namnet läggs till i avsnittet Kommentar för en begäran när begäran bearbetas av arbetsflödet.
Aktivera den här regeln	Den här kryssrutan aktiverar regeln. Som standard är en regel aktiverad. Det kommer att göra följande Utvärderas inte om den här kryssrutan är avmarkerad.
Villkor	I det här avsnittet skapas en lista med villkor för regeln. Villkoren kan kapslas upp till fem nivåer djupa. Klicka på **Lägg till villkor** om du vill lägga till en ny rad. Klicka på x-knappen (x) för att radera raden med aktuellt villkor. Klicka på **Lägg till beroende uppsättning** om du vill lägga till en undervillkorsgrupp.

Fält	Beskrivning
	Mer information om hur du skapar villkor finns i Villkor för byggregler .
Åtgärd	Den åtgärd som ska vidtas när villkoren i regeln är uppfyllda. ▪ Godkänn – begäran har godkänts. ▪ Neka – begäran nekas. ▪ Manuellt handtag – Begäran måste godkännas eller nekas av en arbetsledare. ▪ Väntelista – Begäran varken godkänns eller nekas, men är i ett vänteläge. WFM fortsätter att utvärdera begäran dagligen tills en annan regel påverkar begäran eller begäran hanteras manuellt.

Villkor för byggregler

I avsnittet Villkor kan du skapa regelvillkor som en händelse måste uppfylla för att en regel ska utvärderas som sann. Villkor är uppsättningar av AND-satser och OR-satser.

> Det är möjligt att bygga regler och villkor som inte kan fungera eller där senare regler aldrig kommer att utvärderas. Webex WFO validerar inte de regler och villkor som du skapar. Läs noggrant igenom Logik i dina regler och villkor för att säkerställa att de gör vad du vill att de ska göra.

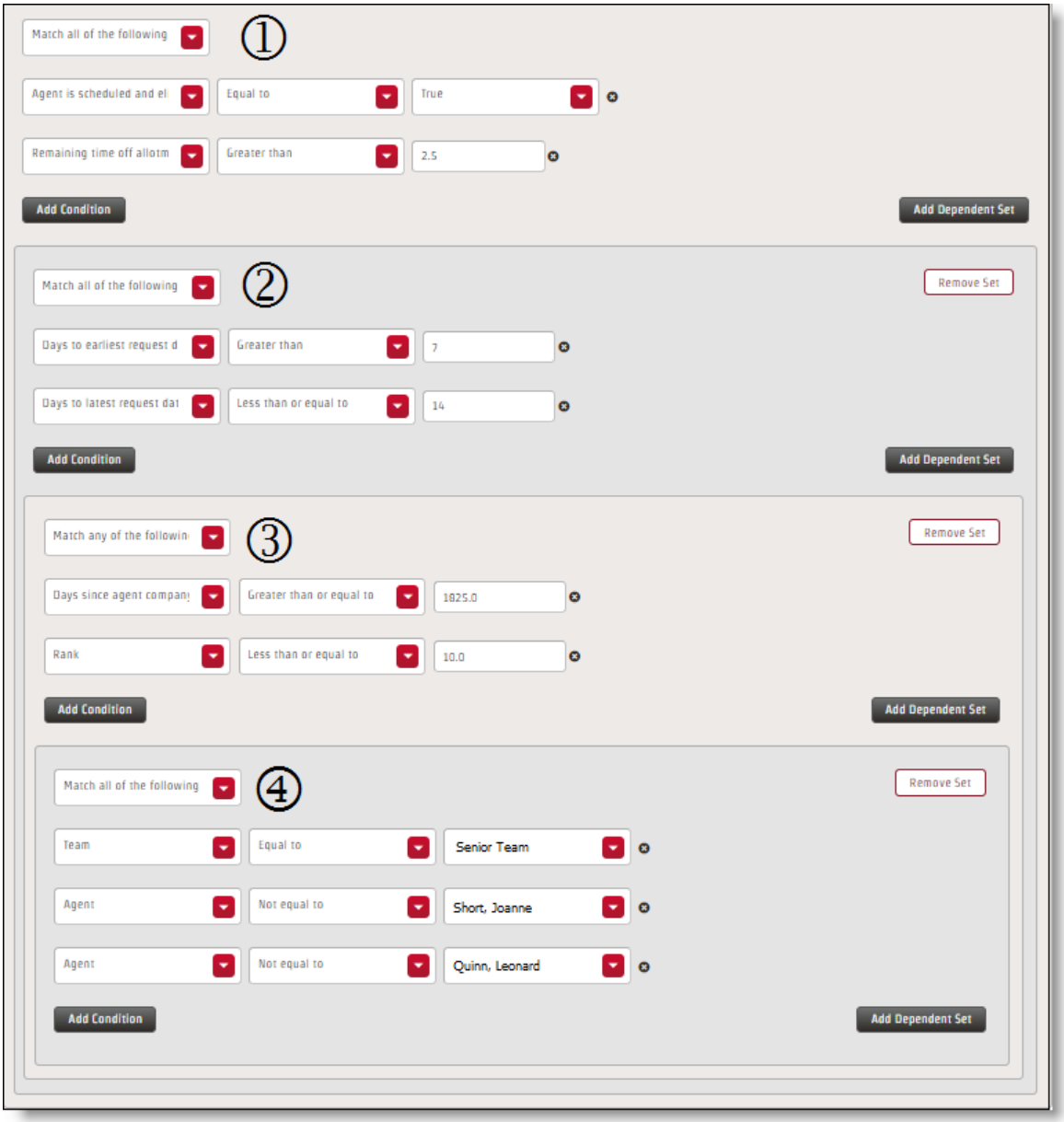
Varje nivå i en villkorsuppsättning är en OCH-sats ("matchar **alla** följande villkor") eller en ELLER-uttalande ("matcha **något** av följande villkor"). I allmänhet växlar du AND- och ELLER-satser vid kapslingsvillkor. Om den primära satsen för villkorsuppsättningen är en AND-sats gör det ingen skillnad att kapsla en annan AND-sats direkt under den, även om du kanske vill göra det för att visuellt gruppera vissa villkorssatser som relaterar till varandra på något sätt.

Varje villkorsrad har tre komponenter: variabeln, operatorn och värdet (några variabler har en fjärde komponent: procent). Operatorerna och typerna av värden beror på vilken variabel du väljer. Villkor använder dessa kontroller:

- Nytt villkor – Lägger till en ny villkorsrad på samma nivå som den aktuella raden
- X – Tar bort raden
- Lägg till beroende uppsättning – Lägger till en ny AND- eller OR-sats
- Ta bort uppsättning – tar bort den beroende uppsättningen från villkoret

Den första villkorsraden kan inte tas bort. En regel måste ha minst en villkorsrad.

Följande är ett exempel på en villkorsuppsättning. Bildtextnumren förklaras nedan.



Kommentar	Beskrivning
1	Den här OCH-villkorsgruppen är den övergripande villkorsgruppen. Varje villkorssats på den här nivån måste uppfyllas för att regeln ska vara sann.

Kommentar	Beskrivning
2	Den här OCH-villkorsgruppen definierar den tidsperiod inom vilken de begärda datumen inträffar. Begäran måste gälla mellan 7 och 14 dagar från dagens datum. Villkoren i detta OCH-uttalande kunde ha placerats på den första nivån. De grupperas tillsammans för att ge en visuell ledtråd om att de är relaterade.
3	Den här villkorsgruppen ELLER definierar de agenter vars begäran ska behandlas. ▪ Agenten måste ha varit anställd minst 1 825 dagar. ▪ Agenten måste ha en rangordning som är mindre än eller lika med 10. ▪ Villkorsgruppen i bildtext fyra måste utvärderas som sann.
4	Den här OCH-villkorsgruppen är ett undervillkor till gruppen i bildtext tre. Den definierar de agenter vars begäran ska godkännas automatiskt. Agenten måste tillhöra Senior Team, men Joanne Short och Leonard Quinn utesluts av någon administrativ anledning.

Variabler

I följande tabell definieras de variabler som kan användas i en villkorssats. Alla variabler är inte tillgängliga för alla händelser.

Variabel	Beskrivning
Agenter	Agentens ID (agentens namn visas). Om två agenter är inblandade i begäran kontrolleras begäran mot båda agenterna. Om operatorn är Lika med, utvärderas villkoret till sant om något av agent-ID:t är lika med värdet. Om operatorn är Inte lika med utvärderas villkoret till sant om båda agent-ID:na inte är lika med värdet.
Agenten är schemalagd och berättigad till aktiviteter	Om agenten har schemalagda aktiviteter för de datum och tidsintervall som anges i begäran. En agent anses ha schemalagda aktiviteter för ett datum (och tidsintervall, om tillämpligt) om agenten är schemalagd för något annat än Inte tillgänglig för datumet (och inom tidsintervallet, om tillämpligt). Om agenten bara har en del av begärans tidsintervall schemalagt anses det fortfarande vara sant.

Variabel	Beskrivnin
	Om två agenter berörs av begäran kontrolleras variabeln mot båda agenterna. Variabeln är sann om båda agenterna har scheman för alla datum i begäran. För följande specifika typer av begäranden gäller variabeln om de angivna kriterierna uppfylls. ▪ Ledighetsförfrågningar – Agenten schemaläggs för alla datum eller tidsintervall i valet av ledighet. ▪ Förfrågningar om schemaerbjudande/schemabyte – Båda agenterna är schemalagda för alla aktiviteter utom Tillgänglig/Inte tillgänglig. ▪ Begäranden om schemaerbjudande – Kontrollen för den begärande agenten gäller schemadatumet. Den här kontrollen utförs inte för den svarande agenten. ▪ Förfrågningar om schemabyte – Kontrollen för den begärande agenten gäller schemadatumet och kontrollen för den svarande agenten gäller önskat datum. ▪ Mentorförfrågningar – Båda agenterna måste ha schemalagda aktiviteter för samma perioder inom tidsintervallet.
Under minimidagar per vecka	Agentens arbetsskift understiger det minsta antal dagar per vecka som anges i villkoret min/maxtimmar.
Under minsta antal timmar per dag	Agentens arbetsskift understiger det minsta antalet timmar per dag som anges av villkoret min/maxtimmar.
Under minsta antal timmar per vecka	Agentens arbetsskift understiger det minsta antal timmar per vecka som anges i villkoret min/maxtimmar.
Dagar sedan agentföretagets startdatum	Antalet dagar mellan agentens startdatum för företaget och utvärderingsdatumet för begäran. Om två agenter är inblandade i begäran kontrolleras den mot båda agenterna. Båda agenterna måste utvärderas som sanna för att villkoret ska utvärderas som sant. Format: siffror upp till fem siffror (får inte vara negativa).
Dagar sedan agentavdelning	Antalet dagar mellan agentens avdelnings startdatum och

Variabel	Beskrivnin
Startdatum	Datum för begäran om utvärdering. Om två agenter är inblandade i begäran kontrolleras den mot båda agenterna. Båda agenterna måste utvärderas som sanna för att villkoret ska utvärderas som sant. Format: siffror upp till fem siffror (får inte vara negativa).
Dagar till tidigaste förfrågningsdatum	Antalet dagar från dagens datum till det tidigaste datumet i begäran. Dagens datum är det datum då begäran utvärderas av arbetsflödet. Format: siffror upp till fem siffror, positiva eller negativa.
Dagar till senaste förfrågningsdatum	Antalet dagar från dagens datum till det senaste datumet i begäran. Dagens datum är det datum då begäran utvärderas av arbetsflödet. Format: siffror upp till fem siffror, positiva eller negativa.
Dagar till förfrågningsdatum	Antalet dagar från dagens datum till förfrågningsdatumet. Den nuvarande Datum är det datum då begäran utvärderas av arbetsflödet. Format: siffror upp till fem siffror, positiva eller negativa.
Överskrider maximalt antal dagar per vecka	Agentens arbetsskift överskrider det maximala antalet dagar per vecka som anges i villkoret min/maxtimmar.
Överskrider maximala timmar per dag	Agentens arbetsskift överskrider det maximala antalet timmar per dag som anges i villkoret min/maxtimmar.
Överskrider maximala timmar per vecka	Agentens arbetsskift överskrider det maximala antalet timmar per vecka som anges av villkoret min/maxtimmar.
Undantag (schemalagt)	Det valda undantaget finns i agentens schema. Detta kriterium gäller för Både schemalagda och tilldelade undantag som överlappar den begärda ledighetsdagen eller -tiden (om en del av dagen). OBS: Ett arbetsflöde för ledighet med ett undantag eftersom kriterierna inte fungerar för ett arbetsskift över midnatt och tilldelas Undantag (inget schema ännu). I situationer som dessa, använd manuell

Variabel	Beskrivnin
	hantering.
Typ av undantag	Den undantagstyp som valts i agentbegäran.
Lucka mellan tillgängliga timmar och begärda timmar	Tillgängliga timmar baseras på fältet Återstående timmar i ledighetsförfrågan. Värdet kan vara ett decimaltal. Om HRMS-integrering inte är aktiverad beräknas antalet tillgängliga timmar vid den tidpunkt då begäran bearbetas av arbetsflödet för det semesterår då datumet för begäran infaller. Om HRMS-integrering är aktiverad baseras antalet tillgängliga timmar på senast importerade data från HRMS och är inte bundet till något semesterår. Det här värdet justeras inte för andra ledighetsbegäranden som registrerats sedan den senaste importen/exporten av HRMS. Om hela dagen anges för ledighetsdatumet är ledigheten per dag lika med minimitimmarna per vecka för FTE profil som är associerad med agenten dividerat med fem. Om agenten inte har tilldelats en FTE-profil är villkoret (och arbetsflödesregeln) inte tillämpliga. Observera att om minimitimmarna per vecka i profilen FTE är noll är ledighetstimmarna för hela ledighetsdatumet noll. Format: numrera upp till 10 siffror med en decimal, positiv eller negativ.
Gap mellan schemalagda agenter och prognostiserade agenter	Antalet schemalagda agenter minus antalet agenter som prognostiseras (värsta fall för alla tjänsteköer som är kopplade till agenterna) för alla datum och tidsintervall i begäran. För varje tjänstekö som associeras med agenten via kompetensmappning och varje medlemsservicekö för multikunskapsgrupper som är kopplade till agenten, kontrollerar arbetsflödet varje femminutersperiod i datum- och tidsintervallet för begäran för att få skillnaden mellan schemalagda agenter och prognostiserade agenter. Om hela dagen är markerad i begäran kontrolleras alla agentens tillgängliga perioder på datumet. Den justerar inte de schemalagda agenterna för krympning. Om minst den angivna procentandelen perioder uppfyller villkoret utvärderas villkoret till sant.

Variabel	Beskrivnin
	Om två agenter är inblandade i begäran måste båda agenterna utvärdera till sant för att villkoret ska utvärderas till sant. För ledighetsbegäranden måste alla datum i det angivna valet utvärderas som sant. Alla agenters tjänsteköer måste ha en prognos för datumen och agenterna måste ha schemalagda aktiviteter för alla datum och tidsintervall i begäran. Den här variabeln har två värdefält, ett som accepterar ett decimaltal och ett som accepterar en procentsats. Decimalfältet innehåller gapvärdet. Procentfältet innehåller procentandelen femminutersintervall i datum- och tidsintervallen i begäran som måste uppfylla villkoret. Format: numrera upp till 10 siffror med en decimal, positiv eller negativ.
Gap mellan schemalagda agenter med krympning och prognosagenter	Antalet schemalagda agenter minus prognostiserat antal agenter (värsta fall för alla tjänsteköer som är kopplade till agenterna) justerat för svinn för alla datum och tidsintervall i begäran. Minskningen som tillämpas på det prognostiserade antalet agenter beräknas baserat på de minskningskategorier och scenarier som valts i prognosbegäran för tjänstekön. För varje tjänstekö som associeras med agenten via kompetensmappning och varje medlemsservicekö för multikunskapsgrupper som är kopplade till agenten, kontrollerar arbetsflödet varje femminutersperiod i datum- och tidsintervallet för begäran för att få skillnaden mellan schemalagda agenter och prognostiserade agenter. Om hela dagen är markerad i begäran kontrolleras alla agentens tillgängliga perioder på datumet. Den justerar inte de schemalagda agenterna för krympning. Om minst den angivna procentandelen perioder uppfyller villkoret utvärderas villkoret till sant. Om två agenter är inblandade i begäran måste båda agenterna utvärdera till sant för att villkoret ska utvärderas till sant. För ledighetsförfrågningar måste alla datum i det angivna alternativet utvärderas

Variabel	Beskrivnin
	Till sant. Alla agenters tjänsteköer måste ha en prognos för datumen och agenterna måste ha schemalagda aktiviteter för alla datum och tidsintervall i begäran. Den här variabeln har två värdefält, ett som accepterar ett decimaltal och ett som accepterar en procentsats. Decimalfältet innehåller gapvärdet. Procentfältet innehåller procentandelen femminutersintervall i datum- och tidsintervallen i begäran som måste uppfylla villkoret. Format: numrera upp till 10 siffror med en decimal, positiv eller negativ.
Betalda timmar per dag	Antalet betalda timmar per dag för båda agenterna efter schemabytet eller schemaerbjudandet för de berörda dagarna. Det här villkoret gäller bara när det gäller båda agenterna. Format: numrera upp till två siffror med en decimal.
Betalda timmar per vecka	Antalet betalda timmar per vecka för båda agenterna efter schemat bytes- eller schemaerbjudande för de berörda schemaveckorna. Detta villkor gäller endast arbetsskift som börjar under den aktuella schemaveckan. Tid som hör till ett skift från Föregående schemavecka överförs inte till innevarande vecka. All tid som sträcker sig in i den aktuella veckan som en del av ett skift från föregående vecka räknas som en del av den föregående schemaveckan. Det här villkoret gäller bara när det gäller båda agenterna. Format: tal upp till två siffror med en decimal (tillåtna värden: — 168 till 168).
Begäran om deldag	Anger att det är en begäran om en del av dagen.
Projekt	Ett eller flera valda projekt finns i agentens schema. Projektet överlappar den begärda ledighetsdagen eller -tiden (om den är en del av dagen).

Variabel	Beskrivnin
Rang	Agentens rangordning. Om agentrangen inte anges behandlas den som 99999. Om två agenter är inblandade i begäran måste båda agenterna utvärdera till sant för att villkoret ska utvärderas till sant. Tillåtna värden: 0 till 99999.
Återstående ledighetstilldelningar	Återstående ledighetstilldelningar för agentens huvudsakliga tjänstekö som Associeras med agenten via en kompetensmappning eller multikunskapsgrupp. Ledighetstilldelningarna konfigureras i standardtidszonen. Agenten måste vara associerad med en giltig FTE profil. Om begäran gäller hela dagen: ▪ Tilldelningen tas från datumet för början av midnatt på begärandedatumet i agentens visningstidszon konverterad till standardtidszonen. ▪ Ledighetstilldelningen = (FTE profilens veckotimmar ÷ 5) ÷ (standard FTE per dag) Om begäran gäller en del av en dag: ▪ Tidsspannet för begäran är agentens visningstidszon som konverteras till standardtidszonen. ▪ Den konverterade tidsspannet delas upp vid midnatt. Varje deltidsintervall divideras med standardtiden FTE per återstående dag för att komma fram till det värde som tagits bort för varje datum. Om någon av dessa datum inte har konfigurerat ledighetstilldelning ignoreras villkoret och arbetsflödesregeln.
Samma schemavecka	Anger om båda datumen är för samma schemavecka.
Samma tjänsteköer	Agenterna stöder samma uppsättning tjänsteköer. Till exempel en agent som stöder SQ1 och SQ2 via kompetensmappning anses ha stöd för samma uppsättning tjänsteköer som en annan agent som tillhör en multikunskapsgrupp som består av SQ1 och SQ2. Om multikunskapsgruppen innehåller fler tjänsteköer räknas det inte som samma sak.

Variabel	Beskrivnin
	En agent som stöder SQ1 via kompetensmappning anses ha en annan uppsättning tjänsteköer än en annan agent som stöder SQ1 och SQ2 via kompetensmappning. Om en agent i förfrågan inte har en associerad tjänstekö anses agenterna stödja samma tjänsteköer endast om den andra agenten inte heller har någon associerad tjänstekö.
Samma team	Agenterna har ett gemensamt team.
Tjänstekö	De tjänsteköer som associeras med agenten genom en kompetensmappning eller en Multiskill grupp. Om två agenter berörs av begäran kontrolleras detta villkor mot båda agenterna. Om operatorn är Lika med utvärderas villkoret till sant om någon av agenterna har en tjänstekö vars ID är lika med värdet. Om operatorn är Inte lika med utvärderas villkoret till sant om båda agenterna inte har några tjänsteköer vars ID är lika med värdet. Om det inte finns några tjänsteköer kopplade till de agenter som berörs av begäran anses villkoret (och arbetsflödesregeln) inte vara tillämpliga och ignoreras.
Serviceköer har prognos	Om det finns en prognos för alla datum i begäran för varje tjänstekö Associeras med agenten via kompetensmappning och varje medlemsservicekö för en multikunskapsgrupp som är kopplad till agenten. Om två agenter är inblandade i begäran kontrolleras detta villkor mot alla båda agenternas tjänsteköer. För en ledighetsbegäran kontrolleras det här villkoret mot alla datum i det angivna valet. Om det inte finns några tjänsteköer kopplade till de agenter som berörs av begäran anses villkoret (och regeln) inte vara tillämpligt och ignoreras.

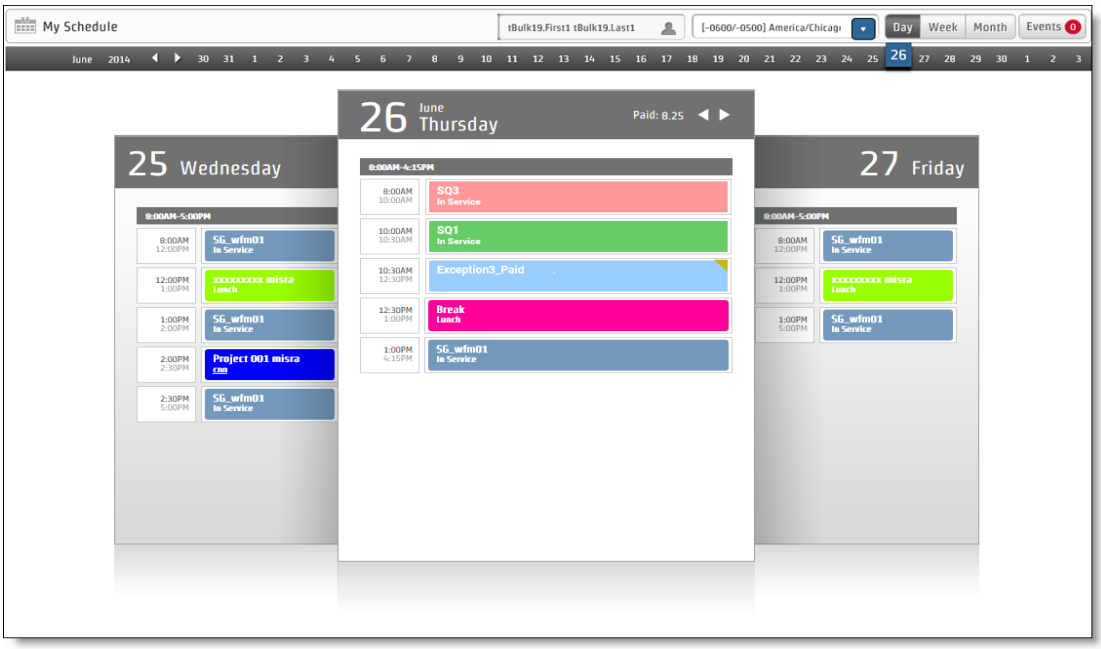
Variabel	Beskrivning
Team	Namnet på teamet som agenten tillhör. Om två agenter berörs av begäran kontrolleras detta villkor mot båda agenterna. Om operatorn är Lika med utvärderas villkoret till sant om någon av agenterna har ett team vars ID är lika med värdet. Om operatorn är Inte lika med utvärderas villkoret till sant om båda agenterna inte har något team vars ID är lika med värdet.

Visa och redigera scheman

Du kan visa ditt schema eller hantera agenters scheman.

Visa ditt schema

Med programmet Mitt schema kan du visa ditt schema efter dag, vecka eller månad.



Som standard visar programmet Mitt schema dagens schema i dagsvyn i den tidszon som administratören har konfigurerat åt dig. Du kan också visa ditt schema i vecko- och månadsvyn för alla datum då ett schema har skapats.

> Om en anteckning associeras med ett projekt eller en undantagsaktivitet visas en skuggad triangel i det övre högra hörnet. Håll muspekaren över aktiviteten för att visa anteckningen.

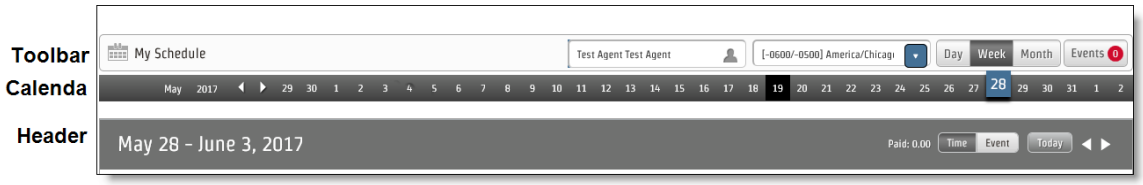
Om du har behörighet att redigera scheman kan du visa ditt eget schema och scheman för agenterna i dina team, och du kan ändra tidszonen som ett schema visas i.

Aktiviteter är färgkodade enligt deras typer. Färgerna konfigureras av administratören. Raster kan till exempel visas i lila och möten i blått. Färgkodningen visas i valfri schemavy, antingen som bakgrund till aktivitetslistan eller som en rand eller en fyrkant bredvid aktiviteten.

Anpassa schemavyn

I verktygsfältet Mitt schema kan du visa ditt schema per dag, vecka eller månad.

Bilden nedan visar verktygsfältet, kalenderfältet och sidhuvudet som visas av användare som har behörighet att redigera scheman. Agentens vy är identisk förutom att fälten Välj agent och Välj tidszon inte finns i verktygsfältet.



I följande tabeller beskrivs funktionerna i verktygsfältet, kalenderfältet och sidhuvudet Mitt schema.

Funktioner i verktygsfältet

Fält	Beskrivning
Mobil kalender	(Endast SAML autentisering) Klicka för att öppna eller återställa webbadressen som du använder för att synkronisera ditt Webex WFO arbetsschema med ett kalenderprogram från tredje part, till exempel Microsoft Outlook eller Apple Calendar. Se Visa ditt schema i en annan kalenderapp.
Välj agent	(Användare med endast redigeringsschemabehörighet) Välj agenten i Den nedrullningsbara lista vars schema du vill visa.
Välj tidszon	(Användare med endast redigeringsschemabehörighet) Välj en tidszon i Som ska visa en agents schema. Som standard visas schemat

Verktygsfältsfunktioner (forts.)

Fält	Beskrivning
	I visningstidszonen. Se Om tidszoner för en detaljerad förklaring av tidszoner och hur de relaterar till scheman.
Dag/vecka/månad	Klicka för att välja önskad schemavy. Standardvyn är Dagsvy För det aktuella datumet. Klicka på vänster- och högerpilarna om du vill visa scheman bakåt eller i framtiden, eller välj en viss dag eller månad i kalenderfältet.

Funktioner i kalenderfältet

Fält	Beskrivning
Månad och år	Den månad och det år som visas visas till vänster i kalenderfältet. Du kan snabbt navigera till ett annat datum genom att klicka på månad och år och välja önskad period i rullgardinsmenyn.
Dagsvy/veckovy	Klicka på ett visst datum bland de fem veckor som datumen visas i Kalenderfält om du vill visa schemat för datumet eller veckan som innehåller datumet. Varje datum har en knappbeskrivning som anger veckodagen. Klicka på vänster- och högerpilarna om du vill ändra månaden som visas. Det visade datumet markeras med rött. Dagens datum är markerat med svart. I veckovyn visas information om varje aktivitet i en knappbeskrivning när du håller muspekaren över aktiviteten. Dags- och veckovyerna kan också innehålla en hyperlänk som är relaterad till schemaaktiviteten. Om du till exempel har schemalagts för e-utbildning klickar du på hyperlänken i schemat för att visa webbplatsen för e-utbildningsutbildningen.
Månadsvy	Klicka på en månad bland de tolv månader som visas för att visa schemat För den månaden. Sex veckor visas i månadsvyn, med början från veckan den första dagen i den valda månaden. Klicka på vänster- och högerpilarna om du vill ändra vilket år som visas. Den månad som visas markeras med rött. Den aktuella månaden markeras med svart. Aktiviteterna för varje dags schema är begränsade till fyra listade händelser. "Mer" visas längst ned på datumkvadraten om det finns fler än fyra aktiviteter den dagen. Hela schemat sammanfattas i en knappbeskrivning när du håller muspekaren över fältet högst upp i varje kalenderruta.

Rubrikfunktioner

Fält	Beskrivning
Betalad	Det totala antalet betalda timmar som schemalagts den dag, vecka eller månad som visas.
Tid	(Endast veckovyn) Visar varje dags schema för att visa längden på varje aktivitet i ett timrutnät. Om ett schema löper över midnatt visas alla aktiviteter efter midnatt nästa dag.
Händelse	(Endast veckovyn) Visar varje dags schema som en lista över aktiviteter. Alla aktiviteter för skiftet visas samma dag som skiftet börjar, även om skiftet löper över midnatt till nästa dag. Den här vyn rekommenderas för att skriva ut ett schema.
Idag	(Endast vecko- och månadsvy) Klicka här om du vill visa veckan eller månaden som innehåller dagens schema.
Vänster-/högerpilar	Klicka för att flytta en dag, en vecka eller en månad fram och tillbaka i Schema, beroende på vilken vy du använder.

Skriv ut ditt schema

Använd webbläsarens utskriftsfunktion för att skriva ut ditt schema. Den rekommenderade vyn att skriva ut är veckovyn inställd på att visa dagliga scheman efter händelse och inte efter tid.

Du kanske måste ändra standardinställningarna för utskrift för att få ett optimalt resultat (justera sidorientering, marginaler osv.). Läs dokumentationen för din webbläsare om hur du arbetar med utskriftsinställningarna.

Om tidszoner

Alla WFM användare tilldelas en visningstidszon av administratören. Standardinställningen är den tidszon som har angetts för din organisation (standardtidszonen). För ett kontaktcenter med alla platser i samma tidszon används standardtidszonen troligen för alla WFM-användare. Men om kontaktcentret har kontor i flera tidszoner kan användare i andra tidszoner än standardtidszonen tilldelas en användarspecifik visningstidszon så att de kan se sina scheman i lokal tid.

> **EXEMPEL** Din organisations standardtidszon är inställd som Central tidszon, vilket inkluderar Chicago. Agent A är i Chicago, så hans visningstidszon är standardtidszonen. However, Agent B är i Los Angeles, så hennes visningstidszon är inställd på Stillahavstidszonen och agent C är i New York City, så hans visningstidszon är inställd på den östra tidszonen. Alla tre handläggare ser sina scheman i sin lokala tidszon.

Det är möjligt för användare att se sina scheman i en tidszon som skiljer sig från den där de faktiskt befinner sig. Vad som visas beror på hur administratören har konfigurerat sina tidszoner för visning. Som ett resultat av detta stämmer tiderna som visas i programmet Mitt schema och widgeten inte nödvändigtvis överens med den lokala tiden som visas på deras datorer.

Användare med behörighet att redigera scheman ser också sina scheman och scheman för agenterna i sina team i den tidszon som är tilldelad deras användarkonto. Om en arbetsledare som till exempel befinner sig i den centrala tidszonen visar schemat för en agent som finns i Stillahavstidszonen, visas den handläggarens schema i central tid eftersom det är arbetsledarens visningstidszon.

Användare med behörighet att redigera scheman kan styra vilken tidszon som visas i Mitt schema genom att ändra den i rullgardinsmenyn för tidszon. En arbetsledare kanske till exempel vill se en handläggares schema så som handläggaren ser det, särskilt om handläggaren befinner sig långt bort från arbetsledaren och tidsskillnaden är mer än några timmar. I så fall väljer arbetsledaren agentens lokala tidszon i listrutan för tidszoner.

> OBS: Tidszonen som visas i rullgardinsmenyn Välj tidszon är inte den tidszon som visas för användaren vars schema visas i Mitt schema. Den återspeglar bara tidszonen
> Väljs av användare med behörighet att redigera scheman för att visa en agents schema. Det enda sättet att ta reda på vad som är en användares visningstidszon är att leta upp den visningstidszon som är inställd på användarens användarpost.

Visa ditt schema i en annan kalenderapp

Handläggare kan visa sina scheman utanför arbetet via ett kalenderprogram från tredje part på en mobil enhet eller dator genom att prenumerera på iCal-feeden från Webex WFO. Webex WFO stöder alla enheter som har ett kalenderprogram som kan bearbeta ICS-filer, inklusive de som listas i följande tabell.

Enhet	Tillämpning
iPhone/iPad	App Kalender, Microsoft Outlook
PERSONDATOR	Microsoft Outlook
Android telefoner/surfplattor	Microsoft Outlook, Google Kalender, tredjepartsprogram som kan Läsa iCal-filer

När agenter prenumererar på iCal-feeden uppdateras deras kalenderprogram med det antal schemaveckor som är konfigurerade i fältet "Antal schemaveckor som är synliga för agenter" på sidan WFM Globala inställningar (se Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar).

Vissa kalenderprogram tillåter användare att konfigurera hur ofta deras kalenderprenumerationer begär uppdateringar. Webex WFO begränsar dock kalenderprogram till att göra 5 förfrågningar var 10:e minut. Begäranden som överskrider den här gränsen returnerar statuskoden HTTP 403 ("Förbjudet").

Endast handläggare (inte arbetsledare, schemaläggare eller administratörer) kan prenumerera på iCal-feeden från Webex WFO. Handläggare kan bara visa sitt eget schema. Färgkodningen som visas i WFM-gränssnittet visas inte när du visar WFM-schemat på din mobila enhet eller persondator.

> OBS: Ditt schema kommer att visas i din konfigurerade visningstidszon. Om du tittar på ditt schema på en enhet när du befinner dig i en annan tidszon konverteras schemat så att det visas under den tiden zon. Etiketterna för aktivitetstid kommer dock inte att matcha den tiden, utan snarare återspegla din konfigurerade tidszon för visning.

Prenumerera på iCal-flödet

Instruktioner om hur du prenumererar på iCal-feeden finns i dokumentationen för kalenderprogrammet på de enheter som dina agenter använder. I allmänhet prenumererar dina agenter genom att kopiera URL:en till iCal-feeden från Webex WFO och klistra in den i ett prenumerationsfält i sitt kalenderprogram.

Vilken URL dina agenter kopierar och klistrar in beror på vilken autentiseringsmetod som din klientorganisation har implementerat.

Active Directory (AD) eller Webex WFO autentisering

Prenumerera på iCal-feeden i en AD- eller Webex WFO-autentiseringsmiljö

1. Ta reda på hur du ska prenumerera på iCal-feeden från Webex WFO genom att läsa dokumentationen för kalenderprogrammet på din enhet.
2. Kopiera och klistra in följande URL i prenumerationsfältet i kalenderprogrammet:
3. När du uppmanas, logga in på Webex WFO.

SAML autentisering

Om din klientorganisation använder SAML-autentisering måste kryssrutan "iCal Sync with SSO" på sidan WFM Global Settings markeras innan användarna kan prenumerera på iCal-feeden. (Se Konfigurera WFM-inställningar för hela systemet.) När den här kryssrutan är markerad gör Webex WFO knappen Mobilkalender tillgänglig för handläggare i verktygsfältet Mitt schema, vilket ger dem en URL som de kan använda för att prenumerera på sitt arbetsschema.

Den här URL:en är unik och slumpmässigt genererad för varje agent. Det är dock inte lösenordsskyddat. Om en agents URL kompromettеras bör agenten återställa URL:en. När en agent återställer URL:en genererar Webex WFO en ny URL och inaktiverar den gamla URL:en. För att fortsätta ta emot schemauppdateringar från Webex WFO måste agenten konfigurera om befintliga kalenderprenumerationer för att använda den nya URL:en.

Prenumerera på iCal-feeden i en SAML-autentiseringsmiljö

1. Ta reda på hur du prenumererar på iCal-feeden från Webex WFO genom att läsa dokumentationen för kalenderprogrammet på din enhet.
2. I Webex WFO navigerar du till Mitt schema.
3. I verktygsfältet Mitt schema klickar du på Mobilkalender.
4. Kopiera och klistra in en unik URL från mobilkalendern i prenumerationsfältet i ditt kalenderprogram.

Återställa URL:en i en SAML autentiseringsmiljö

1. I Webex WFO navigerar du till Mitt schema.
2. I verktygsfältet Mitt schema klickar du på Mobilkalender.
3. Klicka på Återställ webbadress. Webex WFO genererar en ny URL.
4. Konfigurera om din prenumeration på iCal-feeden från Webex WFO i kalenderprogrammet.

Dynamisk schemaläggning för handläggare

Med den dynamiska schemaläggningsfunktionen kan du skapa ditt eget schema för specifika veckor om du har konfigurerats för att göra det av din administratör eller schemaläggare.

Om du ingår i en dynamisk schemaläggningshändelse kommer du att se ett händelseundantag i ditt dagliga schema. Undantaget innehåller en länk som tar dig till sidan Dynamisk schemaläggning för handläggare.

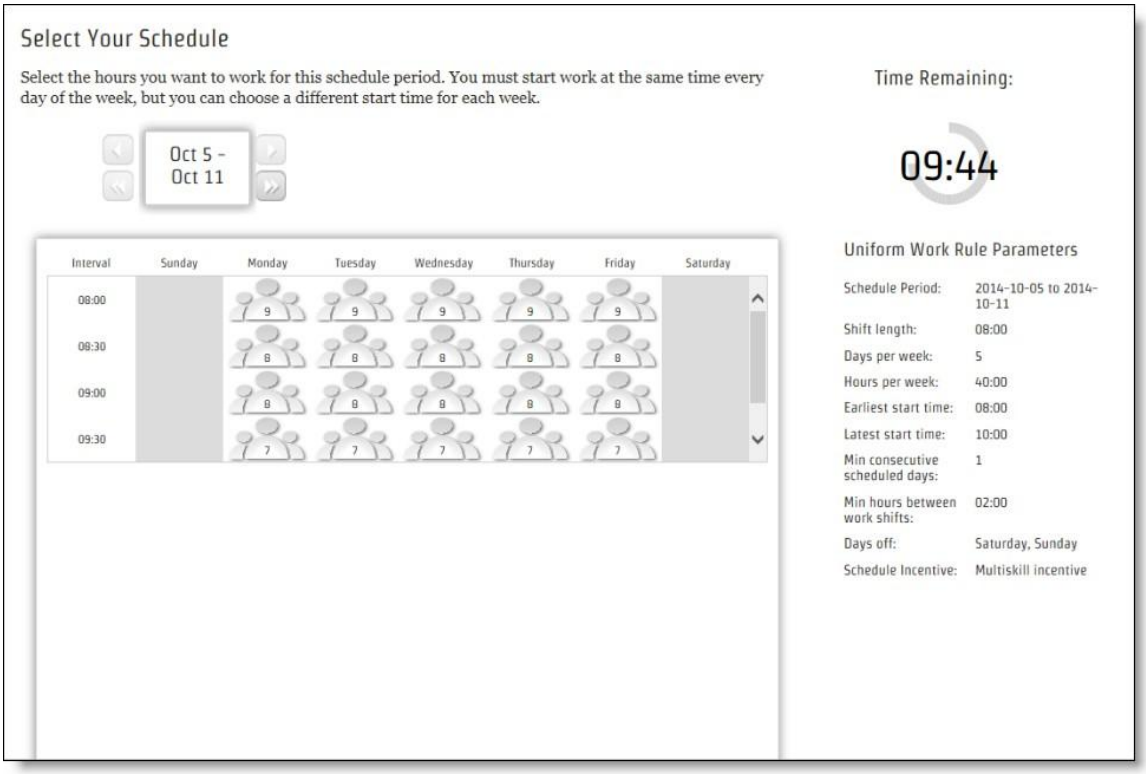
> OBS: Den enda gången du kan skapa ditt schema är under undantaget. När den tiden har passerat kan du bara visa, inte redigera, sidan Dynamisk schemaläggning för handläggare.

När du öppnar sidan för första gången ser du följande:

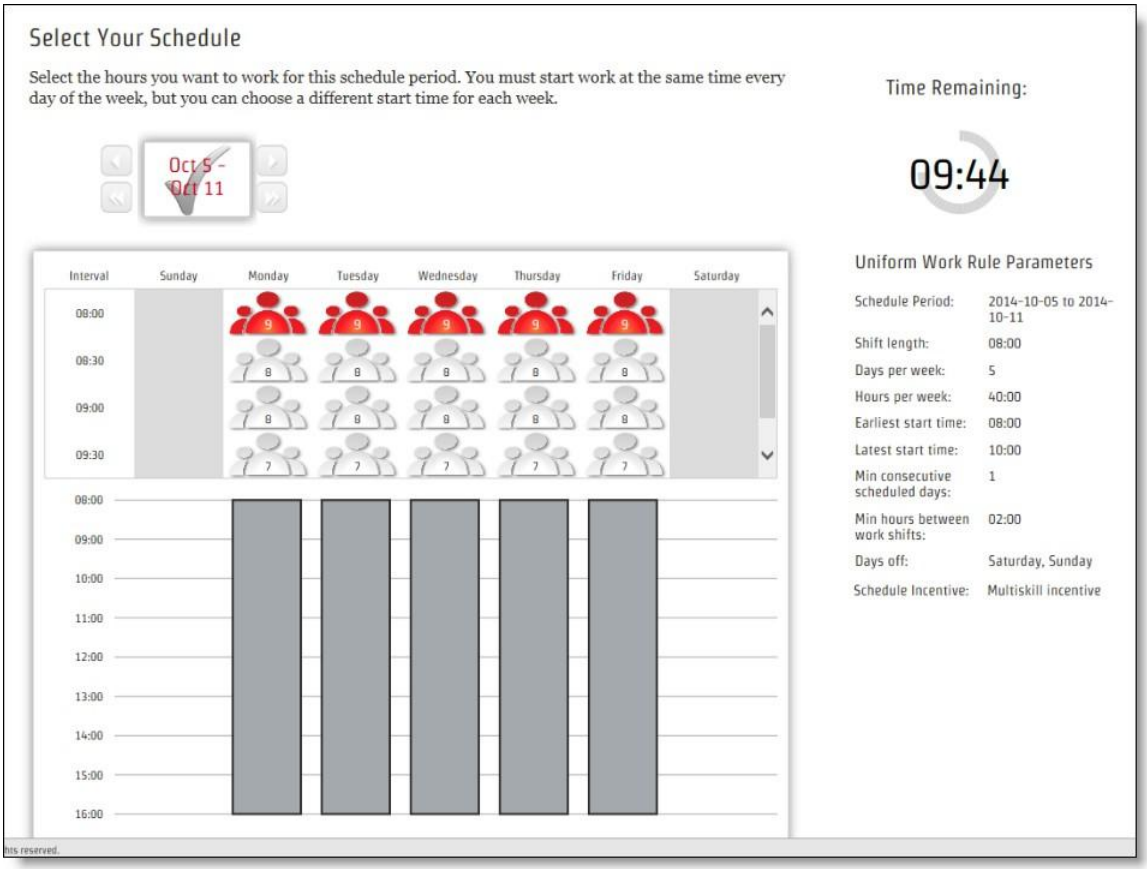
- Parametrar för arbetsregel för det schema som du ska skapa. Det finns tre typer av arbetsregler: enhetliga, hybrida och variabla.
- Bemanningsikoner som ger dig en uppfattning om bemanningsbehovet för de intervaller som täcker de tider du kan börja ditt skift. I den här bilden säger parametrarna att du kan börja arbeta när som helst mellan 08:00 och 10:00, så bemanningsikonerna visas för varje halvtimmesintervall mellan dessa tider.

Alla tider som visas på den här sidan är i din (användarens) visningstidszon.

- En nedräkningstimer som talar om för dig hur mycket tid som finns kvar för dig att skapa och skicka in ditt schema. När nedräkningstimern når noll kan du inte längre redigera eller skicka in ditt schema.



När du väljer ditt schema visas det med grå staplar under avsnittet med bemanningsikoner.



Bemanningsikoner

Bemanningsikonerna visar det relativa behovet av bemanning för ett skift som börjar i det intervallet.

Om administratören konfigurerar dynamisk schemaläggning så att den inkluderar personalsiffror visas en siffra på en bemanningsikon. Numret förmedlar samma information som bemanningsikonen. Det är bara ett alternativt sätt att visa det.

Bemanningsikonen och antalet bestäms av vilken typ av arbetsregel som konfigurerats för arbetsskiftet.

Arbetsregel	Beräkning
Uniform	Det genomsnittliga personalbehovet under alla arbetsdagar för skift som börjar i intervallet.
Hybrid	Det genomsnittliga personalbehovet för den dagens skiftlängd från och med intervallet.
Variabel	Det genomsnittliga personalbehovet för den valda skiftlängden för den dagen med början i intervallet. När du först visar sidan baseras ikonen som visas på den konfigurerade minsta skiftlängden. När du anger en skiftlängd ändras ikonen och siffran därefter.

Skapa ditt eget schema

VIKTIGT: Du har en begränsad tid på dig att skapa ditt schema. Håll ett öga på nedräkningstimern så att du inte får slut på tid. När timern når noll kan du inte längre redigera eller skicka Ditt schema.

Skapa ditt eget schema

1. Klicka på länken i undantaget för dynamisk schemaläggning i ditt schema för att öppna sidan Dynamisk schemaläggning för agent.
2. Baserat på de parametrar för arbetsregler som anges till höger om schemaläggningsrutnätet väljer du starttid för varje dag som du ska arbeta. Använd bemanningsikonerna för att avgöra vilka skift som har störst personalbehov och välja därefter.

   Dagar som avsätts som lediga dagar visas en grå kolumn i stället för personalikoner.

Om du schemalägger enligt en variabel arbetsregel och du får välja en ledig dag, välj inte en bemanningsikon för den dagen.

3. När varje dag i veckan har konfigurerats med ett arbetsskift visas en bock i datumrutan som talar om att arbetsveckan är klar:

4. Om du ska schemalägga mer än en vecka klickar du på högerpilen bredvid datumrutan för att gå till nästa vecka och skapar sedan ett schema för den veckan.

   Obs!: En annan typ av arbetsregel kan gälla för varje vecka som du schemalägger.

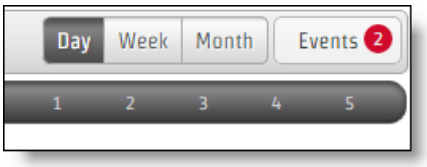
5. När du har schemalagt varje vecka klickar du på **Skicka**.

Dynamisk schemaläggning under dagen för agenter

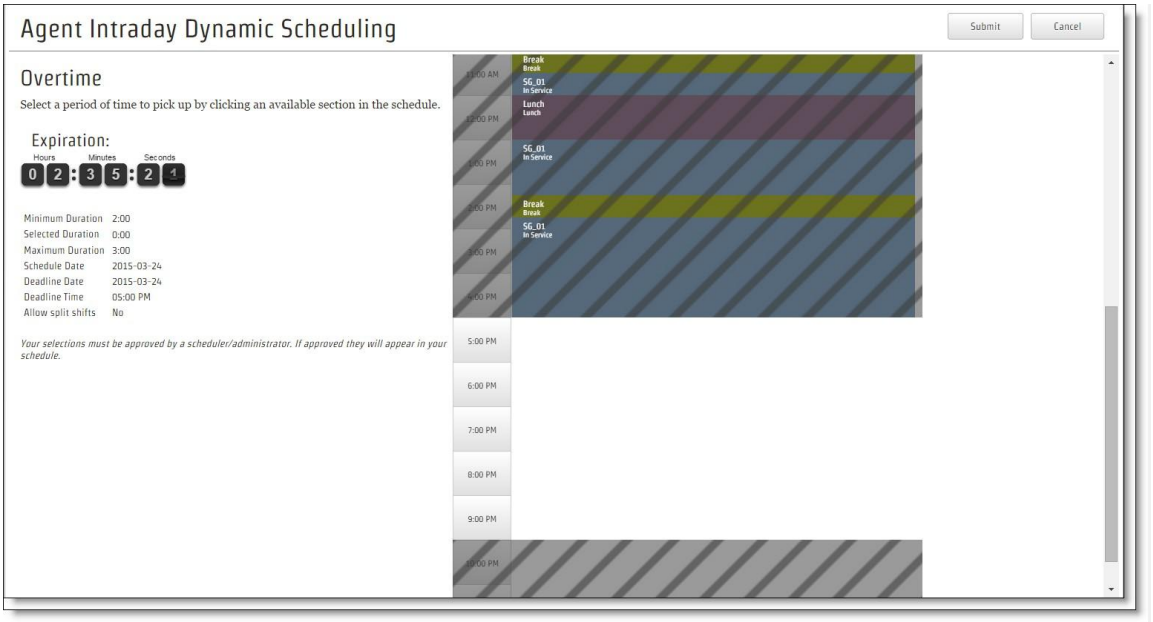
Med funktionen för dynamisk intradagsschemaläggning kan du lägga till frivillig övertid, ledighet eller både frivillig övertid och ledighet i ditt eget schema om din administratör eller schemaläggare uppmanar dig att göra det. Dessa ändringar är vanligtvis för den aktuella dagen eller för några dagar i framtiden. Om administratören eller schemaläggaren ser att kontaktvolymen är lägre eller högre än förväntat kan de besluta att uppfylla kraven på faktisk täckning genom att erbjuda vissa agenter som stöder den berörda tjänstekön möjligheten att ta ledigt eller lägga till övertid.

Du kan schemalägga frivillig övertid för en dag som du för närvarande inte har något schema.

Om du är en av agenterna som bjuds in att delta i en dynamisk schemaläggningshändelse under dagen visas ett nummer på knappen Händelser på sidan Mitt schema. I den här bilden har agenten bjudits in att delta i två händelser.



Sidan Dynamisk schemaläggning för agent under dagen visas när du klickar på länken i aktivitetsinbjudan. Den första vyn visar ditt schema för dagen för händelsen. Ditt befintliga schema är skuggat i grått. Händelseperioden visas som ett tomt område.

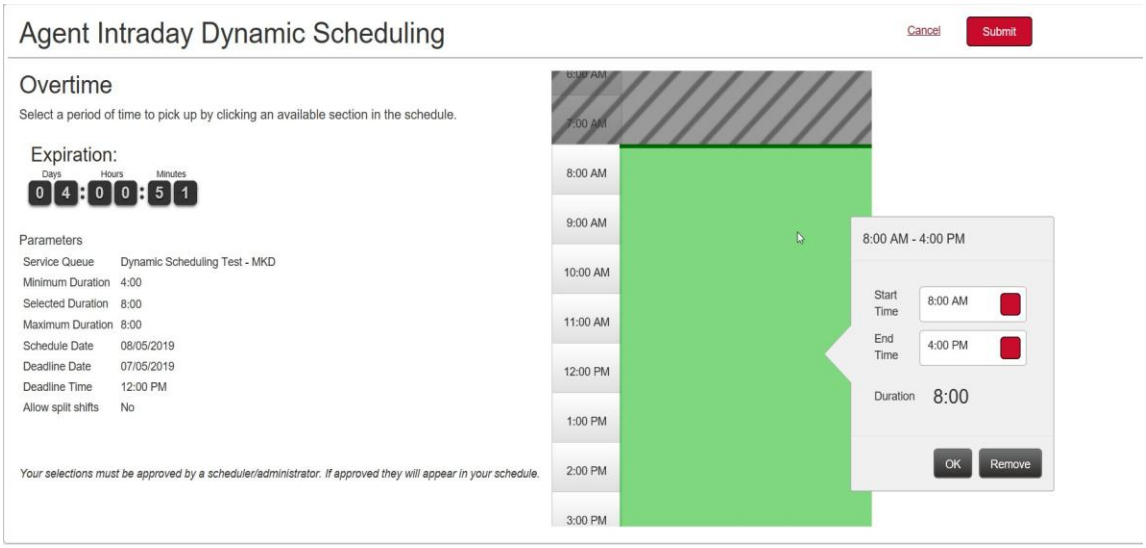


Texten till vänster på sidan sammanfattar detaljerna om de ändringar du kan göra i ditt schema och informerar dig om din schemaändring måste godkännas innan den träder i kraft.

När villkoren för min/max-timmar har konfigurerats åt dig visas även information om min-/maxtimvillkor till vänster på sidan. Dina schemaändringar måste vara inom min-/max-timmarsbegränsningarna för att begäran ska kunna skickas.

Ändra ditt schema

1. Klicka på **knappen Händelser** om du vill visa händelsenamnen som länkar.
2. Klicka på länken om du vill visa sidan Dynamisk schemaläggning för agent inom dagen för händelsen.
3. Klicka i det tomma området om du vill visa en utfällbar panel. Du kan antingen klicka på intervaller i det tomma området för att välja dem eller konfigurera starttid och längd för den tid du vill välja. Markerade områden skuggas i grönt (övertid) eller rött (ledighet). Du kan också dra de markerade områdena för att ändra den tid du vill välja. Som standard drar du fästpunkter i steg om fem minuter. Om du vill dra markeringen i steg om en minut håller du ned skifttangenten medan du drar. Släpp musknappen före Skift-tangenten, annars snäpps den tillbaka till femminuterssteg.



4. Sidan visar en typ av schemaändring i taget. Om du har blivit inbjuden att ändra ditt schema med både frivillig ledighet och övertid finns det knappar högst upp på sidan som heter OT och VTO. Använd dessa knappar för att växla mellan de två typerna av schemaändringar.
5. Om du får möjlighet att schemalägga övertid eller ledighet i flera segment – övertiden eller ledigheten behöver inte vara ett sammanhängande segment – läggs knappen Lägg till och knappen Ta bort till i fönstret. Med dessa knappar kan du lägga till ett segment eller ta bort ett segment efter behov.
6. När du är klar klickar du på **Spara**. Ett popup-fönster med ditt ändrade schema visas. Klicka på **Skicka** för att bekräfta och skicka ändringarna eller **Avbryt** för att återgå till Dynamisk schemaläggning för agentintradag, där du kan göra ändringar, spara dem och sedan skicka dem.

   Om evenemanget är inställt så att dina ändringar godkänns automatiskt uppdateras ditt schema omedelbart. Om händelsen är inställd på att kräva godkännande från din administratör eller schemaläggare uppdateras inte ditt schema förrän ändringarna har godkänts. Om ändringarna inte godkänns får du veta det eftersom schemat inte har uppdaterats.

I följande situation ersätter Webex WFO en obetald aktivitet i ditt schema med en aktivitet som inte är tillgänglig.

Konfiguration av dynamisk intradagshändelse	Dina handlingar
Inkluderar frivillig ledighet som använder ett betalt undantag.	▪ Du lägger till frivillig ledighet och den frivilliga ledigheten överlappar en obetald aktivitet i ditt befintliga schema.

Konfiguration av dynamisk intradagshändelse	Dina handlingar
	▪ Dina ändringar godkänns manuellt eller automatiskt.

Hantera agentscheman

Arbetsledare, schemaläggare och administratörer kan utföra många olika uppgifter på sidan Agentscheman:

- Visa agentscheman
- Sortera och filtrera agentscheman
- Redigera agentscheman:
  - Lägg till en aktivitet
  - Hitta den bästa tiden att schemalägga en aktivitet
  - Flytta en aktivitet
  - Ta bort en aktivitet
  - Optimera pauser och luncher
  - Ångra en schemaändring
  - Bytesscheman mellan två agenter
  - Ta bort en agent från ett schema
- Visa agenters efterlevnad och överensstämmelse
- Kontrollera beräknad täckning

Förutsättningar

Du är arbetsledare, schemaläggare eller administratör med agenter tilldelade till din WFM vy. Ett schema har körts för de agenter som du visar. Om du vill redigera scheman behöver du behörigheten Redigera scheman.

Sidans placering

Scheman och planering > agentscheman

Procedurer

Visa agentscheman

1. Välj agenternas tjänstekögrupp, tjänstekö, kompetensmappning eller team i **listrutan Sökkriterier** . Dagens schema för gruppen visas med agenter ordnade efter starttid. Aktiviteterna är färgkodade.
2. Håll muspekaren över en aktivitet om du vill ha mer information.

> Ibland visas aktivitetsinformationsfönstret för att visa en felaktig start- eller sluttid för aktiviteten. Detta kan hända eftersom aktiviteter finns i två lager. Det undre lagret i Schemat gäller aktiviteter som är i drift, övertid, tilldelning och stängd service. Det övre lagret är för pauser, luncher, projekt och undantag. Om du hovrar över en aktivitet på det undre lagret visar informationsfönstret hela tiden för den aktiviteten utan att ta hänsyn till några aktiviteter på det övre lagret som kan ligga ovanpå den.
> Fältet Arbetsskift visas inte i fönstret med aktivitetsinformation om agenten har schemalagts med dynamisk tillgänglighet.

Sortera och filtrera agentscheman

Du kan använda flera filter på agentscheman så att du bara ser den information som är relevant för dig.

- Om du vill sortera schemat efter agentnamn, rangordning eller startdatum klickar du på listrutan Agenter längst upp till vänster på skärmen.
- Om du vill se ett schema för en viss agent anger du agentens namn i fältet Filtrera agenter högst upp på sidan.
- Om du vill se ett schema för ett annat datum klickar du på månaden, året och/eller dagen högst upp på sidan.
- Om du vill se en bredare vy av schemat klickar du på **Vecka** eller **Dag** i det övre högra hörnet.
- Om du vill se hur scheman ser ut för agenter i olika tidszoner väljer du en tidszon i **listrutan Tidszon** .
- Om du vill PIN en agent överst i listan håller du muspekaren över agentens namn och klickar på pilikonen. Om du vill ta bort en agent klickar du på pilikonen igen.
- Om du vill skapa en anpassad lista över tjänsteköer, tjänstekögrupper, team och/eller kompetensmappningar väljer du **Välj** längst ned **i listrutan Sökvillkor** (under Anpassad).

Lägg till en aktivitet

1. Välj **Insert Aktivitet** i **listrutan Åtgärder** . Dialogrutan Insert Aktivitet öppnas.
2. Klicka på **Agentval** (personikonen). En lista över tillgängliga agenter visas.
3. Välj agenterna i listan. Agentnamn visas i rutan Agenter. (Om du vill ta bort en agent klickar du på agentens namn i rutan Agenter och sedan på **Ta bort**.)
4. Klicka på **Stäng**.
5. Ange aktivitetens start- och sluttid eller välj **Starttid med varaktighet** om du vill ange en varaktighet i stället för en sluttid.
6. Välj aktivitetstyp i **listrutan Aktivitet** . Om fler listrutor visas begränsar du aktivitetstypen efter behov.
7. Om aktiviteten är betald markerar du kryssrutan **Betald** . Om aktiviteten är obetald avmarkerar du den här rutan. Den här rutan markeras eller avmarkeras automatiskt beroende på vilken typ av aktivitet du väljer.
8. Klicka på **Insert**. Fönstret Insert Aktivitet stängs och aktiviteten visas i agenternas scheman.
9. Klicka på **Spara** (högst upp till höger på sidan). Dialogrutan Spara schemaändringar öppnas.
10. Klicka på **Spara**. Dialogrutan Spara schemaändringar stängs.

Hitta den bästa tiden att schemalägga en aktivitet

Följ dessa steg för att schemalägga en aktivitet så att den har minsta möjliga påverkan på servicenivån.

1. Välj **Sök efter optimal tid** i listrutan **Åtgärder** . Dialogrutan Sök efter optimal tid öppnas.
2. Välj den första dagen som aktiviteten kan äga rum från kalendern Startdatum. Du kan välja ett datum inom den aktuella veckan.
3. Välj den sista dagen som aktiviteten kan ske i kalendern Slutdatum. Du kan välja ett datum inom den aktuella veckan.
4. Ange den tidigaste tiden då aktiviteten kunde starta i fältet Starttid.
5. Ange den senaste tiden då aktiviteten kunde starta i fältet Sluttid.
6. Ange hur lång tid aktiviteten kommer att ta i fälten Varaktighet.
7. Ange antalet agenter som ska utföra aktiviteten i "Nej. i fältet Agenter.
8. Klicka på **Analysera**. Möjliga tider visas i avsnittet Analysresultat.

> I kolumnen Lucka visas skillnaden mellan antalet prognostiserade agenter och antalet agenter som faktiskt har schemalagts. En positiv siffra indikerar överbemanning. En negativ Siffran indikerar underbemanning.

9. När du har valt en tid klickar du på numret i kolumnen I Serviceagenter eller Schemalagda agenter. Dialogrutan Insert Aktivitet öppnas.
10. Flytta agenterna som ska utföra aktiviteten från kolumnen Available (Tillgänglig) till kolumnen Tilldelad.
11. Välj aktiviteten i **listrutan Välj aktivitet** . Om fler listrutor visas begränsar du aktivitetstypen efter behov.
12. Om aktiviteten är betald markerar du kryssrutan **Betald** . Om aktiviteten är obetald avmarkerar du den här rutan. Den här rutan markeras eller avmarkeras automatiskt beroende på vilken typ av aktivitet du väljer.
13. Klicka på **Insert**. Dialogrutan Insert Aktivitet stängs.
14. Klicka på **Spara** (högst upp till höger på sidan). Dialogrutan Spara schemaändringar öppnas.
15. Klicka på **Spara**. Dialogrutan Spara schemaändringar stängs.

Flytta en aktivitet

1. Dubbelklicka på agentens schema. Schemat är uppdelat i två rader, med pauser, lunch och specialprojekt över tjänstgöringstiden.
2. Dra en aktivitet till en annan tid. Starttiden och Sluttiden ändras. Om du har lådan Täckning öppen justeras den förväntade täckningen när du släpper aktiviteten.
3. Dubbelklicka på den nedre raden om du vill komprimera agentschemat på en rad.
4. Klicka på **Spara** (högst upp till höger på sidan). Dialogrutan Spara schemaändringar öppnas.
5. Klicka på **Spara**. Dialogrutan Spara schemaändringar stängs.

Ta bort en aktivitet

Om du vill ta bort en aktivitet från en agents schema Insert du en annan aktivitet överst i den.

1. Högerklicka på aktiviteten och välj **Insert** i listrutan. Dialogrutan Insert Aktivitet öppnas med aktivitetens starttid och sluttid ifyllda.
2. Välj en ny aktivitet i listrutan **Aktivitet** . Om fler listrutor visas begränsar du aktivitetstypen efter behov.

   > Om du vill PUT agenten tillbaka i tjänstkön väljer du **I tjänst**. Välj tjänstekön i **listrutan Sökkriterier** .

3. Klicka på **Insert**. Ett varningsmeddelande visas.

4. Klicka på **Åsidosätt konflikt**. Varningsmeddelandet stängs och aktiviteten tas bort från agentens schema.
5. Klicka på **Spara** (högst upp till höger på sidan). Dialogrutan Spara schemaändringar öppnas.
6. Klicka på **Spara**. Dialogrutan Spara schemaändringar stängs.

Optimera pauser och luncher

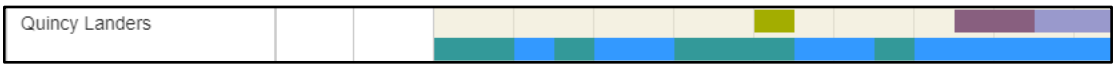
Genom att optimera raster och luncher kan du maximera täckningen utan att köra ett nytt schema.

VIKTIGT Du kan optimera raster och luncher som börjar minst en timme i framtiden. Om du vill flytta en aktivitet som börjar tidigare än så går du till Flytta en aktivitet.

1. Välj **Optimera scheman i** listrutan Åtgärd (längst upp till höger på sidan). Dialogrutan Optimera scheman öppnas.
2. Välj startdatum och slutdatum som ska optimeras. Dagens datum är standard.
3. (Valfritt) Om du vill utesluta vissa agenter från optimeringen flyttar du dem från Tilldelad till Tillgänglig.

   När du har kört optimeraren kan du inte välja specifika ändringar att behålla eller kassera. Om du behöver behålla vissa agenters scheman oförändrade utesluter du dem nu.

4. (Valfritt) Om du vill utesluta raster eller luncher från optimeringen **avmarkerar du kryssrutan Raster** eller **luncher** . Annars låter du dessa rutor vara markerade.
5. Klicka på **Optimera**. I dialogrutan Agentscheman visas hur många agentscheman som har ändrats.
6. Klicka på **Stäng**. Dialogrutan Agentscheman stängs. Scheman som har ändrats är indelade i två rader.



7. Klicka på **Spara** (högst upp till höger på sidan). Dialogrutan Spara schemaändringar öppnas.
8. Klicka på **Spara**. Dialogrutan Spara schemaändringar stängs och ändringarna tillämpas på agenternas scheman.

Bytesscheman mellan två agenter

Du kan byta två agenters scheman för samma dag, olika dagar eller flera dagar.

VIKTIGT För handelsscheman måste båda agenterna ingå i ett schema som kördes för tidsramen för handeln.

> När ett schema löper över midnatt schemaläggs agenten för att påbörja arbetet samma dag som schemat börjar.

1. Välj **Handelsschema** i listrutan **Åtgärder** . Dialogrutan Handelsschema öppnas.
2. Välj alternativknappen för tidsramen i avsnittet Handelstyp. Om du väljer **Annan dag** eller **Fälten Flera dagar**, Från datum och Till datum visas i avsnittet Datum.
3. Välj de agenter vars scheman du byter från listorna Från agent och Till agent.

   > OBS: Endast agenter som har tilldelats teamet i huvudvyn visas i dessa listor.

4. Välj datum för bytet i avsnittet Datum. Agenternas scheman visas, så att du kan jämföra dem för att se om handeln är genomförbar.
5. Klicka på **Använd**. Dialogrutan Apply Trade (Använd handel) öppnas.
6. Klicka på **Ja**. Dialogrutorna Tillämpa handel och handelsschema stängs.

Ångra en schemaändring

1. Högerklicka på agentens schema och välj **Schemahistorik** i listrutan. Sidan Schemahistorik och återställning visas.
2. Klicka på valfritt tal i kolumnen Detalj-ID för revision i avsnittet Resultat. De olika versionerna av agentens schema visas.
3. Klicka på **Återställ** bredvid det schema som du vill ge tillbaka till agenten. Dialogrutan Bekräfta visas.
4. Klicka på **Ja**. Ett bekräftelsemeddelande visas och ändringen visas i listan över schemaändringar på sidan Schemahistorik och återställning.

> Om du återställer ett schema som innehåller ett byte får bara agenten vars schema du återställde en schemaändring. Den andra agenten som bytte skift får inte en schemaändring förrän du Återställ deras schema manuellt.

Ta bort en agent från ett schema

Om du vill ta bort en agent från ett schema lägger du till en obetald aktivitet under hela arbetsskiftet (på ungefär samma sätt som du Ta bort en aktivitet).

1. (Valfritt) Om du vill ta bort agenten från ett annat datum än idag klickar du på datumet.
2. Högerklicka på agentens tid i tjänst och välj **Insert** i listrutan. Dialogrutan Insert Aktivitet öppnas.

3. (Valfritt) Om starttiden och sluttiden inte täcker agentens hela arbetsskift väljer du rätt tider.
4. Välj en aktivitet i listrutan **Aktivitet** som ska ta bort agenten från kön. Om fler listrutor visas begränsar du aktivitetstypen efter behov.

   > Vilken aktivitet du bör välja varierar beroende på hur ditt företag har ställt in Webex WFO. Vanliga aktiviteter för att ta bort en agent är **Undantag** och **Inte tillgänglig**.

5. Om det behövs avmarkerar du kryssrutan **Betalt** .
6. Klicka på **Insert**. Ett varningsmeddelande visas.
7. Klicka på **Åsidosätt konflikt**. Ändringen visas i agentens schema.
8. Klicka på **Spara** (högst upp till höger på sidan). Dialogrutan Spara schemaändringar öppnas.
9. Klicka på **Spara**. Om ändringen bryter mot några schemaläggningsregler för agenten visas ett varningsmeddelande. Annars stängs dialogrutan Spara schemaändringar.
10. (Valfritt) Klicka på **Ignorera och spara**. Varningsmeddelandet stängs.

Visa agenters efterlevnad och överensstämmelse

1. Klicka på lådan Efterlevnad (den lilla röda triangeln) till höger om agenternas namn.

Lådan öppnas för att visa agenternas efterlevnad i realtid. En grön cirkel betyder att agenten för närvarande följer sitt schema. En röd cirkel betyder att de inte följer reglerna. I den här lådan visas även agenternas schemalagda aktivitet, nuvarande tillstånd, varaktighet (hur länge de har varit i sitt aktuella tillstånd), orsakskod (RC) samt procent efterlevnad och överensstämmelse för dagen. Den här informationen uppdateras automatiskt var 30:e sekund.

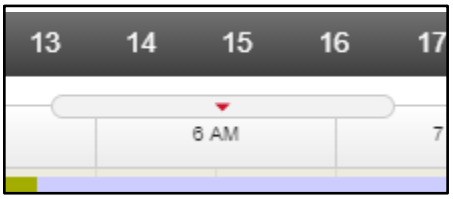
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Klicka på en agents namn om du vill se mer information om agenten. Klicka på agentens namn igen för att stänga lådan.

> Siffrorna i agentlådan kan skilja sig något från siffrorna i den övergripande lådan Efterlevnad eftersom dessa två lådor uppdateras i olika takt och eftersom
> Siffrorna i lådan Efterlevnad är avrundade.

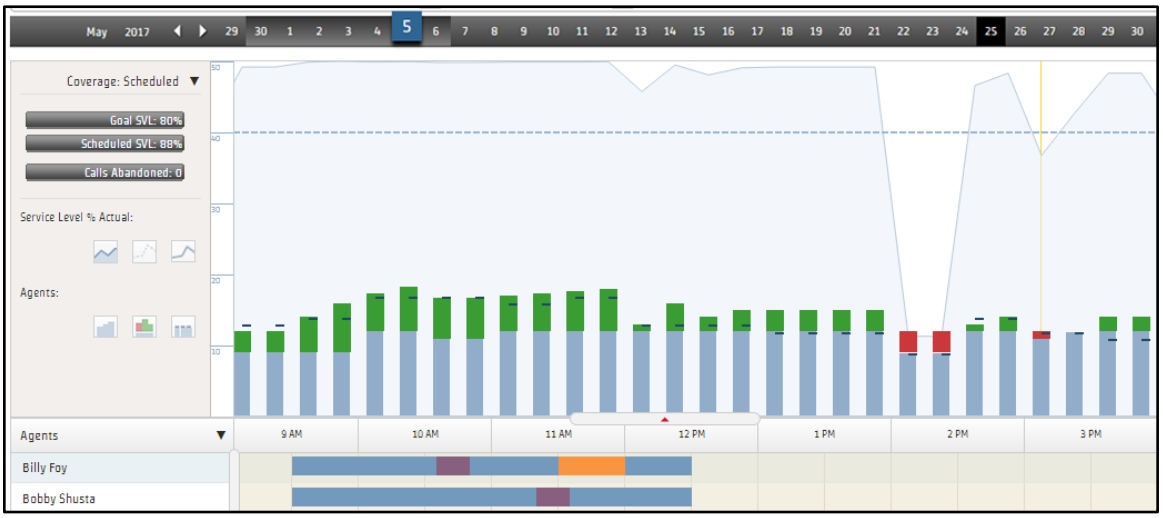
Kontrollera beräknad täckning

1. Klicka på lådan Täckning (liten röd triangel) längst upp i mitten av skärmen.



Lådan Täckning öppnas och visar den beräknade täckningsnivån för dagen. Varje vertikal stapel representerar 15 minuter och jämför ditt schemalagda antal agenter med det antal du behöver för din förväntade kontaktvolym.

En grön topp i fältet betyder att du har mer än tillräckligt med agenter schemalagda. En röd topp betyder att du inte har tillräckligt med agenter schemalagda. En vanlig blå stapel betyder att du har exakt det antal agenter du behöver. För tidsperioder som har passerat representerar ett svart streck den faktiska täckningsnivån.



2. Klicka på en lodrät stapel om du vill ha mer information om den 15-minutersperioden.

Relaterade avsnitt

- Anpassa sidan Agentscheman
- Om tidszoner
- Sortera listan med agenter
- Om lådor
- Redigera scheman
- Om schemahistorik och återställning
- Byt scheman för två agenter

- Hitta den bästa tiden för en aktivitet
- Optimera pauser och luncher
- Redigera en agents sida för dynamisk schemaläggning

Anpassa sidan Agentscheman

Verktygsfältet Agentscheman styr vilka agenter som visas på sidan Agentscheman. Dess fält och knappar beskrivs i tabellen nedan.

> Obs! Innan du väljer en eller flera tjänstekögrupper, tjänsteköer, kompetensmappningar eller team är sidan Agentscheman tom. Ditt val kvarstår och visas som standard i nästa session.

Fält/knapp	Beskrivning
Välj tidszon	Välj tidszonsinställningar i listrutan. Tidszonen För den inloggade användaren (anges på sidan Hantera användare) visas som standard i det här fältet. När du ändrar det här värdet visas den valda tidszonen på raden Tidszon. Tidszonen återställs när du navigerar bort från sidan Agentscheman.
Välj kriterier	Välja en eller flera tjänsteköer, tjänstekögrupper, team och/eller kompetensmappningar för att visa agenternas scheman (mer information finns i Anpassat urval). Om du vill visa agenter som har schemalagts för en multikunskapsgrupp väljer du de tjänsteköer som är kopplade till multikunskapsgruppen eller agentens team. Du kan skriva hela eller delar av namnet i fältet för att lättare hitta det. Det här fältet är inte skiftlägeskänsligt.
Filtrera agenter	Filtrera agenter på den aktuella sidan genom att skriva bokstäver i agentens namn. För Om du till exempel skriver "BR" i fältet visas bara namn som innehåller bokstäverna "BR". Det här fältet är inte skiftlägeskänsligt. Filtret omfattar inte agenter som listas på icke-synliga sidor i en flersidig lista.
Åtgärder	Klicka här om du vill visa en alternativmeny där du kan ändra agenternas

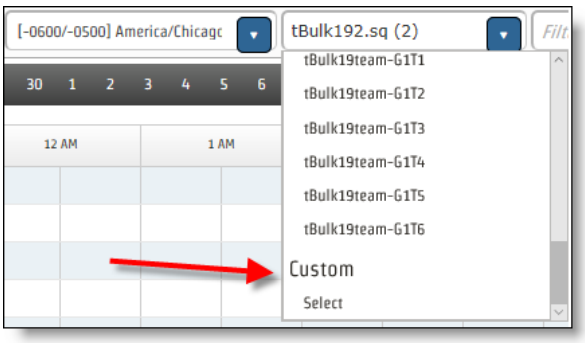
Fält/knapp	Beskrivning
	scheman genom att infoga aktiviteter och handelsscheman, ta dig till dagens schema med ett klick, kassera alla ändringar du har gjort men ännu inte sparat, optimera luncher och raster och hitta en optimal tid för en aktivitet du vill Insert.
Spara	Spara ändringarna i databasen och uppdatera produktionsschemat.
Personsökning	Med växlingsverktyget kan du navigera genom en lång lista med agenter på flera sidor. Klicka på dubbelpilarna för att navigera till den första eller sista sidan. Klicka på de enkla pilarna om du vill gå framåt eller bakåt en sida i taget. Agenter som du PIN högst upp i listan finns kvar där när du går till en annan sida. Filter gäller bara för den sida som du för närvarande visar.
Vecka/dag/timme	Visa agentscheman efter vecka, dag eller timme. Ändringar av datum och vy kvarstår från session till session.

Anpassat val

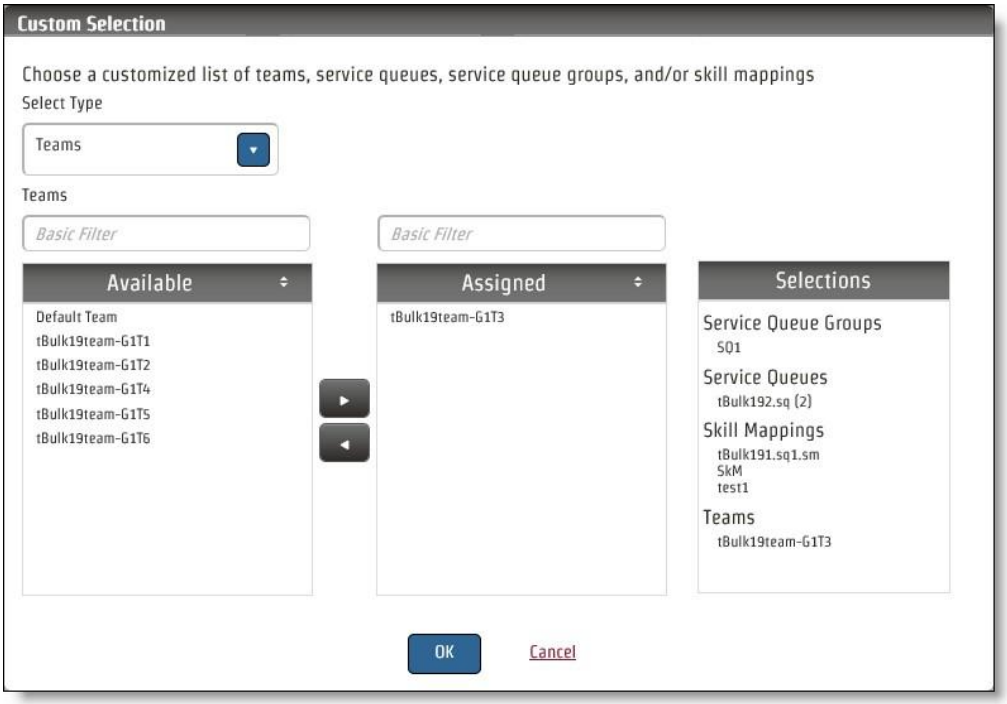
Om du vill visa scheman för flera tjänsteköer, tjänstekögrupper, team och kompetensmappningar använder du dialogrutan Anpassat val för att välja dem.

Så här konfigurerar du ett anpassat val:

1. Rulla längst ned i listrutan Välj kriterier i verktygsfältet Agentscheman till kategorin Anpassad och klicka sedan på **Välj**.



Dialogrutan Anpassat val visas.



2. I fältet **Välj typ** väljer du Tjänstekö, Tjänstekögrupp, Team eller Kompetensmappningar. Tillgängliga entiteter av den typ du har valt visas i fönstret Tillgänglig.
3. Flytta de entiteter vars scheman du vill visa till fönstret Tilldelade. Ditt val visas också i fönstret Urval.
4. Upprepa steg 2 och 3 tills du har skapat en lista över de önskade entiteter vars scheman du vill visa. När du är klar klickar du på **OK.** Agenter som tillhör de valda enheterna visas på sidan Agentscheman och Anpassad visas i fältet Välj kriterier i verktygsfältet.

Det anpassade valet finns kvar och visas nästa gång du loggar in.

Så här ändrar du ett anpassat val:

1. I fältet **Välj villkor** klickar du på **Välj**. Dialogrutan Eget val med dina sparade val visas.
2. Ändra valen efter behov och klicka sedan på **OK.**

Om tidszoner

Det finns fyra typer av tidszoner som används i Webex WFO: standardtidszonen, visningstidszonen, schemaläggningstidszonen och tjänstekötidszonen. Dessa olika typer av tidszoner hjälper till att undvika förvirring när du skapar och visar agentscheman för agenter i olika tidszoner runt om i världen.

> Dessa tidszoner påverkar främst WFM. I QM tidsstämplas inspelningar vid inspelningskällan (till exempel inspelningsservern eller datorn med Smart Desktop). Detta kan vara annorlunda än Där agenten som spelas in finns.

Standardtidszon

Standardtidszonen är vanligtvis den tidszon där organisationens huvudkontor ligger. Den konfigureras på sidan Globala inställningar (Programhantering > Administration > Globala inställningar). Den här tidszonen används för att tidsstämpla systemhändelser, loggar och insamlade data som agentstatistik.

Visa tidszon

Visningstidszonen är en användares lokala tidszon och används för information som visas av den enskilda användaren på sidor som Mitt schema, Agentscheman och Meddelanden. Den konfigureras på sidan Användare (Programhantering > Användarkonfiguration > Användare) för varje enskild användare.

Om visningstidszonen inte har konfigurerats används standardtidszonen i dess ställe. Om användarna tillhör standardtidszonen kanske det inte är nödvändigt att konfigurera en visningstidszon per användare.

Schemalägga tidszon

Tidszonen för tidsplaneringen används för schemaläggningsagenter. När varje agent tilldelas en tidszon för schemaläggning kan tidszonsneutrala arbetsskift konfigureras. Det betyder att om du ställer in ett arbetsskift som börjar 8:00 AM och slutar 5:00 PM och sedan tilldelar det arbetsskiftet till agenter i två olika tidszoner, börjar arbetsskiftet 8:00 AM i varje agents lokala tidszon.

Tidszonen för schemaläggning eliminerar också eventuell förvirring med när sommartid tillämpas i olika tidszoner och möjliggör kopiering och redigering av scheman utan att behöva beräkna tidszonskillnader manuellt.

Tidszon för tjänstkö

Tidszonen för tjänstekön används för att tolka öppettiderna för en tjänstekö. Som standard är den här tidszonen densamma som organisationens standardtidszon, såvida inte en annan tidszon för en viss tjänstekö har konfigurerats på sidan Tjänsteköer (Programhantering > Tjänsteköer > Tjänsteköer).

Tidszoner och agentscheman

Som standard visar sidan Agentscheman scheman i den inloggade användarens visningstidszon, midnatt till midnatt för den valda veckan. Du kan ändra tidszonen till en annan tidszon genom att välja en ny i listrutan Tidszon.

BÄSTA PRAXIS Om du vill visa scheman i en annan tidszon bör du ändra tidszonen innan du redigerar schemat eftersom en ny session utlöses om du ändrar tidszonen.

OBSERVERA Efterlevnad visas för agenter i deras valda tidszoner, men efterlevnadsberäkningarna fortsätter att göras från midnatt till midnatt i kundens standardtidszon. Detta hjälper till att säkerställa Att du ser samma data för alla agenter och har samma efterlevnadspoäng för en dag i kundens tidszon.

Om aktivitetsanteckningar

En aktivitetsanteckning är text som kan bifogas till ett projekt eller en undantagsaktivitet i en agents schema. Anteckningen ger mer information om aktiviteten.

EXEMPEL Du har ett undantag som heter "Möte" som används för många typer av möten. När du tilldelar mötesundantaget till Team 1-agenter anger du "Teammöte, ta med din bärbara dator" i Fältet Anteckningar. Sedan tilldelar du mötesundantaget till Team 2-agenter för ett annat möte. För detta möte anger du "Granskning av hantering av missnöjda kunder" i fältet Anteckningar.

Dessa anteckningar kan ses på flera olika sätt.

- **Sidan Mina scheman** och **widgeten** Datautforskaren för Mina scheman – En skuggad triangel visas i det övre högra hörnet av alla schemalagda aktiviteter som har en bifogad anteckning. Håll muspekaren över aktiviteten för att visa anteckningen.
- **Sidan Agentscheman** – Håll muspekaren över ett undantag eller en projektaktivitet i en agents schema för att visa anteckningen längst ned i popup-fönstret med aktivitetsinformation.
- **Sidan Projekt** – i fältet Anteckning.
- **Sidan Användare** – En skuggad triangel visas i det övre högra hörnet av ett undantag med en anteckning i avsnittet Tilldelade undantag. Håll muspekaren över undantagsnamnet för att visa anteckningen.

Anteckningar kan läggas till undantag och projekt på följande sätt.

- Lägg till en anteckning för ett projekt på sidan **Projekt** .
- Lägg till en anteckning om ett undantag när undantaget har tilldelats till specifika agenter i Undantag sida.

- Lägg till en anteckning om ett undantag eller projekt när du infogar en aktivitet i agentscheman på **sidan Agentscheman** .
- Lägg till en anteckning till ett befintligt undantag eller projekt på **sidan Agentscheman** genom att högerklicka på aktiviteten och välja Redigera anteckning.

Anteckningar kan redigeras på olika platser.

- **Sidan Agentscheman** (endast tim- eller intervallvyn) – Högerklicka på projekt- eller undantagsaktiviteten och välj **Redigera anteckning** på popup-menyn.
- **Projektsida** – Du kan redigera ett projekt om du vill ändra den anteckning som är kopplad till det. Nästa gång du kör schemat uppdateras anteckningen.
- **Undantagssida** – När ett undantag har tilldelats går det inte att redigera anteckningen från sidan Undantag, men du kan täcka över det tilldelade undantaget med ett nytt undantag som är en dubblett av det ursprungliga undantaget (samma tilldelade agenter, samma datum/tid) men som har en annan anteckning. Det nya undantaget visas i agentscheman nästa gång schemat körs.

Relaterade avsnitt

- Visa ditt schema
- Insert en aktivitet
- Lägga till och redigera aktivitetsanteckningar
- Hantera undantag
- Hantera projekt
- Hantera användare

Sortera listan med agenter

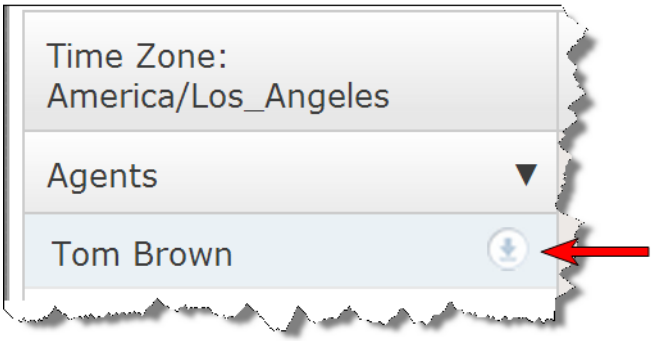
Använd triangelikonen i kolumnrubriken Agenter för att styra hur agenterna sorteras i schemarutnätet. Du kan sortera agenter i stigande ordning efter följande:

- Förnamn.
- Efternamn.

- Ankomsttid. Agenter sorteras efter den första schemalagda aktiviteten i schemat, sedan efter efternamn och sedan efter förnamn. Agenter som är tillgängliga men inte schemalagda visas efter schemalagda agenter och agenter som inte är tillgängliga och inte schemalagda visas sist.
- Rang. Agenter sorteras efter rangordning på sidan Agenter. Agenter av samma rang sorteras sedan efter förnamn. Agenter utan rang listas efter dem med rang.
- Startdatum för företaget. Agenter sorteras efter deras senioritet i företaget, med den minst seniora listade först.
- Startdatum för avdelningen. Agenter sorteras efter hur länge de varit på avdelningen. De med minst anciennitet listas först.

Listan över agenter kan förfinas ytterligare genom att fästa en agent högst upp i listan. När en agent är fäst sorteras inte agenten och visas alltid högst upp i listan över agenter i schemat. Du kan PIN flera agenter, och den senast fästa är högst upp.

Om du vill PIN en agent håller du muspekaren över agentens namn och klickar sedan på ikonen PIN som visas till höger i cellen (se nedan). Om du vill ta bort agenten klickar du på ikonen igen. Agenten blir omedelbart föremål för den sorteringsmetod som används i listan över agenter.



OBS Fästa agenter tas bort när du byter tjänstekö, tjänstekögrupp, kompetensmappning, team eller anpassad gruppering i verktygsfältet Agentscheman.

Redigera scheman

Du kan redigera agentscheman genom att infoga, kopiera, flytta eller ta bort aktiviteter på sidan Agentscheman. Du kan bara redigera scheman för agenter som har tilldelats ett team i huvudvyn. Agenter som inte har tilldelats ett team i din huvudvy är skrivskyddade och har en låsikon bredvid sina namn.

Enskilda agenters schemaredigeringssessioner kan vara högst 8 timmar långa, och det finns en maxgräns på 100 minuters inaktiv tid. När dessa gränser har uppnåtts måste du logga in igen för att Återställ sessionen.

Det finns inga gränser för hur många redigeringssessioner som kan pågå samtidigt.

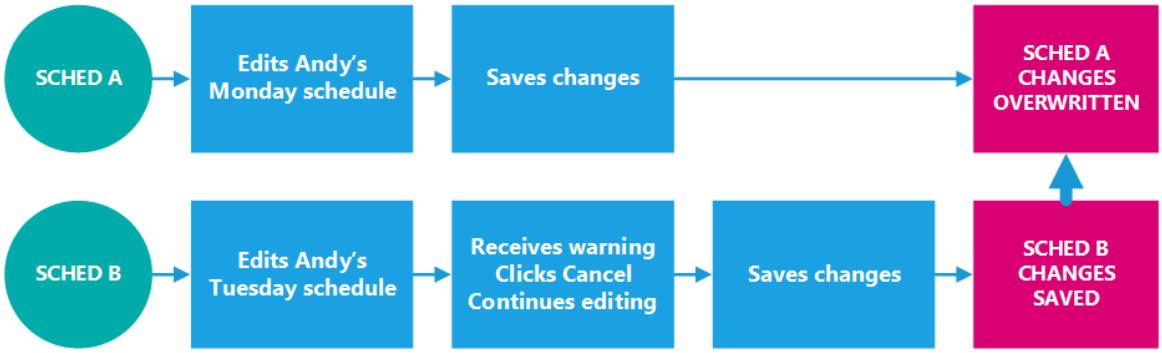
Om agentscheman ändras och sparas av en annan användare eller om ett automatiserat arbetsflöde godkänner en begäran som påverkar schemaveckan medan du visar och redigerar agentschemat, får du ett varningsmeddelande om att schemat har ändrats. Du har då två alternativ att välja mellan.

- Du kan uppdatera vyn av schemat, vilket leder till att du förlorar de ändringar som inte sparats.
- Du kan avbryta meddelandet, vilket kan leda till att du skriver över en annan användares ändringar i schemat när du sparar ändringarna. Detta inträffar bara om ni båda arbetade enligt samma agents schema.

Här är exempel på vad som händer när två användare redigerar samma veckas schema.

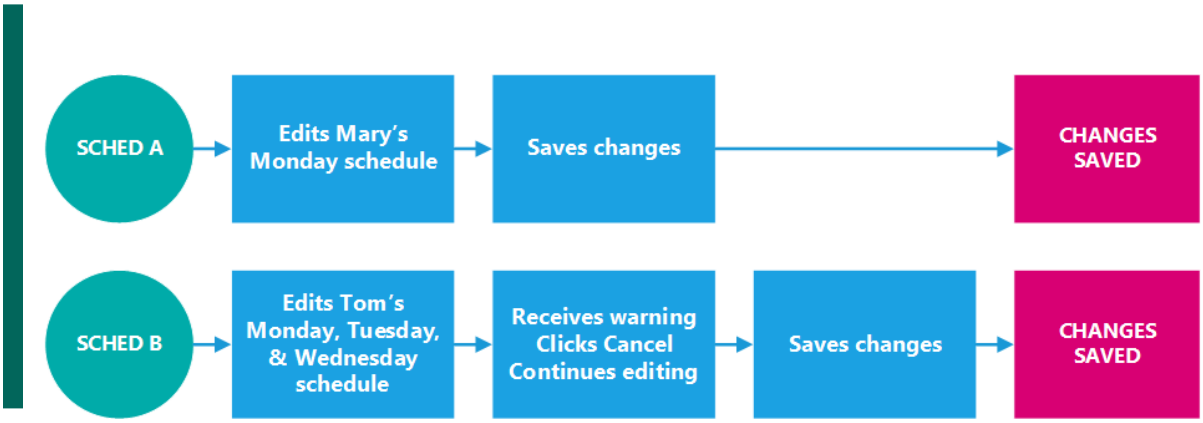
EXEMPEL

Schemaläggare A redigerar Andys måndagsschema och sparar ändringarna. Schemaläggare B redigerar Andys tisdagsschema samtidigt och får varningsmeddelandet. Schemaläggare B klickar på Avbryt och slutför och sparar ändringarna. Schemaläggare B:s version av Andys schema för veckan sparas och de ändringar som Schemaläggare A gjort skrivs över.



EXEMPEL

Schemaläggare A redigerar Marys måndagsschema och sparar ändringarna. Schemaläggare B redigerar Toms måndags-, tisdags- och onsdagsschema samtidigt och får varningsmeddelandet. Schemaläggare B klickar på Avbryt och slutför och sparar sina ändringar i Toms schema. Schemaläggare A:s ändringar i Marias schema påverkas inte av de ändringar som görs i Toms schema, så ändringarna i både Marys och Toms scheman sparas.



Redigeringar och listan Tilldelade undantag

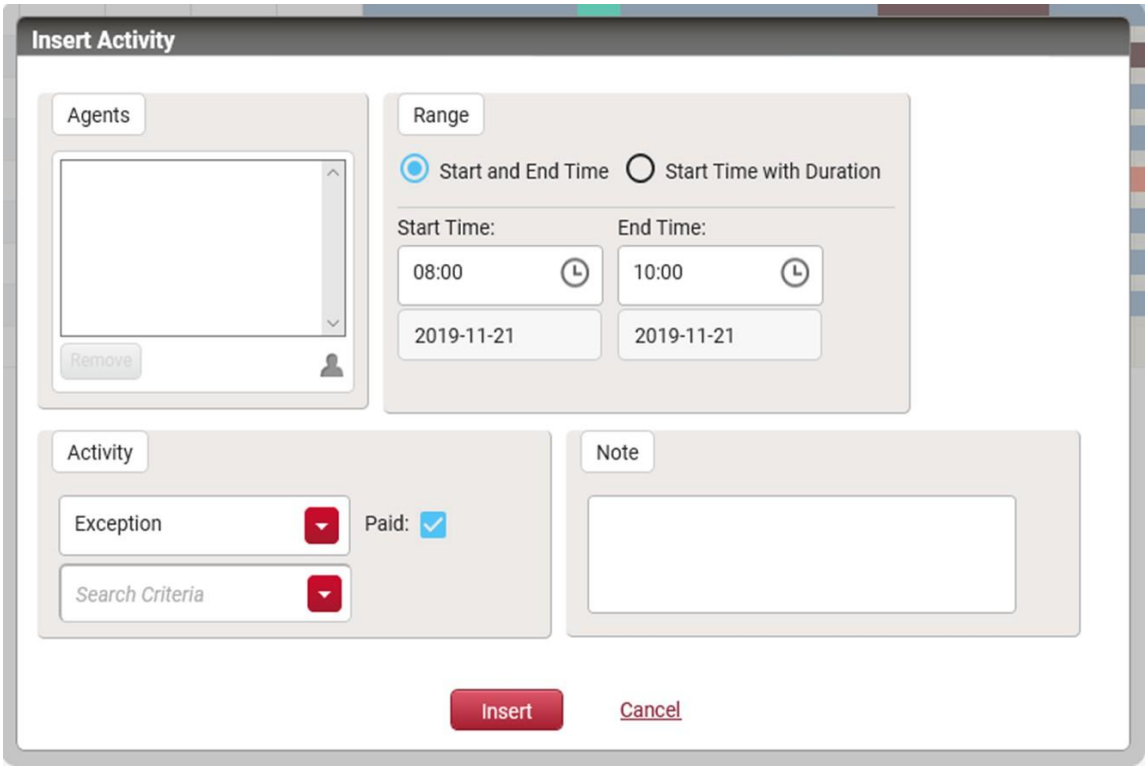
När du redigerar eller tar bort en tilldelad undantagsaktivitet i en agents schema återspeglas ändringarna i listan Tilldelade undantag som visas på agentens användarsida (se). Detta säkerställer att de redigerade tilldelade undantagen inkluderas i det nya schemat när ett nytt schema körs.

Det finns några undantag från vad som visas i listan Tilldelade undantag som redigeras. Dessa inkluderar:

- Aktiviteter skapade före version 10.4
- Mentorverksamhet
- Schemalägg handelsaktiviteter
- Schemahistoriken återställs

Insert en aktivitet

I dialogrutan Insert Aktivitet kan du lägga till en aktivitet i agentscheman.



Följ dessa steg om du vill Insert en aktivitet i en eller flera agenters scheman.

> Om varningsfunktionen för agentschemakonflikter inte är aktiverad (se nedan) skrivs alla aktiviteter som helt eller delvis står i konflikt över av den nya infogade aktiviteten.

Insert en aktivitet (varning om agentschemakonflikt har inte aktiverats)

1. På sidan Agentscheman visar du agentschemat för önskad tjänstekögrupp, tjänstekö, kompetensmappning, team eller anpassad gruppering.
2. Välj **Åtgärder > Insert Aktivitet** i verktygsfältet Agentscheman eller högerklicka på en agents schema och välj **Insert** om du vill visa dialogrutan Insert Aktivitet med agenten redan markerad.
3. Fyll i fälten i dialogrutan enligt beskrivningen i tabellen nedan och klicka sedan på **Insert** to Insert den nya aktiviteten i agenternas scheman.
4. Klicka på **Spara** för att spara schemaändringen.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Insert Aktivitet.

Fält	Beskrivning
Agenter	De agenter som deltar i den här aktiviteten. Klicka på fältet Agentval om du vill välja en eller flera agenter i listan. Endast agenter som har tilldelats teamet i huvudvyn visas i den här listan.
Knappen Ta bort	Markera en eller flera agenter och klicka på den här knappen för att ta bort dem från lista.
Intervall	Välj ett alternativ för datumintervall.
Starttid	Ange tid och datum då aktiviteten börjar. ▪ Tidsfält – Visar 00:00 som standard. Du kan ange starttiden i steg om en minut i tidsfältet eller välja starttid i listrutan i steg om 15 minuter. ▪ Datumfält – Det datum som har valts för aktiviteten. Standarddatum är idag.
Varaktighet	Aktivitetens varaktighet i timmar och minuter. Det här alternativet visas bara när du väljer Starttid med varaktighet.
Sluttid	Ange tid och datum då aktiviteten slutar. ▪ Tidsfält – Visar 00:00 som standard. Du kan ange sluttiden i steg om en minut i tidsfältet eller välja sluttid i listrutan i steg om 15 minuter. ▪ Datumfält – Det datum som har valts för aktiviteten. Standarddatum är i morgon.
Aktivitet	Välj vilken typ av aktivitet som ska infogas i schemat. Om du väljer Undantag sparas undantaget i agentens lista över tilldelade undantag på agentens användarsida och inkluderas om schemat körs igen. Om du infogar undantag från sidan Agentscheman skapas inte heller ett heldagsundantag, utan snarare undantag under en deldag.
Sökvillkor	Välj den specifika aktivitetstypen. Fältet Välj typ visas endast för aktiviteter som kan specificeras ytterligare.

Fält	Beskrivning
Metadata för aktivitet	(Valfritt) Tilldelar ett metadatavärde till eller tar bort ett metadatavärde från, aktiviteten. Om du tilldelar eller tar bort ett metadatavärde här åsidosätts standardmetadatavärdet som du tilldelade när du konfigurerade aktiviteten. Mer information om hur du konfigurerar metadatavärden finns i Hantera värden för aktivitetsmetadata.
Betalad	Markera kryssrutan Betald om den schemalagda aktiviteten räknas in i agentens antal arbetade timmar under veckan. Kryssrutan är markerad eller avmarkerad som standard beroende på vilken aktivitet du väljer.
OBS!	(Valfritt) Ange text som ytterligare beskriver aktiviteten. Det här fältet visas bara om den valda aktiviteten är ett undantag eller projekt.

Varningar om agentschemakonflikter

Om funktionen för varning om agentschemakonflikter på sidan Globala inställningar för WFM är aktiverad (se Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar) får du ett varningsmeddelande om du redigerar ett schema så att redigeringen du gör resulterar i en konflikt med en agents rast, lunch, projekt eller undantag. Din redigering kan vara resultatet av att dra och släppa en agents aktivitet, infoga en aktivitet för en eller flera agenter eller hitta optimala tider.

Om du till exempel Insert in en aktivitet i flera agenters scheman och en av agenterna har en schemakonflikt med den nya aktiviteten visas det här meddelandet:

Du kan åsidosätta konflikten, hantera den manuellt eller avbryta redigeringen.

Om du väljer att åsidosätta konflikten skriver den aktivitet du infogar helt eller delvis över agentens tidigare schemalagda aktivitet. Om en agent till exempel har en halvtimmes lunch schemalagd till 9:30 AM till 10:00 AM, och aktiviteten du infogar pågår från 9:15 AM till 9:45 AM, förkortas agentens lunchrast med 15 minuter till 9:45 AM till 10:00 AM.

Om du väljer att avbryta schemaändringen avbryts åtgärden Insert Aktivitet helt. Du kan börja om med en annan tid för aktiviteten.

Om du väljer att hantera konflikten manuellt får du möjlighet att redigera agentens schema genom att dra den motstridiga aktiviteten till en annan tidpunkt så att konflikten löses. I samma exempel kan agentens lunchrast dras så att den börjar klockan 10:00 AM i stället för klockan 9:30 AM för att undvika konflikter med den infogade aktiviteten.

När du har flyttat den motstridiga aktiviteten klickar du på Försök igen för att Insert aktiviteten i konfliktagentens schema. Om det inte längre finns någon konflikt infogas aktiviteten och du kan klicka på Spara för att slutföra schemaändringen.

Insert en aktivitet som väljer att åsidosätta konflikter

1. På sidan Agentscheman väljer du **Åtgärder > Insert Aktivitet** i verktygsfältet Agentscheman eller högerklickar på Anywhere på schemasidan och väljer **Insert** för att visa en tom dialogruta Insert # Aktivitet.
2. Fyll i fälten i dialogrutan efter behov och klicka på **Insert** to Insert den nya aktiviteten i agentens schema.
3. Om det finns konflikter klickar du på **Åsidosätt** i varningsmeddelandet för att ignorera konflikterna och Insert den nya aktiviteten över de motstridiga aktiviteterna.
4. Klicka på **Spara** för att spara schemaändringen.

Insert en aktivitet som väljer att hantera konflikter manuellt

1. På sidan Agentscheman väljer du **Åtgärder > Insert Aktivitet** i verktygsfältet Agentscheman eller högerklickar på Anywhere på schemasidan och väljer **Insert** för att visa en tom dialogruta Insert # Aktivitet.
2. Fyll i fälten i dialogrutan efter behov och klicka på **Insert** to Insert den nya aktiviteten i agentens schema.
3. Om det finns konflikter klickar du på **Manuell hantering**i varningsmeddelandet. Agentscheman läses in med de konfliktscheman som är fästa högst upp på sidan, markerade med ett utropstecken i en röd cirkel.
4. Flytta aktiviteter efter behov för att rensa konflikterna. Mer information om rörliga aktiviteter finns i Redigera scheman med dra och släpp.

5. När alla konflikter är lösta klickar du på **Försök** igen i verktygsfältet för att Insert den nya aktiviteten i konfliktagenternas scheman.

> Om det finns agentscheman som du föredrar att åsidosätta i stället för att hantera manuellt kan du lämna dem i konflikt när du klickar på Försök igen. Du får ytterligare ett varningsmeddelande. Välj **Åsidosätt för att åsidosätta** just dessa scheman.

6. Klicka på **Spara** för att spara schemaändringen.

Överväganden för ledighet och semesterplan

Webex WFO tillåter inte användare att skicka ledighetsförfrågningar för tidigare datum. Om du vill kategorisera en agents frånvaro korrekt som ledig tid kan du välja att Insert ett undantag i agentens schema efter frånvaron.

Men Webex WFO bearbetar inte alltid ett undantag som en arbetsledare infogar i en agents schema efter en frånvaro på samma sätt som den behandlar en ledighetsbegäran som en agent skickar före frånvaron via meddelanden.

Denna skillnad påverkar följande:

- Ledighetstilldelningar – Webex WFO subtraherar inte ett undantag som infogats i ett tidigare schema från den löpande summan av återstående ledighetstilldelningar. Detta gäller även om undantaget är kopplat till en semestertyp.
- Semestertid – Om Webex WFO är integrerat med ett HRMS subtraheras inte ett undantag som infogats i ett tidigare schema från den löpande summan av återstående semestertid. Den löpande summan uppdateras bara en gång om dagen genom import av semesterdata från HRMS.

Följande tabell sammanfattar hur ledighetsbegäranden före frånvaro och undantagsinfogningar efter frånvaro subtraheras från både löpande summor i HRMS-integrerade och icke-HRMS-integrerade system.

Löpande	**Ledighetsförfrågan innan**	**Undantagsinfogning efter Frånvaro**
Semestertid	HRMS – Subtraherat	HRMS – ej subtraherat
	Icke-HRMS – Subtraherat	Icke-HRMS – Subtraherat
Ledighet kolonilotter	HRMS – Subtraherat	HRMS – subtraheras inte
	Icke-HRMS – Subtraherat	Icke-HRMS – subtraheras inte

Ta bort en aktivitet

Du tar bort en aktivitet från en agents schema genom att infoga en annan aktivitet med samma start- och sluttider.

> **EXEMPEL** : En agent har ett teammöte tilldelat undantag i sitt schema som löper från 9:00 till 10:00 AM på tisdag. Men när schemat har körts avbryts teammötet. För att
> Ta bort teammötet från agentens schema, infogar schemaläggaren i tjänst tid som löper från 9:00–10:00 AM på tisdag.

Om aktiviteten är ett tilldelat undantag kan den också tas bort genom att ta bort den från tabellen Tilldelade undantag på agentens användarsida (se Hantera användare). Detta lämnar dock en lucka där ingenting är schemalagt för intervallet där undantaget hade varit. Om agenten ska kunna schemaläggas kontinuerligt utan mellanrum måste du göra något av följande:

- Kör schemat igen.
- Öppna sidan Agentscheman och fyll i den tomma delen med en annan aktivitet, eller dra aktiviteten I tjänst åt vänster eller höger för att fylla i luckan.

> **BÄSTA PRAXIS** Ta alltid bort aktiviteter från sidan Agentscheman och inte från tabellen Tilldelade undantag. Den enda anledningen till att du kan ta bort ett undantag från Tilldelat Undantagstabellen är att undantaget skapades i version 10.3 eller tidigare. Dessa undantag uppdateras eller tas inte bort automatiskt när de ändras eller tas bort i version 10.4.

Redigera scheman med dra och släpp

Du kan ändra start- och sluttiderna i en agents schema och flytta schemalagda aktiviteter inom en dags schema med hjälp av dra-och-släpp-tekniker.

När schemana visas i timvyn dubbelklickar du på agentens schemafält för att starta dra-och-släpp-åtgärden. När du gör det delas schemafältet i två. Allmän tid, till exempel tid i tjänst, blir den nedre stapeln och specifik tid, till exempel undantag och raster, blir den övre stapeln.

- Använd markören för att dra ändarna på det nedre fältet åt vänster och höger för att ändra skiftets start- och sluttider.
- Använd markören i det övre fältet för att dra en schemalagd aktivitet till en ny tid.

Som standard fästs schemaändringar i steg om fem minuter. Om du vill göra ändringar i steg om en minut håller du ned skifttangenten medan du drar (släpp musknappen innan skifttangenten eller schemaändringen snäpper tillbaka till femminutersintervall).

> Ett undantag för dynamisk schemaläggningshändelse som ligger utanför agentens tid i tjänst kan inte flyttas.

Du måste klicka på **Spara** för att spara ändringarna du har gjort i schemat. Om du vill avbryta ändringar som du har gjort men ännu inte sparat, väljer **du antingen Ignorera ändringar** i listrutan Åtgärder eller klickar på webbläsarens uppdateringsknapp för att ladda om sidan med det ursprungliga schemat.

Lägga till och redigera aktivitetsanteckningar

Anteckningar kan bifogas projekt- och undantagsaktiviteter i en agents schema. Dessa anteckningar innehåller mer information om aktiviteten. Du kan lägga till en anteckning, eller redigera en befintlig anteckning, till en schemalagd aktivitet från sidan Agentscheman.

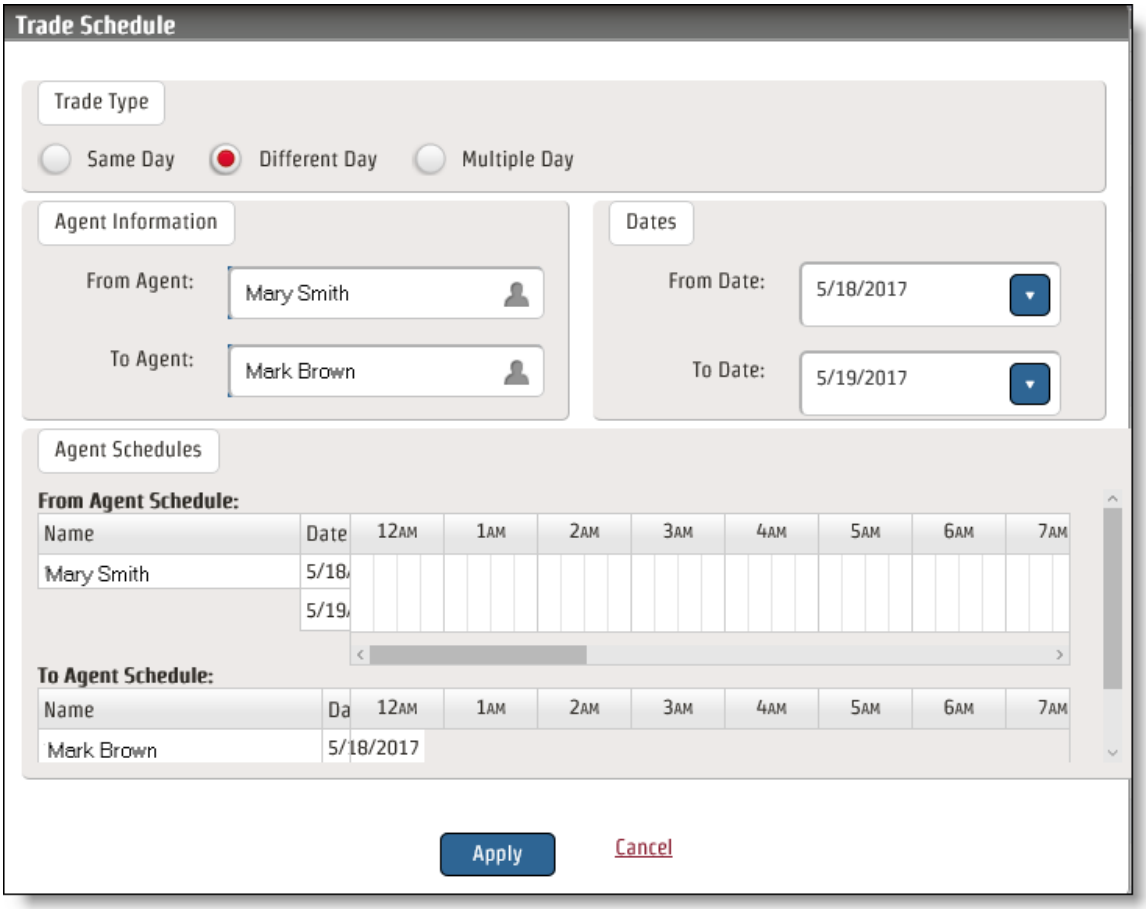
> Obs! Om du omfattas av en schemaredigeringsregel som begränsar din möjlighet att göra ändringar i aktivitetsanteckningar om undantag och projekt, kan du visa befintliga aktivitetsanteckningar genom att hovra över
> Men kan inte redigera dem. Om du Insert ett undantag eller ett projekt i schemat kan du inte lägga till en aktivitetsanteckning i det.

Lägga till eller redigera en aktivitetsanteckning

1. När du visar sidan Agentscheman i timvyn högerklickar du på önskad aktivitet i en agents schema.
2. På popup-menyn som visas väljer du **Redigera anteckning.**
3. I dialogrutan Redigera anteckning lägger du till en anteckning eller redigerar den befintliga anteckningen.
4. Klicka på **Uppdatera**.
5. Klicka på **Spara** för att spara det uppdaterade schemat.

Byt scheman för två agenter

I dialogrutan Bytesschema kan du byta scheman mellan två agenter.



Du kan byta scheman för samma dag, olika dagar eller flera dagar. Den schemalagda tiden stannar där den är, eftersom det baseras på täckningsbehov. Det som ändras är vilken agent som arbetar de schemalagda timmarna.

När handelsagentscheman som löper över midnatt är agenten schemalagd att börja arbeta den dag då schemat börjar.

I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Bytesschema.

Fält	Beskrivning
Typ av handel	Typ av handel för den här åtgärden. Du kan välja följande: ▪ Samma dag – byt schema samma dag. När du väljer det här alternativet visas fältet Schemadatum. Detta alternativ är valt som standard. Du kan till exempel använda det här alternativet för att byta agent A:s schema 07:00–15:00 mot agent B:s schema 09:00–17:00

Fält	Beskrivning
	Schema samma dag. ▪ Olika dagar – Byt schema på två dagar. När du väljer det här alternativet visas fälten Från datum och Till datum. Det här alternativet fungerar precis som alternativet Samma dag, bara på två separata dagar. ▪ Flera dagar – byt scheman under flera dagar. När du väljer det här alternativet visas fälten Startdatum och Slutdatum. Om du till exempel väljer 2019-01-23 i fältet Startdatum och 2019-01-27 i fältet Slutdatum byter du agent A:s scheman måndag till fredag mot agent B:s scheman måndag till fredag.
Agent Information	De agenter som berörs av handeln: ▪ Från agent – Den första agenten vars schema du vill byta ▪ Till agent – den andra agenten vars schema du vill byta Endast agenter som har tilldelats teamet i huvudvyn visas i listan Från agent eller Till agent.
Dadlar	De datum som berörs av handeln. De möjliga handelsdatumen är följande: ▪ Schemadatum – Det datum du vill byta scheman. Skriv in datumet manuellt eller klicka i fältet och välj datumet i popupfönstret Kalender. ▪ Från datum – Det första schemalagda datumet som ingår i bytet. ▪ Till datum – Det andra schemalagda datumet som ingår i bytet. ▪ Startdatum – Den första dagen i arbetsskiftet som du vill byta. ▪ Slutdatum – Den sista dagen i arbetsskiftet som du vill byta.
Agentscheman	Schemat för båda agenterna, visas sida vid sida. Dessa låter dig Jämföra agenternas scheman innan du klickar på Använd. ▪ Från agentschema – den första agentens aktuella schema

Fält	Beskrivning
	▪ Schema för Till agent – Den andra agentens aktuella schema Du får information om Till agentens tillgänglighet, Team, tidszon, undantag, servicekö, överlappande skift och kompetensmappning för att hjälpa dig att avgöra om bytet är genomförbart.

Bytesscheman mellan två agenter

1. Klicka på **Åtgärder** > **handelsschema** för att visa dialogrutan Handelsschema.
2. Fyll i fälten.
3. Klicka på **Använd**. De handlade schemana tillämpas omedelbart på produktionsschemat.

> OBS För bytesscheman måste båda agenterna inkluderas i ett schema som kördes för handelns tidsram.

Kopiera schemalagda aktiviteter

På sidan Kopiera schemalagda aktiviteter kan du kopiera schemalagda aktiviteter på flera sätt. Du kan:

- Kopiera aktiviteter från en agents schema en viss dag till andra agenters scheman på valda dagar
- Kopiera flera agenters scheman från specifika dagar i en viss vecka till andra veckor

Kopieringsfunktionen ersätter målschemaaktiviteter inom de valda tidsluckorna med källagentens aktiviteter. Alla tilldelade undantagsaktiviteter som kopieras visas automatiskt i målagenternas tabell Tilldelade undantag på agentens användarsida och visas i målagenternas scheman om schemat körs igen.

> Du bör inte välja aktiviteter med överlappande tidsintervall när du kopierar ett datum till flera dagar. Om du till exempel försöker kopiera ett skift på 7 PM–5:30 AM och det också finns ett skift på 12 AM–7
> PM Ej tillgänglig aktivitet som du kan välja för kopiering visas den 12 AM–5:30 AM delen av skiftet endast den sista dagen som valts för kopian. Anledningen till detta är att aktiviteten Ej tillgänglig skriver över delen 12 AM–5:30 AM föregående dags skift när Webex WFO anger aktiviteterna för den aktuella dagen.

> **NOT**
> Om du kopierar aktiviteter från källagenter som stöder andra tjänsteköer än målagenterna bör du vara medveten om att dessa aktiviteter kan tas bort från källagenternas scheman när ett framtida schema körs för deras tjänsteköer. För att undvika det här problemet kan du göra något av

följande:

- Kopiera aktiviteten från en källagent med samma tjänsteköer på skiftet som målagenten.
- Tilldela aktiviteten till målagenten och kör schemat.

Kopiera schemaaktiviteter använder källagentens tilldelade tidszon för schemaläggning vid kopiering av aktiviteter. De kopierade aktiviteterna visas automatiskt i målagentens schema i målagentens visningstidszon.

Om de kopierade aktiviteterna skapades i en version som är äldre än version 10.3 uppdateras inte tabellen Tilldelade undantag och om schemat körs igen visas inte de kopierade undantagen.
De kopierade undantagen återspeglas dock i Datautforskaren för målagenterna.

Förutsättningar

- Behörigheterna Administrera WFM, Administrera scheman eller Redigera scheman

Procedurer

Kopiera en agents schemalagda aktiviteter till andra agenters scheman (kopiera aktiviteter)

Aktiviteter som kopieras från källschemat skriver över aktiviteter som helt omfattas av samma intervall i målscheman. Målscheman som innehåller överlappande (men inte helt omfattade) aktiviteter trimmas så att den överlappande delen tas bort och den icke-överlappande delen finns kvar. Målschemaaktiviteter som inte överlappar eller omfattas av några källaktiviteter förblir som de för närvarande är i målscheman. Kopierade aktiviteter kopieras i den kopierande användarens visningstidszon.

1. Välj alternativet Kopiera **en agents schemalagda aktiviteter från ett datum till andra agenter/datum** alternativ.
2. **I avsnittet Källschema** väljer du agenten vars schema du vill kopiera och datumet för schemat.
   Tabellen **Schema** fylls sedan med agentens schema på det datumet.
3. Markera kryssrutorna bredvid de aktiviteter som du vill kopiera.

> Om agenten har aktiviteter av typen Inte tillgänglig eller Tillgänglig som löper över midnatt i din visningstidszon avbryts dessa aktiviteter vid midnatt när de visas på sidan. Denna Förhindrar att aktiviteter som sträcker sig över flera datum kopieras. Aktiviteter som överskrider två dagar från midnatt ligger utanför den tillåtna tidsperioden och kopieras inte.

4. **I avsnittet Målscheman** väljer du agenter och datum som du vill kopiera de valda aktiviteterna till. Om det inte finns något schema för en målvecka läggs platshållare till efter behov.
5. Klicka på **Kopiera**.

Kopiera flera agenters schemalagda aktiviteter till andra veckor (kopiera skift)

Källskiftet för en veckodag skriver helt över målskiftet den veckodagen. Måldagar som inte schemalagts i källskiftet förblir som de var. Om ett måldatum inte har några schemalagda aktiviteter, och om källaktiviteterna inte innehåller ett skift till plats den här dagen, fylls dagen i med aktiviteter som inte är tillgängliga. Kopierade aktiviteter kopieras till de kopierade agenternas visningstidszon.

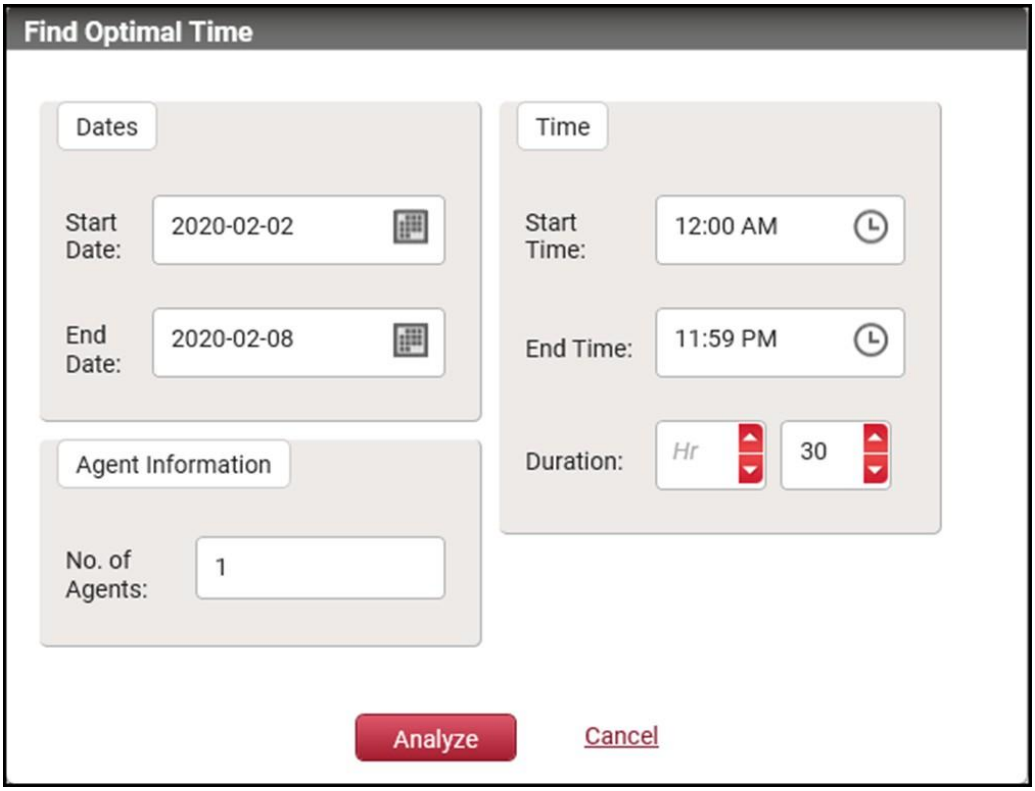
1. Välj alternativet Kopiera **en eller flera agenters dagliga scheman från en vecka till andra veckor** alternativ.
2. **I avsnittet Källscheman** väljer du de agenter vars scheman du vill kopiera och schemaveckan. Oavsett vilken veckodag du anger i fältet Vecka **visas den konfigurerade första dagen i** veckan.
3. **I tabellen Dagar** markerar du de specifika veckodagar vars scheman du vill kopiera. Som standard är alla dagar i veckan markerade.
4. I avsnittet Målscheman väljer du de veckor som du vill kopiera scheman till. När du klickar på en dag i veckan anges datumet för den första dagen i veckan i fönstret Tilldelat. Om du vill ta bort en vecka markerar du den och klickar på **Ta bort**.

> Attributen för skiftdatumet som du kopierar överförs till måldatumet, så ett skift mellan midnatt för onsdag till torsdag kommer att vara onsdag till torsdag i målet vecka.

5. Klicka på **Kopiera**.

Hitta den bästa tiden för en aktivitet

Dialogrutan Hitta optimal tid hjälper dig att hitta den bästa tiden i agentschemat för att Insert en aktivitet så att den får så liten inverkan på servicenivån som möjligt. För att Insert en aktivitet måste du välja en tjänstekö på sidan Agentscheman som har en prognos och ett schema.



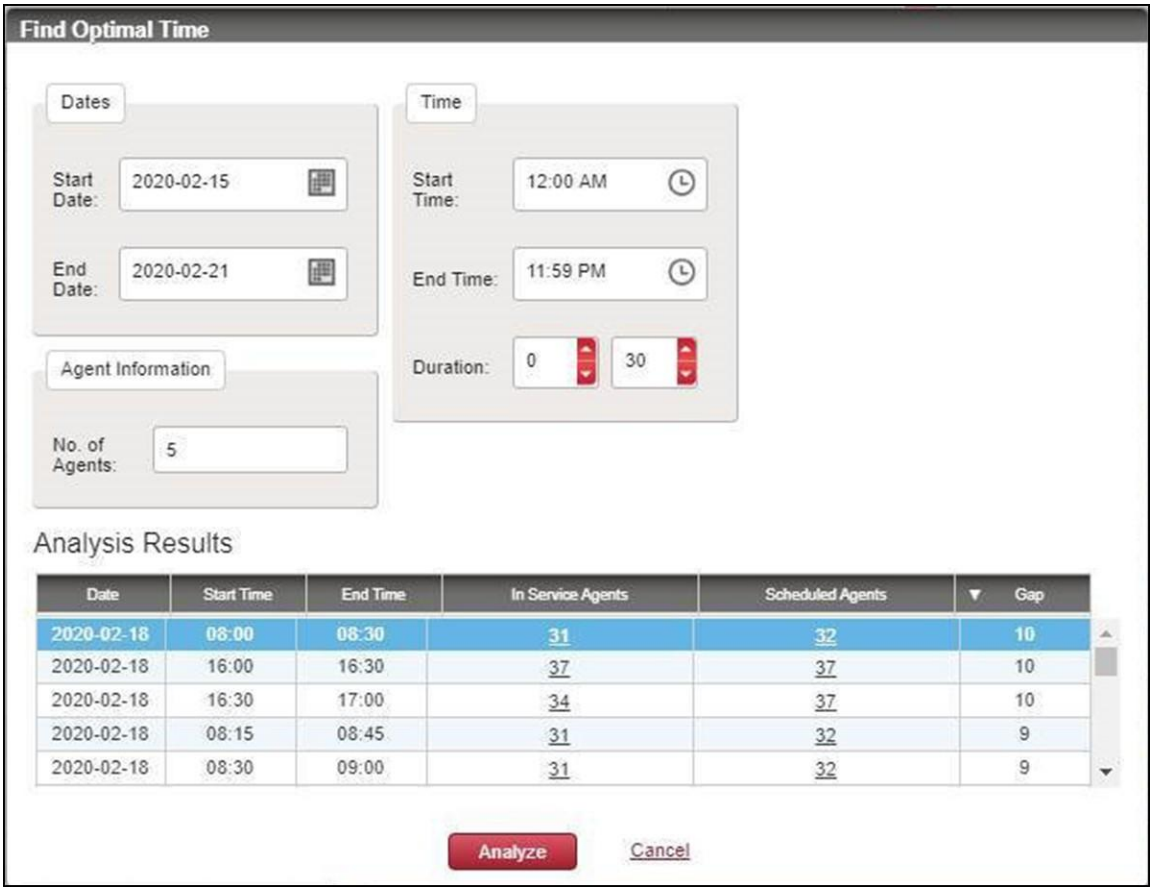
I följande tabell beskrivs fälten i dialogrutan Sök efter optimal tid.

Fält	Beskrivning
Startdatum	Startdatum för det datumintervall då aktiviteten ska äga rum. Som standard är detta den första dagen i veckan vars schema du visar. Du kan välja ett datum inom den här veckan. Om du vill välja ett datum i en framtida vecka måste du visa den veckan på sidan Agentscheman.
Slutdatum	Slutdatum för det datumintervall inom vilket aktiviteten ska äga rum. Som standard är detta slutet på veckan vars schema du visar. Du kan välja vilket datum som helst inom veckan. Om du vill välja ett datum i en framtida vecka måste du visa den veckan på sidan Agentscheman.
Starttid	Den tidigaste tidpunkt då aktiviteten kan starta.
Sluttid	Den senaste tiden då aktiviteten kan starta.

Fält	Beskrivning
Varaktighet	Hur länge aktiviteten ska pågå.
Nej. Antal agenter	Antalet agenter som du vill ska utföra aktiviteten.

Så här hittar du en optimal tid:

1. Fyll i fälten i dialogrutan Sök efter optimal tid.
2. Klicka på Analysera. WFM hittar de bästa tiderna för aktiviteten och listar dem i snabbmenyn Analysresultat.

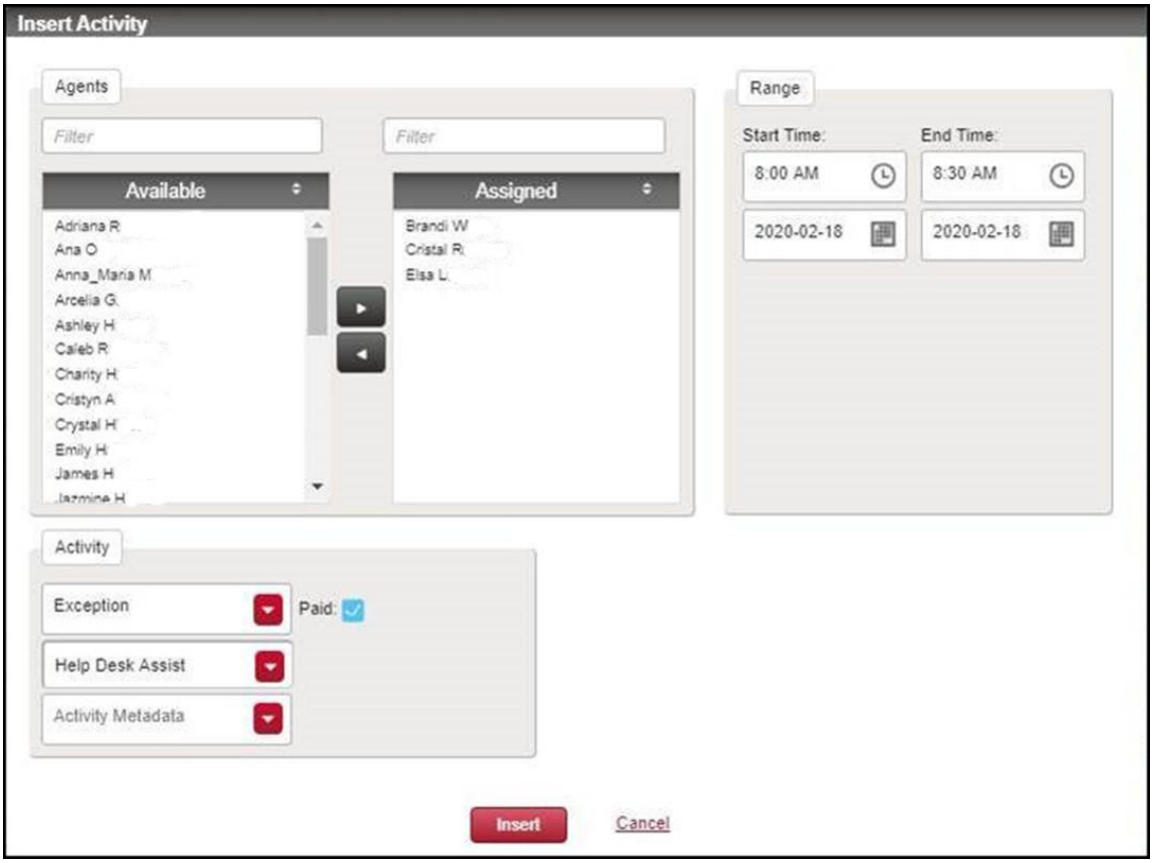


I tabellen Analysresultat visas kandidaternas tidsluckor för aktiviteten. Följande fält finns i tabellen.

Fält	Beskrivning
Datum	Datum för tidsluckan.
Starttid	Starttiden för tidsluckan.
Sluttid	Sluttiden för tidsluckan.
I Serviceagenter	Antalet agenter som är i tjänst under hela den tid som tidslucka.
Schemalagda agenter	Antalet agenter som har schemalagts under tidsluckan. Dessa Agenter kan schemaläggas för alla aktiviteter, inklusive i tjänst, rast, undantag, projekt och så vidare.
Gap	Det positiva eller negativa gapet mellan antalet prognostiserade agenter och faktiska schemalagda agenter. Ett positivt tal indikerar överbemanning och ett negativt tal indikerar underbemanning. Observera att detta inte tar hänsyn till antalet agenter som prognostiseras med tillämpad krympning.

Använd gapvärdet för att bestämma vilken tidslucka du ska använda för aktiviteten. Som standard visas den mest optimala tiden (den största skillnaden mellan agenter i tjänst och prognostiserade agenter) på första raden i listan Analysresultat. Om antalet är negativt kan du försöka öka intervallet för startdatum/slutdatum eller minska antalet agenter som behövs.

När du har bestämt dig klickar du på hyperlänknumret i fälten I tjänstagenter eller Schemalagda agenter i den valda tidsluckan. Då öppnas dialogrutan Insert en aktivitet där intervallfälten fylls i automatiskt baserat på ditt val av tidslucka.



Fönstret Agenter innehåller namnen på de agenter som listades som I tjänst Agenter eller Schemalagda agenter i tabellen Analysresultat.

Så här lägger du till aktiviteten i valda agenters scheman:

1. Välj de agenter som du vill ska utföra aktiviteten.
2. Fyll i avsnitten Undantagstilldelning och Aktivitet.
3. Klicka på **Insert**
4. Klicka på **Spara**.

Ångra en schemaändring

På sidan Schemahistorik och återställning kan du granska historiken över en agents schemaändringar och återställa en tidigare version av det aktuella schemat.

En översikt över den här funktionen finns i Om schemahistorik och återställning,

Du kan öppna sidan Schemahistorik och återställning på två sätt:

- Högerklicka på en agents schema på sidan Agentscheman och välj Schemahistorik på snabbmenyn. Då visas sidan med sökresultat för agenten och datumet för schemat som du visade.
- Navigera till sidan i Programhantering (Programhantering > Schemahantering > Schemalägg historik och återställning). Då visas sidan med sökresultat för dagens schemadatum.

Söka i schemahistoriken

Använd sökkriterierna för att hitta det agentschema som du vill återställa.

Sök i schemahistoriken efter ett visst agentschema

1. Ange ett specifikt schemadatum eller ett intervall med schemadatum. Detta är det minsta sökkriterium som krävs.
2. Lägg till fler sökkriterier om du vill, enligt följande. Alla dessa kriterier är valfria.

Kriterier	Beskrivning
Agentnamn	Agenterna i listrutan är aktiva agenter i team i din Huvudvy. Du kan välja att inkludera inaktiva agenter i listan genom att markera kryssrutan "Visa inaktiva användare".
Visa tidszon	Den tidszon som används när sökresultaten visas.
Revisionsdatum	Datum då schemaändringen gjordes.
Ändrad av	Namnet på användaren som ändrade schemat.
Typ av revision	Typ av ändring som gjorts i schemat.
Händelse-ID	Det unika ID som identifierar alla agentscheman som har varit inblandade i en ändring. Om det finns flera agentscheman som har ändrats i en enda sparad ändring, är vart och ett av dessa scheman Har samma händelse-ID, men individuella revisions-ID:n.

3. Klicka på **Sök**. Sökresultaten visas i resultattabellen.
4. Klicka på **Återställ** om du vill rensa sökvillkorsfälten och ange nya sökvillkor.

Resultattabell

Beroende på dina sökvillkor kan resultattabellen innehålla en eller flera träffar för en viss agent eller, om du sökte med händelse-ID, för flera agenter. Om det finns flera träffar för en enskild agent identifierar revisions-ID:t i vilken ordning ändringarna gjordes i agentens schema, med det högsta revisions-ID-numret som den senaste ändringen.

> OBS Varje schemarevision träffas är för ett skift. Om en agent har delade skift för ett datum under en schemakörning har varje skift sin egen schemarevisionsträff. Om en agents schema inte har ändras under en schemakörning finns det ingen revisionsträff för den agenten.

Resultattabellen kan sorteras efter vilken som helst av tabellkolumnerna i stigande eller fallande ordning genom att klicka på kolumnrubriken.

Återställa ett schema

Återställa en agents schema till en tidigare version

1. Öppna sidan Schemahistorik och återställning genom att högerklicka på agentens schema på sidan Agentscheman eller genom att navigera till det i Programhantering.
2. Om du öppnade sidan via Programhantering använder du sökvillkorsfälten för att hitta det agentschema som du vill återställa.
3. Klicka på hyperlänken Revisions-ID på lämplig rad i sökresultattabellen.
4. Klicka på **Återställ** bredvid den version du vill återställa.

Exempel: Återställa ett schema

Klicka på det hyperlänkade revisions-ID:t i resultattabellen för att visa agentens schemahistorik. Schemahistoriken visar alla ändringar som gjorts i agentens schema under datalagringsperioden.

> För varje schemarevision som visas visas en timmes icke-schemalagd tid (brun med mörk korskläckning) i varje ände av schemafältet. Dessa extra tidsperioder visas endast för att Avgränsa schemat och återställs inte när du återställer en revision.

Till exempel visar schemahistoriken för den här agenten det aktuella schemat och tre ändringar:

Kommentar	Beskrivning
4	På den här raden visas den äldsta versionen. Den här ursprungliga versionen av agentens schema har ett tilldelat undantag (den rosa aktiviteten) som är schemalagd att äga rum klockan 9:15 AM.

Kommentar	Beskrivning
3	Den här raden visar den andra senaste revisionen. I den här revisionen har det tilldelade undantaget flyttats från 9:15 AM till 2:30 PM och lunchpausen (den blå aktiviteten) flyttats från 11:00 AM till 12:00 PM.
2	På den här raden visas den senaste versionen. Den är alltid identisk med den aktuella revisionen på rad 1. I denna revidering har det tilldelade undantaget flyttats igen till 1:00 PM och lunchpausen flyttats tillbaka till 11:00 AM.
1	På den här raden visas agentens aktuella schema. Den visas alltid på sidan med schemahistorik så att du kan jämföra den med tidigare versioner. När det finns många revideringar kan dessa revisionsrader rullas upp och ner medan det aktuella schemat förblir på plats.

Om det är nödvändigt att återställa agentens schema till den version där det tilldelade undantaget är kl. 2:30 PM och lunchen är kl. 12:00 PM kan du visa schemahistoriken och klicka på knappen Återställ på rad 3. Agentens aktuella schema återgår sedan till den versionen. Agentens schemahistorik visar nu en ny revision som visar den här ändringen:

Exempel: Beteende vid återställning över ett befintligt schema

Om en tidsperiod där en revision återställs redan har ett eller flera skift för agenten (inklusive tillgänglig tid) som är upp till 24 timmar lång, ersätts dessa skift med aktiviteten Inte tillgänglig innan den återställda revisionen tillämpas. Till exempel:

Före återställning	Återställd revision	Efter återställning
6 AM–12 PM Skift 3 PM–6 PM Skift	9 AM–5:30 PM Skift	6 AM–9 AM ej tillgängligt 9 AM–5:30 PM Återställt skift 5:30 PM–6 PM Ej tillgängligt
8 AM–12 PM Skift 12 PM–4 PM Tillgänglig	12 PM–4 PM Skift	8 AM–12 PM Ej tillgängligt 12 PM–4 PM Återställt skift

Om schemahistorik och återställning

> Information om hur du visar en agents schemahistorik och återställer tidigare scheman finns i Ångra en schemaändring.

Du kan återställa en agents schema till en tidigare version med hjälp av funktionen Schemahistorik och återställning. Den kan användas med tidigare, nuvarande och framtida scheman för agenter som befinner sig i din huvudvy.

Schemahistoriken spåras så snart kvarhållning har aktiverats och ackumuleras från den tidpunkten upp till kvarhållningsperiodens längd. Som standard är kvarhållningsperioden 7 dagar, men det här värdet kan ändras av administratören. Om en agents schema av någon anledning behöver återgå till en tidigare version för att ångra ändringar som gjorts, kan lämplig schemaändring återställas från schemahistoriken så länge den ligger inom kvarhållningsperioden.

Du kan visa och återställa schemahistoriken från två platser:

- Sidan Agentscheman (högerklicka på en agents schema och välj Schemahistorik på snabbmenyn)
- Sidan Schemahistorik och återställning i Programhantering (se Ångra en schemaändring

Viktigt att notera

Tänk på att en återställning inte påverkar:

- Minsta/högsta gränser per agent (de kan överträdas)
- Listan Tilldelade undantag på sidan Användare
- Användning av ledighetstilldelning
- Dynamiska schemaläggningsförfrågningar under dagen
- Dynamisk tillgänglighet
- Väntande schemaändringar
- Beräkningar av efterlevnad och överensstämmelse
- HRMS
- Semesterplaner
- Förfrågningar om meddelanden

Om en återställning bryter mot de maximala personalvillkoren kommer den att misslyckas.

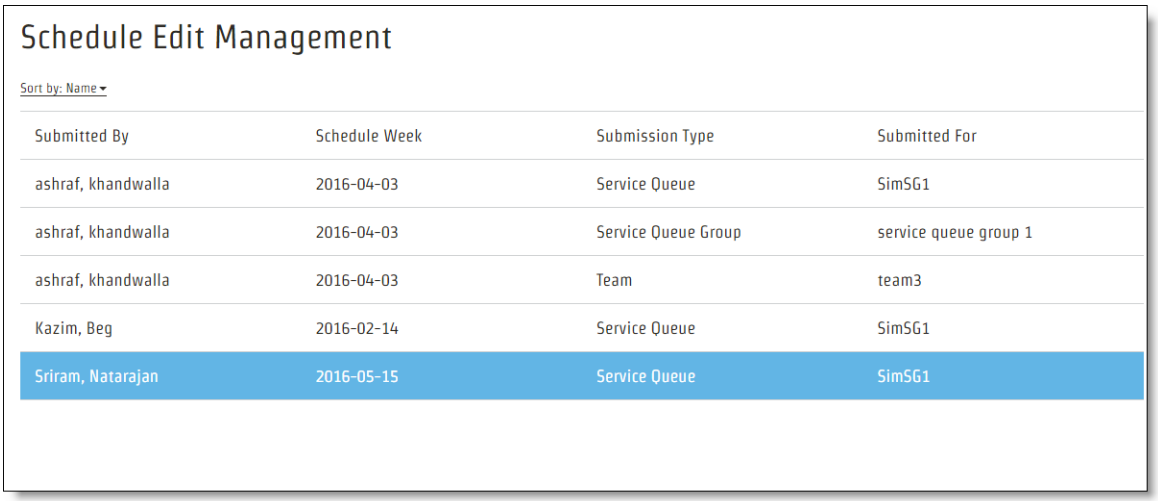
Om du återställer ett schema som ingår i en handel återställs endast den valda agentens schema. Den andra agentens schema ändras inte och de handlade timmarna kvarstår.

> **EXEMPEL** Agent A byter ett tisdagsskift mot agent B:s onsdagsskift. Agent A:s schema återställs dock till vad det var före bytet med agent B, så att agent A återigen är det
> Planerad att arbeta på tisdag. Agent B:s schema ändras inte av återställningen, så han är fortfarande schemalagd att arbeta på tisdag och inte på onsdag.

När flera agentscheman ingår i en ändring identifieras de som en grupp med ett händelse-ID. Detta gör det lättare att hitta alla scheman som har ändrats om det blir nödvändigt att återställa dem till en tidigare version.

Godkänna eller neka schemaändringar som gjorts av arbetsledare

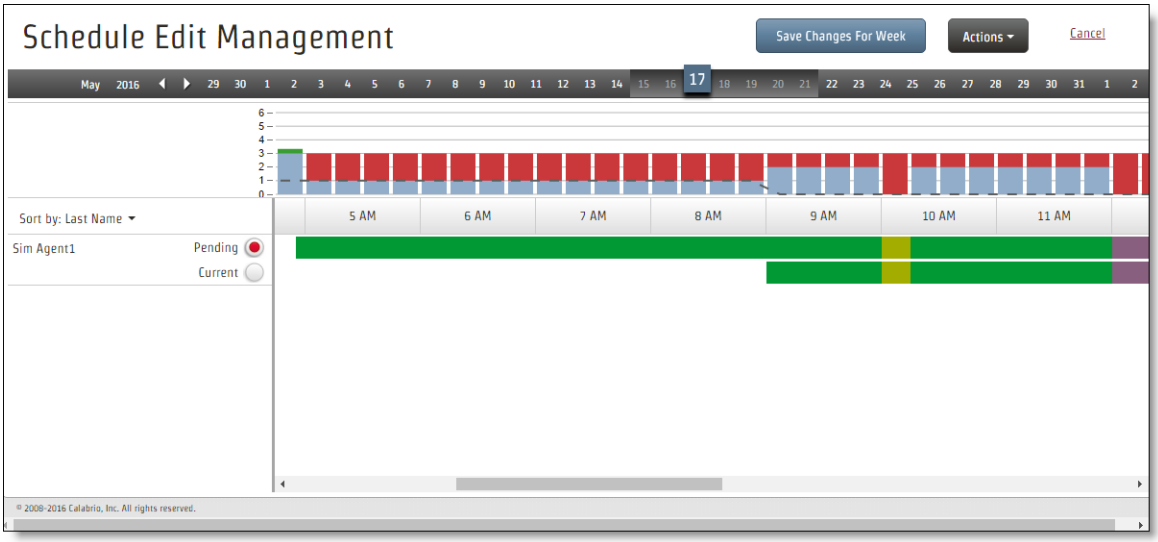
Sidan Schemalägg redigeringshantering är tillgänglig för användare med behörigheten Administrera WFM aktiverad för sin roll. Den visar schemaändringar som gjorts av arbetsledare vars redigeringsfunktioner styrs av en schemaredigeringsregel (se Begränsa en arbetsledares möjlighet att redigera scheman) och som ingår i arbetsflödet för schemaredigeringshändelser. De ändringar som görs av dessa arbetsledare väntar tills de har godkänts eller nekats av en administratör eller schemaläggare.



Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	SimSG1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	SimSG1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	SimSG1

När du klickar på en av posterna visas en sida med de ändringar som arbetsledaren gjort. På den här sidan visas varje agents aktuella schema och det väntande schemat med arbetsledarens föreslagna ändringar.

Du kan se hur täckning och bemanning påverkas av ändringen genom att växla mellan alternativen Väntande och Aktuell för varje agent. Håll muspekaren över någon av staplarna högst upp i schemat för att visa antalet agenter som prognostiserats och schemalagts för intervallet.



Godkänna eller neka schemaändringar

1. Om du vill godkänna en schemaändring väljer du alternativet **Väntande** bredvid agentens namn. Om du vill neka en schemaändring väljer du alternativet **Nuvarande** .

   > Du kan välja alla väntande eller alla aktuella scheman samtidigt från knappen Åtgärder i verktygsfältet.

2. Klicka på **Spara ändringar för veckan**.

Hantera dagens schema

Att hantera dagens schema innebär följande:

- Erbjud utvalda agenter möjligheten att ta frivillig ledighet, övertid eller både och när det genererade schemat överbemannar eller underbemannar tjänstekön.
- Kontrollera personaltäckningen, inklusive agentens efterlevnad och överensstämmelse.
- Maximera täckningen utan att köra ett nytt schema.

Erbjud frivillig övertid eller ledighet

Med dynamisk schemaläggning inom dagen kan du finjustera bemanningen så att den uppfyller aktuella villkor genom att erbjuda utvalda agenter möjlighet att ta ut frivillig ledighet, övertid eller både och när det genererade schemat överbemannar eller underbemannar tjänstekön.

Schemaändringarna kan gälla den aktuella dagen eller en framtida dag. Dessa agentinitierade schemaändringar kan konfigureras så att de kräver godkännande eller träder i kraft omedelbart utan att något godkännande behövs.

På sidan Dynamisk schemaläggning under dagen kan du göra följande:

- Bläddra i schematäckningen för en tjänstekö
- Skapa en ny dynamisk schemaläggningshändelse inom dagen
- Visa och redigera en lista över befintliga dynamiska schemaläggningshändelser under dagen

> Vi rekommenderar starkt att du använder arbetsvillkorsprofiler för att optimera en agents intradagsluncher och raster.

Bläddra

Sidan Dynamisk schemaläggning under dagen öppnas i händelsevyn, som visar en lista över alla befintliga händelser. Klicka på Bläddra och välj sedan en tjänstekö i listrutan för att visa tjänsteköns schema och täckning för aktuellt datum. Du kan välja ett annat datum om du vill.

När du har visat schema och täckning för en tjänstekö kan du:

- Välj en annan tjänstekö i listrutan Tjänstekö.
- Välj ett annat datum i kalenderfältet. Du kan välja dagens datum eller vilket datum som helst i framtiden.
- Välj en annan prognos i listrutan Prognos. Du kan också välja Prognostisera om du vill prognostisera om schemat. Genom att ändra den använda prognosen kan du avgöra vilka bemanningsnivåer du behöver den valda dagen.

  > OBS Omprognostisering kan endast användas för det aktuella datumet.

Visa befintliga händelser

Klicka på knappen Händelse (övre högra hörnet på sidan Dynamisk schemaläggning under dagen) om du vill visa en lista över befintliga händelser för aktuella och framtida datum. Du kan klicka på knappen Inställningar bredvid någon av händelserna i listan om du vill visa sidan Dynamiska schemaläggningshändelser under dagen för den händelsen. Om händelsen pågår visas en nedräkningsklocka högst upp på sidan som visar hur mycket mer tid som finns kvar för agenter att registrera sig för händelsen.

Fälten i listan beskrivs i följande tabell.

Fält	Beskrivning
Inställningar	Klicka på den här knappen om du vill visa, redigera eller ta bort dynamisk intradagsschemaläggning

Fält	Beskrivning
	händelse.
Typ	Typ av schemaändring: VTO (frivillig ledighet), OT (övertid) eller båda.
Händelsenamn	Namnet på den dynamiska schemaläggningshändelsen för intradag. Klicka på händelsens namn För att visa sidan Dynamisk schemaläggning intradag för händelsen.
Tjänstekö	Den tjänstkö som händelsen i listan gäller för.
Schemadatum	Datum för den ändrade tidsplanen.
Status	Dessa tre siffror är, från vänster till höger: ▪ Antalet agenter vars schemaändringar har godkänts (godkänts) ▪ Antalet agenter som har skickat in en schemaändring, men som ännu inte har godkänts (Pågående) ▪ Det totala antalet agenter som bjudits in att delta i evenemanget (totalt antal tilldelade agenter)

Skapa en ny dynamisk schemaläggningshändelse inom dagen

Klicka på knappen Skapa händelse (övre högra hörnet på sidan Dynamisk schemaläggning för intradag) för att skapa en ny händelse.

Avsnitten på sidan Dynamiska schemaläggningshändelser för intradag beskrivs nedan.

Namn på händelse för dynamisk schemaläggning under dagen

De unika namnen på evenemanget.

Tidsgräns för agentsvar

Det här avsnittet används för att konfigurera när agenter måste svara på händelsen med sina reviderade scheman, tidsgränser och om deras svar måste godkännas manuellt.

Fält	Beskrivning
Sista ansökningsdag	Ange det datum då svaren från agenter som bjudits in att ändra sina Scheman förfaller.

Fält	Beskrivning
Deadline tid	Ange den tidpunkt då svaren från agenter som bjudits in till ändra sina scheman förfaller.
Godkänn agentschemaändringar automatiskt	Markera den här kryssrutan om du vill att agenternas schemaändringar ska träda i kraft automatiskt. Om detta avmarkeras måste alla ändringar i agentschemat godkännas manuellt.
Tillåt min/max timmar per dag/vecka överträdelser	Markera den här kryssrutan om du vill att ändringar i agentschemat ska bryta mot de minsta/maxtimmar som agenten har tilldelats.

Tjänstekö

Välj den tjänstekö vars schema du vill ändra.

Schemaändringsperiod

NOT Dessa fält är de enda fält som kan uppdateras efter att en händelse har skapats.

Fält	Beskrivning
Schemadatum	Välj datum för schemaändringsperioden.
Ändra starttid	Ange starttiden för schemaändringsperioden i 24-timmarsformat. Om du vill välja midnatt anger du **0:00** manuellt.
Ändra sluttid	Ange sluttiden för schemaändringsperioden i 24-timmarsformat. OBS För att välja midnatt, ange **24:00** manuellt.

Prognos

Välj den prognos som används för att ange personalbehov för datumet för schemaändringen. Du kan välja produktionsprognos, en namngiven prognos eller en omprognostisering under dagen.

Alternativ för schemaändring

Välj vilken typ av schemaändring du vill erbjuda valda agenter:

- Frivillig ledighet – agenter ger upp tid under de överbemannade intervallerna
- Övertid – Agenterna hämtar extra tid under de underbemannade intervallerna

- Båda – agenter ger upp tid under överbemannade intervaller och hämtar ytterligare tid under underbemannade intervaller

Frivilliga ledighetsparametrar

Fälten visas när du väljer alternativet Frivillig ledighet eller Båda schemaändringar.

Fält	Beskrivning
Minsta ledighet	Ange den minsta ledighet en agent kan ta. Maximal
ledighet	Ange den maximala ledighet en agent kan ta.
Tillåt val av flera ledigheter	Markera den här kryssrutan om du vill tillåta agenter att ta ledigt i flera segment inom schemaändringsperioden, dvs. ledigheten behöver inte vara sammanhängande.
Tröskelvärde för personalmål	Ange mängden överbemanning (positivt tal) eller underbemanning (negativt tal) tillåtet under varje intervall i schemaändringsperioden.
Undantag som ska användas	Välj det undantag som ska användas för den frivilliga ledigheten i agentens schema.

Övertidsparametrar

Fälten visas när du väljer alternativet Överledighet eller Båda schemaändringarna.

Fält	Beskrivning
Minsta övertid	Ange den minsta övertid som en agent kan ta. Det här fältet Visas när alternativet Övertid eller Båda schemaändringar är markerat.
Maximal övertid	Ange den maximala mängden övertid en agent kan ta. Det här fältet Visas när alternativet Övertid eller Båda schemaändringar är markerat.
Tillåt flera övertidsval	Markera den här kryssrutan om du vill tillåta agenter att ta övertid i flera segment inom schemaändringsperioden, dvs. övertiden behöver inte vara sammanhängande. Den här kryssrutan visas bara när alternativet Övertid eller Båda schemaändringar är markerat.
Tvinga fram ett minsta mellanrum mellan skiftet och starten	Markera den här kryssrutan om du vill att det ska finnas en minsta tid mellan agentens ordinarie skift och övertidsstart.

Fält	Beskrivning
övertid	
Minsta varaktighet för lucka	Ange den minsta tid som kan förflyta mellan agentens ordinarie skift och övertidsstart.
Tröskelvärde för personalmål	Ange mängden överbemanning (positivt tal) eller underbemanning (negativt tal) tillåtet under varje intervall i schemaändringsperioden.

Agenter

Välj de agenter som du vill bjuda in att delta i den dynamiska schemaläggningshändelsen under dagen. De agenter som visas i fönstret Tillgänglig är de som stöder den tjänst du har valt.

> OBS Endast för frivilliga övertidshändelser (exklusive händelser för både frivillig övertid och frivillig ledighet) har du möjlighet att välja agenter utanför den valda tjänstekön för att
> Delta i evenemanget. Detta ger dig mer flexibilitet att uppfylla dina täckningskrav. Om du vill göra dessa agenter synliga i rutan Tillgänglig markerar du kryssrutan "Jag vill tilldela agenter i andra tjänsteköer till händelsen". Observera att om du markerar kryssrutan, tilldelar externa agenter till händelsen och sedan avmarkerar kryssrutan tas dessa externa agenter bort från både fönstret Tillgängliga och Tilldelade.

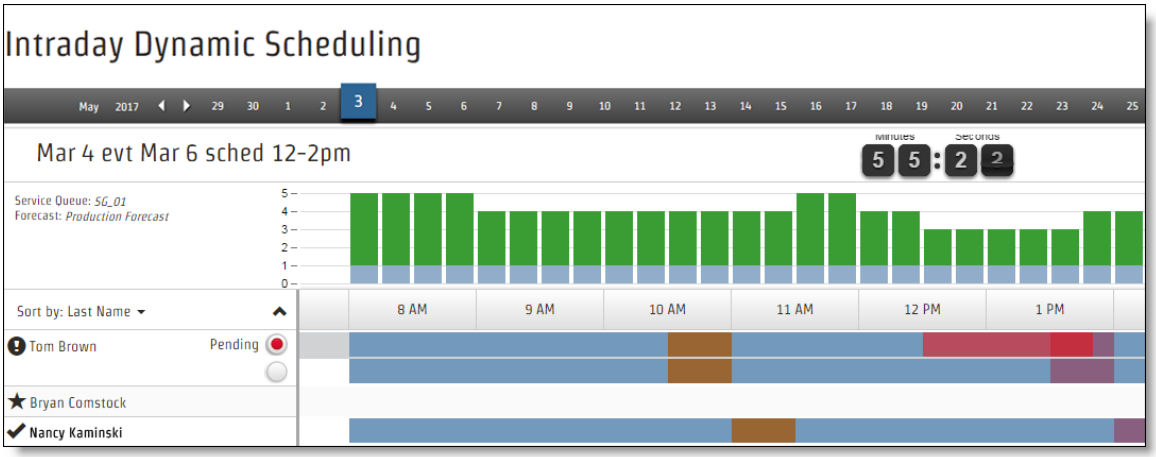
En inbjuden agent kanske inte kan delta i evenemanget eftersom agentens schema inte uppfyller evenemangets krav. I så fall får agenten ett meddelande om att det inte längre går att välja ledighet eller övertid för händelsen.

> OBS: Agenter kan anmäla sig till frivillig övertid de dagar de inte har ett schema.

Godkänna schemaändringar

Om en händelse för dynamisk schemaläggning inom dagen är konfigurerad för att automatiskt godkänna agentschemaändringar (kryssrutan "Godkänn agentschemaändringar automatiskt" är markerad) visas schemaändringen omedelbart i agentens schema.

Agentschemaändringar som måste godkännas visas på sidan Dynamisk schemaläggning intradag för händelsen.



Namnen på de agenter som har bjudits in att delta i en dynamisk schemaläggningshändelse under dagen är markerade med en av tre ikoner (visas i bilden ovan).

- En stjärna – betecknar en agent som har bjudits in att delta i evenemanget men som ännu inte har svarat
- En bock – anger en agent som har gjort schemaändringar och dessa ändringar har godkänts, antingen automatiskt eller manuellt
- Ett utropstecken – betecknar en agent vars ändringar väntar på manuellt godkännande

Om en agents ändringar väntar på ditt godkännande finns det två schemafält bredvid agentens namn. Den övre stapeln är det föreslagna schemat (väntande) och det nedre fältet är agentens befintliga schema. När du växlar mellan agentens aktuella schema och agentens väntande ändrade schema uppdateras täckningen så att du kan avgöra om du vill acceptera den väntande ändringen eller inte.

Acceptera en agents föreslagna schema

1. Välj alternativet **Väntande** .
2. Klicka på **Spara** i verktygsfältet.

I följande situation ersätter Webex WFO en obetald aktivitet i schemat för agenten som skickade in ändringarna med aktiviteten Inte tillgänglig.

Konfiguration av dynamisk intradagshändelse	Agentåtgärder
Inkluderar frivillig ledighet som använder ett betalt undantag.	▪ Agenten lägger till frivillig ledighet och den frivilliga ledigheten överlappar en obetald aktivitet i agentens befintliga schema.

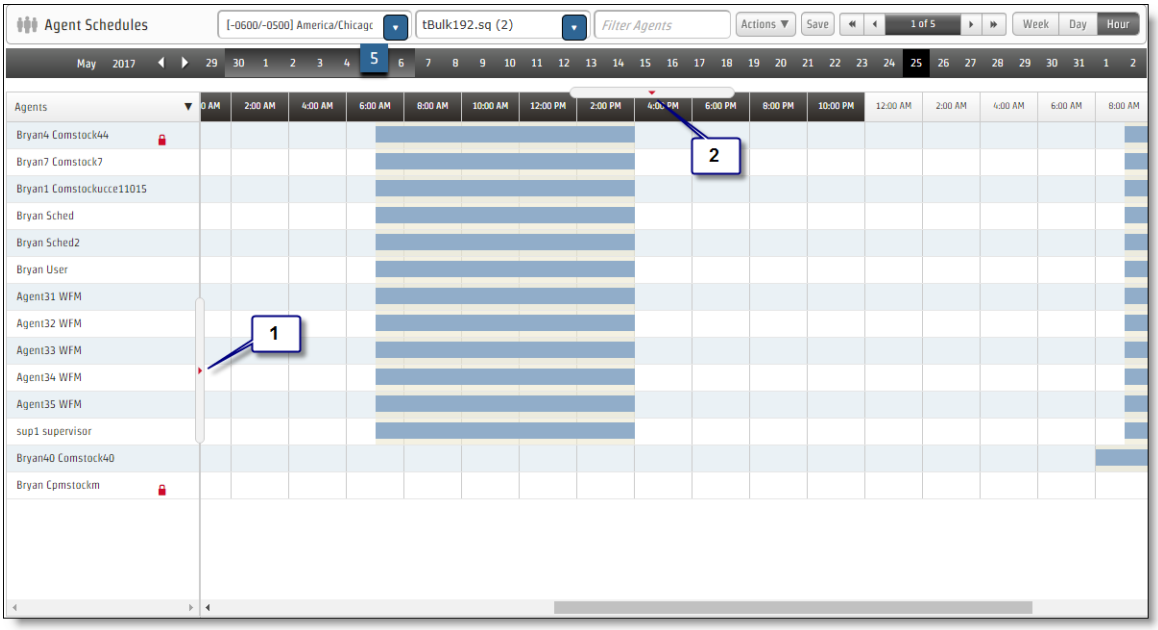
Konfiguration av dynamisk intradagshändelse	Agentåtgärder
	▪ Agentens ändringar godkänns manuellt eller automatiskt.

Neka en agents föreslagna schema

1. Välj alternativet **Aktuellt** .
2. Klicka på **Spara** i verktygsfältet.

Om lådor

En låda är en ruta som öppnas och stängs när du klickar på en kontroll på sidan Agentscheman.



Det finns tre lådor tillgängliga:

- Lådan Information om agentens efterlevnad – visas genom att klicka på en agents namn i listan Agenter
- Lådan Efterlevnad – visas genom att klicka på pilkontrollen (siffran 1 i bilden) till höger om listan Agenter
- Lådan Disponering – visas genom att klicka på pilkontrollen (siffran 2 i bilden) under kalenderfältet

> OBS: Lådan Täckning är inte tillgänglig när agentscheman filtreras efter team.

Kontrollera bemanningens täckning

Lådan Täckning är endast tillgänglig för tjänstekö- och tjänstekögrupper. Den öppnas och stängs genom att klicka på pilkontrollen under kalenderfältet.

Lådan Täckning har följande vyer:

- Täckning: Schemalagd vy (standardvy)
- Täckning: Krympningsvy
- Täckning: Prognostisera om vyn
- Inom dagen: Datavy
- Karta över täckning av flera kompetenser

Du kan använda lådan Täckning om du vill se hur WFM förutsäger vad tjänstekön kommer att göra för varje dag och intervall. Den visar om din prognos är korrekt jämfört med produktionsschemat och gör att du kan göra schemaändringar efter produktionen.

> Servicenivådata på alla täckningssidor beräknas med hjälp av dagliga summor i tim- och dagsvyerna och veckosummor i veckovyn.

Baserat på måttenheterna som visas i lådan Täckning kan du redigera schemat för att förbättra det övergripande servicenivåmålet. Du kan till exempel boka om en agents rast till 30 minuter senare för att lösa ett bemanningsproblem. Denna schemaflexibilitet kan göra stor skillnad för att upprätthålla det dagliga servicenivåmålet.

> Obs! Om du inte ser den täckning du behöver när du redigerar schemat kan det bero på det minsta värdet för schemaläggningstid som angetts för den här eller en annan tjänstekö. Överväg att förkorta Minsta varaktighet eller ta bort inställningen för minsta varaktighet helt för att möjliggöra mer flexibilitet när det gäller att uppfylla täckningskraven.

Måtten i den här lådan uppdateras automatiskt när du ändrar produktionsschemat.

Du kan välja vilken information som ska visas i ett täckningsdiagram genom att klicka på måttknapparna till vänster om diagrammet på och av. Du kan se om en knapp har aktiverats om knappens kantlinje ändras från ljusgrå till mörkgrå.

Ett popup-fönster visas när du klickar på en stapel i någon av täckningslådorna.

Informationen i popup-fönstret beskrivs i följande tabell.

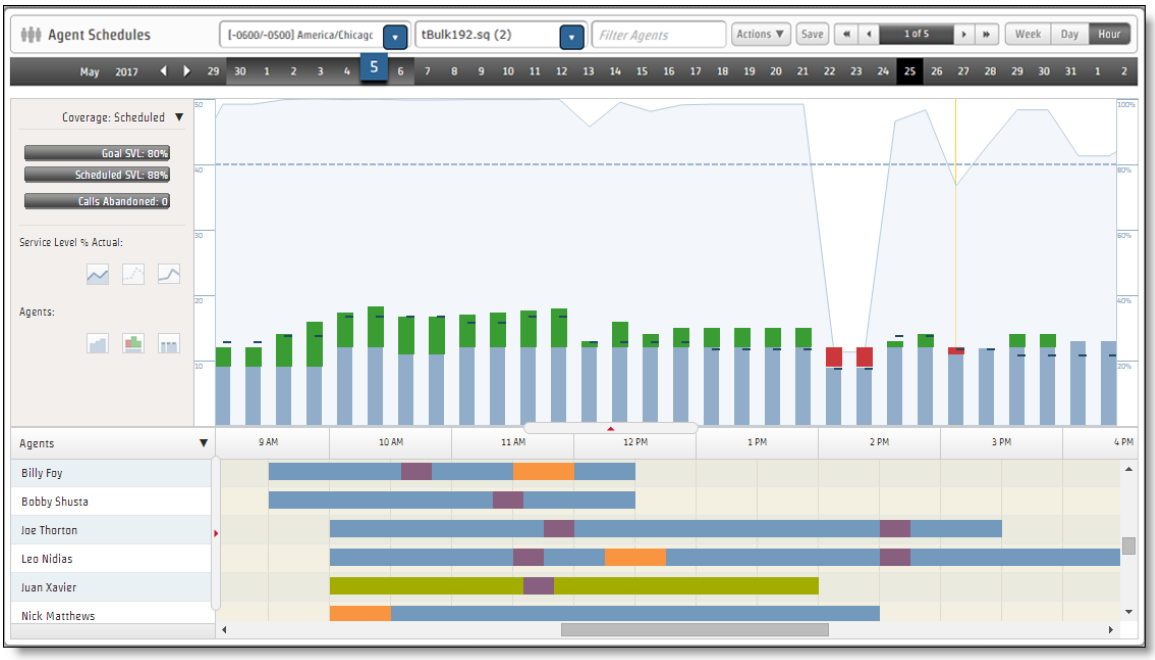
> Köer för interaktiva tjänster visar information i kolumnerna Agenter och % SVL. Icke-interaktiva tjänsteköer och eventuella tjänstekögrupper visar endast information i Agenter spalt.

Fält	Beskrivning
Prognos	Antalet agenter och procentuell tjänstenivå som prognostiserats för intervallet.
Schemalagd	Antalet agenter och procent av servicenivå som schemalagts för intervallet. I det här antalet ingår inte inaktiva agenter eller agenter som har sagts upp men som fortfarande finns i schemat. **NOT** Om en agent har schemalagts för en grupp med flera kunskaper bidrar agenten med tjänsteköns vikt till antalet schemalagda Agenter. Om tjänstekön till exempel har vikten 30 procent i multikunskapsgruppen bidrar en agent som är schemalagd för multikunskapsgruppen med 0,3 schemalagda agenter för den tjänstekön.
Faktiskt	Det faktiska antalet agenter och procent av servicenivån för intervallet.
Krympning	Antalet agenter efter minskning tillämpas på antalet schemalagda agenter och den förväntade servicenivån för det antalet agenter.

Fält	Beskrivning
Prognostisera om	Det omprognostiserade antalet agenter baserat på det omprognostiserade antalet kontakter och omprognostiserad genomsnittlig hanteringstid, givet önskat servicenivåmål (procent och sekunder). Dessa data är tillgängliga för den aktuella halvtimmen och framåt.
% SVL-mål	(Endast köer för interaktiva tjänster) Procentmålet för tjänstenivå.
Krympning %	Procentsatsen för minskning som tillämpats på intervallet.
% prognostisera om	Den omprognostiserade procentandelen tjänstenivåer. Dessa data är tillgängliga för Aktuell halvtimme och framåt.

Täckning: Schemalagd vy

Vyn Täckning: Schemalagd är standardvyn i lådan Täckning. Den visar hur väl tjänstekön uppfyller sitt servicenivåmål genom att jämföra realtidsdata med produktionsschemat.



Du kan konfigurera diagrammet så att det visar något eller alla av följande mått genom att klicka på motsvarande måttenhetsknappar på och av:

- (Endast enskilda tjänsteköer) Servicenivå % schemalagd
- (Endast enskilda tjänsteköer) Tjänstenivå % mål
- (Endast enskilda tjänsteköer) Servicenivå % faktisk
- Schemalagda agenter
- Agentprognos
- Faktiska agenter
- (Endast icke-interaktiva enskilda tjänsteköer eller tjänstekögrupper) Maximalt antal kontakter i kö

Den vänstra panelen visar också följande mått för den valda tidsperioden:

- (Endast köer för interaktiva tjänster) Mål SVL %
- (Endast köer för interaktiva tjänster) Schemalagd SVL %
- (Nuvarande och senaste dagar endast för en Unified CCE ACD) faktisk SVL %
- Avbrutna samtal

Tolka diagrammet

Diagrammet Täckning: Schemalagd visar ett staplat stapel- och linjediagram för en viss dag. Staplarna och linjerna är färgkodade för att underlätta tolkningen. Varje stapel representerar ett 15-minutersintervall i dag- och timvyerna och ett 60-minutersintervall i veckovyn.

I följande tabell beskrivs färgerna som används i den staplade stapeln för varje intervall.

Färg	Schemalagda agenter
Ljusblå	Antal schemalagda agenter.
Marinblå	Faktiskt antal agenter.
Rött	Antal prognostiserade agenter. Indikerar att det råder brist på agenter.
Grönt	Antal prognostiserade agenter. Anger att det finns ett överskott av schemalagda agenter.

Om du vill fastställa den minst störande tiden till Insert en aktivitet jämför du schemalagda agenter med agentprognosen i diagrammet. Du kan använda luckan för att fastställa antalet agenter som är tillgängliga för den planerade aktiviteten utan att påverka täckningen.

Om det finns extra agenter tillgängliga kan du schemalägga en aktivitet utan att påverka servicenivåmålet. Om intervallet från 10:30 till 11:00 till exempel har ett överskott på fyra agenter schemalagda, kan du schemalägga ett 30-minutersmöte med fyra agenter under den tiden.

Om färre agenter har schemalagts än vad prognosen kräver måste du ändra agenternas scheman för att uppfylla schemakraven.

I följande tabell beskrivs de linjer som används för att representera de olika servicenivåerna i diagrammet. Du kan jämföra de faktiska poängen för servicenivån med schemalagda servicenivåer och servicenivåmål för att se exakt vad som händer i kontaktcentret. Diagrammet visar hur nära kontaktcentret uppnådde sitt servicenivåmål.

För icke-interaktiva tjänsteköer visar diagrammet det faktiska maximala antalet kontakter i kön.

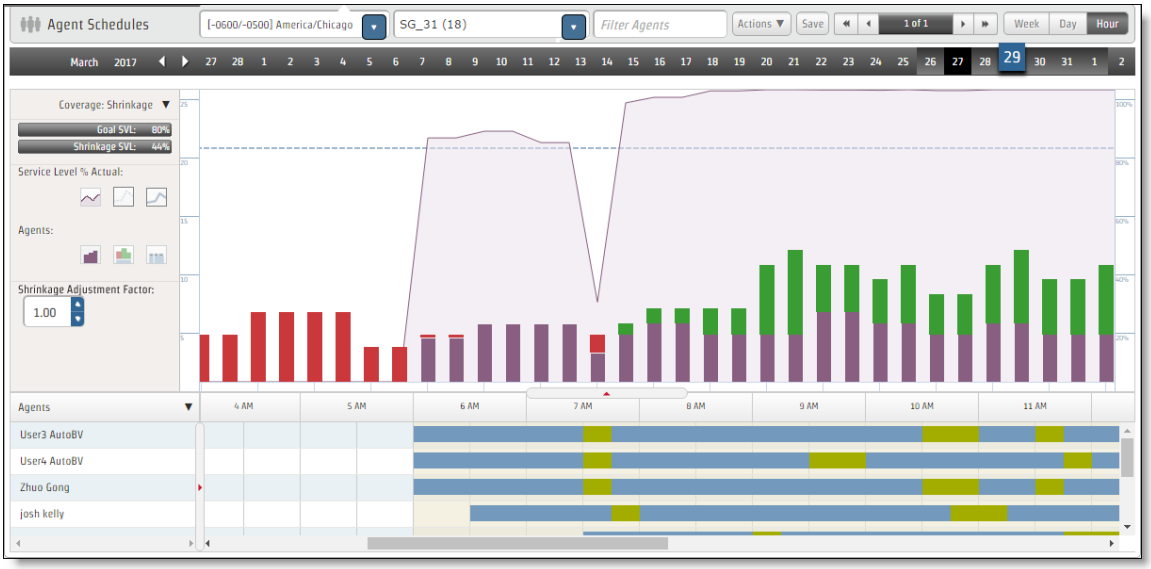
> Linjediagrammet som visar servicenivåer eller kömått är endast tillgängligt för enskilda tjänsteköer, inte tjänstekögrupper.

Linje	Servicenivå
Ljusblå	(Köer för interaktiva tjänster) Servicenivå % schemalagt (Endast icke-interaktiva tjänsteköer) Maximalt antal kontakter i kö
Streckad blå	(Endast köer för interaktiva tjänster) Servicenivå % mål
Mörkblå	(Endast köer för interaktiva tjänster) Servicenivå % faktisk

Täckning: Krympningsvy

Vyn Täckning: Minskning visar effekten av minskning på schemats förmåga att uppfylla servicenivån. Du kan justera minskningsprocenten för att se hur det påverkar uppfyllandet av servicenivåmålet.

> OBS: Krympning tillämpas endast på framtida datum och tider.



Du kan konfigurera diagrammet så att det visar någon eller alla av följande måttenheter genom att klicka på lämpliga måttenhetsknappar på och av:

- (Endast köer för interaktiva tjänster) Servicenivå % minskning
- (Endast köer för interaktiva tjänster) Servicenivå % mål
- (Endast köer för interaktiva tjänster) Servicenivå % faktisk
- (Endast icke-interaktiva tjänsteköer) Maximalt antal kontakter i kö
- Agenter krymper
- Agentprognos
- Faktiska agenter

Fältet Justeringsfaktor för minskning är som standard inställt på 1,00 (ingen justering från standardscenariot med minskning som tillämpas på tjänstekön). Du kan ändra faktorn uppåt eller nedåt för att se hur ändringarna påverkar schemat och använda den informationen för att avgöra om schemat behöver justeras så att servicenivåmålet uppnås. Om du till exempel anger 2,00 som justeringsfaktor fördubblas minskningsprocenten för varje intervall.

Så här justerar du krympningsjusteringsfaktorn:

1. Använd upp- och nedpilarna i fältet Krympjusteringsfaktor för att ändra justeringsfaktorn till ett nytt värde. Giltiga värden är 0,00 till 10,00.

2. Klicka på Anywhere i diagrammet om du vill tillämpa den nya justeringsfaktorn på varje intervall. Diagrammet uppdateras för att återspegla den nya justeringsfaktorn för krympning.

> Justeringsfaktorn påverkar inte den faktiska prognosen på sidan Planering. Det är endast för visningsändamål på den här sidan.

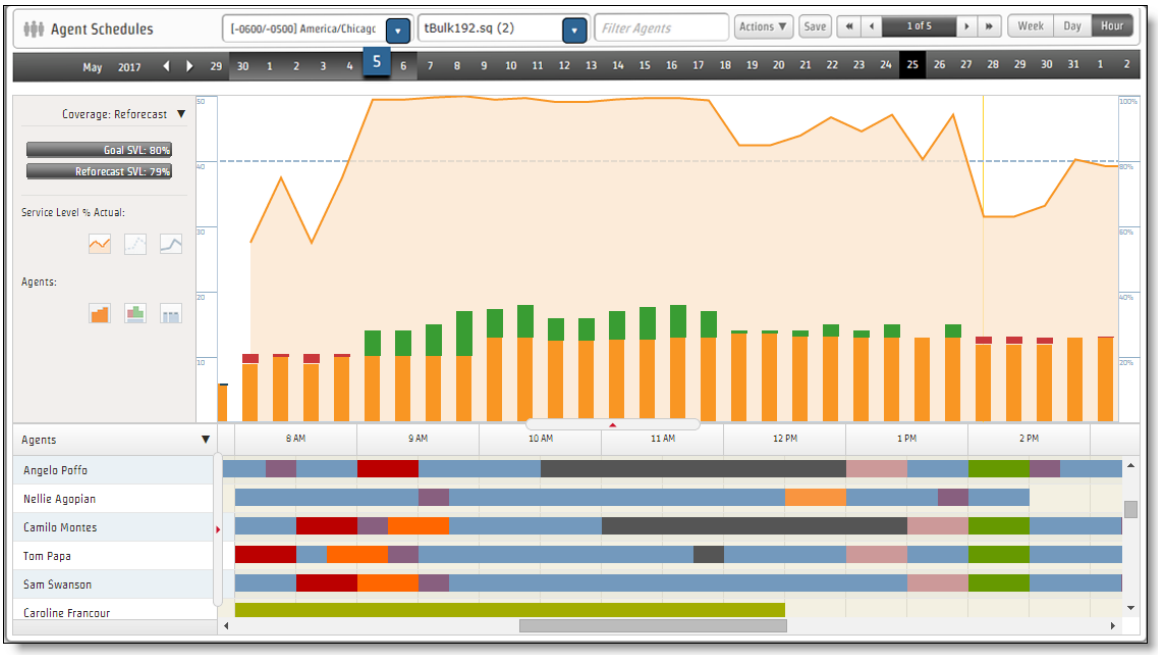
Värdet för Krympningsjusteringsfaktor återställs till standardvärdet när du uppdaterar fönstret. Du kan inte spara de ändrade minskningsprocenterna.

Täckning: Prognostisera om vyn

I vyn Täckning: Omprognostisering visas effekten av omprognostiseringsmått på täckningsdata så att scheman kan redigeras baserat på vad omprognostiseringsmåtten säger kan hända.

Så här visar du vyn Prognostisera om:

- Välj aktuellt datum, ställ in zoomnivån på Timme och välj en enskild tjänstekö.



Du kan konfigurera diagrammet så att det visar något eller alla av följande mått genom att klicka på motsvarande måttenhetsknappar på och av:

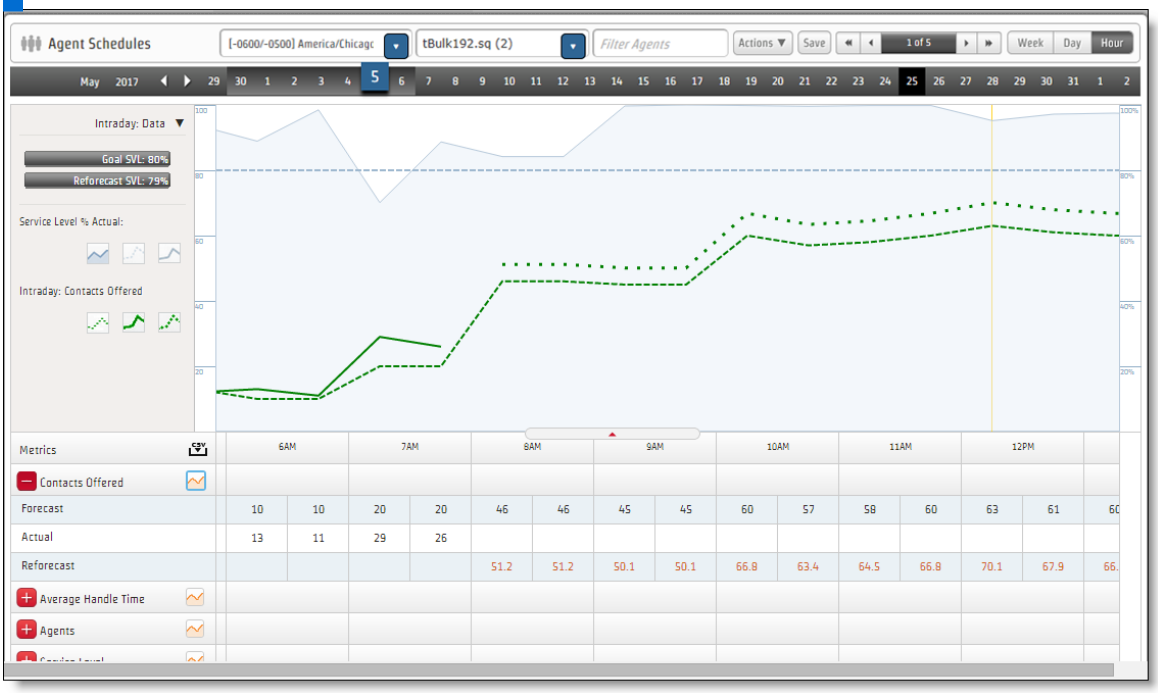
- (Endast köer för interaktiva tjänster) Omprognostiserad servicenivå
- (Endast köer för interaktiva tjänster) Servicenivå % mål
- (Endast köer för interaktiva tjänster) Servicenivå % faktisk

- (Endast icke-interaktiva tjänsteköer) Maximalt antal kontakter i kö
- Schemalagda agenter
- Prognostisera om agenter
- Faktiska agenter

Inom dagen: Datavy

I vyn Intradag: Data visas faktiska data jämfört med prognosdata i diagramform.

> Om du vill visa vyn Intradagsdata anger du zoomnivån till Timme och väljer sedan en enskild tjänstekö.



Du kan konfigurera diagrammet så att det visar något eller alla av följande mått genom att klicka på motsvarande måttenhetsknappar på och av:

- Servicenivå % – (endast köer för interaktiva tjänster) Schemalagd, Mål och Faktisk. Alltid tillgänglig.
- Erbjudna kontakter – prognostiserade, faktiska och omprognostiserade. Tillgänglig när knappen Visa i diagram i lådan Erbjudna kontakter har klickats. Om detta har aktiverats på sidan WFM Konfigurera systemomfattande inställningar för WFM (Aktivera prognostiserade kontakter som decimaler) kan värdet för Kontaktprognos ha upp till två decimaler, men bara en visas.

- Genomsnittlig hanteringstid – prognostiserad, faktisk och omprognostiserad. Tillgängligt när du klickar på knappen Visa i diagram i lådan Genomsnittlig hanteringstid.
- Agenter – schemalagda, prognostiserade, faktiska och omprognostiserade. Tillgängligt när du klickar på knappen Visa i diagram i lådan Agenter.
- Servicenivå – (endast köer för interaktiva tjänster) Prognostisera om. Tillgängligt när du klickar på knappen Visa i diagram i lådan Servicenivå.
- Maximalt antal kontakter i kö – (endast icke-interaktiva tjänsteköer) Faktiskt. Tillgängligt när knappen Visa i diagram i lådan Maximalt antal kontakter i kö har klickats.

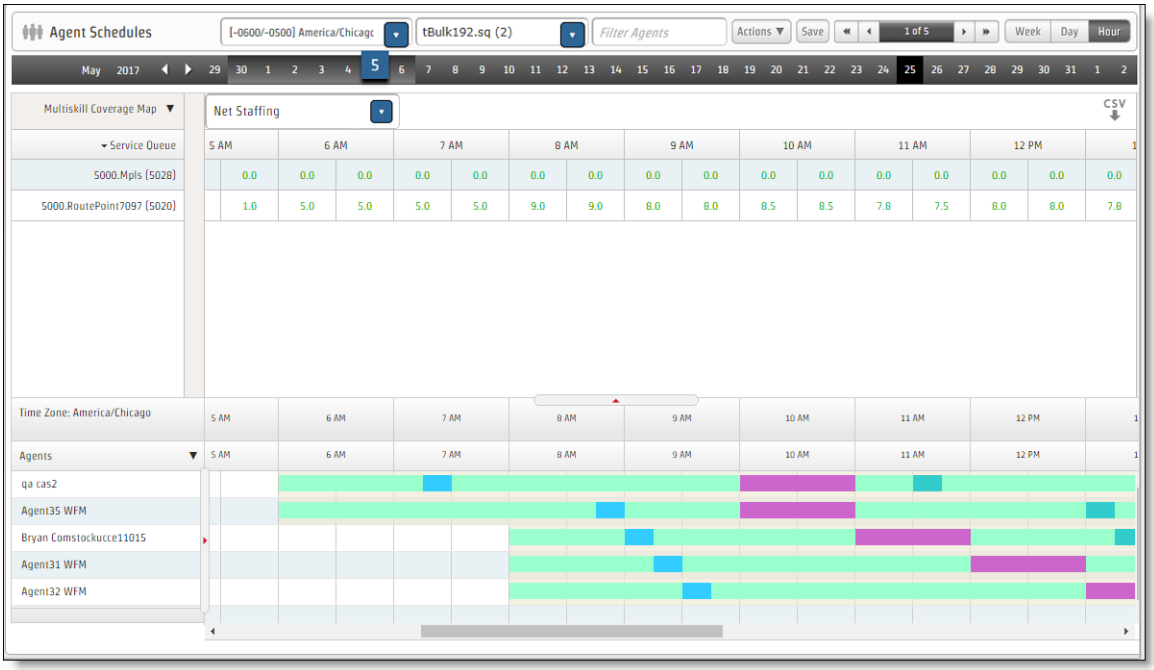
De data som användes för att skapa diagrammet finns i tabellform i lådorna längst ned i diagrammet. I tabelllådorna visas följande mått i 30-minutersintervall:

- Erbjudna kontakter – prognostiserade, faktiska och omprognostiserade. Om detta har aktiverats på sidan Globala inställningar (Aktivera prognostiserade kontakter som decimaler) kan värdet för Kontaktprognos ha upp till två decimaler, men bara en visas.
- Genomsnittlig hanteringstid – prognostiserad, faktisk och omprognostiserad.
- Agenter – prognostiserade, schemalagda, faktiska och omprognostiserade.
- Servicenivå – (endast köer för interaktiva tjänster) Prognostiserad, schemalagd, faktisk och omprognostiserad.
- Maximalt antal kontakter i kö – (endast icke-interaktiva tjänsteköer) Faktiskt.

Tabelldata kan exporteras i formatet CSV genom att klicka på nedladdningsikonen CSV till höger om etiketten Mått.

Karta över täckning av flera kompetenser

I vyn Täckningskarta över flera kompetenser visas personalnivåerna för specifika tjänsteköer som annars blandas i andra täckningsvyer. Det här alternativet är endast tillgängligt när du visar scheman för en tjänstekögrupp eller en tjänstekö på zoomnivå Timme.



Du kan visa följande mått för varje tjänstekö i 30-minutersintervallet:

- Agentprognos
- Schemalagda agenter
- Nätbemanning – standardvy. Nettobemanningen beräknas enligt följande:

  Nettobemanning = schemalagda agenter – agentprognos

Tabellen innehåller data för uppsättningen av alla tjänsteköer som de synliga agenterna kan arbeta med. Endast tjänsteköer med prognos för vald dag visas. En agent kan arbeta i en tjänstekö om de är mappade till den tjänstekön via kompetensmappningar eller en multikunskapsgrupp, eller om de har en schemalagd aktivitet för tjänstekön under den veckan.

OBS: De synliga agenterna är de som är synliga för dig baserat på din vy.

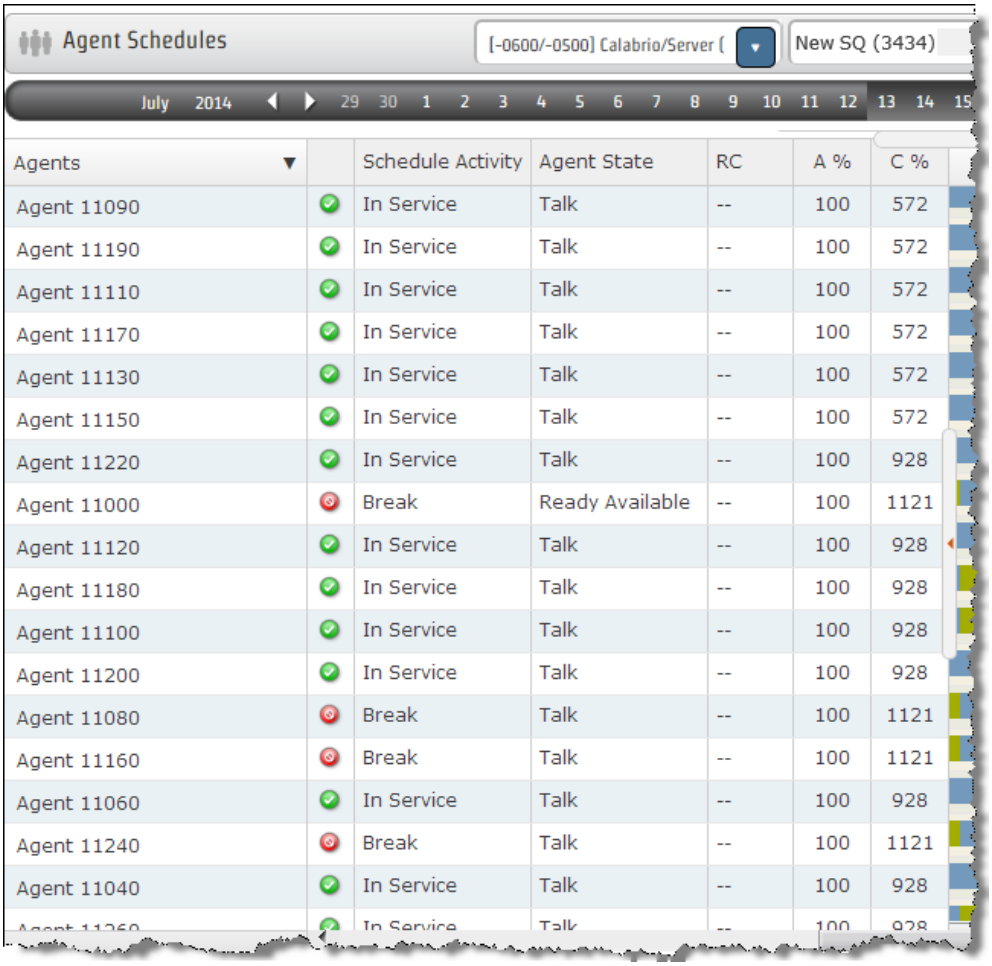
Data i tabellen är en ögonblicksbild av databasen vid den tidpunkt då du valde alternativet Multiskill täckningskarta. Eventuella osparade schemaändringar återspeglas inte i dessa data. När du ändrar måttet så att det visas uppdateras data.

Klicka på nedladdningsikonen CSV till höger om etiketten Mått om du vill exportera tabelldata i formatet CSV.

Visa agenters efterlevnad och överensstämmelse

I lådan Efterlevnad visas agentdata i realtid och procentandelar för efterlevnad och överensstämmelse för agenterna i listan Agenter. Öppna och stäng den genom att klicka på pilkontrollen till höger om listan Agenter. När lådan är öppen uppdateras data var 30:e sekund.

> Obs!: Lådan Efterlevnad uppdateras inte samtidigt som widgeten Datautforskaren för realtidsefterlevnad. Se widgeten Efterlevnad i realtid.



Agents		Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000		Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040		In Service	Talk	--	100	928

WFM samlar in realtidsdata om agenttillstånd från ACD och jämför dem med agentscheman för att beräkna procentandelen efterlevnad och överensstämmelse. Värdena för efterlevnad och överensstämmelse beräknas var 15:e minut.

> Procentandelen efterlevnad och överensstämmelse i lådan Efterlevnad uppdateras var 30:e sekund och avrundas uppåt till ett heltal. Dessa procentsatser kan skilja sig från

procentandelar som visas i lådan Information om efterlevnad eftersom varje låda uppdateras i olika takt och i lådan Information om efterlevnad visar procentandelen efterlevnad och överensstämmelse som ett decimaltal i stället för ett heltal.

VIKTIGT En andra dataserver måste skapas för att skicka produktivitetsdata till Datautforskaren för agenter som stöder en icke-interaktiv tjänstkö. Om den här extra Webex WFO dataservern inte är Som används och en agent stöder en icke-interaktiv tjänstkö, tar Datautforskaren inte emot produktivitetsdata för agenten. Detta gäller även om informationen visas i lådan Information om efterlevnad. Det innebär att agenten inte följer datautforskaren i Datautforskaren-rapporter.

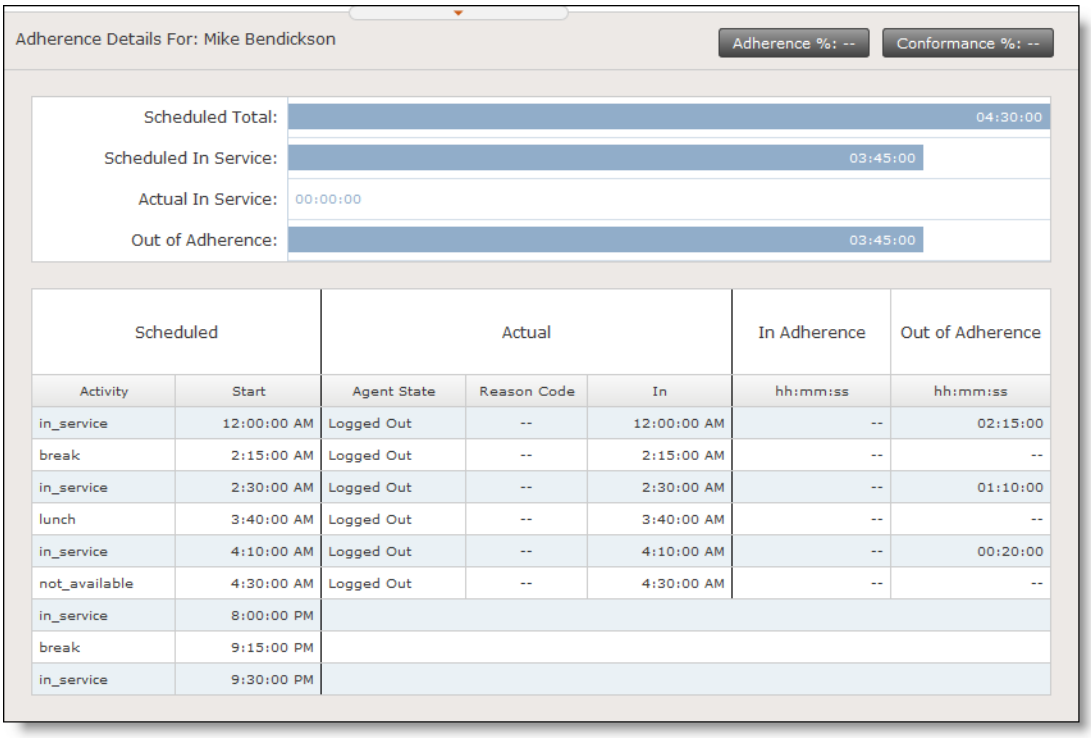
I följande tabell visas fälten i lådan Efterlevnad.

Fält	Beskrivning
Agenter	Agentens namn.
Röda eller gröna bollikoner	En grön boll indikerar att agenten följer reglerna. En röd boll indikerar Att agenten inte följer.
Schemalägg aktivitet	Agentens aktuella schemalagda aktivitet.
Agentstatus	Agentens tillstånd ACD agent.
RC	Orsakskoden eller beskrivningen (om sådan finns) som är kopplad till agentens ACD tillstånd. Orsakskoderna är de som är kopplade till agentens huvudsakliga tjänstekö.
A %	Agentens efterlevnadsprocent. Efterlevnad är den procentandel av tiden som agenterna följer sina scheman. Vid beräkning av efterlevnad tar WFM hänsyn till schemalagda ankomst- och avgångstider, raster, luncher och tid som spenderas på schemalagda aktiviteter. Sedan jämförs den faktiska aktiviteten med den schemalagda aktiviteten varje millisekund under arbetsskiftet. Till exempel en agent som är schemalagd att vara i tjänst kl. 09:00 och logga ut kl. 16:00, och som håller sig till schemat under hela dagen, följer till 100 %. Efterlevnaden beräknas med följande formel: [(minuter för schemaefterlevnad – minuter som inte följs) ÷ konfigurerade minuter för schemaefterlevnad] × 100

Fält	Beskrivning
	I den här formeln är "konfigurerade minuter för schemaefterlevnad" summan av den schemalagda tiden för aktiviteter för vilka alternativet Beräkna efterlevnad har angetts till Ja (se Anpassa mappningar av efterlevnadstillstånd). Om formeln ger ett negativt tal visas en nolla i fältet.
C %	Agentens överensstämmelseprocent. Överensstämmelse är den procentandel av tiden som en agent arbetar rätt tid, oavsett vilken tid på dagen agenten arbetar. Schemaöverensstämmelse tar inte med ankomst- och avgångstider i beräkningen. Till exempel skulle en agent som är schemalagd att arbeta från 08:00 till 16:00 men i stället arbetar från 10:00 till 18:00 överensstämma, men inte följa, schemat. Överensstämmelse beräknas enligt följande formel: (total tid en agent är i tillstånd som redo, talar, parkerad eller arbetar) ÷ (total aktuell schemalagd tid i tjänst) × 100 Tjänstgöringstid inkluderar inte lunch, raster, projekt eller undantag. **OBS** (Endast Five9 ACD:er) Realtidsdata samlas in i intervallet under hela intervallperioden. Uppgifterna Kan hämtas av Web Services API begäranden endast ett visst antal gånger per minut, per timme och per dag. (Konsultera Five9 kundsupport för mer information om dessa gränser och hur du ändrar dem vid behov. API:erna som används är getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups och runReport.) Om intervallet därför är inställt på ett för litet värde kan data missas vid insamlingen efter att det maximala antalet API-begäranden har gjorts för timmen om tiden mellan den senast tillåtna hämtningen och början av nästa timme är längre än hämtningsintervallet. Använd följande formel för att fastställa tröskelvärdet för det lägsta intervallet: 3600 ÷ max API samtal per timme = minsta intervall i sekunder

Visa detaljerad efterlevnad för en agent

Lådan Information om efterlevnad öppnas och stängs när du klickar på agentens namn i listan Agenter. Den visar hur väl agenten har hållit schemat sedan början av dagen. Efterlevnaden beräknas med hjälp av agenttillståndsdata som hämtas från ACD i realtid. Därför återspeglar värdena högst upp i lådan Information om efterlevnad (Totalt schemalagt, Schemalagt i tjänst, Faktiskt i tjänst och Ej efterlevnad) data vid den tidpunkt då du öppnar lådan och kan skilja sig från värdena som visas i detaljdelen. Du kan uppdatera data i lådan genom att stänga den och sedan öppna den igen.



Du kan använda lådan Information om efterlevnad för att göra följande:

- Jämför agentens schemalagda aktiviteter med realtidsstatistik om agenten från ACD
- Tolka efterlevnadsstatistik

I följande tabell beskrivs lådfälten Information om efterlevnad.

Kolumn	Beskrivning
Följsamhet %	Agentens efterlevnadspoäng. Procentvärdet uppdateras varje gång lådan öppnas. Värdet visas som ett decimaltal och beräknas var 15:e minut.

Kolumn	Beskrivning
	Det här värdet kan skilja sig från värdet A % i lådan Efterlevnad eftersom varje låda uppdateras i olika takt Och eftersom värdena är avrundade i lådan Efterlevnad.
Överensstämmelse %	Agentens överensstämmelsepoäng. Procentvärdet uppdateras var Tid då lådan öppnas. Värdet visas som ett decimaltal och beräknas var 15:e minut. OBS! Det här värdet kan skilja sig från värdet C % i lådan Efterlevnad eftersom varje låda uppdateras i olika takt Och eftersom värdena är avrundade i lådan Efterlevnad.
Totalt schemalagt	Den totala tid som agenten är schemalagd att arbeta för det valda datumet. Om Valt datum är aktuellt datum, värdet beräknas till den tidpunkt då lådan öppnades. Detta värde inkluderar endast betald tid, inte obetald tid.
Schemalagd i tjänst	Den totala tid som agenten är schemalagd att vara i tjänst och tillgänglig för Hantera samtal för aktuellt datum när lådan öppnas. När agenter är i tjänst är de antingen redo att hantera ett samtal eller hanterar redan ett samtal.
Faktiskt i tjänst	Den totala tid som agenten är klar eller hanterar vid den aktuella tidpunkten för Dagens datum. OBS I tjänst tid baseras enbart på realtidsflödet från ACD och inkluderar all tid som agenten spenderar i Redo, Tillstånden Tala, Parkera och Arbete. Detta kanske inte matchar tiden i tjänst i andra rapporter, eftersom de andra rapporterna baseras på historiska datafeeds.
Bristande efterlevnad	Den totala tid som agenten inte följer det aktuella datumet vid den tidpunkten Lådan öppnas.
Schemalagd	En lista över schemalagda aktiviteter och deras starttider för den valda dagen.
Faktiskt	Faktiska agentdata för följande tre värden: ▪ Agenttillstånd – Agentens tillstånd från ACD

Kolumn	Beskrivning
	▪ Orsakskod – Orsakskoden som är kopplad till tillstånden Ur tjänst och Inte klar ▪ I – Den tid då agenten gick in i agenttillståndet
I följsamhet	Efterlevnadstiden för varje agenttillstånd. Om det valda datumet är Aktuellt datum beräknas värdet fram till aktuell tid.
Bristande efterlevnad	Tidsgränsen för efterlevnad för varje agenttillstånd. Om det valda datumet är Aktuellt datum beräknas värdet fram till aktuell tid.

Optimera pauser och luncher

Med åtgärden Optimera scheman kan du maximera täckningen utan att köra ett nytt schema. Det är möjligt att ett antal saker har ändrats sedan schemat kördes (undantag lades till, agenter tog ledigt och så vidare) som påverkar täckningen. Optimering av scheman genom att flytta luncher och pauser hjälper till att kompensera för detta.

Optimeringen påverkar endast villkorsaktiviteter (luncher och raster) i arbetsskift som har schemalagda aktiviteter för den valda tjänstekön eller multikunskapsgruppen som innehåller den valda tjänstekön för det valda datumet.

> Detta kan leda till sämre täckning för andra tjänsteköer som agenten är schemalagd för på det datumet. För varje befintlig arbetsförhållandeaktivitet i skiftet flyttar optimeraren bara de Aktiviteter inom deras begränsningar och fältgränser för maximal optimeringsjustering (om de är inställda). Detta görs för både betalda timmar och skiftlånga arbetsvillkor som för närvarande finns i agentens arbetsskift. Optimeraren flyttar inte raster och luncher som lagts till via aktivitetsåtgärden Insert på sidan Agentscheman. Det är en bra idé att köra optimeraren innan du ändrar raster och luncher manuellt.

Den här åtgärden är tillgänglig på sidan Agentscheman för aktuella och framtida datum när en tjänstekö väljs och det finns minst en agent schemalagd. Den är inte tillgänglig när du väljer en tjänstekögrupp, kompetensmappning, team eller anpassad gruppering.

> För att optimera aktuella datumscheman måste luncher och raster börja minst en timme från aktuell tid (avrundat uppåt till närmaste fem minuter) och det måste finnas minst tio minuter tillgängliga Före slutet av potentiella luncher eller pauser. Manuella ändringar är alltid tillåtna.

Agenter optimeras i den ordning som de visas på sidan Agentscheman. Du kan ändra ordningen genom att använda den nedrullningsbara menyn Agent för sortering eller genom att fästa agenter överst i listan. Optimering påverkar alla agenter på flera sidor, inte bara de på den synliga sidan.

> OBS: Optimeraren kan konfigureras så att den körs från 1 till 30 gånger varje gång du klickar på åtgärden (se "Maximum Schedule Optimization Attempts" på Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar
> sida). Som standard går den igenom agentscheman upp till 10 gånger. Om den uppnår maximal optimering innan den konfigurerade gränsen har uppnåtts stoppas den.

Du får ett meddelande när åtgärden har körts som anger hur många agenter och scheman som har optimerats. När du stänger meddelandet uppdaterar systemet den aktuella sidan för alla agenter vars luncher och raster har optimerats. De ändrade agentscheman sparas inte förrän du klickar på Spara.

Scheman för agenter som har optimerats utökas till två poster för det datumet, som om du hade dubbelklickat på agentens schema. Om du väljer ett annat datum i schemaveckan då agenten inte har optimerats expanderas inte agentens schema. Om du klickar tillbaka till det datum som optimerades expanderas agentens schema igen. Schemaexpansionen med två poster för agenten på ett datum bibehålls tills något av följande inträffar:

- En annan optimering görs på ett angivet datum
- Sidan uppdateras
- Agentschemat dubbelklickas
- Schemat sparas eller ignoreras

Schemaexpansionen med två poster gäller på flera sidor.

Du kan göra ytterligare ändringar i de optimerade schemana genom att dubbelklicka på ett schema för att öppna schemaexpansionen med två poster. Du kan köra optimeraren flera gånger på samma datum utan att spara och köra optimeraren på flera datum under samma schemavecka utan att spara mellan varje optimerat datum.

När du har kört optimeraren och visar de utökade raderna med optimerade scheman gäller följande:

- Du kan inte utesluta agenter från att optimeras. Du måste antingen spara eller ignorera alla optimerade scheman för agenterna.
- Du kan inte välja specifika optimerade agentscheman att spara.

Så här optimerar du scheman:

1. På sidan Agentscheman klickar du på **Åtgärder och väljer** Optimera scheman .
2. Konfigurera optimeringsåtgärden.
    - Välj ett specifikt datum eller ett datumintervall. Som standard är dagens datum markerat. Datumet eller datumintervallet du väljer måste ligga inom schemaveckan.
    - Om du vill utesluta vissa agenter från optimering flyttar du dem från fönstret Tilldelad till fönstret Tillgänglig. Som standard visas alla agenter i schemat i fönstret Tilldelade.
    - Välj om du vill att raster, luncher eller båda ska optimeras. Som standard är både raster och luncher markerade.
3. Klicka på **Optimera**. Optimeraren kör det konfigurerade antalet gånger, eller tills schemat har optimerats, och visar ett meddelande om hur många agenter som har optimerats och hur många aktiviteter som har flyttats.
4. Om du vill kan du optimera schemat igen. Du kan köra åtgärden så många gånger du vill. Varje gång körs det konfigurerade antalet gånger genom schemat. När optimeraren är klar visas de scheman som har ändrats i redigeringsläge (uppdelat i två staplar). Du kan granska ändringarna och göra manuella ändringar om du vill. Om du optimerar ett datumintervall kan du visa de ändringar som gjorts för varje datum i intervallet.
5. När du är klar klickar du på **Spara** för att spara ändringarna i schemat.

Begränsningar för optimering

Optimeraren tar hänsyn till dessa aktivitetsbegränsningar för arbetsvillkor när luncher och raster flyttas:

- Minsta försening
- Maximal fördröjning
- Minsta intervall
- Ökning
- Fältgräns för maximal optimeringsjustering (om en sådan har angetts)

Lunchen eller rasten flyttas inte om dessa begränsningar inte kan uppfyllas eller om följande gäller:

- Platsen som lunchen eller rasten kan flyttas till är för närvarande upptagen av en annan lunch, rast, projekt eller undantag.
- Lunchen eller pausen passerar midnatt.

- Lunchen eller rasten har tagits bort från arbetsförhållandet, eller så har den tagits bort och sedan lagts till igen.

Om begränsningen för aktiviteten har ändrats så att aktiviteten inte kan flyttas i framtiden flyttas den inte.

Optimeraren kommer inte att lägga till eller ta bort luncher eller raster, och den kommer inte heller att ändra deras attribut (namn, typ, varaktighet, betald dellängd och färg).

Optimeraren flyttar inte luncher och raster ovanpå eller delvis under befintliga undantag, projekt, luncher eller raster. Om en lunch eller rast har både en betald och en obetald del, kommer optimeraren inte att försöka byta vilket som visas i den del som inte överlappar varandra. Det placerar alltid den betalda delen före den obetalda delen.

Exempel på optimering

Exempel 1: Rast flyttad manuellt av administratören i enkelskift, maximal optimeringsjustering har inte angetts

En agent har ett fyratimmarsskift (9:00 AM–1:00 PM) med en paus (10:30 AM), och du flyttar rasten till 12:00 PM. Rasten har en timmes minsta försening och en två timmars maximal fördröjning i fyra timmars betald arbetstid.

Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

När du har gjort den manuella ändringen visar schemat rasten klockan 12:00 PM:

Efter optimering av luncher och raster flyttas pausen mellan 10:00 och 11:00 AM.

Exempel 2: Rast flyttad manuellt av administratören i enkelskift, maximal justeringsuppsättning för optimering

En agent har ett fyratimmarsskift (9:00 AM–1:00 PM) med en paus (10:30 AM), och du flyttar rasten till 12:00 PM. Pausen har en timmes minsta fördröjning och en två timmars maximal fördröjning i ett fyra timmars skiftlängds arbetsförhållande med en femton minuters maximal optimeringsjustering.

	Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
	4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

När du har gjort den manuella ändringen visar schemat rasten klockan 12:00 PM:

Efter optimering av luncher och raster ändras inte agentschemat.

Visa schemaläggningsrapporter

Information om standardrapporterna QM och WFM som medföljer Webex WFO, och instruktioner om hur du kör en standardrapport, finns i QM standardrapporter och WFM standardrapporter.

> **Obs!** WFM rapporterna återspeglar data så som de visas i den tidszon för klientorganisationen som konfigurerats av systemadministratören. Om du begär en WFM-rapport och visningstidszonen ligger före klienttiden
> Zon kanske rapporten inte innehåller några data.

> Vissa värden i rapporter är beräknade värden som kan avrundas uppåt eller nedåt. På grund av den här avrundningen kan de skilja sig något från historiska datavärden.

Gör långsiktiga planer

Att göra långsiktiga planer innebär följande:

- Uppskatta framtida behov och kostnader för kontaktcenter.
- Konfigurera och hantera agentledighet.

Uppskatta framtida behov

I avsnittet Strategisk planering i Programhantering kan du uppskatta framtida behov och kostnader för kontaktcenter.

Hantera strategiska resurser

Använd sidan Strategiska resurser för att skapa, redigera och ta bort strategiska resurser. Strategiska resurser är de personer och kapitalutrustning som utgör ditt kontaktcenter. De strategiska resurser som du konfigurerar här används för att generera strategiska planeringsrapporter som uppskattar framtida kostnader och krav.

> **NOT**
> Information om standardrapporterna QM och WFM som levereras med Webex WFO, och instruktioner om hur du kör en standardrapport, finns i QM standardrapporter och WFM standardrapporter.

Basresursen är agenten. Alla andra resurser beräknas direkt eller indirekt i förhållande till antalet agenter i kontaktcentret.

> **EXEMPEL** Du konfigurerar en administratör per 50 arbetsledare och en arbetsledare per 20 agenter. En arbetsledare har en direkt relation till antalet agenter och en
> Administratören har en indirekt relation till antalet agenter genom antalet arbetsledare.

> Agentresursen är en systemresurs. Du kan redigera informationen om agentresursen, men du kan inte ta bort den.

Följande fält visas på den här sidan.

Fält	Beskrivning
Resursnamn	Resursens namn. Det här namnet måste vara unikt.
Resurskategori	Resurstypen. Resursen kan vara en personalresurs (anställda och entreprenörer) eller en kapitalpost (utrustning, möbler och inventarier).
Resurskostnad	Resursens kostnad per månad, per år eller som en engångsutgift. Kostnaden måste vara ett heltal som är större än eller lika med noll. Om du väljer engångsutgifter anger du resursens livslängd i månader. Det här värdet måste vara ett heltal (0–999).
Resurskvot	Förhållandet mellan en instans av den här resursen och kvantiteten av en annan Strategisk resurs till en annan resurs. Värdet måste vara ett tal (0–

Fält	Beskrivning
	9999). Direkt eller indirekt definieras varje resurs i relation till agentresursen. Det här fältet finns inte för agentsystemresursen eftersom agenten är basresursen.
Aktuellt antal resurser	Den aktuella kvantiteten av den här strategiska resursen i kontaktcentret. Denna Värdet måste vara ett tal (0–99999). Om resursen är en mänsklig resurs använder du antalet FTE-agenter. Om den strategiska resursen är en engångsutgift använder du antalet resurser vars kostnad ännu inte har skrivits av helt.

Hantera anställningsplaner

Använd sidan Anställningsplaner för att skapa, redigera och ta bort anställningsplaner. En anställningsplan är en sekvens av anställningssteg som beskriver processen att anställa agenter för att möta framtida krav i ditt kontaktcenter. Anställningsplaner används tillsammans med strategiska resurser och den strategiska prognosen för att generera rapporten.

> När du har skapat en anställningsplan ändras inte de enskilda anställningsstegen, även om de här stegen redigeras eller tas bort på sidan Anställningssteg. Se Hantera anställningssteg.

Följande fält visas på den här sidan.

Fält	Beskrivning
Plannamn	Namnet på anställningsplanen. Det här namnet måste vara unikt.
Plandetaljer	En lista över tillgängliga och tilldelade anställningssteg för anställningsplanen. Du kan ordna om de tilldelade anställningsstegen med hjälp av upp-/nedpilarna. I listan över tillgängliga anställningssteg visas stegnamnet, dess varaktighet och avgångsgraden.

Hantera anställningssteg

Använd sidan Anställningssteg för att skapa, redigera och ta bort anställningssteg. Ett anställningssteg är en del av en anställningsplan. Måtten som du konfigurerar för varje steg används för att avgöra hur många kandidater som måste ange anställningspipelinen för att uppfylla framtida agentkrav som bestäms av en strategisk prognos.

För att kunna användas för prognoser måste anställningssteg göras till en del av en anställningsplan på sidan Anställningsplaner. Se Hantera anställningsplaner.

> **NOT**
> Redigering av ett anställningssteg på den här sidan påverkar inte anställningsplaner som inkluderar det steget. Om du till exempel skapar ett steg med en varaktighet på fem dagar, lägger till det i en anställningsplan och sedan ändrar stegets varaktighet till tre dagar, behåller steget i anställningsplanen en varaktighet på fem dagar. Om du lägger till steget i en annan anställningsplan är dess varaktighet i den nya anställningsplanen tre dagar.
>
> Om du tar bort ett anställningssteg på den här sidan tas det inte bort från några anställningsplaner som det redan har lagts till i.

Följande fält visas på den här sidan.

Fält	Beskrivning
Stegnamn	Anställningsstegets namn. Det här namnet måste vara unikt.
Varaktighet	Antalet dagar som steget varar. Värdet måste vara ett heltal (1–999).
Utmattningsgrad	Antalet kandidater av 100 som hoppar av anställningsprocessen under detta steg. Värdet måste vara ett heltal (1–100).

Analysera skiftkostnader för en tjänstekö

En begäran om skiftbudgetanalys genererar de data som behövs för att analysera skiftkostnader för en eller flera tjänsteköer.

> Det måste finnas en produktionsprognos för den period som du vill analysera för att begäran ska kunna köras.

När du har kört den här begäran kan du köra en rapport för analys av skiftbudget. I den här rapporten visas kostnaden per skift för en tjänstekö. Du kan bara visa den här rapporten för tjänsteköer som du tidigare har skickat en begäran om analys av skiftbudget för.

Generera en begäran om budgetanalys för skift

1. På sidan Begäran om skiftbudgetanalys anger du ett startdatum och slutdatum för den period vars data du vill analysera.
2. Välj en eller flera tjänsteköer.

3. Lägg till parametrarna för de skift du vill analysera. Klicka på **Lägg** till för att lägga till en rad i tabellen och ange sedan skiftparametrarna för varje rad:
   - Välj skiftlängd i listrutan.
   - Ange önskad utnyttjandeprocent. Det här är procentandelen tid som agenter är i tjänst.
   - Ange maximalt antal agenter som är tillgängliga för arbete. Om du vill att WFM ska avgöra detta anger du 9999.
   - Välj de veckodagar som du vill använda i analysen. Välj **Alla** för att välja varje veckodag med ett klick.
4. Schemalägg förfrågan. Som standard körs begäran omedelbart.

Hantera agentledighet

I avsnittet Semesterplanering i Programhantering kan du konfigurera och hantera agentledighet.

Hantera heltidsekvivalenta profiler

Om du använder funktionerna strategisk planering och semester måste du skapa heltidsekvivalenta profiler och tilldela agenter till dessa profiler. WFM använder heltidsekvivalenter profiler när man skapar strategiska planer och analyserar semesterförfrågningar.

En heltidsekvivalent (FTE) är lika med det totala antalet timmar för schemalagd person dividerat med antalet timmar per vecka som utgör en heltidsperson (till exempel 40 timmar eller 35 timmar). En FTE kan bestå av flera deltidspersoner vars sammanlagda arbetstid i en vecka är lika med heltidspersonen, men kanske inte medför förmånskostnader.

I prognos- och planeringssyfte måste du fastställa hur många timmar en agent får betalt per vecka (till exempel 20, 35 eller 40 timmar). WFM använder det här värdet för att fastställa antalet FTE agenter som krävs för en prognos. Om antalet betalda timmar är 40 och prognosen kräver 80 timmar behöver du två heltidsanställda.

> **EXEMPEL** Ett kontaktcenter har 100 agenter. En FTE är 40 betalda timmar per vecka (160 timmar per månad) och en FTE agent tjänar $3,000 per månad. Alla agenter måste ta åtta timmar av Träning den här månaden. Det är 800 timmars träning för månaden (100 × 8). Om du ändrar antalet utbildningstimmar till heltidsekvivalenter behöver du fem heltidsekvivalenter (800 ÷ 160), vilket motsvarar $15,000 som spenderats på utbildning den här månaden (5 × $3,000). Genom att använda strategisk planering för att bestämma kostnader i förväg kan chefer begära färre utbildningstimmar i förhållande till sin budget eller sprida ut utbildningen över en period av två eller tre månader.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Profiler för motsvarande heltidsekvivalenter om du vill skapa, redigera och ta bort heltidsekvivalentprofiler. Fälten på sidan Profiler för motsvarande heltid beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
FTE-namn	Ett unikt namn för FTE profilen.
Minsta timmar per vecka	Det minsta antalet betalda timmar per vecka för den här profilen.
Maximalt antal timmar per vecka	Det maximala antalet betalda timmar per vecka för den här profilen.
Tilldela agenter	Tilldela agenter till den här profilen. Detta krävs för semesterplanering. En Agenten kan inte begära ledighet om inte agenten har tilldelats en FTE profil.

Hantera semestertyper

På sidan Semestertyper kan du skapa och hantera semestertyper och koppla undantag till specifika semestertyper. På så sätt kan du anpassa exakt vad varje semestertyp betyder i ditt kontaktcenter.

Obs!: Semestertyper som du skapar tilldelas automatiskt till företagsvyn och vyerna tilldelas till dig.

Undantag är aktiviteter som gör att agenter inte kan vara i tjänst. Du kan mappa flera undantag till samma semestertyp, men varje undantag kan bara mappas till en enda semestertyp. Du måste välja ett undantag som arbetsflödesundantag. Mer information om arbetsflödesundantag finns i Automatisera hanteringen av agentförfrågningar.

Exempel på semestertyper är följande:

- Sjukdagar
- Juryns plikt
- Flytande helgdagar
- Semester

Med hjälp av semestertyper och semesterplaner kan du med Webex WFO spåra hur många timmar av varje typ av semester som har använts av en agent.

I system med HRMS-integrering (se "Integrera ditt HRMS med Webex WFO" i *referenshandboken* för Webex WFO dataimport) exporteras denna information till en fil som dagligen kan importeras till HRMS.

> Om du integrerar med HRMS ställer du inte in semesterplaner i Webex WFO. De inrättas inom HRMS.

I system utan HRMS-integrering tillämpas den här informationen på semesterplanen som konfigurerats för varje agent. I båda systemen visas de semestertimmar som är tillgängliga för en agent på sidan Hantera användare och kan rapporteras i rapporten Semesterstatus.

Skapa en semestertyp

1. Välj **Skapa en ny semestertyp**.
2. Ange ett namn på **semestertypen i fältet Semestertyp** (till exempel "Sjukdagar" eller "Ledighet vid dödsfall").
3. Välj ett eller flera undantag som ska tillämpas på semestertypen.
4. Klicka på **Spara**.

När du har skapat en semestertyp kan du inkludera den i en eller flera semesterplaner (se Hantera semesterplaner).

Redigera en semestertyp

1. Välj **Redigera eller ta bort en befintlig semestertyp**.
2. Välj en semestertyp i **listrutan Semestertyp** .
3. Gör nödvändiga ändringar i semestertypen.
4. Klicka på **Spara**.

Ta bort en semestertyp

1. Välj **Redigera eller ta bort en befintlig semestertyp**.
2. Välj en semestertyp i **listrutan Semestertyp** .
3. Klicka på **Ta bort**.

> Du kan inte redigera eller ta bort semestertyper som inte visas i din vy. Om det finns undantag för en semestertyp i din vy som inte ligger inom din vy kan du inte redigera den
> Typ av semester. Detta säkerställer att du inte oavsiktligt kan ta bort undantag som du inte kan visa.

> När du tar bort en semestertyp tas den bort från alla semesterplaner där den används.

Fältbeskrivningar

Använd sidan Semestertyper om du vill tilldela undantag till varje semestertyp.

Fälten på sidan Semestertyper när du redigerar eller tar bort en befintlig semestertyp, eller när du skapar en ny semestertyp, beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Undantag	Tilldelar undantag till semestertypen. Välj ett undantag som ska vara arbetsflödesundantag som används för den här semestertypen. > Ett arbetsflödesundantag måste anges för varje semestertyp för att ledighetsbegäranden ska godkännas automatiskt av ett arbetsflöde (mer information finns i Automatisera hanteringen av agentförfrågningar).
Typ av semester	Namnet på semestertypen.

Hantera semesterplaner

Semesterplaner definierar de ledighetsplaner som tilldelats agenter. Du kan skapa flera semesterplaner för att hantera ledighet för olika typer av agenter (till exempel deltidsagenter och heltidsagenter). I semesterplaner används semestertyper för att beskriva hur agenter spårar sin ledighet (se Hantera semestertyper). Hur detta hanteras är specifikt för ditt kontaktcenter.

> **BÄSTA PRAXIS** Individuella semesterplaner är avsedda (men inte obligatoriska) att sträcka sig över ett helt år (1 januari till 31 december).

> Sidan Semesterplaner finns bara i system som inte använder HRMS-integrering. System som använder HRMS-integration får sina semesterplaner från HRMS (se Integrera med ett personalhanteringssystem).

Skapa en semesterplan

1. Ange ett unikt namn på planen i fältet **Plannamn** .
2. Ange ett startdatum för planen i **fältet Startdatum** .
3. Ange ett slutdatum i fältet **Slutdatum** .

4. Välj en **semestertyp** att tilldela och allokera timmar till den. Mer information om hur du skapar semestertyper finns i Hantera semestertyper .
5. Tilldela agenter till semesterplanen.
6. Klicka på **Spara**.

Redigera en semesterplan

1. Välj en semesterplan i **listrutan Välj plan** .
2. Ändra värdena i något av semesterplanfälten.
3. Klicka på **Spara**.

Kopiera en semesterplan

> När du kopierar en semesterplan kopieras all information i den ursprungliga planen (inklusive tilldelade agenter). Om det finns *någon* datumöverlappning mellan den nya och den ursprungliga semesterplanen kommer alla agenter att vara
> Borttagen från den ursprungliga planen.

1. Välj en semesterplan i **listrutan Välj plan** .
2. Ange ett namn på semesterplanen i fältet **Nytt plannamn** . Om den nya semesterplanen är densamma som den ursprungliga planen med nästa års datum behöver du inte ändra namnet på den nya semesterplanen.
3. Ange ett startdatum för planen i **fältet Startdatum** .
4. Ange ett slutdatum i fältet **Slutdatum** .
5. Klicka på **Spara**.

Ta bort en semesterplan

1. Välj en semesterplan i **listrutan Välj plan** .
2. Klicka på **Ta bort**.

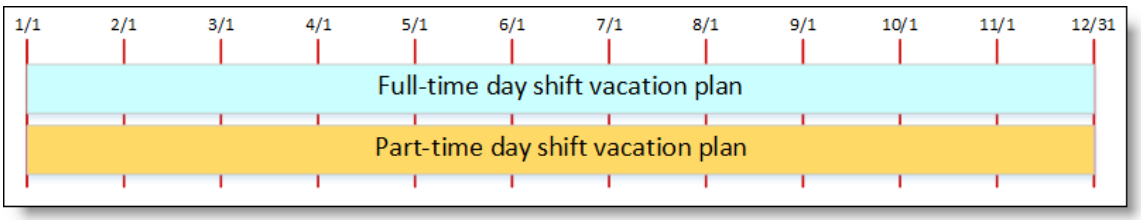
Exempel på semesterplaner

Ditt företag definierar kraven för varje semesterplan. Följande kan till exempel vara attributen för en semesterplan för heltidsanställda agenter på ingångsnivå (semestertyper har definierats på sidan Semestertyper):

Fält	Värde
Plannamn	Heltidsskift (ingångsnivå)
Startdatum	1 januari 2016
Slutdatum	31 december 2016
Semestertyper	▪ Personliga dagar och sjukdagar - 24 timmar ▪ Sorgledighet - 16 timmar ▪ Flytande semester - 24 timmar ▪ Jury Duty - 40 timmar ▪ Semesterdagar - 80 timmar
Tilldela agenter	▪ Adams, Ann ▪ Bagare, Ben ▪ Clark, Charlotte etc.

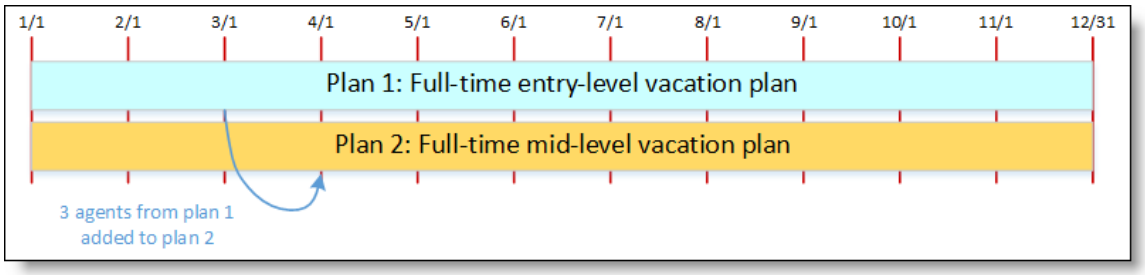
Du kan skapa semesterplaner med överlappande datum. Agenter kan dock bara tilldelas en enda semesterplan på ett visst datum.

Exempel 1: Överlappande semesterplaner utan gemensamma agenter



Dessa är giltiga semesterplaner, för även om de överlappar varandra finns det inga gemensamma agenter mellan de två planerna.

Exempel 2: Flytta agenter mellan semesterplaner

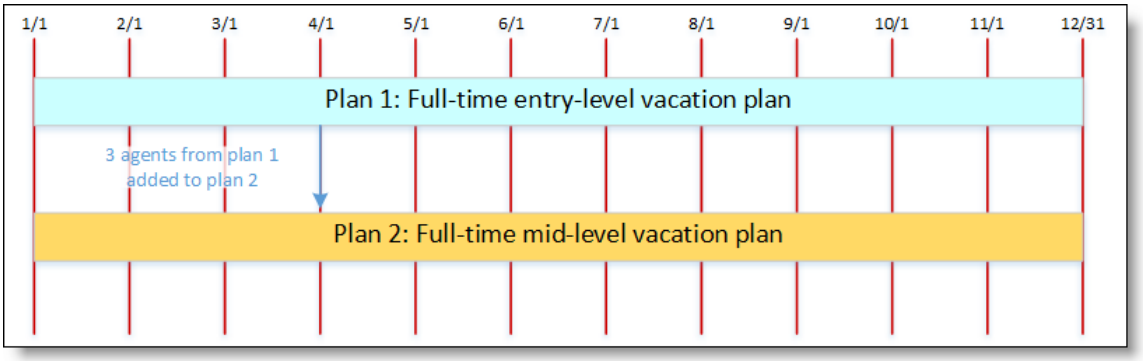


I det här exemplet har kunden ställt in semesterplaner som varierar beroende på agentens erfarenhetsnivå. Den 1 april kvalificerar sig tre agenter för att läggas till i semesterplan 2. En administratör vill proaktivt flytta dessa agenter till semesterplan 2 den 1 mars.

Ändringar i semesterplaner träder i kraft omedelbart och agenter kan inte samtidigt vara i Plan 1 och Plan 2. Ett felmeddelande visas i systemet.

Du kan vidta två åtgärder i den här situationen:

- Tilldela agenterna till Plan 2 den 1 mars. När agenterna har tilldelats Plan 2 kommer de inte längre att tilldelas Plan 1 och kommer att vara aktiva i Plan 2. Från 1 mars till 1 april kommer de att ha semesterprivilegierna tilldelade Plan 2 (även om de ännu inte har tjänat dem). Övriga befintliga agenter i Plan 1 påverkas inte av ändringen.
- Avbryt ändringen och lägg till agenterna från Plan 1 till Plan 2 den 1 april.



Fältbeskrivningar

Använd sidan Semesterplaner för att tilldela, skapa, redigera, kopiera eller ta bort semesterplaner.

Obs!: En agent kan bara tilldelas en semesterplan vid ett datum (samma agent kan inte tilldelas överlappande semesterplaner).

Fälten på sidan Semesterplaner beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Plannamn	Ett unikt namn för planen. **EXEMPEL** : Ett exempel på ett giltigt namn är "Heltid upp till 5 års tjänst".
Välj abonnemang	Välj den plan som du vill kopiera, redigera eller ta bort.
Startdatum	Startdatum för semesterplanen i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. Du kan också välja ett datum med hjälp av datumväljaren.
Slutdatum	Slutdatumet för semesterplanen i formatet ÅÅÅÅ-MM-DD. Du kan också välja ett datum med hjälp av datumväljaren.
Semestertyper/allokerade timmar	Välj en tillgänglig semestertyp och allokera antalet timmar för den typen. Upprepa detta för varje semestertyp som du vill tilldela timmar till. Du kan lägga till upp till 20 semestertyper i en semesterplan.
Tilldela agenter	Välj de agenter som du vill tilldela planen till. En agent kan vara Tilldelas endast en plan vid ett givet datum.
Nytt plannamn	Namnet på den nya semesterplan som du vill kopiera värden till. Det här fältet visas bara när du väljer alternativet Kopiera plan.

Hantera ledighetstilldelningar

På sidan Ledighetstilldelningar kan du ange den maximala tid som agenter i en tjänstekö kan ta ledigt varje dag på året.

Du kan konfigurera ledighetstilldelningar i heltidsekvivalenter (heltidsekvivalenter) eller timmar, beroende på vilken enhet administratören har valt på sidan WFM Globala inställningar (se Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar).

Använda ledighetstilldelningar med ledighetsförfrågningar

När en arbetsledare godkänner en agents ledighetsbegäran för antingen en del av eller en hel ledig dag, drar WFM den tid som agenten begär från ledighetstilldelningarna som har angetts för den dagen. Att se hur mycket ledighet som återstår en viss dag kan hjälpa både agenter och arbetsledare att

Välgrundade beslut om att begära och godkänna ledighet.

> Om ledighetsbegäran passerar genom ett arbetsflöde måste agenten ha en huvudtjänstekö konfigurerad för att tilldelningarna ska kunna beräknas korrekt. Arbetsflödet söker efter huvud
> Tjänstekö att dra av tilldelningar från.

Arbetsledare och agenter kan se hur mycket ledighetstilldelningar som återstår när de gör följande:

- Arbetsledare – Titta i kolumnen Tilldelningsgap när du granskar ledighetsförfrågningar (se Godkänna eller neka förfrågningar).
- Agenter – titta i kolumnen Tillgänglig tilldelning när du skapar ledighetsförfrågningar (se Begär ledighet).

> Den här funktionen är endast tillgänglig om administratören har konfigurerat WFM för att visa knappen Ledighetstilldelningar (se Konfigurera systemomfattande WFM-inställningar).

> OBS: Agenter kommer aldrig att se ett negativt värde i ledighetstilldelningarna. Om värdet går under noll kommer agenten att se en nolla som den återstående tilldelningen. Detta avskräcker agenter från att
> Ta ledigt på underbemannade dagar.

Arbetsledare och agenter ser återstående ledighetstilldelningar i heltidsekvivalenter eller timmar, beroende på vilken enhet administratören har valt.

Beräkna ledighetstilldelningar med ledighetsförfrågningar

I följande avsnitt förklaras hur WFM subtraherar ledighetsförfrågningar från ledighetstilldelningar.

Ledighetsförfrågningar med heltidsekvivalenter eller timmar

När en arbetsledare godkänner en ledighetsbegäran beror beloppet som WFM subtraherar från ledighetstilldelningarna för dagen för begäran på om administratören har konfigurerat WFM för att visa heltidsekvivalenter eller timmar:

- Heltidsekvivalenter – WFM använder följande formel:

  Ledighetstilldelningar för dagen - (Antal timmar i en partiell eller hel dag ledighetsbegäran ÷ standard FTE per dag)

  > Standardinställningen FTE per dag konfigureras på sidan Konfigurera systemomfattande WFM inställningar.

- Timmar – WFM använder följande formel:

Ledighetstilldelningar för dagen - Antal timmar i en begäran om partiell eller hel ledighet

Begäran om ledighet hela dagen

I beräkningarna ovan beror den tid som subtraheras av en begäran om hel ledighet på om agenterna har scheman för de dagar som de begär ledighet för:

- Agenter har scheman – WFM använder den mängd betald tid som agenten är schemalagd att arbeta den dag som de begär ledighet för.
- Agenter har ännu inga scheman – WFM använder en bråkdel av agentens minsta antal timmar per vecka (konfigurerat och tilldelat på sidan Hantera profiler för motsvarande heltid) för att beräkna hur många timmar som är lika med en hel dag:

  Minsta antal timmar per vecka ÷ 5 = Antal timmar i en begäran om ledighet under en hel dag

> När agenter begär ledighet för en dag som de ännu inte har scheman för dividerar WFM alltid deras minsta antal timmar per vecka med fem, inte med antalet veckodagar som Deras serviceköer är faktiskt öppna.

Följande tabell visar vad som händer med ledighetstilldelningar när tre agenter skickar in ledighetsförfrågningar för den 10 september och följande villkor är uppfyllda:

- Agenterna har ännu inga scheman för den 10 september.
- Agenterna har olika minimitimmar per vecka.
- Standardvärdet FTE per dag är 8 timmar.
- Visningsenheten för ledighetstilldelningar är heltidsekvivalenter.
- Ledighetstilldelningarna för den 10 september är 3 heltidsekvivalenter.

Beställare av ledighet	Min. timmar per vecka beräkning	Effektberäkning (FTE)
Agent A	20 min. timmar. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 heltidsekvivalenter
Agent B	30 min. timmar. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 heltidsekvivalenter
Agent C	40 min. timmar. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 heltidsekvivalenter
TOTAL		2,25 heltidsekvivalenter

När en handledare har godkänt dessa ledighetsförfrågningar är ledighetstilldelningarna som återstår för den 10 september 0,75 heltidsekvivalenter.

> Om en agent tillhör flera tjänsteköer avgör den arbetsledare som godkänner en ledighetsförfrågan vilken tjänstkös FTE-tilldelning den gäller för.

Kopiera ledighetstilldelningar

Du kan kopiera en servicekös ledighetstilldelningar till ett annat år eller till en annan servicekö för valfritt år.

Kopieringsåtgärden kopierar ett helt års ledighetstilldelningar på en gång och ersätter alla ledighetstilldelningar som tidigare har konfigurerats för tjänstekön som du kopierar till. Denna ersättning sker även om du har angett heltidsekvivalenter eller timmar till färre månader för den tjänstekö du kopierar än för den tjänstekö du kopierar till.

Exempel 1: Serviceköer har båda ledighetstilldelningar för ett helt år

Följande lista visar vad som händer när du kopierar ledighetstilldelningar från en tjänstekö som har ett helt års heltidsekvivalenter eller timmar till en annan tjänstekö som också har ett helt års heltidsekvivalenter eller timmar:

- Situation – Både tjänstekö A och tjänstekö B har konfigurerat ledighetstilldelningar. Servicekö A har heltidsekvivalenter eller timmar inmatade för hela 2018 och servicekö B har heltidsekvivalenter eller timmar angivna för hela 2019.
- Åtgärd – Du kopierar ledighetstilldelningar som Servicekö A har 2018 till ledighetstilldelningar som Servicekö B kommer att ha 2019.
- Resultat – Tjänstekö A:s ledighetstilldelningar ersätter alla ledighetstilldelningar i tjänstekö B. Servicekö B:s ledighetstilldelningar för 2019 är nu desamma som för Servicekö A:s ledighetstilldelningar för 2018.

Exempel 2: Serviceköer har ledighetstilldelningar för olika antal månader

Följande lista visar vad som händer när du kopierar ledighetstilldelningar från en tjänstekö som bara har en månads heltidsekvivalenter eller timmar till en annan tjänstekö som har ett helt års heltidsekvivalenter eller timmar:

- Situation – Både tjänstekö A och tjänstekö B har konfigurerat ledighetstilldelningar. Servicekö A har bara heltidsekvivalenter eller timmar angivna för mars 2018, och tjänstekö B har heltidsekvivalenter eller timmar angivna för alla 2019.
- Åtgärd – Du kopierar ledighetstilldelningar som Servicekö A har 2018 till ledighetstilldelningar som Servicekö B kommer att ha 2019.
- Resultat – Tjänstekö A:s ledighetstilldelningar ersätter alla ledighetstilldelningar i tjänstekö B. Nu har tjänstekö B inte bara samma heltidsekvivalenter eller timmar för mars 2019 som tjänstekö A har för mars 2018. Servicekö B har också samma heltidsekvivalenter eller timmar för resten av 2019 som servicekö A har för resten av 2018, vilket innebär att den inte har några. Fastän

Servicekö A har bara ledighetstilldelningar konfigurerade för en viss månad, kopieringsåtgärden fyller alla andra månader i tjänstekö B:s ledighetstilldelningar med tomrum.

Ledighetstilldelningar och tidszoner

Listan över ledighetstilldelningar som agenterna ser i en ledighetsförfrågan återspeglar standardtidszonen, även om agentens ledighetsbegäran visas och skickas i agentens visningstidszon.

Ledighetstilldelningar tas ut ur en servicekös bucket baserat på vilken dag huvuddelen av tidsperioden omfattar i standardtidszonen. Om ledigheten delas lika mellan två dagar tas tilldelningen ut ur hinken för tidsperiodens startdatum.

I tabellen nedan finns exempel på vad som händer när en agents ledighetsbegäran (EST) passerar midnatt i standardtidszonen (PST). Som visas avgör det datum då majoriteten av ledigheten infaller i standardtidszonen vilken tjänsteköbucket tilldelningen tas ut från.

Ledighetsförfrågan (EST)	Standardtidszon (PST)	Berörd tilldelningsskopa
10 oktober, 00:00 10 oktober, 24:00	10 oktober, 21:00 (3 timmar) 11 oktober, 21:00 (21 timmar)	Oktober 11
10 oktober, 00:00 10 oktober, 05:00	9 oktober, 21:00 (3 timmar) 10 oktober, 02:00 (2 timmar)	Oktober 9
10 oktober, 00:00 10 oktober, 06:00	9 oktober, 21:00 (3 timmar) 10 oktober, 03:00 (3 timmar)	Oktober 9

Fältbeskrivningar

Använd sidan Ledighetstilldelningar för att ange, redigera, kopiera och ta bort ledighetstilldelningar för tjänsteköer. Fälten på sidan när du redigerar ledighetstilldelningar beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Tjänstekö	Den tjänstekö som du vill konfigurera tilldelningar för. År
	Det år som du vill konfigurera tilldelningar för.
Månad	Den månad som du vill konfigurera tilldelningar för. Om du väljer en viss månad kan du konfigurera tilldelningar endast för den månaden. Om du väljer Alla kan du konfigurera tilldelningar för hela året.

Fält	Beskrivning
Snabb inmatning	För att snabbt ange värden i tilldelningstabellen, ange önskad tilldelning För varje dag i veckan. Det värdet tillämpas sedan på varje motsvarande veckodag i tilldelningstabellen. När markören är i fältet för en viss dag markeras motsvarande dagar i tilldelningstabellen i blått. Du kan redigera värdena i tilldelningstabellen när du har fyllt den med Snabbinmatning. Du kan bara ange heltal i fälten Snabbinmatning. De värden som du anger kan antingen vara heltidsekvivalenter eller timmar, beroende på vilken enhet administratören har valt (se Konfigurera systemomfattande WFM inställningar).

Fälten på sidan när du kopierar ledighetstilldelningar beskrivs nedan.

Fält	Beskrivning
Tjänstekö	Servicekön med de kolonilotter som du vill kopiera. År
	Året med de kolonilotter som du vill kopiera.
Kopiera till kö	Den tjänstekö som du vill kopiera tilldelningarna till.
Kopiera till år	Det år som du vill kopiera kolonilotterna till.

Agentens ledighetsrapporter

Information om standardrapporterna QM och WFM som levereras med Webex WFO, och instruktioner om hur du kör en standardrapport, finns i QM standardrapporter och WFM standardrapporter.

Analysera kontakter, personer och processer

Att analysera kontakter, personer och processer innebär följande:

- Samla in och bearbeta data med analysuppgifter.
- Organisera data från transkriptioner, automatiserade skrivbordsåtgärder och Smart Desktop-händelseutlösare.
- Visa data i instrumentpaneler på sidan Analytics Dashboard.

TURN på Interaktionssammanfattning

Interaktionssammanfattning sammanfattar automatiskt ett samtal baserat på dess transkription. Dessa sammanfattningar hjälper agenter, teamledare och utvärderare att spara tid. Agenter behöver inte skriva sammanfattningar i slutet av varje samtal, och teamledare och utvärderare kan förstå syftet med ett samtal utan att behöva lyssna på samtalet eller läsa transkriptionen.

Du kan också exportera interaktionssammanfattningar till organisationens CRM-system (Customer Relationship Management) med interaktionssammanfattningen Läs API. Genom att kombinera interaktionssammanfattning med API exporten sparar agenterna den tid de annars skulle lägga på att lägga till arbetsanteckningar efter samtal i organisationens CRM.

Interaktionssammanfattning ingår i Cisco Analytics, men det måste vara aktiverat.

Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud. Interaktionssammanfattning är inte tillgängligt för lokala distributioner.
- Du har behörigheten Administrera tal till textanalys.

Sidans placering

Programhantering > analys > Aktivitetshanteraren

Procedurer

Aktivera interaktionssammanfattning för befintliga Analytics-uppgifter

Om din organisation redan transkriberar samtal följer du dessa steg för att TURN på interaktionssammanfattning för samtal som hanteras av befintliga transkriptionsuppgifter.

1. På sidan Aktivitetshanteraren klickar du på **Filter** (trattikonen längst upp till vänster på sidan). Panelen **Filter** öppnas.
2. Välj **Tal till text (transkription)** i **listrutan Typ** .
3. Välj **Pågående** i listrutan **Schema** .
4. Klicka på **Använd**.
5. Dubbelklicka på en uppgift för att öppna den.
6. **I avsnittet AI-interaktionssammanfattning** väljer du **Aktivera**.
7. Klicka på **Spara**.
8. Upprepa steg 5–7 för resten av aktiviteterna.

Skapa en ny aktivitet för interaktionssammanfattning

Följ de här stegen om din organisation för närvarande inte transkriberar samtal eller om du vill använda interaktionssammanfattning för samtal som inte hanteras av en befintlig transkriptionsuppgift.

FÖRUTSÄTTNING Om du vill skapa en uppgift måste du ha ett omfång över minst en grupp. (Mer information om omfattning finns i närheten.) Om du bara har utrymme för ett team och inte den grupp som teamet tillhör,
Du kan inte skapa en uppgift för den gruppen.

1. På sidan Aktivitetshanteraren klickar du på **Skapa uppgift**.
2. Ange ett unikt namn för uppgiften i fältet **Namn** .
3. Välj **Tal till text (transkription)** i **listrutan Typ** .
4. Välj det språk som är associerat med uppgiften i listrutan Språk . Vilket språk du väljer avgör vad som visas i listan över tillgängliga fraskategorier.

   Vissa språk i den här listrutan kan kräva ytterligare konfiguration för Webex WFO implementeringen. Rådgör med supporten för att säkerställa det språk du vill Transkribera konfigureras åt dig.

5. Välj **Aktivera** i **avsnittet Frasträffar** om du vill att Webex WFO ska söka transkriptioner för alla organisationens aktiva fördefinierade fraser. Välj **Inaktivera** för att spara systemresurser.

   BÄSTA PRAXIS Aktivera frasträffar. Frasträffar är en viktig komponent i många Analytics-funktioner.

6. Välj en befintlig **indextagg** eller skapa en ny indextagg för uppgiften.
7. Välj **Pågående** i **avsnittet Köra uppgiften** .
8. Välj **Aktivera** i sammanfattningsavsnittet för AI-interaktion.
9. Ange den ungefärliga procentandelen samtal som ska transkriberas i fältet **Procent** . Webex WFO ger varje samtal så stor chans att transkriberas. Webex WFO transkriberar inte den här procentandelen av det totala antalet mottagna samtal under en viss tidsperiod. Detta resulterar i ett representativt urval av samtalen som transkriberas när samtalen kommer in. Det kommer att finnas en viss avvikelse från procentsatsen, men den avvikelsen blir mindre signifikant med tiden.

   EXEMPEL Du anger **50** i fältet **Procent** . Varje samtal som uppfyller kriterierna för den här transkriptionsuppgiften har 50 % chans att transkriberas.

10. (Valfritt) Konfigurera de **villkor** som måste uppfyllas för att samtalet ska transkriberas. Beroende på vilket villkor du väljer visas ytterligare fält för en operand och ett värde eller ett tidsintervall.

    Om du använder det här avsnittet transkriberas inte samtal som inte uppfyller filtervillkoren.

11. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team inom ditt omfattningsområde är tillgängliga.

    OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO denna uppgift till alla team inom den gruppen.

12. Klicka på **Spara**.

Relaterade avsnitt

- Skapa Analytics-uppgifter
- Visa AI-insikter för en kontakt – Lär dig hur du kommer åt interaktionssammanfattningar i mediaspelaren.

TURN på Advanced Sentiment

Avancerat sentiment identifierar de känslor som agenten och kunden uttrycker under ett samtal och förklarar hur det identifierade dessa känslor. Med avancerade känslor kan du snabbt förstå hur båda parter mådde och använda det du lär dig för att förbättra upplevelsen för alla inblandade.

Förutsättningar

- Din organisation använder Webex WFO Cloud. Advanced Sentiment är inte tillgängligt för lokala distributioner.
- Din organisation har en Analytics- eller Analytics Enterprise-licens.
- Du har behörigheten Administrera roller.
- Du har omfång över minst en grupp i Webex WFO.
- Attitydanalys är för närvarande endast tillgängligt för engelska och spanska ljudkontakter. Den är inte tillgänglig för andra typer av kontakter eller för kontakter på andra språk.
- Attitydanalys är endast tillgängligt som en pågående uppgift. Det är inte tillgängligt som en ad hoc-uppgift.

Sidans placering

Olika. Se procedurerna nedan för sidplatser.

Procedurer

Steg 1: Tilldela behörigheterna Attitydanalys till personer i organisationen

1. Gå till **Programhantering** > **Global** > **Användarkonfiguration** > **Roller**.
2. **I tabellen Behörigheter** bläddrar du ned till avsnittet **Attitydanalys** och markerar kryssrutorna för att tilldela dessa behörigheter till lämpliga roller i organisationen:
    - **Visa sentiment** – Med den här behörigheten kan andra se avancerad sentimentinformation i Media Player. Se Visa AI-insikter för en kontakt och Visa ändringar i sentiment för en kontakt för mer information om hur den här informationen ser ut.
    - **Kör sentimentuppgift** – Med den här behörigheten kan personer arbeta med attitydanalysuppgifter på sidan Aktivitetshanteraren i Analytics.

> **VIKTIGT** Tilldela den här behörigheten till en roll som du har. Du behöver den här behörigheten för att slutföra steg 2.

3. Klicka på **Spara**.

Steg 2: Skapa en attitydanalysuppgift

1. Gå till **Application Management** > **Analytics** > **Task Manager**.
2. Klicka på **Skapa uppgift**.
3. Ange ett unikt namn för uppgiften i fältet **Namn** .
4. Välj **Attitydanalys** i **listrutan Typ** .
5. Välj det språk som talas i kontakten i listrutan Språk .
6. (Valfritt) Konfigurera de **villkor** som måste uppfyllas för att samtalets sentiment ska analyseras.

   > Om du använder det här valfria avsnittet analyseras inte samtal som inte uppfyller villkoren för sentiment.

7. (Valfritt) Om du vill analysera hur sentimentet ändras under kontaktens gång väljer du **Kundsentimenttrend**, **Agentsentimenttrend** eller båda i **avsnittet Sentimenttrend** . När du aktiverar sentimenttrend **visas panelen AI-sentiment** i mediaspelaren för kontakten (se Visa ändringar i sentiment för en kontakt).

   > Din organisation behöver licenserna Analytics Enterprise eller Analytics Enterprise Plus för att aktivera sentimenttrend.

8. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team som du har omfång över är tillgängliga.

   > OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO uppgiften till alla team inom den gruppen.

9. Klicka på **Spara**.

Relaterade avsnitt

- Hantera roller och behörigheter
- Skapa Analytics-uppgifter

- Om Analytics-uppgifter
- Visa AI-insikter för en kontakt
- Visa ändringar i sentiment för en kontakt

Skapa Analytics-uppgifter

Använd sidan Aktivitetshanteraren för att samla in och bearbeta data med Analytics-uppgifter. Dessa uppgifter analyserar aktuella eller tidigare insamlade data. Dessa data kan omfatta ljudinspelningar, e-posttext samt skrivbords- och händelsedata.

Analysuppgifter kan vara löpande (köras när nya data kommer in i systemet) eller ad hoc (köras en gång vid schemalagd tid och datum).

Kom ihåg följande när du schemalägger Analytics-uppgifter.

- Om en tal till text-uppgift misslyckas försöker Webex WFO igen vid ett senare tillfälle för att slutföra uppgiften.
- Tidszonen i Aktivitetshanteraren är organisationens standardtidszon.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Analytics Enterprise Plus
  - Desktop Analytics (gör att du kan skapa Desktop Analytics uppgifter)
- Du har minst en av följande behörigheter:
  - Administrera Desktop Analytics
  - Administrera talanalys
  - Administrera tal till textanalys
  - Administrera textanalys
  - Administrera prediktiv analys
  - Kör Auto QM Task
  - Kör uppgiften Populära ämnen

    - Kör sentimentuppgift
    - Kör uppgift för AI-taggar
- Om du vill skapa en uppgift har du ett omfång över minst en grupp. Om du bara har omfång för ett team och inte den grupp som teamet tillhör, kan du inte skapa en uppgift för det teamet.
- (För skrivbordsanalys) Program och webbplatser konfigureras på sidan Skrivbordshanteraren.
- (För skrivbordsanalys) Program- och webbplatsfälten konfigureras på sidan Fälthanteraren.
- (För ljud- och textanalys) Fraser och fraskategorier konfigureras på sidan Frashanteraren.
- (För Auto QM) Du har behörigheten Edit Auto QM och skapar ett formulär för AI-utvärdering. Mer information finns i Skapa formulär för AI-utvärdering.
- (för AI-taggar) Taggar och taggkategorier konfigureras på sidan Business Signal > AI-taggar.

Sidans placering

Programhantering > analys > Aktivitetshanteraren

Procedurer

Skapa en ny uppgift

1. Klicka på **Skapa uppgift**.
2. Ange ett unikt namn för uppgiften i fältet **Namn** .
3. Välj den typ av uppgift som du vill skapa i **listrutan Typ** . Vilka fält som visas varierar beroende på vilken typ av uppgift du väljer. Klicka på uppgiftstypen nedan för resten av stegen.

   Datoranalys

   Tal till text (transkription)

   Textanalys

   Prediktiv utvärderingspoäng

   Prediktivt Net Promoter Score

   Auto QM

Populära ämnen

Attitydanalys

AI-taggar

Datoranalys

Den här uppgiften bearbetar överförda datoranalysdata och sammanfogar informationen med agenternas ljud- och skärminspelningsdata. Du måste ha behörigheten Administrera Desktop Analytics för att arbeta med Desktop Analytics uppgifter.

1. I avsnittet **Köra uppgiften** konfigurerar du när aktiviteten ska köras och datumintervallet för de data som aktiviteten ska analysera.

Pågående och **ad hoc** knappar	Om du vill köra uppgiften när nya data kommer in i systemet väljer du **Pågående**. Då inaktiveras fälten för datum, tid och intervall. Om du bara vill köra uppgiften en gång väljer du **Ad-Hoc**.
Schemalägg aktivitet	Välj startdatum och starttid för uppgiften. Datumet kan vara dagens datum eller ett framtida datum. Tiden måste ligga i framtiden. Det kan inte vara den aktuella tiden.
Välja samtal	Välj startdatum och slutdatum för det dataintervall som du vill att uppgiften ska bearbetas. Startdatumet måste vara minst en dag tidigare. Det kan inte vara dagens datum. Slutdatumet måste infalla senare än startdatumet men före dagens datum.

2. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team inom ditt omfattningsområde är tillgängliga.

   OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO uppgiften till alla team inom den gruppen.

3. Klicka på **Spara**.

Tal till text (transkription)

Med den här uppgiften transkriberas ljudinspelningar och sedan söks texten efter fördefinierade fraser (som du konfigurerar på sidan Frashanteraren) och resultaten lagras i en sökbar databas. Du måste ha behörigheten Administrera tal till textanalys för att arbeta med transkriptionsuppgifter.

1. Välj det språk som är associerat med uppgiften i listrutan Språk . Vilket språk du väljer avgör vad som visas i listan över tillgängliga fraskategorier.

   > Vissa språk i den här listrutan kan kräva ytterligare konfiguration för Webex WFO implementeringen. Rådgör med supporten för att säkerställa språket
   > Du vill transkribera är konfigurerat åt dig.

2. (Valfritt) För engelska transkriptioner väljer du **Aktivera** i avsnittet Attitydanalys om du vill att Webex WFO ska analysera de känslor som uttrycks i en kontakt. Du kan visa en enskild kontakts sentiment i mediaspelaren och filtrera kontakter på sidan Interaktioner baserat på sentiment. Attitydanalys genererar också en agents Net Reputation Score, som visas i mediaspelaren. Välj **Inaktivera** för att spara systemresurser.

3. Välj **Aktivera** i **avsnittet Frasträffar** om du vill att Webex WFO ska söka transkriptioner för alla organisationens aktiva fördefinierade fraser. Välj **Inaktivera** för att spara systemresurser.

   > **BÄSTA PRAXIS** Aktivera frasträffar. Frasträffar är en viktig komponent i många Analytics-funktioner.

4. Välj en befintlig **indextagg** eller skapa en ny indextagg för uppgiften.

5. I avsnittet **Köra uppgiften** konfigurerar du när aktiviteten ska köras och datumintervallet för de data som aktiviteten ska analysera.

Pågående och **ad hoc** knappar	Om du vill köra uppgiften när nya data kommer in i systemet väljer du **Pågående**. Då inaktiveras fälten för datum, tid och intervall. Om du bara vill köra uppgiften en gång väljer du **Ad-Hoc**.
Schemalägg aktivitet	Välj startdatum och starttid för uppgiften. Datumet kan vara dagens datum eller ett framtida datum. Tiden måste ligga i framtiden. Det kan inte vara den aktuella tiden.
Välja samtal	Välj startdatum och slutdatum för det dataintervall som du

vill att uppgiften ska bearbetas. Startdatumet måste vara minst en dag tidigare. Det kan inte vara dagens datum. Slutdatumet måste infalla senare än startdatumet men före dagens datum.

6. (Valfritt) Om du vill skapa sammanfattningar av de transkriberade samtalen **väljer du alternativknappen Aktivera** i **Sammanfattningsavsnitt** för AI-interaktion.
7. Ange den ungefärliga procentandelen samtal som ska transkriberas i fältet **Procent** . Webex WFO ger varje samtal denna procentandel av en chans att transkriberas. Webex WFO transkriberar inte den här procentandelen av det totala antalet mottagna samtal under en angiven tidsperiod. Detta resulterar i ett representativt urval av samtalen som transkriberas när samtalen kommer in. Det kommer att finnas en viss avvikelse från procentsatsen, men den avvikelsen blir mindre signifikant med tiden.

   EXEMPEL Du anger **50** i fältet **Procent** . Varje samtal som uppfyller kriterierna för den här transkriptionsuppgiften har 50 % chans att transkriberas.

8. (Valfritt) Konfigurera de **villkor** som måste uppfyllas för att samtalet ska transkriberas. Beroende på vilket villkor du väljer visas ytterligare fält för en operand och ett värde eller ett tidsintervall.

   Om du använder det här valfria avsnittet transkriberas inte samtal som inte uppfyller filtervillkoren.

9. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team inom ditt omfattningsområde är tillgängliga.

   OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO uppgiften till alla team inom den gruppen.

10. Klicka på **Spara**.

Textanalys

Den här uppgiften söker igenom hämtad e-post eller chatttext efter fördefinierade fraser (som du konfigurerar på sidan Frashanteraren) och lagrar resultaten i en sökbar databas. Du måste ha behörigheten Administrera textanalys för att arbeta med textanalysuppgifter.

1. Välj en befintlig **indextagg** eller skapa en ny indextagg för uppgiften.
2. I avsnittet **Köra uppgiften** konfigurerar du när aktiviteten ska köras och datumintervallet för de data som aktiviteten ska analysera.

Pågående och **ad hoc** knappar	Om du vill köra uppgiften när nya data kommer in i systemet väljer du **Pågående**. Då inaktiveras fälten för datum, tid och intervall. Om du bara vill köra uppgiften en gång väljer du **Ad-Hoc**.
Schemalägg aktivitet	Välj startdatum och starttid för uppgiften. Datumet kan vara dagens datum eller ett framtida datum. Tiden måste ligga i framtiden. Det kan inte vara den aktuella tiden.
Välja samtal	Välj startdatum och slutdatum för det dataintervall som du vill att uppgiften ska bearbetas. Startdatumet måste vara minst en dag tidigare. Det kan inte vara dagens datum. Slutdatumet måste infalla senare än startdatumet men före dagens datum.

3. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team inom ditt omfattningsområde är tillgängliga.

   OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO uppgiften till alla team inom den gruppen.

4. I avsnittet **Fraskategorier** tilldelar du fraskategorier till uppgiften.
5. Klicka på **Spara**.

För ad hoc-textanalysuppgifter som bearbetar mer än 200 kontakter kan det ta några minuter innan hela antalet **bearbetade**, **misslyckade** och **totala** kontakter visas, även efter att uppgiftsstatusen är **klar.**

Prediktiv utvärderingspoäng

I den här uppgiften används maskininlärningsmodeller för att förutsäga en kontakts utvärderingspoäng. Du måste ha behörigheten Administrera prediktiv analys för att arbeta med prediktiva uppgifter.

VIKTIGT Förutsägelser är komplexa och kräver arbete på flera ställen inom Webex WFO. Mer information finns i Konfigurera förutsägelser .

OBS Prediktiv utvärderingspoäng kan endast analysera ljudkontakter. Andra typer av kontakter stöder inte prediktiva utvärderingspoäng.

1. I avsnittet **Köra uppgiften** konfigurerar du när aktiviteten ska köras och datumintervallet för de data som aktiviteten ska analysera.

Pågående och **ad hoc** knappar	Om du vill köra uppgiften när nya data kommer in i systemet väljer du **Pågående**. Då inaktiveras fälten för datum, tid och intervall. Om du bara vill köra uppgiften en gång väljer du **Ad-Hoc**.
Schemalägg aktivitet	Välj startdatum och starttid för uppgiften. Datumet kan vara dagens datum eller ett framtida datum. Tiden måste ligga i framtiden. Det kan inte vara den aktuella tiden.
Välja samtal	Välj startdatum och slutdatum för det dataintervall som du vill att uppgiften ska bearbetas. Startdatumet måste vara minst en dag tidigare. Det kan inte vara dagens datum. Slutdatumet måste infalla senare än startdatumet men före dagens datum.

2. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team inom ditt omfattningsområde är tillgängliga.

   OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO uppgiften till alla team inom den gruppen.

3. Klicka på **Spara**.

Prediktivt Net Promoter Score

I den här uppgiften används maskininlärningsmodeller för att förutsäga en kontakts nettopromotorpoäng. Du måste ha behörigheten Administrera prediktiv analys för att arbeta med prediktiva uppgifter.

VIKTIGT Förutsägelser är komplexa och kräver arbete på flera ställen inom Webex WFO. Mer information finns i Konfigurera förutsägelser .

OBS Prediktiv Net Promoter Score-aktiviteter kan bara analysera ljudkontakter. Andra typer av kontakter stöder inte prediktiva nettopromotorpoäng.

1. I avsnittet **Köra uppgiften** konfigurerar du när aktiviteten ska köras och datumintervallet för de data som aktiviteten ska analysera.

Pågående och **ad hoc** knappar	Om du vill köra uppgiften när nya data kommer in i systemet väljer du **Pågående**. Då inaktiveras fälten för datum, tid och intervall. Om du bara vill köra uppgiften en gång väljer du **Ad-Hoc**.
Schemalägg aktivitet	Välj startdatum och starttid för uppgiften. Datumet kan vara dagens datum eller ett framtida datum. Tiden måste ligga i framtiden. Det kan inte vara den aktuella tiden.
Välja samtal	Välj startdatum och slutdatum för det dataintervall som du vill att uppgiften ska bearbetas. Startdatumet måste vara minst en dag tidigare. Det kan inte vara dagens datum. Slutdatumet måste infalla senare än startdatumet men före dagens datum.

2. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team inom ditt omfattningsområde är tillgängliga.

   OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO uppgiften till alla team inom den gruppen.

3. Klicka på **Spara**.

Auto QM

Du behöver behörigheten Kör Auto QM Task för att arbeta med Auto QM-uppgifter.

1. Välj ett namn i **listrutan Formulärnamn** .

   BÄSTA PRAXIS Auto QM kan poängsätta varje kontakt med upp till tre formulär. Om du skapar flera överlappande Auto QM-uppgifter kontrollerar du att Auto QM använder
   Bästa formulär för varje kontakt. Om en kontakt kan utvärderas av fler än tre automatiska QM-uppgifter poängsätter Auto QM kontakten med endast de tre senast skapade uppgifterna.

2. Välj ett språk som är associerat med uppgiften.

3. (Valfritt) Välj **Samtalsriktning** eller **Kontaktlängd (sekunder)** i **listrutan Samtalsinformation** . Om du använder det här valfria avsnittet transkriberas inte samtal som inte uppfyller filtervillkoren.
   - För **Samtalsriktning** väljer du **Inkommande** eller **Utgående** i **listrutan Detaljvärde** .
   - För **Kontaktvaraktighet (sekunder)** väljer du **Större än**, **Mindre än**, **Lika med** eller **Intervall** från **listrutan Operatör** och ange sedan siffrorna.
4. Sök efter och välj önskade grupper och team och klicka på Lägg **till alla** eller **Ta bort alla** .
5. Klicka på **Spara**.

Populära ämnen

Den här uppgiften bryter hela konversationer för att bestämma varje konversations övergripande ämne. Du måste ha behörigheten Kör aktiviteter med populära ämnen för att kunna arbeta med aktiviteter med populära ämnen.

1. Välj ett språk som är associerat med uppgiften.
2. (Valfritt) Konfigurera de **villkor** som måste uppfyllas för att samtalets ämnen ska analyseras.

   Obs! Om du använder det här valfria avsnittet analyseras inte samtal som inte uppfyller villkoren för ämnen.

3. (Valfritt, endast Analytics Enterprise Plus-licens) Om du vill ge AI vägledning när det gäller att identifiera ämnen använder du **avsnittet Definiera samtalsämnen** .
   1. Välj **Aktivera** i **avsnittet Definiera samtalsämnen** .
   2. Klicka på **Lägg till nytt ämne**. Fönstret **Lägg till nytt ämne** öppnas.
   3. **Ange ämnesnamn** och **ämnesbeskrivning**. Exempel på ämnesnamn och beskrivningar finns i avsnittet "Exempelämnen och beskrivningar för uppgifter med populära ämnen" här: Om analysuppgifter. Ämnesnamnet visas på instrumentpanelen Populära ämnen (se Övervaka populära ämnen) och i panelen Datainsikter i Media Player (se Visa AI-insikter för en kontakt).

      VIKTIGT Du kan inte redigera ämnesnamnet när du har sparat ämnet.

4. Klicka på **Spara**. Fönstret stängs.
5. (Valfritt) Upprepa steg 2–4 om du vill lägga till fler ämnen om det behövs. Du kan också lägga till ämnen i en uppgift genom att importera en CSV fil. Mer information finns i Importera kontaktämnen för en uppgift med populära ämnen .

4. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team inom ditt omfattningsområde är tillgängliga.

   OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO uppgiften till alla team inom den gruppen.

5. Klicka på **Spara**.

Attitydanalys

Den här uppgiften använder AI för att analysera sentimentet som visas av agenten och kunden. Du måste ha behörigheten Kör attityduppgift för att arbeta med attitydanalysuppgifter.

OBS Sentimentanalysuppgifter kan bara analysera engelska eller spanska ljudkontakter. Attitydanalys är inte tillgängligt för andra typer av kontakter eller för kontakter i andra Språk.

OBSERVERA Attitydanalys är endast tillgängligt som en pågående uppgift. Den är inte tillgänglig som en ad hoc-uppgift.

1. Välj det språk som talas i kontakten i listrutan Språk .
2. (Valfritt) Konfigurera de **villkor** som måste uppfyllas för att samtalets sentiment ska analyseras.

   Om du använder det här valfria avsnittet analyseras inte samtal som inte uppfyller villkoren för sentiment.

3. (Valfritt) Om du vill analysera hur sentimentet fortskrider under kontaktens gång väljer du **Kundsentimenttrend**, **Agentsentimenttrend** eller båda i **avsnittet Sentimenttrend** . När du aktiverar sentimenttrend visas panelen AI-sentiment i mediaspelaren för kontakten (se Visa ändringar i sentiment för en kontakt).

   Din organisation behöver licenserna Analytics Enterprise eller Analytics Enterprise Plus för att aktivera sentimenttrend.

4. (Valfritt, endast Analytics Enterprise Plus-licens) Om du vill definiera hur sentimentet ser ut för din organisation använder **du avsnittet Anpassade AI-sentimentdefinitioner** .
    1. Välj **Aktivera** i **avsnittet Anpassade AI-sentimentdefinitioner** .
    2. **Använd Använd anpassat sentiment till:** och **Använd samma** inställningar för att välja om dina anpassade definitioner ska gälla för agenten, kunden eller båda.
    3. Ange beskrivningar i fälten **Definiera positivt sentiment**, **Definiera negativt sentiment** och **Definiera neutralt sentiment**. Exempel på definitioner finns i avsnittet "Exempel på sentimentdefinitioner för attitydanalysuppgifter" här: Om analysuppgifter .
5. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team inom ditt omfattningsområde är tillgängliga.

    OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO uppgiften till alla team inom den gruppen.

6. Klicka på **Spara**.

AI-taggar

Du behöver behörigheten Analytics Enterprise Plus och behörigheten Kör uppgift för AI-taggar för att arbeta med uppgifter med AI-taggar.

1. Välj det språk som är associerat med uppgiften i listrutan Språk .
2. (Valfritt) Konfigurera de **villkor** som måste uppfyllas för att kontakten ska kunna ta emot AI-taggar.

    Om du använder det här valfria avsnittet analyserar Webex WFO endast kontakter som uppfyller filtervillkoren för AI-taggar. Kontakter som inte uppfyller villkoren är inte analyserade.

    BÄSTA PRAXIS Begränsa bearbetningen av AI-taggar till samtal som är längre än trettio sekunder – eller till en längd som är meningsfull för din organisation. Taggar som används
    Till mycket korta samtal har vanligtvis begränsat värde. Genom att lägga till det här villkoret kan du säkerställa insikter av högre kvalitet och spara den mängd data som din organisation ägnar åt AI-bearbetning.

3. Välj **Kund**, **Agent** eller båda i **avsnittet Talare** . Det här valet talar om för Webex WFO vilka parter i kontakten som ska analyseras för taggar.
4. I avsnittet AI-taggkategorier klickar du på de kategorier som ska användas för den här uppgiften. Du kan tilldela upp till tre kategorier till en uppgift.
5. I avsnittet **Grupper och team** tilldelar du grupper och team uppgiften. Endast grupper och team inom ditt omfattningsområde är tillgängliga. Webex WFO kan bearbeta upp till tre uppgifter för ett team. Om du tilldelar ett team fler än tre uppgifter bearbetar Webex WFO endast teamets kontakter baserat på de tre senast skapade uppgifterna.

   OBS Om du tilldelar en grupp men inte tilldelar ett team, tilldelar Webex WFO uppgiften till alla team inom den gruppen.

6. Klicka på **Spara**.

Filtrera befintliga uppgifter

1. Klicka på **Filter** (trattikonen längst upp till vänster på sidan). Panelen **Filter** öppnas.
2. Konfigurera sökvillkoren.
3. Klicka på **Använd**. Listan över uppgifter uppdateras. Klicka på **Återställ** för att se alla uppgifter.

Visa eller dölja kolumner

1. Klicka på **Visa/dölj kolumner** (kugghjulsikonen, övre högra hörnet på sidan). Fönstret **Visa/dölj kolumner** öppnas.
2. Markera eller avmarkera kryssrutorna.
3. Klicka på **Använd**. Fönstret stängs.

Visa historiken för en uppgift

1. Dubbelklicka på aktiviteten. Uppgiftssidan öppnas.
2. Klicka på **Historikspårning** (övre högra hörnet på sidan). Panelen Versionshistorik öppnas och visar information om uppgiften, inklusive vem som senast uppdaterade den och när.
3. Välj en tidigare version av uppgiften i **listrutan Versionshistorik** .
4. När du är klar med att visa uppgiftshistoriken klickar du på **Tillbaka** för att stänga panelen.

Redigera en befintlig uppgift

Obs!: Du kan inte redigera en uppgift om bearbetningen har startat.

1. Dubbelklicka på aktiviteten. Uppgiftssidan öppnas.
2. Redigera uppgiften efter behov.
3. Klicka på **Spara**.

Avbryta en pågående uppgift

Du kan bara avbryta en uppgift om dess **status** är **Körs**. Du kan inte avbryta uppgifter med andra statusar.

1. Dubbelklicka på aktiviteten. Uppgiftssidan öppnas.
2. I avsnittet **Uppgiftsbearbetning** klickar du på **Avbryt bearbetning**. Ett bekräftelsefönster öppnas.
3. Klicka på **Ja**. Fönstret stängs.

Ta bort en uppgift

> Du kan inte ta bort en ad hoc-uppgift när den har körts. Den här begränsningen bevarar historiska data och en verifieringskedja.

1. Klicka på **Ta bort** (papperskorgsikonen). Ett bekräftelsefönster öppnas.
2. Klicka på **Ta bort**. Fönstret stängs.

Lägga till ett ämne i en uppgift med populära ämnen

Om du lägger till ämnen i en aktivitet som redan körs gäller ändringarna endast för kontakter som analyseras efter ändringen. Kontakter som redan har analyserats påverkas inte. Du behöver Analytics Enterprise Plus-licensen för att göra detta.

Du kan också lägga till ämnen i en uppgift genom att importera en CSV fil. Mer information finns i Importera kontaktämnen för en uppgift med populära ämnen.

1. Dubbelklicka på aktiviteten. Uppgiftssidan öppnas.
2. Välj **Aktivera** i **avsnittet Definiera samtalsämnen** .
3. Klicka på **Lägg till nytt ämne**. Fönstret **Lägg till nytt ämne** öppnas.
4. **Ange ämnesnamn** och **ämnesbeskrivning**. Ämnesnamnet visas på instrumentpanelen Populära ämnen (se Övervaka populära ämnen) och i panelen Datainsikter i Media Player (se Visa AI-insikter för en kontakt).

   > **VIKTIGT** Du kan inte redigera ämnesnamnet när du har sparat ämnet.

5. Klicka på **Spara**. Fönstret stängs.
6. (Valfritt) Upprepa steg 2–4 om du vill lägga till fler ämnen om det behövs.

Redigera kontaktämnena för en uppgift med populära ämnen

Du kan redigera ämnesbeskrivningen. Du behöver Analytics Enterprise Plus-licensen för att göra detta.

> Obs!: Om du redigerar beskrivningen för ett ämne som redan har tillämpats på kontakter, gäller ändringarna endast för kontakter som analyseras efter ändringen. Kontakter som redan har analyserats Påverkas inte. Om du ändrar beskrivningen dramatiskt kan det uppstå inkonsekvenser mellan hur ämnet tillämpas före och efter ändringen.

1. Dubbelklicka på aktiviteten. Uppgiftssidan öppnas.
2. I avsnittet **Definiera samtalsämnen** klickar du på pennikonen bredvid ämnet. Fönstret **Redigera ämne** öppnas.
3. Redigera ämnesbeskrivningen efter behov.
4. Klicka på **Spara**. Fönstret stängs.
5. Klicka på **Spara**.

Ta bort ett kontaktämne från aktiviteten Populära ämnen

Om du tar bort ett avsnitt påverkas inte kontakter som redan är kopplade till avsnittet. Du behöver Analytics Enterprise Plus-licensen för att göra detta.

1. Dubbelklicka på aktiviteten. Uppgiftssidan öppnas.
2. I avsnittet **Definiera samtalsämnen** klickar du på papperskorgsikonen bredvid ämnet. Ämnet tas bort omedelbart.
3. Klicka på **Spara**.

Importera kontaktämnen för en uppgift med populära ämnen

Om din organisation har Analytics Enterprise Plus-licensen kan du lägga till ämnen i en aktivitet med populära ämnen genom att ladda upp en CSV fil. Du kan överföra ämnen till uppgifter både medan du skapar uppgiften och medan den körs.

> Obs!: Om du lägger till ämnen i en aktivitet som redan körs, gäller ändringarna endast för kontakter som analyseras efter ändringen. Kontakter som redan har analyserats påverkas inte.

Filen CSV som du importerar måste ha följande kolumnrubriker:

Kolumnrubrik	Beskrivning
topicName	Namnet på ämnet. Det här namnet visas på instrumentpanelen Populära ämnen och i panelen Datainsikter i Media Player.

Kolumnrubrik	Beskrivning
topicDescription	Information som hjälper AI att identifiera kontakter som innehåller det här ämnet. [för Råd om att skriva namn och beskrivningar, se XXX]

BÄSTA PRAXIS För att säkerställa att CSV filen är korrekt formaterad exporterar du först filen från en aktivitet som redan innehåller ämnen, redigerar den exporterade filen och importerar sedan filen. Se Exportera kontakt

ämnen för en uppgift med populära ämnen.

1. Dubbelklicka på aktiviteten. Uppgiftssidan öppnas.
2. I avsnittet **Definiera samtalsämnen** väljer du **Aktivera**.
3. Klicka på **Importera**.
4. Leta upp och importera CSV-filen. De nya ämnena visas i en tabell under knappen Importera.
5. Klicka på **Spara**.

Exportera kontaktämnen för en uppgift med populära ämnen

Du behöver Analytics Enterprise Plus-licensen för att göra detta.

1. Dubbelklicka på aktiviteten. Uppgiftssidan öppnas.
2. I avsnittet **Definiera samtalsämnen** klickar du på **Exportera**. Filen med namnet **trending-topics exporterar åååå-mm- dd-nedladdningar** till din enhet.

Relaterade avsnitt

- Om Analytics-uppgifter
- TURN på Interaktionssammanfattning – En förenklad version av den här sidan som är särskilt avsedd för att aktivera interaktionssammanfattning.
- TURN på Avancerat sentiment – En förenklad version av den här sidan som är särskilt avsedd för att aktivera Avancerat sentiment.
- Skapa och hantera skrivbordsobjekt – Använd sidan Skrivbordshanteraren för att konfigurera webbplatser och appar som godkända eller inte godkända för agentanvändning.
- Visa agentåtgärder för en kontakt – visa en enskild kontakts resultat för skrivbordsanalys på sidan Interaktioner.

- Identifiera webbplatsfält som ska spåras av Analytics – Använd sidan Fälthanteraren för att identifiera fält på webbsidor som agenter använder.
- Hantera anpassade metadatafält – Använd sidan Metadatahanteraren för att konfigurera metadata som instruerar Webex WFO att analysera en kontakt.
- Läs transkriptionen av en ljudinspelning – visa transkriptionen av en enskild kontakt på sidan Interaktioner.
- Skapa och hantera fraser och fraskategorier – konfigurera fraser för fonetik, transkription och textjobb.
- Visa frasanalys för en kontakt – Visa en enskild kontakts frasträffar på sidan Interaktioner.
- Läs en textkontakt – visa en enskild textkontakt på sidan Interaktioner.
- Konfigurera förutsägelser – Läs om hur du ställer in prediktiva utvärderingsresultat och prediktiva nettopromotorpoäng.
- Skapa formulär för AI-utvärdering
- Visa automatiska utvärderingsresultat
- Om utvärderingskriterierna Auto QM
- Hantera AI-taggar
- Övervaka trenderna i AI-taggar
- Visa AI-insikter för en kontakt – Visa sammanfattningen av en ljudkontakt på sidan Interaktioner.
- Visa AI-insikter för en kontakt – Visa sammanfattningen och sentimentet för en ljudkontakt på sidan Interaktioner.
- Visa ändringar i sentiment för en kontakt – Visa sentimenttrend på sidan Interaktioner
- Bevaka populära ämnen
- Om skillnaderna mellan analysfraser, AI-taggar och populära ämnen

Om Analytics-uppgifter

Exempel på ämnen och beskrivningar för aktiviteter med populära ämnen

Om din organisation har en Analytics Enterprise Plus-licens kan du definiera dina egna kontaktämnen som en del av skapandet av en uppgift med populära ämnen. Nedan följer några exempel på ämnen och beskrivningar.

Ämnesnamn	Ämnesbeskrivning
Avbeställning av beställning: Försenad leverans	Kunden begär att annullera sin beställning eftersom leveransen har försenats utöver den förväntade tidsramen.
Schemalägg avtalad tid	Patienten bokar en ny tid för ett kliniskt besök, procedur, Eller konsultation.
Uppföljning av missade möten	Kontakten initierades efter att en patient inte visade sin tid. Sök Syftet med kontakten är att boka om eller diskutera nästa steg.
Begäran om receptpåfyllning	Patienten begär påfyllning för ett befintligt recept.
Öppna nytt konto	Kunden begär att öppna en ny kontroll, besparingar eller annat konto.

Exempel på attityddefinitioner för attitydanalysuppgifter

Om din organisation har en Analytics Enterprise Plus-licens kan du definiera hur positiva, negativa eller neutrala sentiment ser ut för din organisation som en del av skapandet av en attitydanalysuppgift. Nedan följer några exempel på definitioner.

Känsla	Exempel på definition
Positiv	Patienten uttrycker tydlig tillfredsställelse med kontaktcenterupplevelsen. Detta inkluderar att känna sig hjälpt eller lugnad; tacka agenten; beskriva interaktionen som hjälpsam, enkel eller professionell; eller uttrycka lättnad, tacksamhet eller uppskattning. Exempel fraser: "Tack så mycket för din hjälp." "Du var väldigt snäll och förklarade allt tydligt." "Det här var väldigt enkelt. Jag uppskattar det."
Neutral	Patienten visar inga starka känslor, varken positiva eller negativa. Detta inkluderar att helt enkelt erkänna information, svara sakligt eller

Känsla	Exempel på definition
	kort utan beröm eller klagomål, eller avsluta samtalet artigt men likgiltigt. Exempel fraser: "Okej, jag förstår." "Tack." (utan ytterligare känslor eller sammanhang) "Det svarar på min fråga."
Negativ	Patienten uttrycker frustration, förvirring eller missnöje med interaktionen, även om den medicinska frågan inte är relaterad. Detta inkluderar att känna sig ignorerad, missförstådd eller rusad; uttrycka irritation, sarkasm eller besvikelse; eller indikerar olösta problem eller behovet av att ringa igen. Exempel fraser: "Det här var slöseri med tid." "Du lyssnar inte på mig." "Jag har ringt tre gånger och fortfarande ingen hjälp."

Ändringar av Analytics-licenser

Om din organisation nedgraderar från en Analytics Essentials-, Analytics Enterprise- eller Analytics Enterprise Plus-licens till en Desktop Analytics-licens inaktiverar Webex WFO automatiskt alla befintliga uppgifter som inte är stationära datorer. Den här inaktiveringen påverkar inte några pågående uppgifter, till exempel ad hoc-uppgifter som redan har påbörjats eller pågående uppgifter som har schemalagts eller startats.

E-post och chatttext

Du kan ställa in en pågående textanalysuppgift för att analysera e-postmeddelanden för fördefinierade frasträffar. Om ingen pågående uppgift har konfigurerats indexeras alla e-postmeddelanden fortfarande och sparas som e-postkontakter. Du kan bearbeta dessa e-postmeddelanden som ad hoc-uppgifter.

Du måste konfigurera en textanalysuppgift för att analysera e-postmeddelanden eller chattar för fördefinierade frasträffar. Om ingen uppgift har konfigurerats händer följande när text importeras:

- Texten analyseras inte i Analytics.
- Kontakten är fortfarande tillgänglig på sidan Interaktioner.
- Sentiment analyseras inte på sidan Interaktioner.

> Om Webex WFO upptäcker en generisk e-postadress som inte är associerad med en agent under en e-postimport till e-postservern, skapar Webex WFO en ny användare och associerar användaren med den e-postadress. Den här användaren visas sedan i användarlistan och lägger till en användare i användarantalet.

Språk och team

En fullständig lista över språk som stöds i Webex WFO finns i "Lokalisering och språk som stöds" i *installationshandboken* för Webex WFO.

VIKTIGT Språk kräver serverkonfiguration. Innan du använder ett språk i en uppgift kontrollerar du att systemadministratören har konfigurerat språket.

När du kör en taluppgift baseras resultatet uteslutande på det valda språket. Det finns en underförstådd relation mellan team och språk. Om du till exempel väljer franska i listrutan Språk när du konfigurerar en uppgift, bearbetas alla samtal på franska för de valda teamen. Alla sekundära språk som talas under dessa samtal ger dåliga resultat.

BÄSTA PRAXIS

Om ditt kontaktcenter stöder flera språk bör varje team associeras med ett specifikt språk.

Det är inte ovanligt att en eller flera agenter i ett team är tvåspråkiga. I så fall växlar tvåspråkiga agenter mellan språk under ett samtal eller från ett samtal till ett annat. Om agenter i ett team är kända för att använda ett sekundärt språk under ett samtal skapar du en metadatatagg med hjälp av sidan Metadatahanteraren (Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager) och tilldelar möjliga språkvärden till en metadatatagg. När en agent använder ett sekundärt språk under ett samtal kan agenten tilldela metadatataggen för att identifiera vilket språk som används. Du kan sedan köra en uppgift för att söka efter alla samtal som är associerade med teamet som är taggade med den specifika språkmetadatataggen.

EXEMPEL

Agent A ingår i säljteamet och talar franska som primärt språk och engelska som andrahandsspråk. När agent A byter till engelska för ett samtal taggar hon samtalet med metadatataggen **VoiceLanguage** och värdet **engelska**.

Om du vill analysera agent A:s engelskspråkiga samtal skapar du en transkriptionsuppgift (tal till text) som konfigureras med följande inställningar:

- Språk: Engelska
- Team: Försäljning

Om du väljer Franska i listrutan Språk ger uppgiften inga resultat.

Språktranskription för gatewayinspelning

Gateway-inspelning skapar en rotinspelning för hela samtalet från början till slut. Om samtalet överförs har rotinspelningen flera segment, ett för det första samtalet och ett annat för överföringen. (Om ett samtal överförs flera gånger är varje överföring ett separat segment.)

När inspelningen stäms av transkriberas samtalet av Webex WFO med samma språk som i det sista segmentet, vilket är det språk som associeras med det sista segmentets tal-till-text-uppgift. En tal till text-uppgift kan bara associeras med ett språk. Om personerna i samtalet talar ett annat språk efter att samtalet har överförts försöker Webex WFO fortfarande transkribera samtalet på det språk som användes i det sista segmentet.

> **EXEMPEL** Agenten och uppringaren talar engelska för det första samtalssegmentet, som är associerat med en engelsk tal-till-text-uppgift. Agenten överför den som ringer till en spansktalande agent. Denna andra
> -segmentet är associerat med en spansk tal-till-text-uppgift. Webex WFO transkriberar båda segmenten av det här samtalet på spanska efter att inspelningen har stämts av.

Om ett samtalssegment inte är associerat med en tal-till-text-uppgift transkriberas inte segmentet av Webex WFO. Om det sista segmentet i ett samtal inte är associerat med en tal-till-text-uppgift transkriberas inte samtalet av Webex WFO.

> **EXEMPEL** Agenten och uppringaren talar engelska för det första samtalssegmentet, som är associerat med en engelsk tal-till-text-uppgift. Agenten överför den som ringer till en spansktalande agent. Denna andra
> -segmentet inte är associerat med en tal till text-uppgift. Webex WFO transkriberar inte samtalet.

Ordna data

Att organisera data innebär följande:

- Skapa, hantera, importera och exportera fraslistor som används i tal- och textanalysuppgifter.
- Konfigurera Webex WFO för att utföra olika åtgärder automatiskt när en användare öppnar eller interagerar med ett Windows-program eller en Windows-webbplats.
- Konfigurera fält som är kopplade till webbplatser som har markerats för användning i Smart Desktop.

Skapa och hantera fraser och fraskategorier

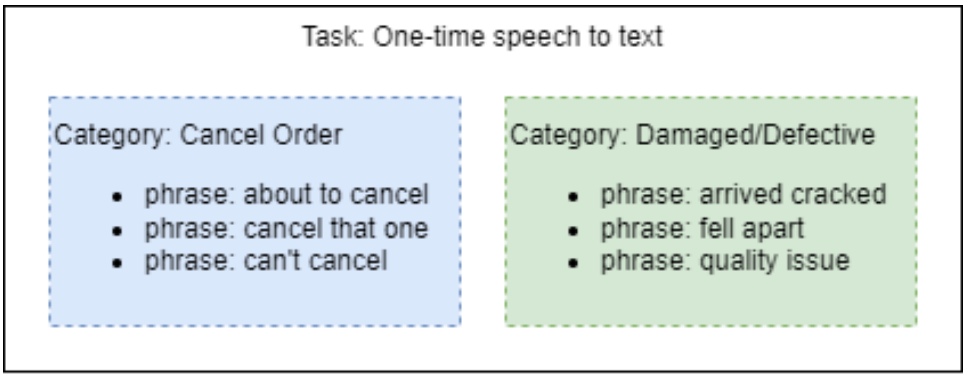
Använd sidan Frashanteraren för att skapa, hantera, importera och exportera fraser som används i tal- och textanalysuppgifter.

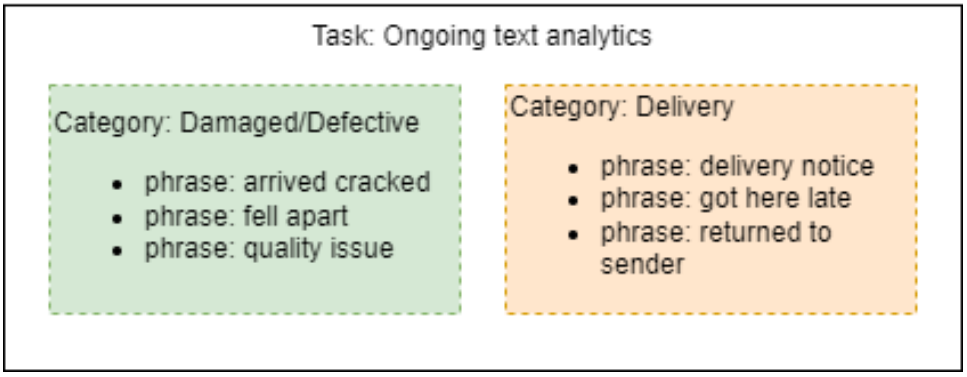
En **fras** är en grupp av ett eller flera ord som Webex WFO kan söka efter som en enda grammatisk enhet i ljud- och textuppgifter. När du anger en fras som är viktig för ditt företag söker Webex WFO efter frasen i transkriptionerna av ljudinspelningar och texten i e-postmeddelanden och chattar.

En **kategori** är en samling fraser som du ordnar tillsammans eftersom de har ett liknande affärssyfte eller språk. En kategori som heter "Avbryt beställning" kan till exempel innehålla fraser som "på väg att avbryta", "avbryta den" och så vidare. Analysuppgifter kan bearbeta flera fraskategorier och fraskategorier kan användas i flera uppgifter. Du kan också använda kategorier för att gruppera fraser efter språk. Du kan till exempel skapa kategorin "Nöjda kunder – engelska" för agenter som talar engelska och kategorin "Kund heureux–français" för agenter som talar franska.

En **uppgift** är ett jobb som instruerar Webex WFO att söka igenom specifika typer av kontakter efter fraser inom specifika kategorier. Du hanterar uppgifter på sidan Aktivitetshanteraren. Mer information om uppgifter finns i Skapa analysuppgifter.

Diagrammet nedan illustrerar förhållandet mellan fraser, kategorier och uppgifter.





AI-taggar fungerar tillsammans med analysfraser och populära ämnen för att hjälpa dig att förstå kundens röst, men dessa tre funktioner hjälper dig att göra olika saker när det gäller att analysera kontakter. En förklaring av hur och när du ska använda de här olika funktionerna finns i Om skillnaderna mellan Analytics-fraser, AI-taggar och Populära ämnen.

Förutsättningar

- Din organisation har antingen Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen.
- Du har behörigheten Administrera analysfraser.

Sidans placering

Programhantering > analys > frashanteraren

Procedurer

Visa fraserna i befintliga kategorier

1. (Valfritt) Om du vill visa fraser för andra språk än amerikansk engelska väljer du ett språk i listrutan överst på **panelen Fraskategorier** .
2. Klicka på en kategori på **panelen Fraskategorier** . Fraser inom den kategorin visas i fraserna panel.

Visa de aktiviteter som använder en kategori

- Klicka på alternativikonen (de tre punkterna) bredvid kategorin och välj **sedan Tillhörande uppgifter** i listrutan. Fönstret **Tillhörande uppgifter** öppnas med en lista över alla aktiviteter som använder denna kategori, tillsammans med uppgiftstyp och schema (pågående eller ad hoc).

Få förslag på nya fraser

Webex WFO använder artificiell intelligens för att generera fraser att lägga till i dina kategorier. Frasförslag baseras på "seed"-fraser som redan finns i kategorin.

1. Klicka på kategorin på **panelen Fraskategorier** .
2. **På panelen Fraser** markerar du kryssrutan bredvid de "seed"-fraser som du vill att Webex WFO ska använda för att generera förslag.

   BÄSTA PRAXIS Välj minst tre fraser. Webex WFO kan ge förslag baserat på endast en fras, men att välja mer ger det mer material att arbeta med.

3. På förslagspanelen klickar du på **Skapa förslag**. En lista med föreslagna fraser visas.
4. Klicka på ett förslag för att lägga till det i kategorin.
5. (Valfritt) Om du vill ha fler förslag markerar du kryssrutan bredvid startfraserna och klickar på **Skapa**

Förslag igen.

6. När du är klar med att lägga till fraser klickar du på **Spara**.

Lägga till en ny fras

En fras kan bara finnas i en kategori per språk. Om du behöver lägga till en befintlig fras i en ny kategori på samma språk måste du först ta bort frasen från den gamla kategorin.

Du kan använda samma fras på flera språk.

1. Klicka på den kategori som den nya frasen ska placeras i på **panelen Fraskategorier** . Fraser som redan finns i kategorin visas på fraspanelen .
2. **På panelen Fraser** anger du den nya frasen **i fältet Typ för att skapa en fras** .
3. Tryck på Enter-tangenten. Den nya frasen läggs till i listan med fraser. Som standard är den nya frasen aktiv.
4. Klicka på **Spara**.

Lägg till en ny kategori

1. **I panelen Fraskategorier** anger du kategorinamnet i **fältet Skapa en fraskategori** .

   Kategorinamnet måste vara unikt. Du kan inte använda samma kategorinamn på olika språk.

2. (Valfritt) Ange en beskrivning för kategorin i fältet **Beskrivning** .
3. Klicka på **Spara**. Kategorin och dess beskrivning visas i listan över kategorier.

Redigera en fras

VIKTIGT Var försiktig när du redigerar fraser. Om du redigerar en fras kan det uppstå ett matchningsfel mellan tidigare frasträffar och nya träffar.

1. Klicka på frasen som du vill redigera.
2. Redigera frasen.
3. Tryck på Enter-tangenten.

Redigera en kategori

Du kan redigera en kategoris namn och beskrivning.

1. Klicka på alternativikonen (de tre punkterna) bredvid kategorin och välj **sedan Redigera** i listrutan.
2. Redigera kategorin.
3. Klicka på **Spara**.

Inaktivera en fras

Om du inaktiverar en fras tas den bort från alla tal till text-uppgifter (transkription). Webex WFO identifierar inte träffar för inaktiverade fraser.

1. Klicka på frasen.
2. Välj **Inaktiv** i listrutan **Aktiv** .
3. Klicka på **Spara**.

Aktivera en fras

Om du aktiverar en fras söker Webex WFO efter den i alla tal till text-uppgifter (transkription).

1. Klicka på frasen.
2. Välj **Aktiv** i listrutan **Inaktiv** .
3. Klicka på **Spara**.

Ta bort en fras

Du kan bara ta bort en fras när kontakter som innehåller träffar för frasen har nått slutet av sin datalagringsperiod och har tagits bort.

1. Markera kryssrutan bredvid frasen.
2. I det övre högra hörnet av **panelen Fraser** klickar du på **Ta bort**. Frasen tas bort omedelbart.

Ta bort en kategori

VIKTIGT Om du tar bort en kategori tas även alla fraser i kategorin bort. Det går inte att ångra borttagningen av en kategori.

1. Klicka på alternativikonen (de tre punkterna) bredvid kategorin och välj **sedan Ta bort** i listrutan. Ett bekräftelsefönster öppnas.
2. Klicka på **Ta bort**. Fönstret stängs.

Importera kategorier och fraser

Du kan använda en CSV fil för att importera nya kategorier och fraser och uppdatera befintliga kategorier och fraser. Filen som du importerar måste innehålla kolumnerna i tabellen nedan, i den ordning som visas (uppifrån och ned = ordning från vänster till höger i filen). Om det uppstår ett formatfel misslyckas importen.

En fras kan bara finnas i en kategori per språk.

EXEMPEL Du försöker importera fras A till engelska (USA) Kategori B, men fras A finns redan på engelska (USA) Kategori C. Webex WFO lägger inte till fras A till engelska (USA) Kategori B.

EXEMPEL Du vill importera fras A till engelska (Storbritannien) Kategori D. Fras A finns redan på engelska (USA) Kategori C. Webex WFO lägger till fras A till engelska (Storbritannien) Kategori D. Fras A finns nu på både engelska (Storbritannien) Kategori D och engelska (USA) Kategori C.

1. Klicka på alternativikonen (de tre punkterna) högst upp på **panelen Fraskategorier och välj** Importera I listrutan. Enhetens filutforskare öppnas.
2. Leta reda på filen CSV och klicka sedan på **Öppna**.

BÄSTA PRAXIS Vi håller på att ta bort fälten Phonetic, Soundslike och Confidence. Vi rekommenderar att du inte använder dessa kolumner i den importerade CSV filen.

Kolumn	Beskrivning
Kategori	(obligatoriskt) Kategorins namn.
Fras	(obligatoriskt) Frasen text.
Fonetisk	Den här kolumnen används inte längre.
Låter som	Den här kolumnen används inte längre.
Självförtroende	Den här kolumnen används inte längre.
Status	(obligatoriskt) **0** (noll) om frasen är inaktiverad för Analytics eller **1** om frasen är aktiverad för Analytics.
Språk-ID	(obligatoriskt) Språkkoden med två tecken och landet med 2 tecken kod för frasen, i formatet **nn-nn**. I tabellen nedan visas de språk som stöds.

Kolumn	Beskrivning

Språk	Kod
Arabiska	ar-ar
Bahasa (Malaysia)	MS-MS
Danska	DA-DK
Nederländska (Nederländerna)	NL-NL
Engelska (Australien)	en-au
Svenska (Euro)	sv-se
Engelska (singaporeanska)	sv-SE
Engelska (Sydafrika)	sv-SE
Engelska (Storbritannien)	sv-SE
Engelska (USA)	sv-SE
Finska	Fi-fi
Franska (Kanada)	FR-CA
Franska (Frankrike)	FR-FR
Tyska (Tyskland)	de-de
Italienska	Det-IT
Norska	No-no
Portugisiska (Brasilien)	PT-BR
Spanska (Euro)	ES-EU
Spanska (Nordamerika)	ES-MX
Svenska	SV-SE

Exportera kategorier och fraser

Du kan exportera alla frashanteringsdata till en CSV fil.

- Klicka på alternativikonen (de tre punkterna) högst upp på **panelen Fraskategorier och välj** Exportera **alla** i listrutan. En fil med namnet fraser.CSV hämtas till din enhet.

Relaterade ämnen

- Skapa Analytics-uppgifter – Konfigurera Webex WFO-processer som söker efter fraser i ljud- och textkontakter.
- Visa frasanalys för en kontakt – Visa en enskild kontakts frasträffar på sidan Interaktioner.
- Om skillnaderna mellan analysfraser, AI-taggar och populära ämnen

Identifiera webbplatser och appar som ska spåras av Analytics

Använd sidan Skrivbordshanteraren för att konfigurera Webex WFO att utföra olika åtgärder automatiskt när en användare öppnar eller interagerar med ett Windows-program eller en Windows-webbplats. Dessa konfigurerade automatiserade åtgärder kallas **skrivbordsobjekthändelser**.

> **EXEMPEL** För att förhindra att inspelningar samlar in känsliga data vill du att Webex WFO pausar inspelningen när en agent klickar i fältet Kreditkortsnummer i din orderhantering
> Och för att återuppta inspelningen när agenten klickar ut från fältet Kreditkortsnummer.

Du kan lägga till målprogram och webbplatser manuellt eller i en bunt med hjälp av funktionen Importera. Med funktionen Exportera kan du få en lista över alla program och webbplatser som konfigurerats i Desktop Manager.

Du kan också markera specifika ansökningar och webbplatser som "godkända" eller "inte godkända" på den här sidan. På så sätt kan du identifiera agenter som använder program och webbplatser som ditt företag inte har godkänt för användning.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Datoranalys

> Med Desktop Analytics-licensen kan du markera webbplatser och appar som godkända eller icke godkända för agenter att använda. (Se Skapa och hantera skrivbordsobjekt för instruktioner.) Du kan inte konfigurera automatiska åtgärder som att pausa och återuppta inspelningen av ett samtal.

- Du har behörigheten Administrera Desktop Analytics.

Sidans placering

Programhantering > analys > analys > Desktop Manager

Procedurer

- Skapa och hantera skrivbordsobjekt – lägg till, redigera och ange status för skrivbordsobjekt, importera och exportera data för skrivbordsobjekt, ange status för skrivbordsobjekt och skicka uppdaterade konfigurationer till Smart Desktop-användare.
- Konfigurera händelser för skrivbordsobjekt – skapa och redigera automatiska händelser för skrivbordsobjekt.
- Använd verktyget Programfältmarkör – Hämta den information du behöver för att konfigurera en skrivbordsobjekthändelse som omfattar fält i ett Windows-program.

Skapa och hantera skrivbordsobjekt

Innan du kan skapa en automatiserad skrivbordsobjekthändelse måste du ha en lista över de program och webbplatser som händelsen körs mot.

Procedurer

Filtrera listan över program och webbplatser

1. Använd sökfälten och knapparna Visa **i verktygsfältet**för att filtrera vad som visas på sidan Skrivbordshanteraren.
    - Ange valfri sträng i sökfältet om du vill begränsa listan till program och webbplatser vars namn innehåller den strängen.
    - **Klicka på app** - eller **webbknapparna**om du bara vill visa program och/eller webbplatser. Ett urval

Knappen är mörkgrå. En avmarkerad knapp är ljusgrå.

- Klicka på knappen Programtillstånd för att välja de tillstånd som du vill visa.

2. Rensa sökfältet och välj alla knappar för att visa hela listan över program och webbplatser.

Lägga till ett nytt skrivbordsobjekt

1. Klicka på **Nytt skrivbordsobjekt**. Sidan **Lägg till nytt skrivbordsobjekt** öppnas.
2. Välj den typ av objekt som du vill lägga till i listan Vad vill du göra? Alternativ. Fält visas baserat på vilken typ av objekt du väljer.
3. Fyll i fälten enligt beskrivningen nedan. Den här tabellen innehåller alla möjliga fält som du kan se.

Fält	Beskrivning
Program-, webbplats- eller fältnamn	Ange ett unikt och lätt identifierbart namn för skrivbordsobjektet.
Ansökningsakt	Ange namnet på den körbara filen för Windows-programmet du lägger till. **EXEMPEL word.exe**
Program- eller webbplatsstatus	Välj status för programmet eller webbplatsen i listrutan. OBSERVERA Varje gång en skrivbordsanalysuppgift hittar ett nytt program eller en ny webbplats tilldelas den statusen Ny (se Skapa Analytics-uppgifter). När statusen Ny visas måste du ändra statusen till Godkänd, Inte godkänd eller Ignorera.
URL	Ange webbplatsens URL. Använd bara de delar av URL:en som inte har snedstreck (/). **EXEMPEL** Ja: www.example.com Ja: www.example.com:1234

Fält	Beskrivning
	Nej: http://www.example.com Nej: www.example.com/website
Programegenskaper	Det här avsnittet används för att definiera ett textfält i ett program. Du måste använda verktyget Programfältmarkör för att få den här informationen. Det här verktyget är tillgängligt på alla skrivbord som har Smart Desktop installerat. Se Använda verktyget Programfältmarkör för att lära dig hur du använder verktyget och fyller i fälten i det här avsnittet.

4. Klicka på **Spara**. Fälten på sidan rensas och du är redo att lägga till ytterligare ett nytt skrivbordsobjekt. Om du är klar med att lägga till nya objekt klickar du på**Avbryt** för att återgå till sidan Skrivbordshanteraren.

Redigera ett befintligt skrivbordsobjekt

- Klicka på skrivbordsobjektet i den vänstra rutan om du vill visa information om objektet i den högra rutan. Redigera efter behov och klicka sedan på **Spara**.

Tilldela status till flera objekt

1. I den vänstra rutan väljer du de program och webbplatser vars status du vill ändra.
2. Välj en status i **listrutan Programstatus** .
3. Klicka på **Spara**.

Importera data till Desktop Manager

1. **I avsnittet Importera** på sidan navigerar du till filen CSV som du vill importera med hjälp **av Bläddra** knapp.

   Filen CSV måste innehålla följande kolumner i den ordning de visas uppifrån och ned. Varje fält på en rad måste innehålla ett värde. CSV som genereras när du exporterar data följer det här formatet.

   > Filer som exporterats från en version av Webex WFO före 11.0 innehåller ytterligare en kolumn, "handleCode". Om du vill importera dessa filer till Cloud/11.0 eller senare måste du ta bort kolumnen

och tillhörande data från filen CSV.

Kolumn	Beskrivning
key	Det körbara namnet på ett program eller URL:en till en webbplats.
Namn	Namnet på programmet eller webbplatsen.
status	Status för programmet eller webbplatsen.
typ	Typen av skrivbordsobjekt: program, innehåll (webbplats) eller system.

2. Klicka på **Importera**.

Exportera information från Desktop Manager

- I avsnittet Exportera klickar du på **Exportera** för att spara eller öppna filen. Som standard heter exportfilen **desktopuse.CSV**.

  Exporterade filer innehåller endast de program som har åtgärdats. Alla program i programlistan i Desktop Manager visas inte i den exporterade filen.

Skicka uppdaterade program- och webbplatskonfigurationer till användarnas skrivbord

- Klicka på **knappen** Push Configuration om du vill överföra ändringar som gjorts i program eller på webbplatser i Desktop Manager till användarens skrivbord.

Konfigurera händelser för skrivbordsobjekt

På sidan Händelsekonfiguration i Desktop Manager kan du styra hur Webex WFO ska reagera när användare besöker webbplatser och program. Du kan konfigurera en eller flera händelser för valfritt skrivbordsobjekt på sidan Skrivbordshanteraren. Dessa händelser utlöses av Smart Desktop på agentens dator vid körning.

SEWebex WFO Pausa och återuppta för information om hur du använder skrivbordsobjekthändelser för Webex WFO initierade automatiska paus- och återupptagningsfunktioner i Webex WFO integrationer. Webex WFO initierade automatiska paus- och återupptagningshändelser med skrivbordsobjekt är inte tillgängligt för alla integreringar.

En händelse består av följande komponenter:

Startutlösare	Vad användaren gör som startar systemåtgärden **Agenten klickar i fältet Kreditkortsnummer.**
Systemåtgärd	Vad Smart Desktop gör när startutlösaren inträffar **Smart Desktop stoppar ljud- och skärminspelning.**
Åtgärdens varaktighet	Hur länge innan en stoppåtgärd sker automatiskt i stället för av en stopputlösare **Smart Desktop startar om ljud- och skärminspelningen en minut efter att agenten klickat i fältet Kreditkortsnummer.**
Stopputlösare	(valfritt) Vad användaren gör som stoppar systemåtgärden **Agenten klickar ut ur fältet Kreditkortsnummer.**
Stoppa åtgärd	(valfritt) Vad Smart Desktop gör när stopputlösaren inträffar **Smart Desktop startar om ljud- och skärminspelning.**

När du spelar upp ett samtal som är kopplat till en händelse i Media Player markeras händelsen med gult i Media Player-panelen på skrivbordet och i Agentutforskaren.

Smart Desktop spårar inte nya eller uppdaterade skrivbordshändelser förrän något av följande händer:

- En användare loggar in eller ut från Smart Desktop.
- Du klickar på **Skicka konfiguration** på sidan Skrivbordshanteraren.
- En daglig uppdatering sker (som standard en slumpmässig tid mellan 4:00 och 4:30 AM).

Sidans placering

Programhantering > analys > Desktop Manager > Lägg till händelse

Procedurer

Skapa en ny skrivbordsobjekthändelse via sidan Skrivbordshanteraren

1. På sidan Skrivbordshanterare väljer du det skrivbordsobjekt som du vill lägga till en händelse i.
2. Klicka på **Lägg till händelse** för att öppna sidan Konfiguration av händelse i Desktop Manager.
3. Välj **Skapa en ny händelse**.

4. (Endast för program) **I avsnittet Händelsetyp** väljer du vilken typ av händelse du vill skapa.
   - Datorhändelse – Startutlösaren för händelsen är något som en användare gör i ett program.
   - Automatiserad händelse – Startutlösaren för händelsen är en RTP-signal som Webex WFO automatiskt identifierar. Mer information om RTP signalering finns i Konfigurera globala inställningar för QM.
5. I fältet **Händelsenamn** anger du ett namn som tydligt identifierar händelsen.

   VIKTIGT Varje händelse i Desktop Manager måste ha ett unikt namn.

6. **I listrutan Starta händelseutlösare** väljer du den utlösare som initierar händelsen. Vilka utlösare som visas varierar beroende på om skrivbordsobjektet är ett program eller en webbplats.

   Om du använder flera metoder för att utlösa paus och återupptagande (till exempel inspelningskontroller, webbhändelser, API:er och signalering från tredje part) samtidigt kan det leda till oförutsägbara
   uppförande. Undvik dessa problem genom att bara använda en metod i taget för ett samtal.

Program (datorhändelse)

Utlösa	Beskrivning
Programmet får fokus	Programfönstret eller dialogrutan har tangentbordsfokus.
Programmet tappar fokus	Tangentbordsfokus slutar för programfönstret eller dialogrutan låda.
Skapa	Ett fönster eller en dialogruta för programmet skapas. Du kan använda Skapa för att ange när ett program startas om du anger fönsterrubriken på den översta nivån som fönstertext.
Förstöra	Ett fönster eller en dialogruta förstörs. Du kan använda Destroy för att ange när ett program stängs om du anger fönsterrubriken på den översta nivån som fönstertext. Om flera instanser av samma program körs genereras händelsen om du stänger en instans, men de andra instanserna fortsätter att köras.

Utlösa	Beskrivning
Klicka på textfältet	Användaren utför en åtgärd som ger tangentbordets fokus till en textfält i programmet.
Klicka ut ur textfältet	Användaren utför en åtgärd som tar bort tangentbordsfokus för ett textfält i programmet.
Klicka på knappen	Användaren klickar på en knapp i programmet.
Ändring av titel	Fönstrets titel ändras.

Program (automatiserad händelse)

Utlösa	Beskrivning
RTP samtalet startar	Webex WFO detekterar en inkommande eller utgående RTP-signal.
RTP samtalet stoppas	Webex WFO identifierar inte längre en inkommande eller utgående RTP signal.

Webbplats

Utlösa	Beskrivning
Klicka på textfältet	Användaren utför en åtgärd som ger tangentbordets fokus till en textfält på en webbsida.
Klicka ut ur textfältet	Användaren utför en åtgärd som tar bort tangentbordets fokus för ett textfält på en webbsida.
Begär webbplats	Användaren navigerar till den URL som anges i utlösarinformationen.
Sidan gör bakgrundsbegäran	URL:en som anges i utlösarinformationen skickar en XHR.

7. I avsnittet Information om **startutlösare** anger du detaljerna som definierar vilka program eller webbplatser som utlöser startutlösaren.

Tillämpning

Objekt	Beskrivning
Fönstrets titel	Namnet på det fönster eller den dialogruta som är kopplad till händelse. OBS Det här fältet är inte skiftlägeskänsligt. Texten måste dock matcha namnet på fönstret eller dialogrutan för Händelseutlösare för att lyckas. **BÄSTA PRAXIS** Ange inte ett fönster som innehåller variabel text. Om du lämnar det här fältet tomt kan alla fönster i det associerade programmet utlösa händelsen om inte utlösaren är en titeländring. För titeländringsutlösare måste det här fältet innehålla text.
Knapp	Namnet på knappen som associeras med händelsen. Användare måste använda musen för att klicka på knappen för att utlösa en händelse. Webex WFO känner inte igen utlösaren om en användare använder en tangent på tangentbordet. En användare måste till exempel klicka på knappen Spara, inte använda tangentkombinationen Ctrl+S.
Fält	Fältet som utlöser systemåtgärden när en användare klickar på eller ut ur det. Fältet måste konfigureras i fälthanteraren (se Identifiera webbplatsfält som ska spåras av Analytics). Används endast med utlösarna "Klicka på textfält" och "Klicka ut ur textfältet".

Webbplats

Objekt	Beskrivning
URL	Sökvägen till webbplatsen som är associerad med händelsen. Ange den del av URL:en som kommer efter värdnamnet.

Obj	Beskrivnin
	EXEMPEL Om webbplatsens fullständiga URL är **http://www.example.com/website/page**, ange **/webbplats/sida**. **BÄSTA PRAXIS** Ange alltid den lösta adressen till webbplatsen. Användare använder ofta genvägar när de anger en URL i webbläsarens adressfält. Webbläsaren använder DNS eller någon annan tjänst för att matcha adressen och visar den lösta adressen i adressfältet (adressen innehåller utelämnade "www" eller "http", till exempel). När du anger den lösta adressen i det här fältet utlöser Webex WFO automatiskt en händelse när en användare Anger en genväg för den lösta adressen. Om en agent går in på en webbplats och sidan för den webbplatsen cachelagras, skickas ingen begäran via Smart Desktop. I det här fallet kan Webex WFO inte träffa några utlösare för webbplatsen och kommer inte att visa webbplatsens URL.
Fält	Fältet som utlöser systemåtgärden när en användare klickar på eller ut ur det. Fältet måste konfigureras i fälthanteraren (se Identifiera webbplatsfält som ska spåras av Analytics). Används endast med utlösarna "Klicka på textfält" och "Klicka ut ur textfältet".

8. I avsnittet **Starta systemåtgärd** klickar du på **Lägg** till för att lägga till de åtgärder som inträffar när en startutlösare inträffar. Du kan konfigurera mer än en åtgärd för en utlösare. När mer än en åtgärd används behandlas åtgärderna som operander som utvärderas med ett logiskt OCH. Se Lägg till en systemåtgärd för hur du lägger till åtgärder och beskrivningar av tillgängliga åtgärder.

9. **I avsnittet Åtgärdens varaktighet** anger du hur lång tid (i sekunder) innan en konfigurerad stoppåtgärd sker automatiskt i stället för med en stopputlösare. Den maximala varaktigheten du kan ställa in är 3 600 sekunder. Om du anger ett värde i det här avsnittet måste du också konfigurera en eller flera stoppåtgärder.

   > Om du ställer in varaktigheten på noll sekunder kommer stoppåtgärden aldrig att ske automatiskt.

10. (Valfritt) I listrutan Utlösare **för** stopphändelse väljer du den utlösare som avslutar händelsen. Vilka utlösare som visas varierar beroende på om skrivbordsobjektet är ett program eller en webbplats. Se steg 6 ovan för beskrivningar av tillgängliga utlösare.
11. Om du har valt en utlösare för stopphändelser konfigurerar du avsnittet Information **om** stopputlösare. I steg 7 ovan finns beskrivningar av detaljfälten.
12. (Valfritt om du inte har konfigurerat en åtgärds varaktighet) **I avsnittet Stoppa systemåtgärder** lägger du till de åtgärder som inträffar när en stopputlösare inträffar. Du kan konfigurera mer än en åtgärd för en utlösare. När mer än en åtgärd används behandlas åtgärderna som operander som utvärderas med ett logiskt OCH.
13. Klicka på **Spara**. Händelsen sparas och fälten på sidan rensas så att du kan lägga till ytterligare en händelse i skrivbordsobjektet. Om du är klar med att lägga till nya händelser klickar du på **Avbryt** för att återgå till sidan Skrivbordshanteraren.

Lägga till en systemåtgärd

1. I fältet **Starta systemåtgärder** eller **Stoppa systemåtgärder** väljer du den åtgärd som ska utföras när en utlösare inträffar. Dessa åtgärder beskrivs i tabellen nedan.

Åtgärd	Beskrivning
Göra tillgängligt i Analytics	Visar händelsen i Agentutforskaren. Webex WFO visar händelser i Agentutforskaren även om du inte väljer den här utlösaren.
Pausa inspelning	Stoppar tillfälligt ljud- eller skärminspelningar som sker på Agentens skrivbord. Systemåtgärden "Pausa inspelning" påverkar inte Live-skärmövervakning.
Återuppta inspelning	Startar om ljud- och skärminspelning efter en "pausinspelning" handling.

Åtgärd	Beskrivning
Öppna en webbplats	Navigerar till webbplatsen som du anger i Startförfrågan URL-fält.
Skrapa metadata	Söker efter ett fält som du har markerat med programfältet och bifogar sedan eventuell text i fältet som anpassade metadata till det aktiva samtalet. Om inget samtal är aktivt bifogar Webex WFO dessa metadata till det senaste samtalet.
Lägg till i anpassade metadata	("Klicka på textfält" och "Klicka ut ur textfält" utlöser endast) Bifogar texten i ett fält som du anger i avsnittet Fält i start- eller stopputlösarinformationen som anpassade metadata till det aktiva samtalet. Om inget samtal är aktivt bifogar Webex WFO dessa metadata till det senaste samtalet.
Starta segment	Startar en ny inspelning och tar bort alla tidigare delar av inspelning. På sidan Inspelningskontroller kallas den här åtgärden Segmentera och ta bort (se Spela in på begäran).
Stoppa segment	Startar en ny inspelning och behåller alla tidigare delar av inspelning som en separat inspelning. På sidan Inspelningskontroller kallas den här åtgärden Segmentera och spara (se Spela in på begäran).
Intresseområde	Startar en ny inspelning och associerar den med den föregående inspelning.
Tagga kontakt	Använder den taggade orsaken till det aktiva samtalet. Om inget samtal är Aktiv, Webex WFO tillämpar denna orsak på det senaste samtalet.
Starta skärminspelning	Startar en skärminspelning.
Stoppa skärminspelning	Stoppar en skärminspelning.

2. Beroende på vilket du väljer åtgärd kan du behöva fylla i ett eller flera av de andra fälten. Om fältet är inaktiverat krävs det inte för den valda åtgärden.
   - Windows-fält – Den här listrutan fylls i med fält som konfigurerats på sidan Fälthanteraren .
   - Metadatafält – Den här listrutan fylls i med metadata som konfigurerats på sidan Metadatahanteraren .
   - Starta (eller stoppa) begärande-URL – ange en webbadress. Smart Desktop skickar en GET-begäran till den här URL:en.
3. Om du vill lägga till ytterligare en åtgärd klickar du på **Lägg till** och upprepar steg 1 och 2.

Skapa en paus-och-återuppta-händelse via HTML

Om du styr vilken sida inspelningen ska pausa och återuppta kan du skapa paus- och återupptagningsutlösare som HTML-händelser. Den här metoden är särskilt användbar för sidor där webbläsartillägget Cisco kanske inte får händelser på fältnivå, till exempel sidor som anpassats med Salesforce Lightning-komponenter.

VIKTIGT Kombinera inte HTML-händelseutlösare med andra pausa-och-återuppta-metoder.

- Lägg till dessa kommandon i element som ska utlösa paus och återupptas när agenter interagerar med dem:
  - document.dispatchEvent(ny CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(ny CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Överlappande händelser

Konfigurera inte händelser som ofta överlappar varandra. När flera händelser överlappar varandra bör du tänka på följande:

- Flera körningar av samma händelse överlappar inte varandra.

EXEMPEL

En händelse med namnet "PCI-efterlevnad" har följande konfiguration:

- Starta utlösare – Agentklick i kreditkortsfältet.
- Starta åtgärd – Smart Desktop stoppar inspelningen.
- Händelsens varaktighet – trettio minuter (i sekunder)
- Stopputlösare – Agenten klickar i adressfältet.
- Stoppa åtgärd – Smart Desktop startar inspelningen.

> I detta fall är det möjligt för agenten att klicka in och ut ur kreditkortsfältet flera gånger innan han klickar i adressfältet. Nya körningar av PCI-efterlevnadshändelsen startar dock inte varje gång agenten klickar i kreditkortsfältet. PCI-efterlevnadshändelsen körs bara första gången.

- Varje händelseutlösare kan visas oberoende av varandra. När en händelse utlöses utförs de åtgärder som är associerade med händelsen.
- Om mer än en händelse som använder en paus- eller återupptagningsåtgärd utlöses samtidigt (d.v.s. de överlappar varandra) startar den första startutlösaren automatiskt händelsen, den första stopputlösaren stoppar alla överlappande händelser och följande utlösare ignoreras.

> **EXEMPEL** En agent klickar på ett fält som har angetts som en pausåtgärd och klickar sedan i ett annat fält som också har angetts som en pausåtgärd. Den andra pausåtgärden ignoreras. Likaså pausen
> Händelser som dessa åtgärder utlöste avslutas första gången agenten klickar på ett fält som har angetts som en återupptagningsåtgärd. Den andra återupptagningsåtgärden ignoreras.

Relaterade avsnitt

- Identifiera webbplatsfält som ska spåras av Analytics
- Hantera anpassade metadatafält
- Webex WFO Pausa och återuppta

Använda verktyget Programfältmarkör

Verktyget Programfältmarkör hämtar den information du behöver för att konfigurera avsnittet Programegenskaper på sidan Nytt skrivbordsobjekt när det nya skrivbordsobjektet är ett Windows-program och -fält.

> OBS! Verktyget Programfältmarkör fungerar inte på webbplatsfält. För det måste du ha din webbläsare korrekt konfigurerad och använda Ctrl + M-genvägarna. Se Identifiera webbplatsfält för att
> spåras av Analytics för mer information.

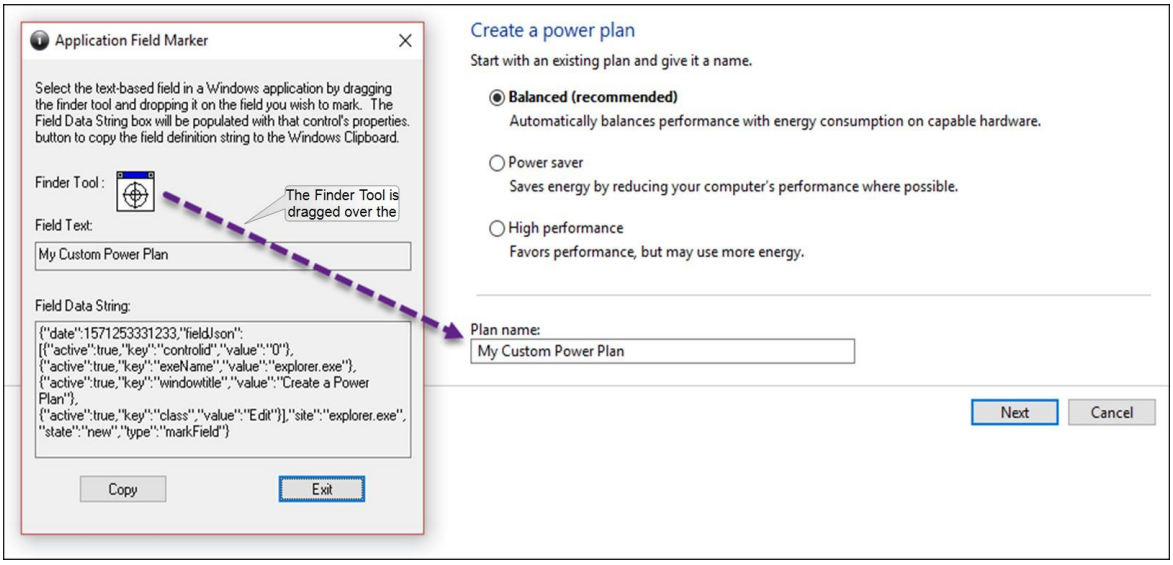
Procedurer

Använda verktyget Programfältmarkör

1. På datorn navigerar du till den plats där den körbara filen för verktyget Programfältmarkör finns. Standardplatsen är:

C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Starta verktyget genom att dubbelklicka på den körbara filen.
3. Öppna programmet som innehåller fältet som du vill konfigurera som ett skrivbordsobjekt.
4. I verktyget Application Field Marker klickar du på **Finder-verktyget** och drar bullseye till fältet i målprogrammet. När sökaren placeras över fältet markeras fältet med en kraftig ram.
5. När du släpper musen visas datasträngarna för fältet i fönstret Fältdatasträngar, som du ser i det här exemplet.



6. Klicka på Kopiera om du vill kopiera texten till datorns urklipp.
7. **På sidan Lägg till nytt skrivbordsobjekt** klistrar du in texten i **fältet Definitionssträng** .
8. Klicka på **Parsa fält**. De relevanta fälten från definitionssträngtexten läses in i fälten till höger om fönstret Definitionssträng.

Relaterade avsnitt

- Skapa och hantera skrivbordsobjekt
- Identifiera webbplatsfält som ska spåras av Analytics

Identifiera webbplatsfält som ska spåras av Analytics

På sidan Fälthanteraren visas fält som är kopplade till webbplatser som har markerats för användning i Smart Desktop.

> Obs!: På sidan Fälthanteraren hanteras endast webbplatsfält. Windows-programfält hanteras på sidan Skrivbordshanteraren .

När ett fält har markerats visas det på sidan Fälthanteraren. Därifrån kan du konfigurera fältet med de strängar som du vill matcha när du kör skrivbordshändelser och åtgärder.

Sidans vänstra ruta visar webbplatsen och tillhörande fält som har markerats. Aktiverade fält markeras med grönt. När du markerar ett fält i den vänstra rutan visas dess inställningar i den högra rutan.

När ett fält först visas i listan är dess namn den tidsstämpel då det markerades. När du konfigurerar fältet måste du välja att ersätta tidsstämpeln med ett namn som du väljer för att identifiera det.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Datoranalys

    > Med Desktop Analytics-licensen kan du identifiera fält så att du kan övervaka agenternas aktivitet. Det tillåter inte att du konfigurerar automatiserade åtgärder som pausning och återuppta inspelningen av ett samtal.
- Du har behörigheten Administrera Desktop Analytics.
- Du har Smart Desktop installerat.
- Webbläsaren måste vara korrekt konfigurerad innan du kan använda kortkommandon för fältmarkering. Se Aktivera Desktop Analytics-tillägget i webbläsaren om du vill ha mer information.

Sidans placering

Programhantering > analys > analys > fälthanteraren

Procedurer

NOT Om du tar bort ett fält från sidan Fälthanteraren som används på sidan Skrivbordshanteraren måste du logga ut från Webex WFO och sedan logga in igen för att ändringen ska börja gälla.

Markera ett fält på en webbplats

1. När sidan Fälthanteraren visas öppnar du en ny Tab i webbläsaren.
2. Navigera till webbplatsen vars fält du vill markera.
3. Klicka i önskat fält och tryck på **Ctrl+M**. Fältet visas i den vänstra rutan på sidan Fälthanteraren med en tidsstämpel i stället för ett namn.

Filtrera listan över webbplatser och fält

- Ange en söksträng i fältet **Sökfält** . Listan uppdateras omedelbart med fält som uppfyller dina sökkriterier. Sökningen filtrerar inte på webbplatsnamn.
- **Använd knapparna Visa** (**Alla , Ny** och **Konfigurerad**) för att begränsa listan till fält som visas. Nya fält är de som ännu inte har konfigurerats.

Konfigurera ett markerat fält

1. Klicka på fältet i den vänstra rutan. I den högra rutan visas fältets inställningar och egenskaper i den högra rutan.
2. Redigera fältinställningarna.
   - Fältet Webbplats innehåller URL-adressen till webbplatsen där fältet finns. Klicka på till Öppna webbplatsen i en ny webbläsare Tab.
   - Fältet **Namn** innehåller ursprungligen tidsstämpeln för när fältet markerades. Du kan ersätta tidsstämpeln med ett namn som beskriver fältet för enkel identifiering.
3. Redigera fältegenskaperna. Egenskaperna är de data som fångas upp av fältmarkören och kan variera från fält till fält.
   - Markera kryssrutan **Aktiverad** om du vill aktivera sökning efter strängar som matchar det angivna fältet och värdet när de konfigurerats i Desktop Manager. Om kryssrutan inte är markerad ignoreras fältet.

- Kolumnen Fält innehåller det skrivskyddade namnet på egenskapen som är kopplad till det markerade fältet.
- Som standard **innehåller fältet Värde** egenskapens värde vid den tidpunkt då fältet markerades. Alla värden som anges i det här fältet måste vara ett värde som stöds för egenskapen. Du kan använda jokertecknet asterisk (*) i det här fältet.

4. Klicka på **Spara**.

Relaterade avsnitt

- Identifiera webbplatser och appar som ska spåras av Analytics
- "Installera Webex WFO Smart Desktop" iWebex *WFOInstallation Guide*

Aktivera Desktop Analytics-tillägget i webbläsaren

Smart Desktop måste vara installerat på datorn och aktiverat innan du kan markera fält. Användare som har behörighet att administrera fält för Desktop Analytics med hjälp av sidan Fälthanteraren och på agenternas skrivbord där Smart Desktop är installerat måste ha rätt Desktop Analytics-plugin-program konfigurerat för webbläsaren de använder.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Datoranalys
- Smart Desktop är installerat och aktiverat på din dator.

Procedurer

Aktivera Desktop Analytics-tillägget i Firefox

Första gången du loggar in i Webex WFO med Firefox visas en dialogruta som talar om för dig att installera webbläsartillägget Calabrio. Välj **Tillåt den här installationen** och klicka på **Fortsätt**. Ingen ytterligare åtgärd krävs.

Aktivera plugin-programmet Desktop Analytics i Microsoft Edge Chromium

I Edge Chromium, gå till https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics- plugin / hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf och klicka på **Lägg till i Chrome**.

Aktivera pluginprogrammet Desktop Analytics i Chrome

Chrome-tillägget kan laddas ner eller installeras via GPO-inställningar. Hämta och installera Calabrio Analytics Plug-in, version 0.2.0.4. Plugin-programmet finns på:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

Om det inte fungerar att klicka på länken kopierar du URL:en och klistrar in den i webbläsaren.

Relaterade avsnitt

"Installera Webex WFO Smart Desktop" iWebex WFO *Installationsguide*

Översikt över Analytics-instrumentpaneler

Sidan Analytics är en instrumentpanel som visar data om dina skrivbords-, tal- och textkontakter. Du kan använda standardinstrumentpanelen, en annan användares delade instrumentpanel eller dina egna anpassade instrumentpaneler. Varje instrumentpanels widgetar visar data baserat på din roll och de datauppsättningar du definierar. Din åtkomst till instrumentpaneler beror på vilka behörigheter du har tilldelats.

Om administratören har konfigurerat Analytics för att tillåta delning av instrumentpaneler kan du ange en instrumentpanel som du skapar som en instrumentpanel som kan delas av andra användare. Dessa användare kan visa instrumentpanelen (ifylld med data som rör dem), men de kan inte redigera den. Det är bara du som kan redigera den delade instrumentpanelen.

Den allmänna processen för att konfigurera en instrumentpanel är följande:

1. Skapa en ny instrumentpanel.
2. Skapa datauppsättningar för instrumentpanelen.
3. Skapa och lägg till widgetar på instrumentpanelen.
4. (Valfritt) Dela din nya instrumentpanel med andra.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag

    - Datoranalys
- Du har minst en av följande behörigheter:
    - Visa analys
    - Visa datoranalys
    - Visa talanalys
    - Visa tal till text-analys
    - Visa systemanalys
    - Visa systemmått
    - Visa textanalys
- Skrivbordsdelning är aktiverat (valfritt)
- Insamling av analysdata konfigureras i Programhantering på sidorna Aktivitetshanteraren, Frashanteraren, Skrivbordshanteraren, Fälthanteraren och Analyskonfiguration.

Sidans placering

Analys- > Analytics-instrumentpanel

Procedurer

Välj en befintlig instrumentpanel att visa

- **Klicka på knappen Instrumentpaneler** i verktygsfältet Analys och välj en befintlig instrumentpanel i listan som visas.

Skapa och arbeta med instrumentpaneler

- Skapa och hantera en Analytics-instrumentpanel
- Skapa och hantera en datauppsättning
- Skapa och hantera en Analytics-widget
- Filtrera data på Analytics-instrumentpanelen
- Konfigurera förutsägelser

Relaterade avsnitt

Anpassa Analytics-instrumentpanelen

Skapa och hantera en datauppsättning

Datauppsättningar avgör vad som visas i widgetarna på sidan Analytics Dashboard. De måste konfigureras innan du skapar en widget.

Datauppsättningar är unika för en viss instrumentpanel. När du skapar en datauppsättning för en instrumentpanel visas inte datauppsättningen på några andra instrumentpaneler.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Datoranalys
- Vissa datauppsättningar är inte tillgängliga med Desktop Analytics licensen. Se Datakällor nedan för de datauppsättningar som inte ingår i denna licens.
- Du har behörigheten Visa systemanalys.

Sidans placering

Analys- > Analytics-instrumentpanel

Procedurer

Skapa en ny datauppsättning

1. Klicka på Datamängdshanteraren i verktygsfältet Analys och sedan på Skapa ny datauppsättning .

   Du kanske måste klicka på **Lås upp** för att aktivera knappen Datamängdshanteraren.

2. Välj en datakälla i listan Datakälla. De tillgängliga datakällorna beskrivs nedan.

3. I dialogrutan Datamängdshanteraren - Skapa ny konfigurerar du filtren för den datakälla du har valt. Dessa filter avgör vilken data som visas på instrumentpanelen. Det finns olika dialogrutor för varje datakälla, med olika datafilter. De tillgängliga datafiltren beskrivs nedan.
4. När du är klar med konfigurationen av filtren klickar du på **Skicka** för att se en förhandsgranskning av de data som ingår i den nya datauppsättningen. Kolumnrubrikerna som visas kan trunkeras. Klicka på **Visa alla data** för att se alla kolumner.

   Om kolumnerna som visas inte är de du vill ha klickar du på **Tillbaka** för att återgå till föregående dialogruta och konfigurera om filtren.
5. När du är nöjd med datauppsättningen klickar du på **Spara**.
6. Klicka på **Spara** i verktygsfältet.

Redigera en datauppsättning

1. Klicka på **Datamängdshanteraren** i verktygsfältet Analys.

   Du kanske måste klicka på **Lås upp** för att aktivera knappen Datamängdshanteraren.
2. Klicka på **Redigera** bredvid den datauppsättning som du vill redigera.
3. När du är klar med redigeringen av datauppsättningen klickar du på **Skicka** för att se en förhandsgranskning av de data som ingår i datauppsättningen. Kolumnrubrikerna som visas kan vara trunkerade. Klicka på **Visa alla data** för att se alla kolumner.

   Om kolumnerna som visas inte är de du vill ha klickar du på **Tillbaka** för att återgå till föregående dialogruta och konfigurera om filtren.
4. När du är nöjd med datauppsättningen klickar du på **Spara**.
5. I verktygsfältet Analytics klickar du på **Spara**.

Ta bort en datauppsättning

1. I verktygsfältet Analytics klickar du på **Data Set Manager**.

   Du kanske måste klicka på **Lås upp** för att aktivera ikonen Datauppsättningshanteraren.
2. Klicka på **Ta bort** bredvid den datauppsättning som du vill ta bort och bekräfta sedan borttagningen. När du tar bort en datauppsättning sparas ändringarna på instrumentpanelen direkt.
3. Klicka på **Avbryt** för att stänga dialogrutan Datamängdshanteraren.

Datakällor

I följande tabell beskrivs tillgängliga datakällor. Du kan filtrera objekt med en asterisk (*) med hjälp av datafilter .

De två primära typerna av datauppsättningar är antalsdatauppsättningar och trenddatauppsättningar.

- Räkna datauppsättningar rapporterar antalet gånger den definierade åtgärden inträffar.
- Trenddatauppsättningar rapporterar hur den angivna åtgärden ändras över tiden.

Datauppsättning	Beskrivning
Programantal Programstatistik	Mått för åtkomst till program på en användares skrivbord. Programstatistik visar åtkomststatistik för specifika program.
Antal programanvändningar Programanvändningstrend	Mått på hur många användare som har använt programmet. Detta inkluderar information om antalet användare som har använt Webex WFO-användargränssnittet samt antalet skrivbordsklienter som har anslutit.
Granskning strend för granskningsantal	Mått för granskningar i dina inspelningar. Din organisation behöver Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen för att kunna använda den här datauppsättningen. Dessa data är inte tillgängligt med Desktop Analytics licensen.
Samtalssammanfattning	Mått för totala, missade och besvarade samtal.
Samtalssammanfattningstrend	
Antal händelser Händelsestatistik	Antal händelser visar aggregering av en händelses varaktighet efter agent, team eller grupp. Händelsestatistik visar fördelningen av den genomsnittliga händelsens varaktighet.
Utestående uppladdningar räknas Trend för utestående uppladdningar	Mått för filer som fortfarande behöver laddas upp. Detta är ett mått på samtal som har ägt rum men motsvarande mediefiler har ännu inte laddats upp.
Antal fraser* Frastrend*	Mått för frasanvändningsträffar i kontakter. Detta inkluderar endast fonetiska träffar.

Datauppsättning	Beskrivning
	Din organisation behöver Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen för att kunna använda den här datauppsättningen. Dessa data är inte tillgängligt med Desktop Analytics licensen.
Återvinningstren d för	Mått för filer som finns i papperskorgen. Data samlas in var femte minut.
återvinningsräkn ing	
Antal lagringsdetaljer Trend för lagringsinformation	Mått för filer som lagras på disk. Detta inkluderar samtalsljudfiler och skärmdumpvideofiler, samt logiska grupper som inspelningar (samtalsljud och skärmbildvideo) samt total storlek (alla filer på disken).
Supporttrend för antal	Mått för uppladdning och disklagring för paketinsamling (PCAP) och loggfiler.
supporter	
Antal textkontakter* Trend för textkontakt*	Totalt antal e-post- och textkontakter. Din organisation behöver Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen för att kunna använda den här datauppsättningen. Dessa data är inte tillgängligt med Desktop Analytics licensen.
Antal textträffar* Trend för textträffar*	Det totala antalet enskilda textträffar i e-post- och textkontakter. Din organisation behöver Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen för att kunna använda den här datauppsättningen. Dessa data är inte tillgängligt med Desktop Analytics licenser.
Antal transkriberade samtal* Transkriberad samtalstrend*	Mått för dina transkriberade kontakter. Din organisation behöver Analytics Essentials- eller Analytics Enterprise-licensen för att kunna använda den här datauppsättningen. Dessa data är inte tillgängligt med Desktop Analytics licensen. **NOT** Antalet samtal du ser i en Analytics-instrumentpanel som använder den här datauppsättningen kan skilja sig från antalet

samtal du ser med kriteriet Har transkription i kontaktinnehållet

Datauppsättning	Beskrivning
	filter på sidan Interaktioner av olika anledningar: ▪ Analysdata och QM data uppdateras vid olika tidpunkter. ▪ Analytics markerar ett samtal som transkriberat efter att samtalet har indexerats, men QM markerar ett samtal med Har transkription om en transkriptionsfil för samtalet överförs. Indexering sker efter att transkriptionsfilen har laddats upp, så rapporter om transkriberade samtal kan visa en högre siffra i QM än i Analytics om indexering inte har skett ännu. ▪ Analytics och QM kan ha olika lagringspolicyer.
Antal uppladdningsdetaljer Trend för uppladdningsdetaljer	Ladda upp mätvärden för mediefiler uppdelade efter filtyp. Detta inkluderar samtalsljudfiler, skärmdumpvideofiler, skrivbordsprogram och webbplatsanvändningsfiler och e-posttextfiler.
Ladda upp sammanfattningsantal Ladda upp sammanfattningstrend	Ladda upp mått för mediefiler som aggregerats i logiska grupperingar. Detta inkluderar inspelning av uppladdningar (samtalsljud och skärmbildsvideo) och totala uppladdningar (alla filtyper från uppladdningsinformation).

Datafilter

I följande tabell beskrivs de tillgängliga filter som kan konfigureras för tillgängliga datakällor. Alla filter gäller inte för alla typer av datakällor.

Namn	Beskrivning
Agenter	Välj en eller flera agenter att filtrera data efter. Om du inte väljer en eller flera agenter väljs alla agenter som standard.
Aggregera av	Välj den enhet som du vill aggregera antalet händelser med eller statistik.
Programtillstånd	Välj de programtillstånd som du vill visa i widgeten.

Nam	Beskrivnin
Anta alla grupper	Markera den här kryssrutan om du vill kringgå grupplistan i detaljgranskningen Information om widgetar som är associerade med den här datauppsättningen.
Anta att alla team	Markera den här kryssrutan om du vill kringgå teamlistan i detaljgranskningen Information om widgetar som är associerade med den här datauppsättningen.
Kategorier	Välj en eller flera kategorier att filtrera data efter.
Självförtroende	Ange det lägsta konfidensvärdet för en träff. Giltiga värden är 1–100. **EXEMPEL** När du anger värdet 60 returnerar Talanalys träffar där konfidensvärdet är 60 eller högre.
Datumintervall	Välj det datumintervall som du vill att widgetarna ska visas för historisk information. Om datumintervallet överskrider kvarhållningsperioden för analysdata visas värden utanför kvarhållningsperioden som 0 i en manick. **NOT** Antalet samtal som visas när du använder det här filtret kan skilja sig från antalet samtal som visas när du använder filtret Datumintervall på sidan Interaktioner, av flera olika anledningar: ▪ Analysdata och QM data uppdateras vid olika tidpunkter. ▪ Analytics och QM kan ha olika lagringsprinciper.
Aktivera filtrering av programtillstånd	Markera den här kryssrutan om du vill tillåta en användare att ändra valda programtillstånd i verktygsfältet Analys. När den här rutan är avmarkerad påverkas inte widgeten av ändringar av de valda programtillstånden i verktygsfältet Analys.
Aktivera förtroende	Markera den här kryssrutan om du vill tillåta en användare att ändra den markerade

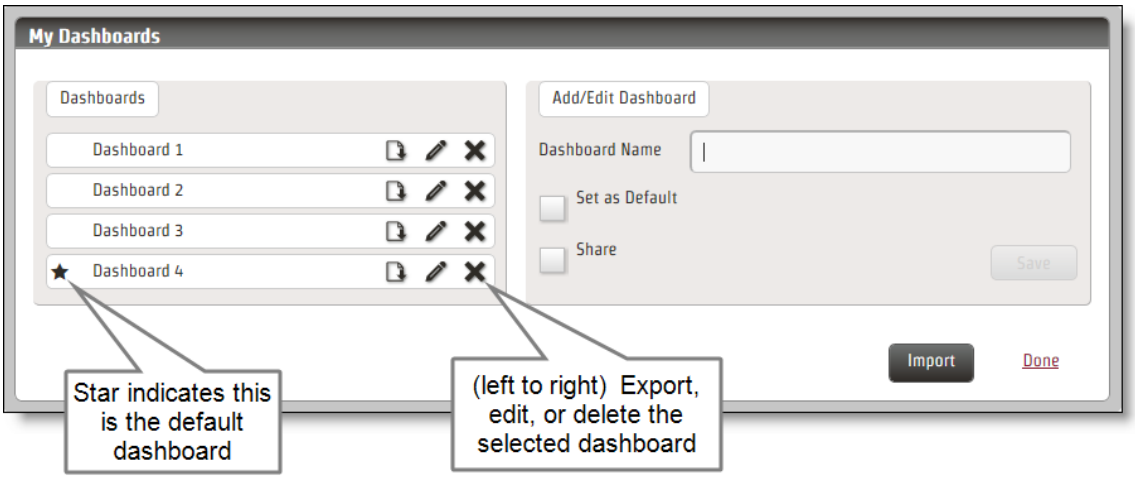
Namn	Beskrivning
Filtrering	Konfidensvärde från verktygsfältet Analys. När den här rutan är avmarkerad påverkas inte widgeten av ändringar i konfidensvärdet från verktygsfältet Analytics.
Aktivera datumfiltrering från	Markera den här kryssrutan om du vill att användarna ska kunna ändra datumintervallet verktygsfältet Analytics. När den här rutan är avmarkerad påverkas inte widgeten av ändringar i det globala datumintervallet i verktygsfältet Analys.
Aktivera filtrering av interaktionstillstånd	Markera den här kryssrutan om du vill tillåta en användare att ändra valda interaktionstillstånd i verktygsfältet Analys. När den här rutan är avmarkerad påverkas inte widgeten av ändringar av de valda interaktionstillstånden i verktygsfältet Analys.
Aktivera textsökning	Markera den här kryssrutan om du vill tillåta en användare att söka efter fraser från Verktygsfältet Analys. Om den här rutan är avmarkerad påverkas inte widgeten när du söker efter fraser från verktygsfältet Analytics.
Typ av händelse	Välj händelsetyp för datauppsättningen.
Filgrupp efter	Välj hur du vill arkivera gruppen.
Filtrera bort flera träffar	Markera den här kryssrutan om du vill räkna frasen med det högre konfidensnivå och filtrera bort liknande fraser med lägre konfidensnivå. När rutan är avmarkerad visas alla frasträffar. Analytics kan generera flera frasträffar för liknande fraser med olika konfidensnivåer som förekommer nästan samtidigt i en inspelning. **EXEMPEL** Om du lägger till fraser för "ambulans" och "ambulanstjänst" kan flera träffar visas när Analytics hittar Fras "ambulanstjänst."
Från datum	Startdatum för datumintervallet.

Nam	Beskrivnin
Gruppera efter	Välj hur du vill gruppera data. Vilka alternativ som är tillgängliga i det här fältet beror på vilken typ av datauppsättning du skapar.
Grupper	Välj en eller flera grupper att filtrera data efter. Om du inte markerar en eller flera grupper är alla grupper markerade som standard. Om du väljer en eller flera grupper är alla team för dessa grupper markerade som standard. Grupper begränsas av dina tilldelade behörigheter.
Histogramfack	Ange antalet intervall som ska visas i histogrammet. Giltig Värdena är heltal 3–100. Standardvärdet är 10.
Interaktionstillstånd	Välj de interaktionslägen som du vill visa i widgeten.
Begränsa till fördefinierade fraser	Markera den här kryssrutan om du vill filtrera kontakter i datauppsättningen så att de innehåller Endast sådana som har fördefinierade frasträffar. Fraserna definieras i frashanteraren.
Namn	Datauppsättningens namn.
Fraser	Markera en eller flera fraser som du vill filtrera data efter.
Rankningsstorlek	Ange hur många topprankade program som visar resultat. Giltig Värdena är 10–100. Standardvärdet är 10.
Resultat	Välj om du vill returnera resultat som innehåller eller inte innehåller de angivna fraserna för datauppsättningen. ▪ Om du väljer **Returnera kontakter med de valda fraserna** rapporterar Webex WFO det totala antalet frasmatchningar bland alla kontakter. ▪ Om du väljer **Returnera kontakter utan de valda fraserna** rapporterar Webex WFO antalet kontakter som inte innehåller de angivna fraserna.
Visa endast webbplatser	Markera den här kryssrutan om du bara vill visa statistik för webbplatser

Namn	Beskrivning
	åtkomst. När den här rutan är avmarkerad visas statistik för både program och webbplatser.
Taggar	Välj en eller flera taggar att filtrera data efter.
Team	Välj ett eller flera team att filtrera data efter. Om du inte väljer ett eller flera team väljs alla team som standard.
Texttyper	Markera en eller flera texttyper som du vill filtrera data efter.
Hittills	Slutdatum för datumintervallet.
Typ	Välj typ av trend.
Typer	Välj en eller flera typer att filtrera data efter.

Skapa och hantera en Analytics-instrumentpanel

Du väljer, skapar och hanterar instrumentpaneler från **ikonen Instrumentpaneler** i verktygsfältet Analys. Klicka på ikonen om du vill välja en befintlig instrumentpanel att visa i listan. Klicka på knappen **Hantera** högst upp i listan över instrumentpaneler så öppnas dialogrutan **Mina instrumentpaneler** . Därifrån kan du skapa och hantera instrumentpaneler. Den här funktionen är endast tillgänglig om du har rätt behörighet.



Delade instrumentpaneler indikeras med en låssymbol i Mina instrumentpaneler. Det innebär att du kan visa dessa instrumentpaneler, men du kan inte redigera dem. Det är bara ägaren till den delade instrumentpanelen som kan göra det.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Datoranalys
- Du har behörigheten Visa systemanalys.

Sidans placering

Analys- > Analytics-instrumentpanel

Procedurer

Skapa en instrumentpanel

1. Öppna **Mina instrumentpaneler**.
2. Skriv ett namn på den nya instrumentpanelen i fältet Instrumentpanelsnamn . Du kan också ange att instrumentpanelen ska vara standardinstrumentpanelen eller dela instrumentpanelen med andra användare.
3. (Valfritt) Markera kryssrutan **Ange som standard** om du vill använda den här instrumentpanelen som standardinstrumentpanel för Analytics.
4. (Valfritt) **Markera kryssrutan Dela** om du vill dela instrumentpanelen med andra användare. Den här funktionen är endast tillgänglig om administratören har aktiverat delning av instrumentpaneler på sidan Analytics-konfiguration.
5. Klicka på **Spara** och sedan på **Klar**.

Redigera en instrumentpanel

1. Öppna **Mina instrumentpaneler**.
2. Markera instrumentpanelen som du vill redigera och klicka på **Redigera** (pennikonen).

3. Gör ändringarna. Du kan ändra instrumentpanelens namn, ange eller ta bort den som standardinstrumentpanel och dela eller sluta dela den med andra användare.
4. Klicka på **Spara** och sedan på **Klar**.

Ta bort en instrumentpanel

1. Öppna **Mina instrumentpaneler**.
2. Klicka på **Ta bort** (X-ikonen) bredvid instrumentpanelen som du vill ta bort.

   > När du tar bort en instrumentpanel tar du även bort alla datauppsättningar och widgetar som är kopplade till instrumentpanelen.

3. Klicka på **Spara** och sedan på **Klar**.

Exportera en instrumentpanel

1. Öppna **Mina instrumentpaneler**.
2. Klicka på **Exportera** bredvid instrumentpanelen som du vill exportera.
3. Klicka på **Spara** om du vill spara instrumentpanelen som en fil med namnet "dashboard.json" på standardhämtningsplatsen eller **på Spara som** om du vill byta namn på filen och spara den på en annan plats.

Importera en instrumentpanel

1. Öppna **Mina instrumentpaneler**.
2. Klicka på **Importera**.
3. Bläddra till den plats där önskad instrumentpanel sparas och välj filen. Filen har ett JSON-tillägg.
4. Klicka på **Skicka** för att importera instrumentpanelen.

   > Obs!: Om du importerar en instrumentpanel med samma namn som en av dina befintliga instrumentpaneler läggs en asterisk till i den importerade instrumentpanelens namn.

5. Klicka på **Spara**.

Skapa och hantera en Analytics-widget

Det finns fyra typer av Analytics-widgetar: diagram, datarutnät, text och frasmoln. Varje typ av widget visar de data som definierats i en datauppsättning. Du kan anpassa dina Analytics-instrumentpaneler genom att skapa och ordna widgetar efter eget tycke.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Datoranalys
- Du har behörigheten Visa systemanalys.
- Du har skapat en datauppsättning (se Skapa och hantera en datauppsättning).

Sidans placering

Analys- > Analytics-instrumentpanel

Procedurer

Lägga till en widget på instrumentpanelen

1. Visa instrumentpanelen där du vill lägga till en widget.
2. Klicka på Lås upp **för att aktivera knappen Lägg till widget och klicka sedan på** Lägg till widget **.**
3. Välj vilken typ av widget du vill lägga till.
4. Konfigurera inställningarna för den valda widgettypen (se Diagraminställningar, Inställningar för datarutnät , Textinställningar och Inställningar för frasmoln).
5. Klicka på **Spara**.

Du kan flytta och ändra storlek på widgetarna på instrumentpanelen. När du flyttar dem (klicka och vänta medan muspekaren placeras i widgetverktygsfältet) visas röda linjer som hjälper dig att justera widgeten du flyttar med andra widgetar i närheten. Ändra storlek på widgetar genom att klicka och dra i widgetens nedre högra hörn.

Varje widget har ett verktygsfält:

1 – Inställningar. Redigera widgetinställningarna

2 – CSV Exportera. Exportera data från widgeten till en fil i formatet CSV

3 – Skriv ut. Skriva ut en bild av widgeten

4 – Ta bort. Ta bort widgeten

5 – Helskärm. Växlar widgeten mellan normal storlek och helskärmsstorlek

Inställningar för diagram

När du väljer diagramtyp för en widget måste du konfigurera följande fält i dialogrutan Diagraminställningar.

Inställningar för behållare

Inställning	Beskrivning
Titel	Namnet på widgeten.
Dölj titel	Markera den här kryssrutan om du vill dölja widgetens namnlist. Verktygen från namnlisten flyttas till widgetens brödtext.
Dölj bakgrund	Markera den här kryssrutan om du vill ta bort widgetkantlinjen.

Diagramalternativ

Inställning	Beskrivning
Titel	Diagrammets namn.
Typ	Den typ av diagram som du vill ska visas i widgeten. ▪ Linjediagram och ytdiagram används vanligtvis för att visa hur ett objekt har förändrats över tid. I linjediagram visas information som en serie punkter som förbinds med raka linjesegment. Ytdiagram visar data grafiskt och baseras på ett linjediagram. Området mellan axeln och en linje framhävs med färger. Det används ofta för att jämföra två eller flera kvantiteter i ett diagram. ▪ Stapeldiagram är diagram med rektangulära staplar som har längder som är proportionella mot de data de representerar. Stapeldiagram kan ritas

Inställning	Beskrivning
	Vertikalt eller horisontellt. Staplade stapeldiagram är användbara när du får flera träffar i en eller flera kategorier. Staplade stapeldiagram kan användas för att skildra trender. ▪ Cirkeldiagram är cirkulära diagram indelade i sektorer som illustrerar numerisk andel. Med ett cirkeldiagram kan du välja två skärningspunkter mellan data: serien (de data du vill rita) och värdet. Ett segment i ett cirkeldiagram representerar serien och storleken på ett segment representerar värdet.
Förklaring	Förklaringens position i diagrammet.
Etikettsteg	Frekvensen för etiketter som ritas på x-axeln. **EXEMPEL** **1** visar en etikett på x-axeln för varje datapunkt. **2** Visar en etikett på x-axeln för varannan datapunkt.
Aktivera etiketter	Markera den här kryssrutan om du vill visa etiketter i diagrammet.
Visa datapunktsetiketter	Markera den här kryssrutan om du vill visa datapunktsetiketter i diagrammet.

Datauppsättning Urval & Referensrutnät

Inställning	Beskrivning
Välj datauppsättning	Välj en av datauppsättningarna som du har skapat i listrutan. De kolumnrubriker som är kopplade till datauppsättningen visas.
Visa alla data	Klicka på den här knappen om du vill visa en expanderad version av kolumnen Headers.

Diagramalternativ

Inställning	Beskrivning
X-axeln	Markera informationen som ska visas på diagrammets x-axel. Alternativen baseras på den valda datauppsättningen.

Inställning	Beskrivning
Y-A XIS	Markera den information som ska visas på diagrammets y-axel. Alternativen baseras på den valda datauppsättningen.
Serie	De data som du vill mäta på x-axeln. OBS Populära data måste sorteras efter datum. Om du vill skapa ett trenddiagram väljer du Från datum eller Till datum från Listrutan Serie. Trenddiagrammet sorteras inte logiskt om du väljer Agent-ID, Agentnamn, Fras eller Kategori.

Inställningar för datarutnät

När du väljer datarutnätstyp för en widget måste du konfigurera följande fält i dialogrutan Inställningar för datarutnät.

Inställningar för behållare

Inställning	Beskrivning
Titel	Namnet på widgeten.
Dölj titel	Markera den här kryssrutan om du vill dölja widgetens namnlist. Verktygen från namnlisten flyttas till widgetens brödtext.
Dölj bakgrund	Markera den här kryssrutan om du vill ta bort widgetkantlinjen.

Val av datauppsättning &; Referensrutnät

Inställning	Beskrivning
Välj datauppsättning	Välj en av datauppsättningarna som du har skapat i listrutan. De kolumnrubriker som är kopplade till datauppsättningen visas.
Visa alla data	Klicka på den här knappen om du vill visa en expanderad version av kolumnen Headers.

Diagramalternativ

I det här avsnittet visas fälten som visas i widgeten Datarutnät. Vilka fält som är tillgängliga beror på den valda datauppsättningen. Alla tillgängliga fält visas som standard i datarutnätet. Om du vill ta bort ett fält från datarutnätet klickar du på fältnamnet. Fältet inaktiveras. Klicka på fältnamnet igen om du vill aktivera fältet eller välj Alla om du vill aktivera alla fält.

Textinställningar

När du väljer texttyp för en widget måste du konfigurera följande fält i dialogrutan Textinställningar.

Inställningar för behållare

Inställning	Beskrivning
Titel	Namnet på widgeten.
Dölj titel	Markera den här kryssrutan om du vill dölja widgetens namnlist. Verktygen från namnlisten flyttas till widgetens brödtext.
Dölj bakgrund	Markera den här kryssrutan om du vill ta bort widgetkantlinjen.

Texteditor

Använd textredigeraren för att skapa och redigera texten som visas i din textwidget. Texten du anger kan vara markerad med fetstil, kursiv stil eller understruken. Du kan inte styra storleken på texten.

Inställningar för frasmoln

Ett frasmoln är en visuell representation av fraser. Det här formatet är användbart för att snabbt identifiera de mest framträdande fraserna efter teckenstorlek och färg.

Inställningar för behållare

Inställning	Beskrivning
Titel	Namnet på widgeten.
Dölj titel	Markera den här kryssrutan om du vill dölja widgetens namnlist. Verktygen från namnlisten flyttas till widgetens brödtext.

Inställning	Beskrivning
Dölj bakgrund	Markera den här kryssrutan om du vill ta bort widgetkantlinjen.

Val av datauppsättning &; Referensrutnät

Inställning	Beskrivning
Välj datauppsättning	Välj en av datauppsättningarna som du har skapat i listrutan. De kolumnrubriker som är kopplade till datauppsättningen visas. Ett frasmoln stöder alla datauppsättningar som har ett frasalternativ (till exempel Gruppera efter fras). Om datauppsättningen för frasantal använder Gruppera efter kategori kan du inte skapa ett frasmoln med den datauppsättningen.
Visa alla data	Klicka på den här knappen om du vill visa en expanderad version av kolumnen Headers.

Visa widgetinformation

I fönstret Information för widgeten visas ett datarutnät som innehåller de data som är källan till den grafiska representationen. Du öppnar informationsfönstret genom att klicka på ett objekt eller en datapunkt i widgeten, eller genom att klicka på knappen Helskärmsväxling i verktygsfältet och sedan på knappen Information överst i widgetfönstret.

En datarutnätswidget visar samma information som informationsfönstret innehåller. Du kan öka detaljnivån i den informationen precis som i informationsfönstret.

Det ursprungliga datarutnätet visar allmän information. Om du vill visa mer specifik information dubbelklickar du på en rad för att öka detaljnivån i informationen. Sökvägar läggs till längst upp till vänster i informationsfönstret för att hjälpa dig att navigera tillbaka till där du började. Ikonen Home tar dig till den ursprungliga datarutnätsvyn.

Inställningsikonen bredvid navigeringsspåret öppnar ett konfigurationsfönster där du kan välja vilka data som ska visas i informationsfönstret.

Meddela användare om icke-godkänd programanvändning

Du kan skicka ett e-postmeddelande som meddelar en eller flera personer om användningen av en icke-godkänd applikation eller webbplats. När du ökar detaljnivån tillräckligt långt i informationsfönstret för att visa agentinformationsrutnätet som innehåller kolumnen Programetikett visas en e-postikon bredvid en länk som namnger programmet eller webbplatsen i fråga.

Klicka på ikonen E-post för att visa ett e-postformulär. Brödtexten i e-postmeddelandet innehåller följande information:

- En uppgift om att en icke godkänd ansökan eller ett icke godkänt dokument har använts.
- Agentens namn
- Datum och tid då programmet öppnades
- Namnen på programmet och dokumentet
- En URL till problemet med programanvändning i Agentutforskaren
- (Valfritt) Dina kommentarer

> Klicka på länken i kolumnen Programetikett för att navigera till Agentutforskaren för datum och tid då programmet öppnades.

Ange en eller flera e-postadresser, lägg till eventuella kommentarer i slutet av meddelandet och klicka sedan på OK för att skicka meddelandet.

Filtrera data på Analytics-instrumentpanelen

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Datoranalys
- Du har behörigheten Visa systemanalys

Sidans placering

Analys- > Analytics-instrumentpanel

Filtrera data i alla widgetar som visas på instrumentpanelen med hjälp av verktyget Datafilter. Du kan välja att använda ett eller flera filter. När du skapar mer än ett filter måste resultatet matcha alla filterkriterier.

> Alla typer av data kan inte filtreras. Se Skapa och hantera en datauppsättning för en lista över data som kan filtreras.

Alla datafilter som du anger gäller för alla instrumentpaneler som du visar under en session. Om du loggar ut och sedan loggar in igen måste du konfigurera filtren igen. De finns inte kvar från session till session.

Procedur

Lägga till ett datafilter

1. Klicka på **Datafilter**.
2. Klicka på **Lägg till filter**.
3. I dialogrutan Lägg till filter väljer du filtret. Det finns fyra filtertyper:
   - Analys – filtrera efter samtalsstatistik och händelser
   - Kontakt – filtrera efter inspelningens kontaktinformation
   - Datum – filtrera efter tidszon
   - Organisation – filtrera efter agent, grupp eller team
4. Markera operatorn (till exempel större än, mindre än, innehåller osv.) och ange ett värde. Värdet kan innehålla jokertecken (* eller ?). Jokertecknet asterisk betyder valfritt antal tecken och jokertecknet frågetecken betyder ett tecken.

   > **EXEMPEL** : Ett filter för att hitta samtal som innehåller fler än tre talkover-händelser är "Prata över händelser större än 3".

5. Klicka på **OK**.

Anpassa Analytics-instrumentpanelen

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Datoranalys
- Du har behörigheten Visa systemanalys.

Sidans placering

Analys- > Analytics-instrumentpanel

Det finns två verktygsfält på sidan Analytics Dashboard.

Verktygsfältet Analys

I verktygsfältet Analys kan du hantera innehållet i instrumentpanelen.

1 – Sökfält

Sökfältet filtrerar texten i widgetar som använder datauppsättningarna Antal kontakter, Innehållstrend, Antal textkontakter och Textkontakttrend. Det här fältet visas bara om kryssrutan Aktivera textsökning är markerad i datauppsättningen Antal kontakter.

2 – Fältet Globalt datumintervall

I fältet Globalt datumintervall filtreras historisk information i widgetar efter datumintervall. Ditt val påverkar alla widgetar i instrumentpanelen vars datauppsättningar har kryssrutan Aktivera datumfiltrering markerad. Det här fältet är tillgängligt när instrumentpanelen är låst.

3 – Fältet Konfidens

Fältet Konfidens används för att ange det minsta konfidensvärdet för en träff. Giltiga värden är 1–100.

EXEMPEL När du anger värdet 20 returnerar Analytics träffar där konfidensvärdet är 20 eller högre.

Det här värdet påverkar alla widgetar på instrumentpanelen vars datauppsättning har konfigurerats med kryssrutan Tillåt åsidosättning av förtroende markerad. Det här värdet finns inte kvar från session till session.

4 – Datafilter

Klicka på knappen Datafilter så öppnas dialogrutan Datafilter. Använd den här dialogrutan om du vill lägga till filter som avgör vilken inspelningsdata som visas i widgetarna (se Filtrera data i Analytics-översikten).

Datafilter stöds endast med Talanalys.

5 – Interaktionstillstånd

Klicka på knappen Interaktionstillstånd för att välja de interaktionstillstånd (aktiva, inaktiva, arbete efter samtal och parkerade) som du vill visa data om i widgetarna. Som standard är alla interaktionstillstånd markerade.

6 – Programtillstånd

Klicka på knappen Programtillstånd för att välja de programtillstånd (godkända, inte godkända, ignorera och nya) som du vill att data om ska visas i widgetarna. Som standard är alla programtillstånd markerade utom Ignorera.

7 – Instrumentpaneler

Klicka på knappen Instrumentpaneler om du vill visa en lista över de instrumentpaneler som är tillgängliga för dig. Om du har rätt roll och behörighet kan du öppna dialogrutan Mina instrumentpaneler genom att klicka på länken Hantera (se Skapa och hantera en Analytics-instrumentpanel).

8 – Skriv ut

Klicka på knappen Skriv ut om du vill skriva ut en ögonblicksbild av Analytics-instrumentpanelen.

9 – Lås/lås upp

Den här knappen växlar mellan Låst och Olåst.

- När den är låst kan du inte ändra widgetarna på instrumentpanelen eller deras layout.
- När du är upplåst kan du lägga till, redigera och ta bort widgetar och ändra deras layout.

> Delade instrumentpaneler kan inte låsas upp. De kan bara ändras av sina ägare.

10 – Spara

Klicka på knappen Spara om du vill spara ändringar som du har gjort i en olåst instrumentpanel.

11 – Datauppsättningshanteraren

Med Datamängdshanteraren kan du skapa, ändra och ta bort datauppsättningar som är kopplade till den visade instrumentpanelen (se Skapa och hantera en datauppsättning). Den här knappen aktiveras när instrumentpanelen är upplåst.

12 – Lägg till widget

Klicka på knappen Lägg till widget om du vill välja en widgettyp och konfigurera innehållet i widgeten (se Skapa och hantera en Analytics-widget). Den här knappen aktiveras när instrumentpanelen är upplåst.

13 – Placera widgetar sida vid sida

Klicka på knappen Placera widgetar sida vid sida om du vill stapla widgetarna i det övre vänstra hörnet. Den här knappen aktiveras när instrumentpanelen är upplåst.

14 – Välj verktyg

Klicka på Välj verktyg för att välja widgetar och justera dem sedan på instrumentpanelen. Du väljer widgetar genom att antingen dra ett rektangulärt markeringsområde runt dem eller trycka på Ctrl + Klicka för att välja dem en efter en.
Markerade widgetar markeras med rött. Den här knappen aktiveras när instrumentpanelen är upplåst. När du väljer widgetar med det här verktyget öppnas verktygsfältet Widgetjustering och visas i det övre vänstra hörnet på sidan.

Du kan välja widgetar så länge knappen Välj verktyg är aktiverad (den blir mörkgrå). Den förblir aktiverad tills du klickar på den igen för att inaktivera den. När den är inaktiverad kan du inte välja widgetar.

Verktygsfältet Widgetjustering

Verktygsfältet Widgetjustering visas när du väljer widgetar på instrumentpanelen med markeringsverktyget I verktygsfältet Analytics. Som standard visas verktygsfältet i det övre vänstra hörnet på instrumentpanelen.

1 – Justera mot Canvas kryssruta

När du markerar kryssrutan Justera mot arbetsyta fästs widgetar mot en av instrumentpanelens ytterkanter när du använder justeringskontrollknapparna.

> **EXEMPEL** Om kryssrutan är markerad och du klickar på Justera nederkant fästs alla markerade widgetar mot instrumentpanelens nederkant. Om kryssrutan är avmarkerad och du klickar på Justera nederkant kommer alla dina
> Markerade widgetar justerar sina nederkanter mot den nederkant av widgeten som är placerad lägst på instrumentpanelen.

2 – Vänsterjustera

Klicka på knappen Vänsterjustera om du vill justera vänster sida av alla markerade widgetar.

3 – Högerjustera

Klicka på knappen Högerjustera om du vill justera högersidorna på alla markerade widgetar.

4 – Justera överdelen

Klicka på knappen Justera överkant om du vill justera överkanterna på alla markerade widgetar.

5 – Justera nederkanten

Klicka på knappen Justera nederkant för att justera botten på alla markerade widgetar.

6 – Matchningsbredd

Klicka på knappen Matcha bredd om du vill ändra storleken på alla markerade widgetar till bredden på den bredaste widgeten.

7 – Matchhöjd

Klicka på knappen Matcha höjd om du vill ändra storleken på alla markerade widgetar till höjden på den högsta widgeten.

8 – Fördela horisontellt

Klicka på knappen Fördela horisontellt om du vill sprida de markerade widgetarna jämnt och vågrätt över instrumentpanelen. De ändras till samma bredd med sidokanterna vidrörande.

9 – Fördela vertikalt

Klicka på knappen Fördela vertikalt om du vill sprida de markerade widgetarna jämnt och lodrätt över instrumentpanelen. De ändras till samma höjd med sina övre och nedre kanter vidrörande.

10 – Flytta verktygsfält

Klicka och håll ned knappen Flytta verktygsfält för att dra verktygsfältet till valfri plats på instrumentpanelen. Verktygsfältet finns kvar på den här platsen under hela sessionen.

Övervaka agenternas fokus och aktivitet

På sidan Agentutforskaren kan en arbetsledare eller chef visa en agents fokus och aktivitet för ett visst datum i en enda vy.

Förutsättningar

- Din organisation har någon av följande licenser:
  - Grundläggande om Analytics
  - Analys Företag
  - Datoranalys
- Du har behörigheten Visa Desktop Analytics.
- Din organisation använder inte RTE-inspelning (kallas även segmentinspelning). På grund av hur RTE-inspelning bearbetar skrivbordsdata är Agentutforskaren inte tillgänglig för integrering med Cisco Webex Contact Center.

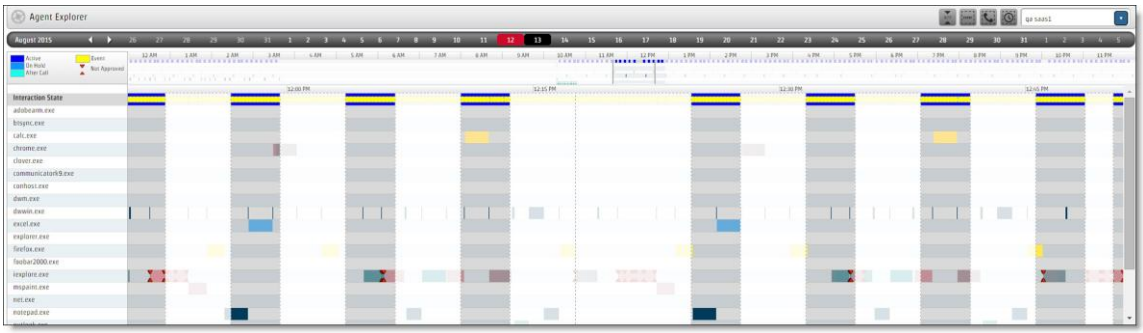
Sidans placering

Agentutforskaren

Procedurer

Visa en agents fokus och aktivitet:

1. Välj agenten i **listrutan Välj en agent** (högst upp till höger på sidan). En lista över de program som agenten använde och agentens tillstånd när programmen användes.



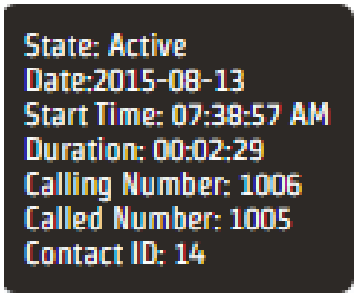
Mer information om vad du kan se på den här sidan finns i Översikt över Agentutforskaren.

2. (Valfritt) Klicka på ett datum eller månadspilarna högst upp på skärmen om du vill visa ett annat datum. Agentutforskaren visar inte information för idag eller datum i framtiden.
3. Öka detaljnivån för mer information med hjälp av en eller flera av procedurerna nedan.

Mer information om ett interaktionstillstånd, en händelse, ett dokument eller en URL finns på huvudpanelen:

Håll muspekaren över elementet. En knappbeskrivning visas.

EXEMPEL Det här är en knappbeskrivning för ett interaktionstillstånd.

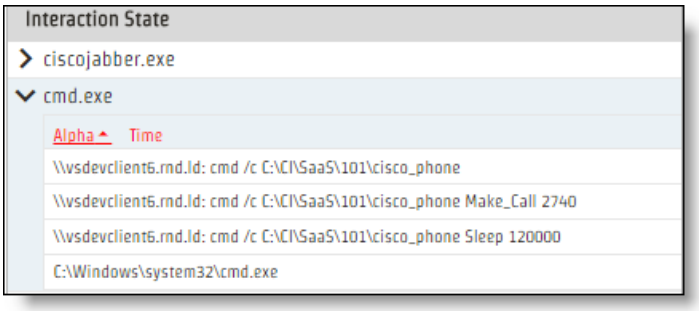


Visa endast en agents fokus under samtal:

1. Aktivera **knappen Samtalsgränser** .
2. Stäng av **knappen Inaktiva gränser** .

Visa dokument eller URL:er som en agent har öppnat från ett program eller en webbplats:

1. Klicka på pilen till vänster om program- eller webbplatsnamnet i kolumnen under Interaktionstillstånd.
2. Om du vill sortera dokumenten eller URL:erna i alfabetisk ordning klickar du på **Alfa**. Om du vill sortera dem efter när agenten öppnade dem klickar du på **Tid**.



TURN av de icke godkända innehållsmarkörerna:

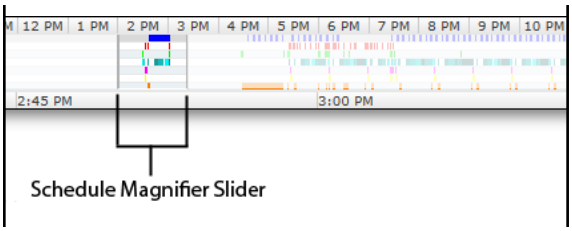
Stäng av **knappen Icke godkända innehållsmarkörer** .

Markera en viss typ av händelse:

1. Aktivera **knappen Händelser** . Dialogrutan Händelser öppnas.
2. Välj vilken typ av händelse du vill markera.

Zooma in på en del av agentens schema:

1. Klicka på skjutreglaget Förstoringsglaset i tidsskalefältet högst upp på sidan.
2. Om du vill visa schemat i steg om 15 minuter drar du skjutreglaget vågrätt eller klickar på en tid i tidsskalefältet.



Webbläsarens funktioner för att zooma in och zooma ut fungerar inte i Agentutforskaren. Om du använder funktionen zooma in eller zooma ut visas inte den valda tiden korrekt när du använder Skjutreglaget Schemalägg förstoringsglaset.

Spela upp en inspelning som är associerad med ett interaktionstillstånd:

1. Klicka på ett interaktionstillstånd som är associerat med ett samtal. Kolumnen under interaktionstillståndet markeras lila.
2. Dubbelklicka på interaktionsläget. Media Player öppnas.
3. Klicka på **Spela** upp i Media Player.
4. Om du har Speech Analytics klickar du på **Speech** Tab för att se fraser som är associerade med inspelningen.

Relaterade avsnitt

- Översikt över Agentutforskaren
-
- Visa agentåtgärder för en kontakt – Visa appar och webbplatser som en agent har använt för ett visst samtal

Översikt över Agentutforskaren

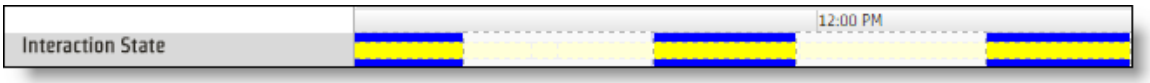
Sidan Agentutforskaren innehåller huvudrutnätet och ett verktygsfält. I den vänstra rutan i rutnätet visas de program och webbplatser som agenten använder. Den högra rutan visar när dokumentet eller URL:en användes. De visas i olika färger så att du enkelt kan se ändringar i en agents fokus.

De fyra knapparna i verktygsfältet är växlingsknappar som styr vad som visas i rutnätet. Förklaringen till vänster under kalenderfältet visar vad färgerna och symbolerna i rutnätet betyder.

Knapp	Namn	Beskrivning
APP	Innehållsmarkörer som inte är godkända	Växlar markörer för icke godkänt innehåll som anger program som agenten använt men som inte är godkända.
EVENT	Evenemang	Växlar händelsemarkörer som anger agentens fokus på ett program som utlöste händelsen. Händelsen markeras med gult på raden Interaktionstillstånd. När du är aktiverad öppnas dialogrutan Händelser som uppmanar dig att välja vilken typ av händelse du vill markera. Som standard är alla händelser markerade.

Knapp	Namn	Beskrivning
	Samtalsgränser	Markerar samtalslängden i grått. Om du bara vill se en agents fokus under ett samtal aktiverar du knappen Samtalsgränser och inaktiverar knappen Inaktiva gränser.
	Inaktiva gränser	Markerar informationen om inaktiv tid mellan kontakter i vitt, inklusive de program som används under den tiden. Genom att växla bort den här knappen kan du tydligt se godkända och ej godkända ansökningar under en kontakt.

Raden Interaktionstillstånd visas direkt under förklaringen. Interaktionstillståndet visar status för agentens samtalsstatus vid en viss tidpunkt.



Systemlås kan visas på någon av raderna under Interaktionstillstånd. Det innebär att en agents skrivbord var låst eller i viloläge och visar vilka program eller webbplatser som var i fokus under
Det tillståndet.

Analysera business intelligence-data

Instrumentpanelen på startsidan

Din startsidesinstrumentpanel drivs av Datautforskaren och anpassas efter din roll. Din roll och dina behörigheter avgör hur startsidan fungerar. Vissa användare kan skapa en egen startsida, medan andra kan visa en eller flera hemsidor som arbetsledare och administratörer skapar och delar.

Förutsättningar

- Du har giltiga Webex WFO inloggningsuppgifter
- En arbetsledare eller administratör har skapat en instrumentpanel för din roll
- Behörigheten Administrera instrumentpaneler (valfritt)
- Visa behörigheten WFM instrumentpanel (krävs för att användare med WFM ska kunna se en instrumentpanel för startsidan)
- Visa behörigheten QM instrumentpanel (krävs för att QM användare ska kunna se en instrumentpanel för startsidan)

Sidans placering

Hem

Procedurer

Visa en annan instrumentpanel

Om du har tillgång till flera instrumentpaneler visas knappar med de olika instrumentpanelnamnen längst upp till vänster på sidan Home. Klicka på knappen för önskad instrumentpanel. Instrumentpanelen du väljer blir den som visas när du loggar in eller återvänder till startsidan från någon annanstans i Webex WFO.

Skapa din egen instrumentpanel

Om verktygsfältet högst upp på sidan innehåller Datautforskaren har du behörighet att använda det för att skapa en egen instrumentpanel och startsida. I avsnittet Relaterade ämnen finns avsnitt som kan hjälpa dig att skapa en egen instrumentpanel.

Relaterade avsnitt

- Hantera listan över instrumentpaneler och rapporter i Datautforskaren
- Skapa en rapport
- Skapa en instrumentpanel
- Ange startsida

Skapa egna rapporter med Datautforskaren

Med Datautforskaren kan du skapa egna rapporter och instrumentpaneler. På sidan Datautforskaren finns en lista över standardrapporter och instrumentpaneler som du kan använda som de är eller använda som mallar för att komma igång med att utveckla egna.

En rapport är ett verktyg som du använder för att besvara en affärsfråga. Du kan till exempel skapa en rapport som visar vad din totala försäljning var förra året eller hur många kontakter en agent överförde mellan juni och augusti. Med Datautforskaren kan du definiera den fråga som rapporten ska besvara.

När du har rapportdata som ger dig riktad, användbar information kan du konfigurera ett diagram eller en tabell så att informationen presenteras i ett visuellt format som är lätt att förstå. Diagram kan visa en enskild information, till exempel en rubrik, eller visa trender och relationer mellan flera komplexa mätvärden.

Rapporter kan grupperas efter tema eller ämne i instrumentpaneler. Instrumentpaneler ger en mängd information på ett ögonblick och kan avslöja nya eller dolda relationer mellan olika typer av data.

> **VIKTIGT** Mängden och komplexiteten hos rapporter i Datautforskarens instrumentpaneler kan påverka prestanda. För optimala prestanda bör du begränsa antalet komplexa rapporter som ingår i dina data Explorer-instrumentpaneler.

Hantera listan över instrumentpaneler och rapporter i Datautforskaren

Sidan Datautforskarens resurswebbläsare innehåller en lista över instrumentpaneler och rapporter. Från den här sidan kan du visa, dela, skapa och hantera instrumentpaneler och rapporter. Exakt vad du kan göra i resursbläddraren beror på vilka behörigheter som har tilldelats din roll. Funktionerna som är tillgängliga på resurswebbläsarsidan är:

Visa standardinstrumentpaneler för Datautforskaren

Ange startsida

Kopiera en rapport eller instrumentpanel

Dela rapporter och instrumentpaneler

Konfigurera e-postleverans för rapporter

Tagga rapporter och instrumentpaneler med roller

Sök i resursläsaren efter tagg

Exportera en rapport

Om DX-verktygsfältet

I verktygsfältet Datautforskaren kan du välja ett fördefinierat filter för att begränsa vilka objekt som visas i resursläsaren. Du kan till exempel välja att bara lista rapporter och instrumentpaneler som du har delat eller bara de som du har skapat. Du kan också söka efter specifika rapporter eller instrumentpaneler efter namn, beskrivning eller tagg.

På resurswebbläsarsidan kan rapporter och instrumentpaneler visas som en platt lista, en kategoriserad lista eller allmänna miniatyrikoner. Om du vill ändra visningen klickar du på önskad ikon i verktygsfältet.

Fält / Knapp		Beskrivning
1	Listrutan Alla objekt	Välj de objekt som du vill ska visas på sidan från den nedrullningsbara listan.

Fält	/Knapp	Beskrivning
2	Knappen Platt lista	Visa objekt på sidan i en platt lista.
3	Knappen Kategoriserad lista	Visa objekt på sidan grupperade som instrumentpaneler och rapporter.
4	Knappen Miniatyrer	Visa objekt på sidan som miniatyrer. Bilderna i miniatyrerna representerar antingen en instrumentpanel eller en rapport, inte objektets faktiska utseende.
5	Knappen Förhandsgranskningspanel längst ned	Visa panelen för förhandsgranskning av objekt längst ned på sidan.
6	Knappen Höger förhandsgranskningspanel	Visa panelen för förhandsgranskning av objekt till höger på sidan.
7	Knappen Dölj förhandsgranskningspanelen	Ingen förhandsgranskning av objekt visas.
8	Listrutan Inställningar	Konfigurera inställningar för sidan. Detta styr hur objekt sorteras på sidan och vilka egenskaper som visas för varje objekt.

Visa standardinstrumentpaneler för Datautforskaren

Datautforskaren levereras med en mängd olika förbyggda instrumentpaneler som du kan kopiera och redigera.

Förutsättningar

- Du har Datautforskaren behörighet.
- (Kopiera och redigera standardinstrumentpaneler) Du har behörighet att skapa innehåll.
- Vilka instrumentpaneler som är tillgängliga varierar beroende på vilka Cisco-prenumerationer din organisation har. Mer information finns i Tillgängliga förbyggda instrumentpaneler .

Sidans placering

Datautforskaren

Procedurer

Visa standardinstrumentpaneler för Datautforskaren

Standardinstrumentpanelerna har **System** i **kolumnen Ägare** .

1. Klicka på en instrumentpanel för att öppna den.
2. Klicka på **Datautforskaren** för att återgå till listan över instrumentpaneler. (Klicka inte på bakåtknappen i webbläsaren. Det tar dig tillbaka till din Home-sida.)

Tillgängliga förbyggda instrumentpaneler

QM instrumentpaneler

Dessa instrumentpaneler är tillgängliga om din organisation har Cisco Quality Management.

Instrumentpanelen	Beskrivning
Instrumentpanel för agentprofil	En ögonblicksbild av prestanda för en enskild agent under de senaste 30 dagarna som Låt arbetsledare, chefer och utvärderare borra direkt i kontakter för vidare granskning. Du kan också öppna instrumentpanelen genom att öppna en kontakt och klicka på agentens namn.
Instrumentpanel för agentprofil - Vy över agentens startsida	En omfattande översikt över en enskild agents prestanda under de senaste 30 dagarna som gör att en agent kan gå direkt in i kontakter som de hanterat för vidare granskning. Du kan tilldela den här instrumentpanelen som en Home-sida för alla agenter. Varje agent ser bara sina data. Se Tagga rapporter och instrumentpaneler med roller.
Agentprofil för CCR-detaljgranskning	Det här är en underordnad instrumentpanel som du kan öka detaljnivån till från instrumentpanelen Agentprofil.
CX Focus QM - Instrumentpanel för kontaktdetaljer (senaste 7 dagarna)	Innehåller information om antal kontakter och varaktighet för varje grupp från de föregående sju dagarna. Du kan öka detaljnivån för att se poäng för team och agenter.
CX Focus QM - Instrumentpanel för utvärderingsdetaljer (senaste 7 dagarna)	Innehåller utvärderingspoäng för varje grupp från de föregående sju dagarna. Du kan öka detaljnivån för att se poäng för team och agenter.
CX Focus QM - NPS Detail Dashboard (Senaste 7 dagarna)	Innehåller nettopromotorpoäng för varje grupp från de föregående sju dagarna. Du kan öka detaljnivån för att se poäng för team och agenter.

Instrumentpanelen	Beskrivning
QM Procentuell agentkvalitet (AQP)	Innehåller antalet slutförda utvärderingar och genomsnittlig utvärderingspoäng. Du kan filtrera efter datum, kontaktens starttid, grupp, team, agent, utvärderingsformulär och utvärderare.
QM Vanliga mätvärden	Innehåller genomsnittspoäng, utvärderingar och kontakttider från föregående Trettio dagar.
QM CX Focus Översikt	Innehåller kontaktens varaktighet, spärrar, genomsnittliga utvärderingar och nettopromotor Poäng (NPS) från de föregående trettio dagarna.
Widgetar – endast QM	Widgets är förbyggda appar som du kan släppa i en instrumentpanel för att få Information utan att behöva skriva frågor eller skapa rapporter. Den här instrumentpanelen innehåller alla widgetar för QM. Se Tillgängliga QM-widgetar för mer information om varje widget. **BÄSTA PRAXIS** De flesta widgetar levereras utan några datumfilter, så de hämtar automatiskt data så långt tillbaka som möjligt. Om Widgets tar för lång tid att ladda, justera filtren till ett kortare datumintervall.

WFM instrumentpaneler

Dessa instrumentpaneler är tillgängliga om din organisation har Cisco Workforce Management.

Instrumentpanelen	Beskrivning
Information om agentens efterlevnad	Innehåller information om efterlevnad och överensstämmelse. Du kan filtrera efter datum, Grupp, team och person.
CX Focus WFM - Detaljpanel för kontaktvaraktighet (idag)	Det här är en underordnad instrumentpanel som du kan öka detaljnivån till från en överordnad instrumentpanel.
CX Focus WFM - Instrumentpanel för kontaktvolym (idag)	Det här är en underordnad instrumentpanel som du kan öka detaljnivån till från en överordnad instrumentpanel.
CX Fokus WFM - SL, ASA, Överge detaljinstrumentpanelen	Det här är en underordnad instrumentpanel som du kan öka detaljnivån till från en överordnad instrumentpanel.

Instrumentpanelen	Beskrivning
(Idag)	
Dagens WFM CX Focus Översikt	Innehåller information om kontaktvolymer och servicenivåer för idag.
WFM Vanliga mätvärden	Innehåller bemannings- och schemaläggningsinformation för de föregående sju dagarna.
WFM prognos	Jämför prognostiserade volymer och servicenivåer med faktiska siffror. Du kan filtrera efter specifika färdigheter, scenarier, datumintervall med mera. Den här instrumentpanelen innehåller länkar till relaterade instrumentpaneler för prognoser.
WFM prognos detaljer	Jämför detaljerade prognosmått med faktiska mätvärden för olika Färdigheter. Du kan filtrera efter specifika färdigheter, scenarier, datumintervall med mera.
WFM Prognosscenario	Jämför konsekvensscenarier för både prognoser och scheman med faktiska mätvärden. Du kan filtrera efter specifika färdigheter, scenarier, datumintervall med mera.
WFM Arbetsledare	Innehåller en viktig uppsättning mått för att förstå agent, team och webbplats föreställning. Dessa mått inkluderar prestanda kring kontakter, efterlevnad, schemalagda aktiviteter och frånvaro. Du kan se trender över tid för gruppen samtidigt som du kommer till agentdetaljnivån.
Widgetar – endast WFM	Widgets är förbyggda appar som du kan släppa i en instrumentpanel för att få Insikter utan att behöva skriva frågor eller skapa rapporter. Den här instrumentpanelen innehåller alla widgetar för WFM. Se Tillgängliga WFM-widgetar för mer information om varje widget. **BÄSTA PRAXIS** De flesta widgetar levereras utan några datumfilter, så de hämtar automatiskt data så långt tillbaka som möjligt. Om Widgets tar för lång tid att ladda, justera filtren till ett kortare datumintervall.

Instrumentpaneler för hela sviten

Dessa instrumentpaneler är tillgängliga om din organisation har både Cisco Quality Management och Cisco Workforce Management.

Instrumentpanelen	Beskrivning
QM WFM Vanliga mätvärden	Innehåller schemaläggnings-, bemannings- och utvärderingsrapporter.
WFM QM Översikt över CX Focus	Innehåller rapporter om kontaktvolym, bemanning och utvärderingspoäng.
Widgets - Alla Widgets	Widgets är förbyggda appar som du kan släppa i en instrumentpanel för att få insikter utan att behöva skriva frågor eller skapa rapporter. Den här instrumentpanelen innehåller alla widgetar. Mer information om varje widget finns i Tillgängliga QM-widgetar och Tillgängliga WFM widgetar .

Instrumentpaneler för analys

Dessa instrumentpaneler är tillgängliga om din organisation har Cisco Analytics.

Instrumentpanelen	Beskrivning
Avancerad talsökning	Sök efter frasträffar efter datum, förtroende, varaktighet och kategori.
Agent Smart Benchmarking samtalshändelser.	Innehåller information om kontaktvolym, varaktighet och Du kan filtrera efter datum, grupp, team, agent, kontakttyp och frasträff.
Analytics - Möjligheter till coachning av agenter	Innehåller träffar på de vanligaste fraserna som indikerar ett behov av coachning, samt information om utvärderingspoäng.
Analytics - Kundinsats	Innehåller träffar för de vanligaste fraserna relaterade till kund ansträngning, till exempel överföringar och eskaleringar, plus information om samtalshändelser som vänteläge och tystnad.
Analytics - Kundupplevelse	Innehåller träffar för de översta fraskategorierna som påverkar en positiv eller negativ kundupplevelse.
Analys – lösning av första samtal	Spårtrender relaterade till de största drivkrafterna för upplösning vid första samtal, till exempel eskaleringar, överföringar och servicehinder. Innehåller träffar för fraser som leder till icke-upplösning.
Analytics - Huvudöversikt	Innehåller information om ämnen och diskussioner i din kontakt centrera, baserat på fraskategorier och träffar. Hjälper till att identifiera positiva och negativa trender över tid inom vanliga kategorier som upprepade ansträngningar eller överföringar.

Instrumentpanelen	Beskrivning
Analys – detaljgranskning av fraser	Innehåller information om kontakter som innehåller en viss frasträff. Du Kan filtrera efter datum, grupp, team, agent, fraskategori och fras.
CCR-borr Detalj	Det här är en underordnad instrumentpanel som du kan öka detaljnivån till från en överordnad instrumentpanel. Sentiment för CCR-detaljgranskning Den här instrumentpanelen öppnas när du klickar på en rapport som finns i en annan rapport Instrumentpanel för analys. Den innehåller information om kontakterna i rapporten, till exempel starttid, agent och varaktighet.
Smart benchmarking av CCR-borrdetaljer	Den här instrumentpanelen öppnas när du klickar på en rapport som finns i en annan Analytics-instrumentpanel. Den innehåller information om kontakterna i rapporten, till exempel starttid, agent och utvärderingsstatus.
Prediktiva utvärderingar	Innehåller förväntade och faktiska utvärderingspoäng för kontakter. Du kan Filtrera efter datum, grupp, team, agent, utvärderingsformulär och frasträff.
Predictive Net Promoter Score	Innehåller förutsagda och faktiska nettopromotorpoäng för kontakter. Du kan Filtrera efter datum, grupp, team, agent, kontakttyp och frasträff.
Attitydanalys	Innehåller sentimentinformation efter kanal, agent med mera. Du kan Filtrera efter datum, grupp, team, agent, högsta sentiment och frasträff.

CXI - Instrumentpaneler i kontaktcenter

Dessa instrumentpaneler är tillgängliga om din organisation har Cisco Datahantering.

Instrumentpanelen	Beskrivning
CXI - Kontaktcenter - Kundinsats	Ger en vy över en kunds arbete när du interagerar med ditt kontaktcenter. Den jämför mått som hanteringstid och förekomsten av eskaleringar mot mätvärden som NPS och sentiment för att visa hur ökad ansträngning påverkar kundnöjdheten.
CXI - Kontaktcenter - Medarbetarnas engagemang och tillfredsställelse	Ger en övergripande bild av agenternas engagemang, mätt med mått som utnyttjande, överföringshastighet och eskaleringsrelaterade frasträffar. Du kan filtrera efter datum, grupp, team och agent.
CXI - Kontaktcenter - Processförbättring	Innehåller mätvärden som visar möjligheter till processförbättringar i hela kontaktcentret. Samtalstider, agentbeteende, skriptefterlevnad, utbildningsmöjligheter och programanvändning hjälper dig att hitta utbildningsmöjligheter

Instrumentpanelen	Beskrivning
	Eller processer som kan behöva förbättras.
CXI - Kontaktcenter - Upprepa samtal	Hjälper dig att avgöra om dina kunder ringer flera samtal till callcentret, vilket kan tyda på att det inte finns någon lösning vid första samtalet. Mätvärdet övergivna kontakter visar hur många kunder som lägger på när de väntar i kön.
CXI - Kontaktcenter - Systemförbättringar	Hjälper dig att bevaka systemproblem och förbättringsmöjligheter. Talträffsdata visar hur ofta systemproblem uppstår under samtal. NPS- och sentimentdata visar hur dessa problem påverkar kundnöjdheten, och varaktighetsdiagram visar hur de påverkar den totala samtalslängden. Du kan också se vilka program agenter lägger mest tid på.
CXI - Kontaktcenter - Optimering av arbetskraften	Ger en översikt över personalens prestanda och områden för optimering. Instrumentpanelen har två huvudavsnitt: den vänstra sidan fokuserar på kvalitetsutvärderingar från agentsamtal och den högra sidan ger en översikt över andra prestationsmått för arbetskraften.
CXI - Hantera tidsdetaljer	Du kan komma åt instrumentpanelen på egen hand eller genom att öka detaljnivån från Ett mätvärde för samtalstid på en annan instrumentpanel. Det ger mer detaljerad information om hanteringstider, inklusive uppdelningen mellan samtals-, vänte- och efterarbetstid, samt tider per grupp. Du kan klicka på en grupp om du vill öka detaljnivån nedåt till team eller agent.
CXI - NPS-detalj	Du kan komma åt instrumentpanelen på egen hand eller genom att öka detaljnivån från ett NPS-mått på en annan instrumentpanel. Det hjälper dig att förstå trenderna i dina faktiska och prediktiva NPS-poäng, samt avvikelser i dina NPS- och prediktiva NPS-poäng.
CXI - Frasträffar Detalj	Du kan komma åt instrumentpanelen på egen hand eller genom att öka detaljnivån från En fras träffar måttet på en annan instrumentpanel. Den visar det absoluta och relativa antalet frasträffar för fraskategorierna och fraserna du väljer.
CXI - Sentiment Detalj	Du kan komma åt instrumentpanelen på egen hand eller genom att öka detaljnivån från Ett sentimentmått på en annan instrumentpanel. Det hjälper dig att förstå trenderna i dina kontakters känslor.

Relaterade avsnitt

- Kopiera en rapport eller instrumentpanel
- Hantera roller och behörigheter – tilldela behörigheter så att användarna kan visa Datautforskaren information.
- Tillgängliga QM-widgetar – Information om de färdiga QM-apparna som visas i vissa standardinstrumentpaneler.
- Tillgängliga WFM-widgetar – Information om de färdiga WFM-apparna som visas i vissa standardinstrumentpaneler.

Ange startsida

Datautforskaren innehåller många fördefinierade rapporter och instrumentpaneler som alla användare kan ange som startsida. Om du till exempel använder QM kan du ange instrumentpanelen Widgetar – Endast QM som startsida.

Datautforskaren taggar standardrapporter och instrumentpaneler efter produkt, så att du kan söka efter relevanta rapporter och instrumentpaneler efter produkttagg: WFM, CWFM, QM eller Analytics.

> Obs!: Instrumentpaneler och rapporter visar bara data som ligger inom ditt omfattningsområde. Om en annan användare till exempel delar en rapport som jämför de genomsnittliga utvärderingspoängen för team A och team B, men du har
> Omfattning över bara team A visar rapporten inga data för team B.

Du kan bara ange en instrumentpanel eller rapport åt gången som startsida.

Förutsättningar

- Datautforskaren behörighet – ger dig skrivskyddad åtkomst till sidan Datautforskaren för tillgångswebbläsare

Sidans placering

Datautforskaren eller Datautforskaren > rapporter

Procedurer

Ange en instrumentpanel eller rapport som startsida

1. Gå till sidan Datautforskaren resurswebbläsare.
2. Högerklicka på en instrumentpanel eller rapport som visas i resursbläddraren.

3. Klicka på **Ange som startsida**. Datautforskaren markerar instrumentpanelen eller rapporten med en röd startsidesikon och den valda rapporten eller instrumentpanelen blir din startsida.

Kopiera en rapport eller instrumentpanel

Om inte en rapport eller instrumentpanel delas med dig och ägaren ger dig behörighet att göra ändringar i den, är det bästa sättet att ta en befintlig rapport eller instrumentpanel och göra den till din egen att kopiera den. Du är då ägare till kopian.

När du är ägare kan du anpassa den och dela den som du vill.

Förutsättningar

- Datautforskaren behörighet – ger dig skrivskyddad åtkomst till sidan Datautforskaren för tillgångswebbläsare
- Behörighet att skapa innehåll – gör att du kan skapa, uppdatera och ta bort instrumentpaneler och rapporter

Sidans placering

Datautforskaren eller Datautforskaren > rapporter

Procedurer

Kopiera en rapport eller instrumentpanel som du delar med dig

1. Högerklicka på den delade rapporten eller instrumentpanelen på resurswebbläsarsidan.
2. Klicka på **Kopiera**. Datautforskaren lägger till en kopia av rapporten eller instrumentpanelen och gör dig till dess ägare.

Dela rapporter och instrumentpaneler

När du har skapat en rapport eller instrumentpanel kan du ge andra användare åtkomst till den. När du delar en rapport eller instrumentpanel styr du vad de andra användarna kan göra med den – visa, kopiera eller redigera den.

> Rapporter och instrumentpaneler visar bara data som ligger inom ditt omfattningsområde. Om en annan användare till exempel delar en rapport som jämför de genomsnittliga utvärderingspoängen för team A och team B, men du har
> Omfattning över bara team A visar rapporten inga data för team B.

Du kan bara dela de rapporter och instrumentpaneler du äger. Om du vill dela en som har delats med dig skapar du en kopia av den.

Förutsättningar

- Datautforskaren behörighet – ger dig skrivskyddad åtkomst till sidan Datautforskaren för tillgångswebbläsare
- Behörighet för innehållspublicering – gör att du kan dela rapporter och instrumentpaneler som du äger med delningsgrupper som du tillhör

Sidans placering

Datautforskaren eller Datautforskaren > rapporter

Procedurer

Dela en rapport eller instrumentpanel

1. Högerklicka på rapporten eller instrumentpanelen som du vill dela på resurswebbläsarsidan.
2. Klicka på **Dela**. Dialogrutan Delning öppnas.
3. Välj den behörighetsnivå som du vill tilldela andra användare som tillhör någon av grupperna i listan.
   I följande tabell beskrivs tillgängliga behörighetsnivåer.

Tillåtelse	Beskrivning
Ingen	Andra användare kan inte visa objektet. Den här behörigheten är standardvalet för alla grupper i listan.
Visa	Andra användare kan visa objektet.
Utforska	(Endast rapporter) Andra användare kan ändra filter, grupper och andra rapportelement, men inte spara ändringarna.
Spara som	Andra användare kan göra ändringar och spara en kopia av objektet. De kan inte skriva över det ursprungliga objektet.
Redigera	Andra användare har fullständig behörighet att ändra och skriva över det ursprungliga objektet. Observera att det inte finns någon verifieringskedja som visar vem som har redigerat objektet eller vad som har ändrats.

4. Klicka på **OK**.

Kolumnen **Shared To (Delad till**) på resurswebbläsarsidan visar nu vem objektet delas med.

Konfigurera e-postleverans för rapporter

VIKTIGT Cisco Avancerad rapportering har förklarats vara slut på försäljning från och med den 1 november 2023 och går inte längre att köpa.

Med funktionen Leverera kan du schemalägga en rapport som du äger så att den levereras till mottagare med intervaller under en viss tid. Du kan ange rapportfilformatet, intervallet, hur länge den levereras och mottagarna.

EXEMPEL: Jag vill att min agentstatistikrapport i formatet PDF ska skickas till James Smith och Angela Brown dagligen klockan 10 AM fram till den 31 mars.

Leveranser kan göras till både e-postadresser som är kopplade till Webex WFO-användare och e-postadresser utanför Webex WFO.

När du har konfigurerat kan du redigera leveransinformationen och starta eller stoppa leveranser via funktionen Leverera eller från sidan Leverans (se Hantera e-postleverans av rapporter).

Förutsättningar

- Din organisation har en datahanteringslicens.

  VIKTIGT E-postleverans av rapporter är inte tillgängligt utan en datahanteringslicens.

- Du har behörigheten Rapportleverans – gör att du kan konfigurera och hantera när och till vem en rapport som du äger skickas via e-post

Sidans placering

Datautforskaren eller Datautforskaren > rapporter

Procedurer

Konfigurera leverans av en rapport

1. Leta reda på den rapport som du vill leverera på sidan Datautforskarens tillgångswebbläsare. Du måste vara ägare till rapporten.
2. Högerklicka på rapporten och välj **Leverera** i listrutan. Fönstret **Alla leveranser** öppnas.
3. Klicka på **Klicka för att lägga till ett leveransschema** så att dialogrutan **Redigera leverans** visas.

4. Fyll i fälten för att konfigurera leveransschemat.
5. Klicka på **Klicka för att lägga till en leveransmetod** så att dialogrutan Redigera e-postleverans **visas** .
6. Klicka på Längst ned till vänster i fönstret **Mottagare** så att dialogrutan **Välj mottagare** visas.
7. Expandera innehavaranvändaren i fönstret **Tillgänglig** för att visa alla tillgängliga användare, markera mottagarna och klicka på **Lägg till de markerade kontona** för att flytta dem till fönstret **Valda** .

   OBS Endast mottagare som är Webex WFO användare kan läggas till i dialogrutan Välj mottagare. Du måste gå tillbaka till **dialogrutan Redigera e-postleverans** för att kunna lägga till externa mottagare.

8. **Klicka på knappen Redigera e-postleverans** längst upp till vänster i namnlisten för att gå tillbaka till **dialogrutan Redigera e-postleverans** .

   Klicka inte på **Ange**. Om du gör det sparas leveransen och du kommer tillbaka till resurswebbläsarsidan. Om du inte är klar med att konfigurera din leverans måste du redigera leveransinställningarna.

9. Välj format för rapporten längst ned i dialogrutan.
   - Om du väljer att leverera rapporten som en bild av rapporten som den visas i Datautforskaren måste dataformatet vara **Ingen**.
   - Om du väljer att leverera rapporten som data (en CSV- eller Excel-fil) måste bildformatet vara **Ingen**.
   - Du kan välja en anpassad sidstorlek för rapporten. Som standard levereras rapporter i din standardsidstorlek.
10. Om du vill lägga till en extern mottagares e-postadress klickar du direkt under etiketten **Mottagare** eller under en befintlig mottagares namn så visas ett redigerbart fält.

11. Skriv den externa e-postadressen och tryck på **Retur**.
12. Klicka på **Ange**. Leveranskonfigurationen sparas och du kommer tillbaka till resurswebbläsarsidan.

Hantera e-postleverans av rapporter

På sidan Leverans kan du styra utskick och mottagning av rapporter via e-post. Sidan har två avsnitt:

Panelen Leveranser från andra – Den här övre panelen visar rapporter som skickats till dig av andra användare. Du kanske är den enda mottagaren av rapporten eller så är du medlem i en delningsgrupp och får en rapport som även går till de andra medlemmarna i gruppen. Du kan välja bort att ta emot dessa rapporter.

Din leveranspanel – Den här nedre panelen listar rapporter som du har konfigurerat för leverans till andra användare. Du kan starta eller stoppa (TURN på eller av) leveransen av en rapport här. Detta gör att du kan ställa in rapporter i förväg om att de behövs. En rapport som visar förloppet för en försäljningskampanj aktiveras till exempel bara när kampanjen pågår och inaktiveras när kampanjen är klar. Rapporten kan sedan aktiveras igen när nästa försäljningskampanj startar.

Varje panel visar namnet på rapporten som levereras, vilka mottagarna är och vad leveransschemat är.

Leveranser konfigureras på sidan Datautforskaren tillgångswebbläsare.

Förutsättningar

- Din organisation har en datahanteringslicens.

  VIKTIGT E-postleverans av rapporter är inte tillgängligt utan en datahanteringslicens.

- Du har behörighet som leveranshantering – gör att du kan välja och välja bort att ta emot schemalagda rapporter via e-post från andra användare och att starta och stoppa rapportleveranser till andra användare som du har konfigurerat.
- Du har behörigheten Rapportleverans – gör att du kan konfigurera och hantera när och till vem en rapport som du äger skickas via e-post

Sidans placering

Datautforskaren > inställningar > leverans

Procedurer

Hantera leveranser från andra

OBS Om en rapport levereras till dig på en e-postadress utanför den e-postadress som används för dig i Webex WFO, kan du inte välja in eller ut leverans till den adressen. Den här funktionen är endast tillgänglig för
e-postadresser inom Webex WFO.

- Om du vill sluta ta emot rapportleveranser som konfigurerats av andra användare markerar du **kryssrutan Opt-out** och klickar på **Spara**.
- Om du vill starta om leveransen **avmarkerar du kryssrutan Opt-out** och klickar på **Spara**.

Hantera dina egna leveranser

- Om du vill TURN på en rapportleverans markerar du **kryssrutan På/Av** och klickar på **Spara**.
- Om du vill TURN av en rapports leverans avmarkerar du **kryssrutan På/Av** och klickar på **Spara**.

Ta bort en av dina egna leveranser

- Välj den leverans du vill ta bort och klicka på − i det nedre vänstra hörnet av Dina **leveranser**

  Och klicka sedan på **Spara**.

Avbryt ändringar du gör på sidan

- **Klicka på knappen Återställ** om du vill avbryta eventuella ändringar du gör på sidan Leverans. Du måste göra detta innan du sparar ändringarna. När ändringarna har sparats kan du inte återställa dem.

Relaterade avsnitt

- Konfigurera e-postleverans för rapporter

Tagga rapporter och instrumentpaneler med roller

Om du bara vill att användare med en viss roll ska få åtkomst till en delad rapport eller instrumentpanel kan du tagga den med namnet på önskad roll.

Du kan bara tagga rapporter eller instrumentpaneler som du äger. Om du vill bli ägare till en rapport eller instrumentpanel som delas med dig kopierar du den (se Kopiera en rapport eller instrumentpanel).

> Om rollen inte omfattar åtkomst till Datautforskaren blir en taggad instrumentpanel standardstartsidan för personer med den här rollen.

Förutsättningar

- Datautforskaren behörighet – ger dig skrivskyddad åtkomst till sidan Datautforskaren för tillgångswebbläsare
- Behörighet för innehållspublicering – gör att du kan dela rapporter och instrumentpaneler som du äger med delningsgrupper som du tillhör

Sidans placering

Datautforskaren eller Datautforskaren > rapporter

Procedurer

Tagga en rapport eller instrumentpanel med en roll

> **FÖRUTSÄTTNING**
>
> - (För kunder som övergår från version 10.4 till molnet) Rollen tilldelas till Datautforskarens startsidesinstrumentpaneler: I Programhantering > globala > globala inställningar > Instrumentpaneladministration flyttar du rollen till **Datautforskaren**.

1. Högerklicka på rapporten eller instrumentpanelen på sidan Datautforskaren och välj **Tagga** i listrutan. Fönstret **Taggar** öppnas.
2. Ange **c1_role_** och sedan namnet på rollen.

   VIKTIG Rollnamnet måste matcha namnet som din organisation använder. Det finns en lista över roller i Application Management > Global > User Configuration > Roles.

   Om du vill lägga till en roll vars namn är ett ord anger du namnet.

   EXEMPEL c1_role_Agent

Om du vill lägga till en roll vars namn består av flera ord avgränsade med mellanslag omger du taggen med dubbla citattecken.

EXEMPEL "c1_role_East Coast Team Leader"

Om du vill lägga till flera roller samtidigt anger du dem en efter en, avgränsade med blanksteg.

EXEMPEL c1_role_Evaluator "c1_role_East kustagent"

3. Klicka på **Lägg till tagg**.
4. Klicka på **OK.** Fönstret **Tagg** stängs.

Sök i resursläsaren efter tagg

Du kan söka i resursbläddraren med valfri tagg. Om du söker efter produkttagg kan du bara se taggar för produkter som du har licens att använda. Om du till exempel bara har en QM-licens ser du bara fördefinierade objekt som har taggen QM, inte objekt som har taggen WFM eller en Analytics-tagg.

Beroende på vilken WFM-licens du har taggas fälten WFM med WFM (för nya WFM) eller CWFM (för klassiska WFM).

Förutsättningar

- Datautforskaren behörighet – ger dig skrivskyddad åtkomst till sidan Datautforskaren för tillgångswebbläsare

Sidans placering

Datautforskaren eller Datautforskaren > rapporter

Procedurer

Sök efter rapporter och instrumentpaneler efter tagg

1. På resurswebbläsarsidan klickar du på sökikonen och väljer **sedan Söktaggar**.
2. Skriv önskad tagg i sökfältet. Datautforskaren visar bara rapporter och instrumentpaneler som är taggade med det här värdet.

> Om taggnamnet består av flera ord avgränsade med mellanslag omger du namnet med dubbla citattecken. Om du till exempel vill söka efter **Agent East Coast** anger du **"Agent East Coast".**

Exportera en rapport

Med Datautforskaren kan du exportera rapporter. Varje rapportsida har knappen **Exportera som** . På så sätt kan du exportera data från en rapport i formatet CSV eller XLSX.

> **VIKTIGT** Om du vill exportera resultatet av en rapport måste du spara filtervillkoren och eventuella andra ändringar innan du exporterar.

Förutsättningar

- Datautforskaren behörighet – ger dig skrivskyddad åtkomst till sidan Datautforskaren för tillgångswebbläsare

Procedurer

Exportera en rapport

1. Klicka på rapportens namn i resursbläddraren. Rapportsidan öppnas.
2. Klicka på **Exportera som**. Dialogrutan Exportera **rapport** öppnas.
3. Välj det filformat du vill använda för exporten.
4. Klicka på **Nästa**. När data är klara visas en nedladdningslänk.
5. Klicka på länken för att ladda ner filen.
6. Klicka på **Stäng** när nedladdningen är klar.

Skapa en rapport

Rapporter är byggstenarna i Datautforskaren som hjälper dig att visualisera trender i dina data. Du skapar en rapport genom att definiera den fråga du vill besvara och konfigurera utdata så att svaret presenteras på ett meningsfullt sätt.

För att starta processen delar du upp frågan i dess enskilda delar:

- Mått – De mätvärden du vill förstå. Det här är numeriska fält där beräkningar utförs, till exempel att lägga till eller beräkna medelvärdet.
- Ämnen – Hur du vill att mätvärdena ska grupperas. Det här är textfält som används som kategorigrupperingar, till exempel agentens ID-nummer eller könamn.
- Filter – De gränser som du vill att måtten ska ligga inom, till exempel en tidsram eller maximi-/minimivärden.

EXEMPEL

Du vill ta reda på hur många kontakter som varade längre än tio minuter som hanterades av varje agent i östkustteamet under mars månad.

- Måttet är kontakter.
- Ämnena är agenterna i östkustteamet.
- Filtren är kontakter längre än tio minuter och mars månad.

Dessa tre komponenter utgör strukturen för rapporter som kan vara oerhört komplexa och användbara.

När du har skapat frågan för rapporten kan du bestämma hur informationen i rapporten ska visas. Det finns ett brett utbud av anpassningsbara diagram och tabeller att välja mellan.

Skapa en fråga

Rapporter är byggstenarna i Datautforskaren som hjälper dig att visualisera trender i dina data. Du skapar en rapport genom att definiera den fråga du vill besvara och konfigurera utdata så att svaret presenteras på ett meningsfullt sätt. Det finns ett brett utbud av anpassningsbara diagram och tabeller att välja mellan.

Du använder frågepanelen för att skapa en fråga. För att starta processen, dela upp frågan i dess enskilda delar:

- **Vad** – De mått (mätvärden) du vill förstå. Det här är numeriska fält där beräkningar utförs, till exempel att lägga till eller beräkna medelvärdet.
- **Hur** – Hur du vill att måtten ska grupperas. Det här är textfält som används som kategorigrupperingar, till exempel agentens ID-nummer eller könamn.
- **Filter** – De gränser som du vill att måtten ska ligga inom, till exempel en tidsram eller maximi-/minimivärden.

EXEMPEL

Du vill ta reda på hur många kontakter som varade längre än tio minuter som hanterades av varje agent i östkustteamet under mars månad.

- **Vad** är antalet kontakter (måttet).
- **Hur** är agenterna i östkustteamet (grupperingen).
- **Filter** begränsar rapporten till kontakter som är längre än tio minuter och som är från mars månad.

OBS När du skapar en fråga anger rutan längst ned på frågepanelen frågan i klartext baserat på dina val i avsnitten Vad, Hur och Filter.

Skapa en ny rapport

Om du vill skapa en fråga behöver du en rapport där du PUT den.

Skapa och namnge den nya rapporten

1. Klicka på **Ny rapport** på sidan Datautforskaren Home så att rapportdesignern visas.
2. Klicka på **Namnlös rapport** i namnlisten och ange ett namn på den nya rapporten.

Välj ett mått

Bestäm vilken information du vill att rapporten ska visa. Dessa numeriska värden kallas mått.

Det finns en lista med mått som du kan välja mellan, eller så kan du skapa egna anpassade mått. Flera mått används ofta i rapporter. En rapport som till exempel visar kontaktens varaktighet i timmar kan också visa den genomsnittliga varaktigheten.

NOT

Måttet Efterlevnad % – Dag beräknas efter dagens slut och tidsstämplas sedan endast med ett datum och inte en tid. Motorn tilldelar tidsvärdet midnatt UTC till den. Eftersom rapporter körs i tidskontexten för användaren som kör rapporten finns det en tidsförskjutning som standard och efterlevnadsvärden kan verka felaktiga i rapporten.

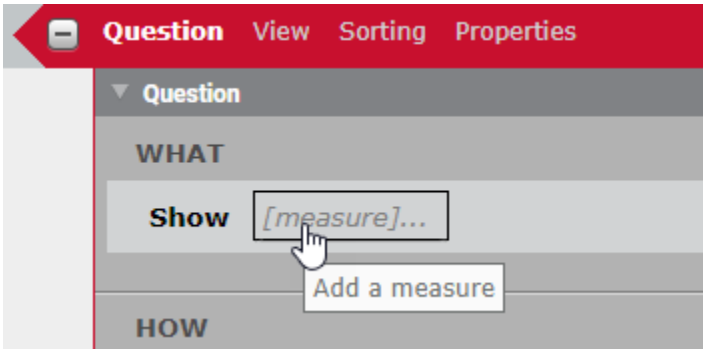
För att justera för detta har du flera alternativ:

1. Ställ in tidszonen för rapporten på UTC.
2. Ställ in tidszonen för användaren som kör rapporten till UTC.
3. Använd följande anpassade formel i rapporten:

```
timeShiftValue([Efterlevnad PCT],[Efterlevnadsdatum], 'Timme', -8)
```

Konfigurera mått för en ny rapport

1. **I avsnittet Vad** i frågepanelen klickar du på Visa **[mått]**. Dialogrutan **Välj mått** öppnas.



Som standard visas alla **tillgängliga mått, men du kan söka,** sortera och filtrera listan.

- Klicka på **Efter taggar** om du vill visa mått som endast gäller olika datakällor, till exempel Analytics eller QM. Vissa mått har flera taggar och visas därför i mer än en tagglista.
- Klicka på **Favoriter** (uppe till höger i listan) om du bara vill visa de mått som du har taggat som favoriter. Om du vill tagga en favorit klickar du i rutan till vänster om måttets namn i listan så att en gul stjärna visas. Alla mått som du taggar som favoriter förblir taggade från session till session.
- Klicka på **Sortera** (uppe till höger i listan) om du vill sortera listan med mått i stigande/fallande ordning. Som standard är listan i stigande ordning.
- Ange namnet på det mått du vill använda i sökfältet för att snabbt hitta fältet.

2. Välj det mått som du vill inkludera i rapporten från listan över tillgängliga mått.

   Du kan också klicka på **Anpassad** i det övre högra hörnet om du vill skapa ett anpassat mått. Mer information om anpassade mått finns i Skapa ett anpassat mått.

3. (Valfritt) Du kan anpassa hur måttet ska visas i rapporten med hjälp **av panelen Måttkonfiguration** längst ned i dialogrutan. Här kan du konfigurera tal- eller datumformatet för måttet, hur det aggregeras och tillämpa innehållsattribut på det. Mer information om hur du konfigurerar ett mått finns i Konfigurera ett måtts utseende.

4. Klicka på **Lägg till**.
   Måttet som du har lagt till visas på frågepanelen och ytterligare ett Visa-fält läggs till under det du slutförde. Använd det här fältet om du vill lägga till fler mått på frågan.

   > Om du vill konfigurera ett mått som du redan har lagt till i **avsnittet Vad** klickar du på måttet så öppnas dialogrutan **Välj mått** igen.

5. (Valfritt) Mått visas som kolumner som standard. Klicka som **kolumner** för att växla till att visa dem som rader.

Välj en gruppering

När du har definierat ämnet för frågan med måttet bestämmer du hur informationen ska grupperas. Termen **Hur-fråga** är ofta organisationen av människor, platser, saker och tidsramar som ger verkliga ämnen eller omständigheter för rapporten. Det är vanligt att ha flera Hur-ämnen i en rapport.

Bestäm hur informationen ska grupperas i rapporten

1. **I avsnittet Hur** i frågepanelen klickar du på Grupper **[gruppering].** Dialogrutan **Välj gruppering** öppnas.

   Det finns två grupperingsalternativ, **Ämne** eller **Tid**. Som standard visas alternativet Ämne. Om du vill gruppera efter tid eller datum klickar du på **Tid** i dialogrutans övre högra hörn. Du kan också ytterligare förfina tidsgrupperingen efter period.

   > På samma sätt som med mått kan du begränsa de visade ämnena och tiderna efter tagg eller favorit, sortera dem i stigande/fallande ordning eller söka efter en specifik ämne eller tid efter namn.

2. Välj önskad gruppering och klicka sedan på **Lägg till**.

   Den gruppering du har lagt till visas på frågepanelen och ett annat **[gruppering]** fält läggs till under det du slutförde. Använd det här fältet om du vill lägga till fler grupper till din fråga.

   > Om du väljer **med summor** i avsnittet Grupp på frågepanelen och väljer **Bevara summor** när du skapar en visualisering, visas totalvärdet som en extra kolumn i diagrammet.

Ange ett filter

Det sista steget för att definiera en fråga är att välja ett filter. Enbart ett mått kan returnera en stor mängd information. Filtret används för att rikta in dig på den specifika information som du vill inkludera eller exkludera i rapporten. Du kan välja specifika värden som ska inkluderas eller exkluderas, eller så kan du ange filter eller intervall för textjämförelse

Jämförelsefilter för att avgöra vilket värdeintervall som ingår i rapporten.

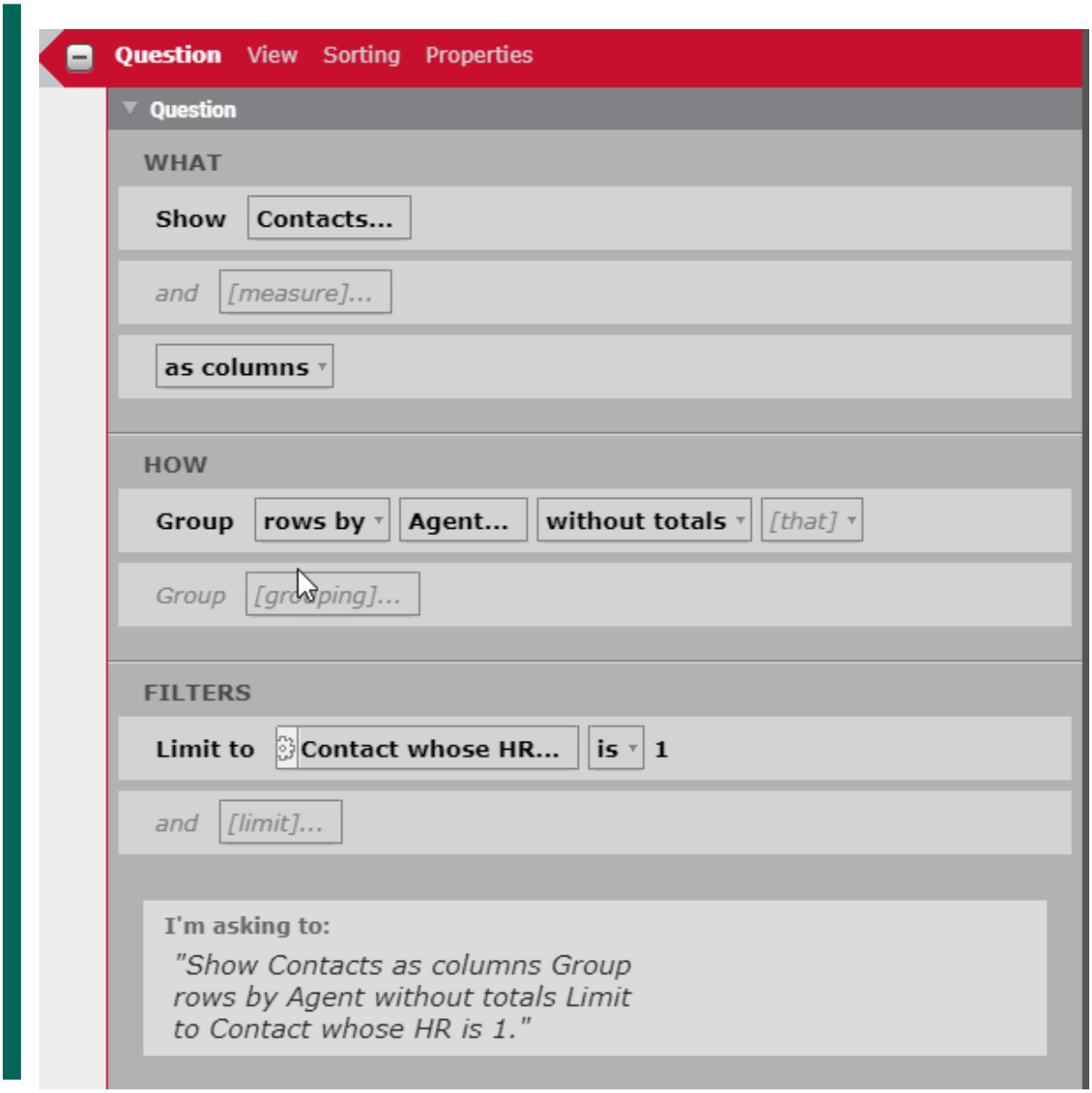
> OBS: Datautforskaren rapporterar om de senaste två årens data. Om systemet innehåller många historiska data kan det vara praktiskt att konfigurera filtret innan du konfigurerar mått och grupperingar. På så sätt går det snabbare att visa förhandsgranskningen av rapporten.

Filteravsnittet används också för att konfigurera vilka ämnen som används tillsammans med parametrar på instrumentpanelen. Om din rapport till exempel visar alla agenter i kontaktcentret, men du bara vill kunna visa data för en viss agent, kan du med parametern välja den agenten och bara se deras data som visas i rapporten.

Ta bara med vissa värden för ett ämne i rapporten

1. **I avsnittet Filter** i frågepanelen klickar du på Begränsa till **[gräns]**. Dialogrutan **Välj filter** öppnas.
2. Välj ett ämne och välj sedan ett fält att filtrera rapporten efter.
3. Avmarkera kryssrutan **Alla värden** och markera kryssrutan för de värden som du vill inkludera.
4. Klicka på **Lägg till** för att filtrera rapporten.

> **EXEMPEL**
> Du vill bara ta med kontakter som har taggats för HR i rapporten. Dialogrutan Välj filter **fylls i på** följande sätt.
>
> - I den vänstra rutan väljer du **Kontakt**.
> - I den mellersta rutan väljer du **HR.**
> - I den högra rutan, i rutan **Välj** Tab, avmarkerar du kryssrutan **Alla värden** och markerar kryssrutan **1** (vilket betyder sant eller ja).



Exkludera vissa värden från rapporten

1. **I avsnittet Filter** i frågepanelen klickar du på Begränsa till **[gräns]**. Dialogrutan **Välj filter** öppnas.
2. Välj ett ämne och välj sedan ett fält att filtrera rapporten efter.
3. Avmarkera kryssrutan **Alla värden** och markera sedan kryssrutan för ett eller flera av de värden som du vill utesluta.
4. Klicka på **Lägg till**.

5. I avsnittet **Filter** i frågepanelen klickar du på **listrutan är** i filtret du skapade och väljer **är inte** i listrutan.

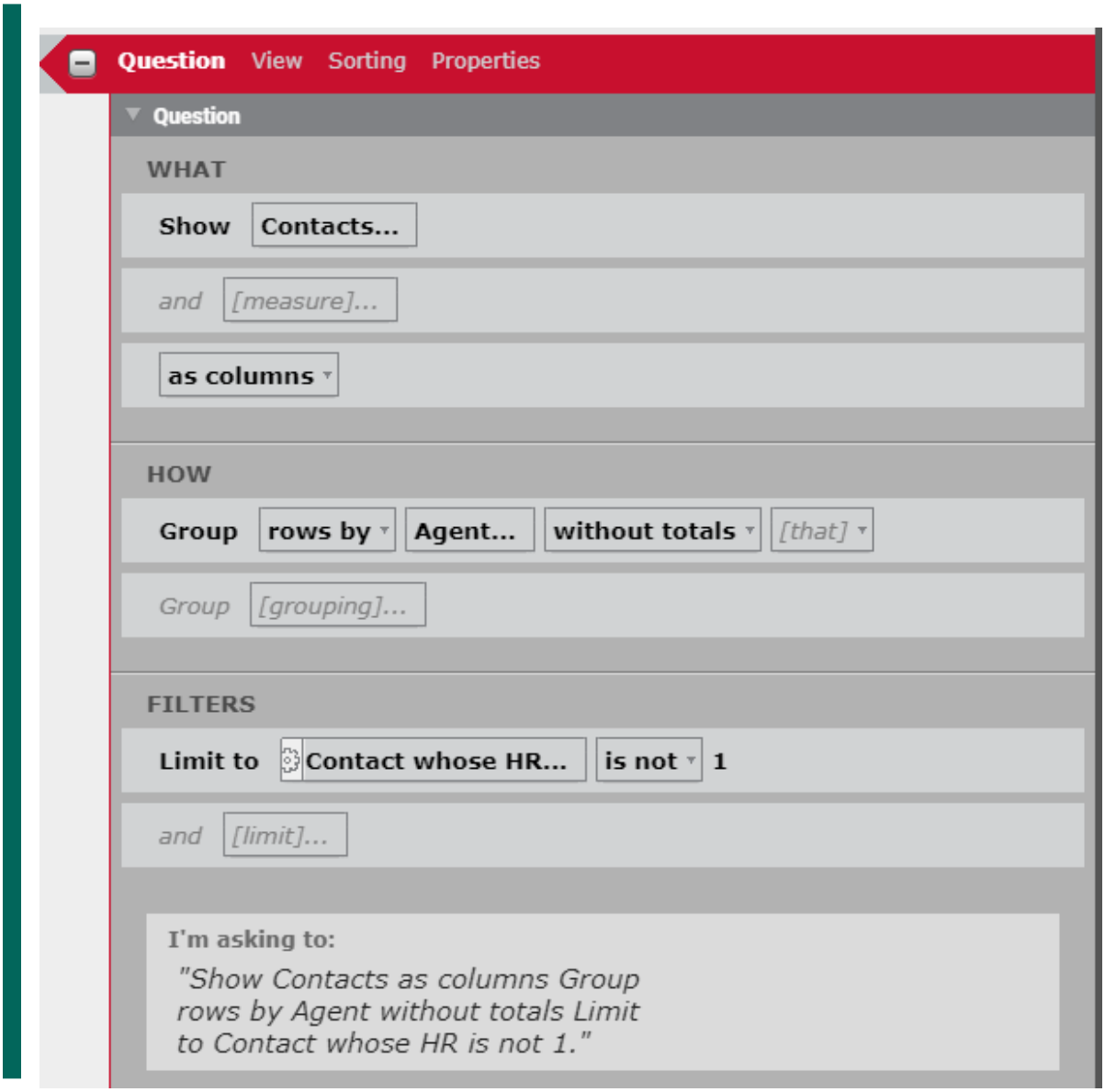
EXEMPEL

Du vill utesluta kontakter som har taggats för HR i rapporten. Du slutför

Välj dialogrutan Filter enligt följande.

- I den vänstra rutan väljer du **Kontakt**.
- I den mellersta rutan väljer du **HR.**
- I den högra rutan, i rutan **Välj** Tab, avmarkerar du kryssrutan **Alla värden** och markerar kryssrutan **1** (som betyder sant eller ja).

I avsnittet Filter på frågepanelen, bredvid det filter du just lagt till, är **ändringen** att **finns inte** i listrutan.



Inkludera eller exkludera värden med jämförelsefilter

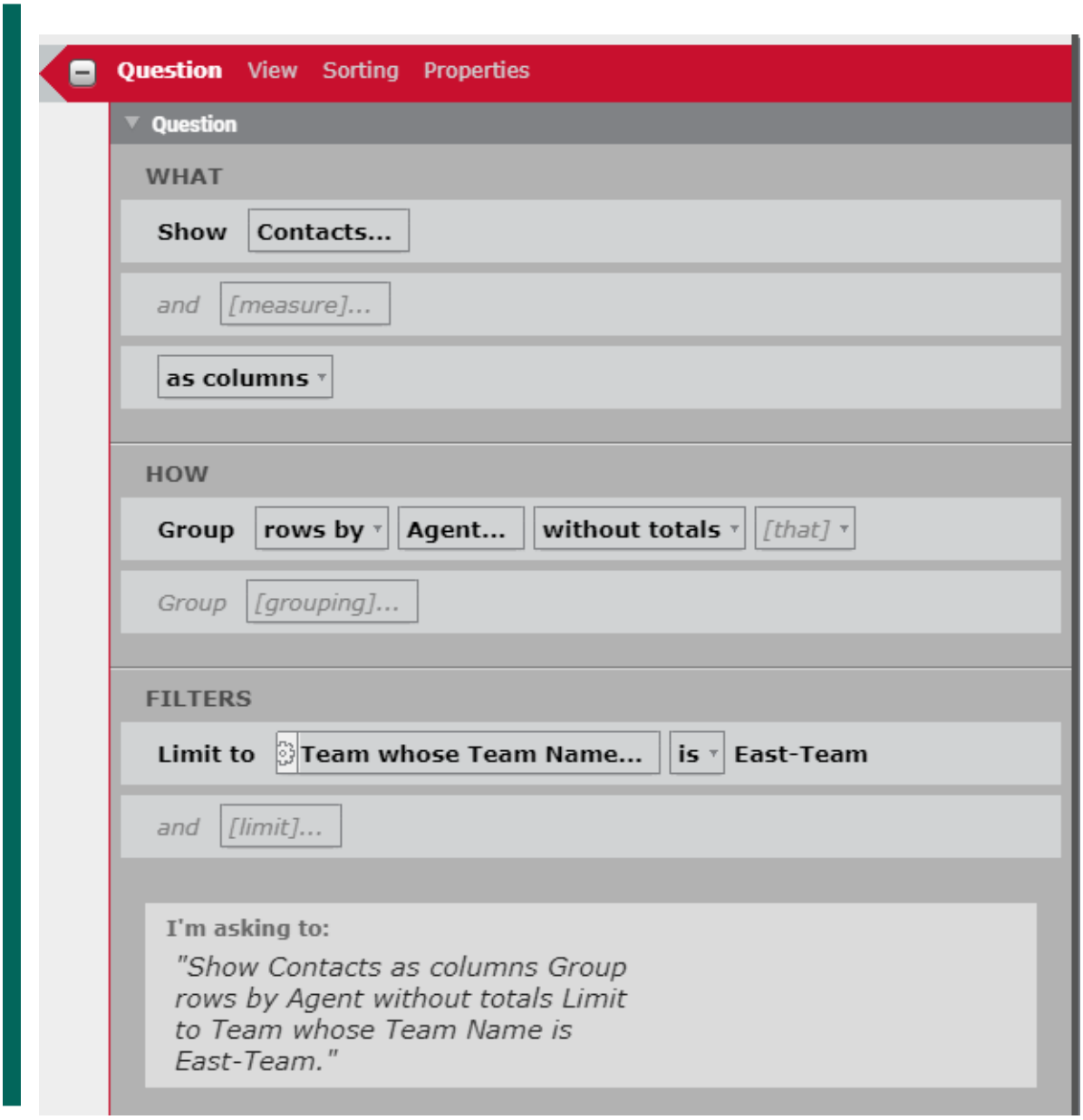
1. **I avsnittet Filter** i frågepanelen klickar du på Begränsa till **[gräns]**. Dialogrutan **Välj filter** öppnas.
2. Välj ett ämne och välj sedan ett fält att filtrera rapporten efter.
3. Avmarkera kryssrutan **Alla värden** och gör något av följande:
   - Markera kryssrutan för värdet för att ange det som en jämförelse.
   - I Specificera Tab anger du ett värde inom citattecken som ska anges som jämförelse.

4. Klicka på **Lägg till**.
5. I avsnittet Filter på frågepanelen klickar du på **listrutan is** i det nya filtret och väljer den operator som du vill använda på värdet.

EXEMPEL

Du vill bara ta med agenter som tillhör det östra teamet i rapporten. Dialogrutan Välj filter **fylls i på** följande sätt.

- I den vänstra rutan väljer du **Team**.
- I den mellersta rutan väljer du **Teamnamn**.
- I den högra rutan, i rutan **VäljTab, avmarkerar du kryssrutan** Alla värden **och markerar kryssrutan** East-Team . Du kan också klicka på **Specify** Tab och ange **"East- Team"** i filtervärdefönstret.

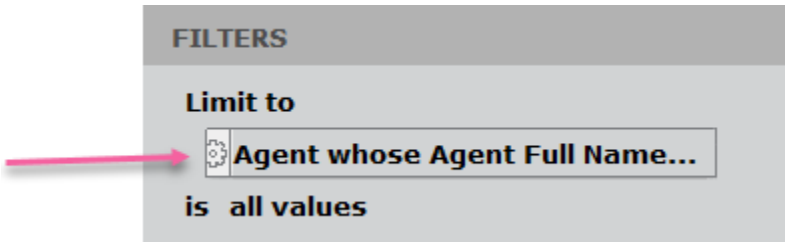


Lägga till en eller flera rapportparametrar

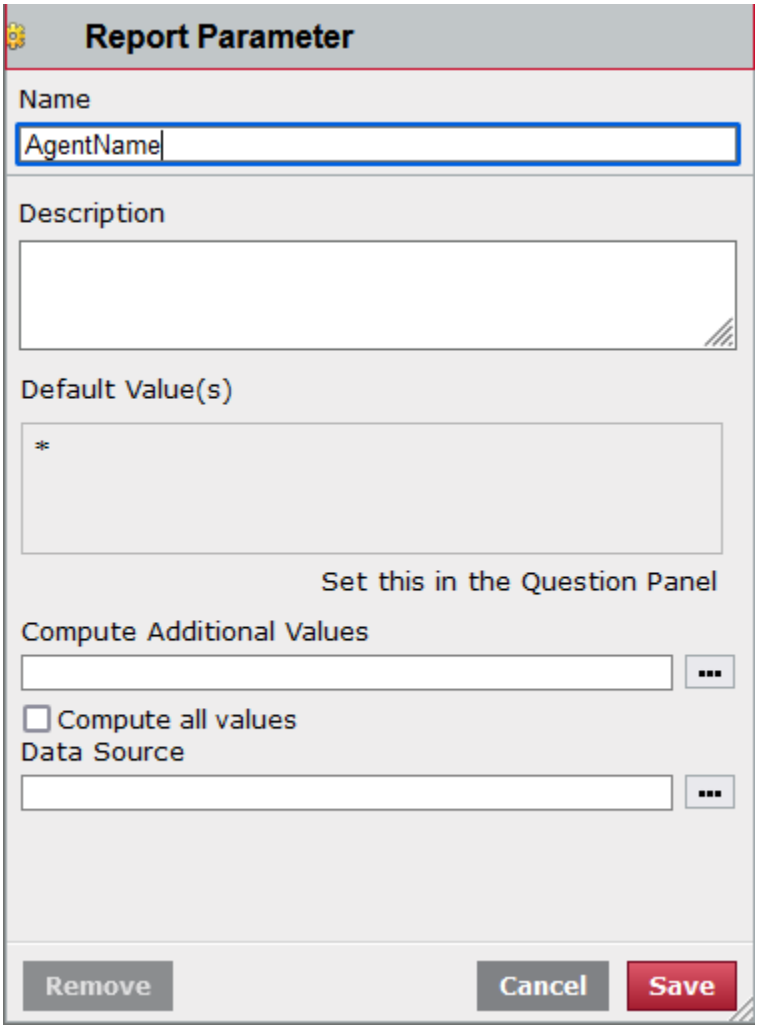
Om du tänker använda en parameterkontroll, till exempel en medlemsväljare, för att filtrera data som visas i en rapport, måste du lägga till en eller flera rapportparametrar i rapporten. Mer information om hur du använder parametrar med en rapport finns i Lägga till en parameter.

1. **I avsnittet Filter** i **frågepanelen** klickar du på Begränsa till **[gräns]**. Dialogrutan **Välj filter** öppnas.
2. Välj ett ämne och välj sedan ett fält att filtrera rapporten efter.

3. Markera kryssrutan **Alla värden** i Select Tab.
4. Klicka på **Lägg till**. Ämnet visas i **fältet Begränsa till** .
5. Till vänster om **fältet Begränsa till** klickar du på kugghjulsikonen **för att öppna dialogrutan Rapportparameter** .



6. Ange ett namn för parametern i fältet **Namn** . Namnet får inte innehålla blanksteg. Alla övriga fält är valfria.



7. Klicka på **Spara**. Observera att kugghjulsikonen har blivit röd, vilket indikerar att parametern har konfigurerats.
8. Upprepa proceduren för alla andra filter som du vill använda i rapporten.

Filtrera borttagna prognos-, efterlevnads- och agentschemaposter

Prognos-, efterlevnads- och agentschemaposter ändras ofta till sin natur. En agents schema kan till exempel ändras flera gånger. Varje gång detta inträffar tas en schemapost bort och en ny skapas.

I Datautforskaren-databasen tas dessa poster inte bort fysiskt. I stället flaggas de som borttagna och posten finns kvar i databasen. Detta resulterar i många poster som inte längre är relevanta och kan leda till felaktiga rapporter om de inkluderas. I det här fallet ska de poster som flaggas som borttagna filtreras bort från rapporten.

Tänk på att det kan finnas tillfällen när du vill ta med dessa flaggade poster i en rapport. Du kan till exempel behöva granska hur många gånger en viss agents schema var förändrad. I så fall filtrerar du inte bort de borttagna posterna från rapporten, eftersom varje post loggar en schemaändring.

Filtrera borttagna prognos-, efterlevnads- och agentschemaposter

1. **I avsnittet Filter** i **frågepanelen** klickar du på Begränsa till **[gräns]**. Dialogrutan **Välj filter** öppnas.
2. Välj ett prognos-, efterlevnads- eller schemaämne och se om fälten som är associerade med ämnet innehåller något av följande flaggfält:
   - Rapporten Agentefterlevnad ärBorttagen
   - Schemaaktiviteten ärBorttagen
   - Prognosen är borttagen
3. Om du hittar något av dessa fält markerar du det. Avmarkera kryssrutan **Alla värden** och välj **1** (1 = sant eller ja).
4. Klicka på **Lägg till**.
5. I avsnittet **Filter** på **frågepanelen** klickar du på listrutan och väljer **är inte**.

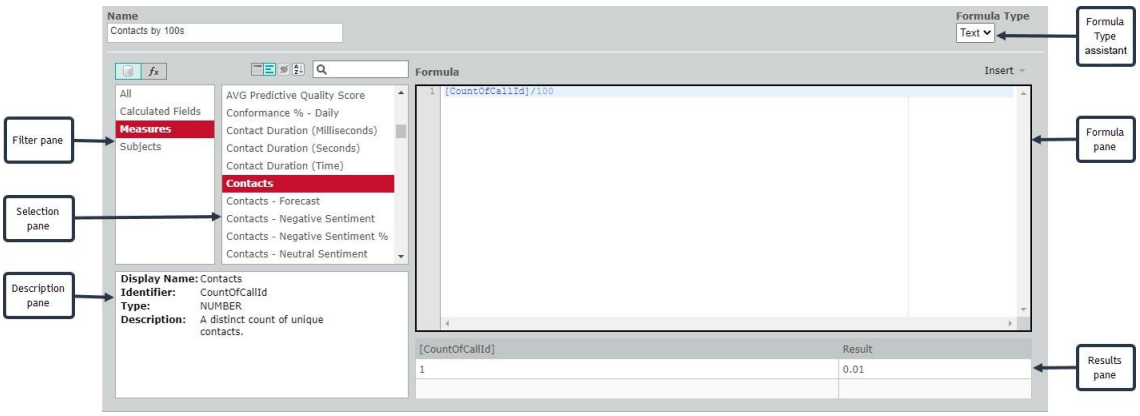
Skapa ett anpassat mått

Om du vill lägga till ett mått i en rapport som inte finns med i listan över mått kan du skapa ett anpassat mått genom att klicka på **Anpassat** i det övre högra hörnet i **dialogrutan Välj mått** .

Med anpassade mått används formler för att ändra mått och fält som redan finns i datamodellen. Du kan skapa en formel genom att manuellt ange mått och operatorer i formelfönstret. Den anpassade dialogrutan Skapa mått innehåller listor över tillgängliga mått, operatorer och referenser som du kan välja mellan när du skapar en formel.

Dialogrutan Skapa mått för anpassade mått består av två avsnitt: formelredigeringspanelen högst upp och panelen Måttkonfiguration längst ned. Mer information om panelen Måttkonfiguration finns i Konfigurera utseendet på ett mått.

Formelredigeraren är sammanhangsspecifik. Här kan du bara ta med dataelement, funktioner och andra funktioner i formeln som är lämpliga för det mått du väljer.



- Fönstret Filter innehåller de alternativ som du kan använda för att begränsa antalet dataelement eller Funktioner som visas i fönstret Val. Om du till exempel väljer **Mått** i fönstret Filter visas endast mått i fönstret Urval. Använd knapparna ovanför filterrutan för att

  Växla mellan dataelement och funktioner. Dataelement är de fält i databiblioteket som är tillgängliga för användning i formeln och funktioner är definierade operativa uppgifter.

- I **markeringsfönstret** visas de element eller funktioner som du kan lägga till i formeln. Vad som visas beror på ditt val i filterrutan? Använd knapparna ovanför markeringen

  För att växla mellan visningsnamn för mått eller funktion och identifierare. Du kan sortera dataelementen eller funktionerna i stigande eller fallande ordning med knappen Sortera och söka efter ett specifikt dataelement eller en specifik funktion med sökfältet.

  OBS: Den här knappen används inte för närvarande.

- I **fönstret** Beskrivning visas information om det dataelement eller den funktion som du har valt i markeringsfönstret.

- I **formelfönstret** visas formeln när du skapar den. Det här fönstret innehåller de dataelement och funktioner som du väljer och alla andra formelelement som du anger manuellt.

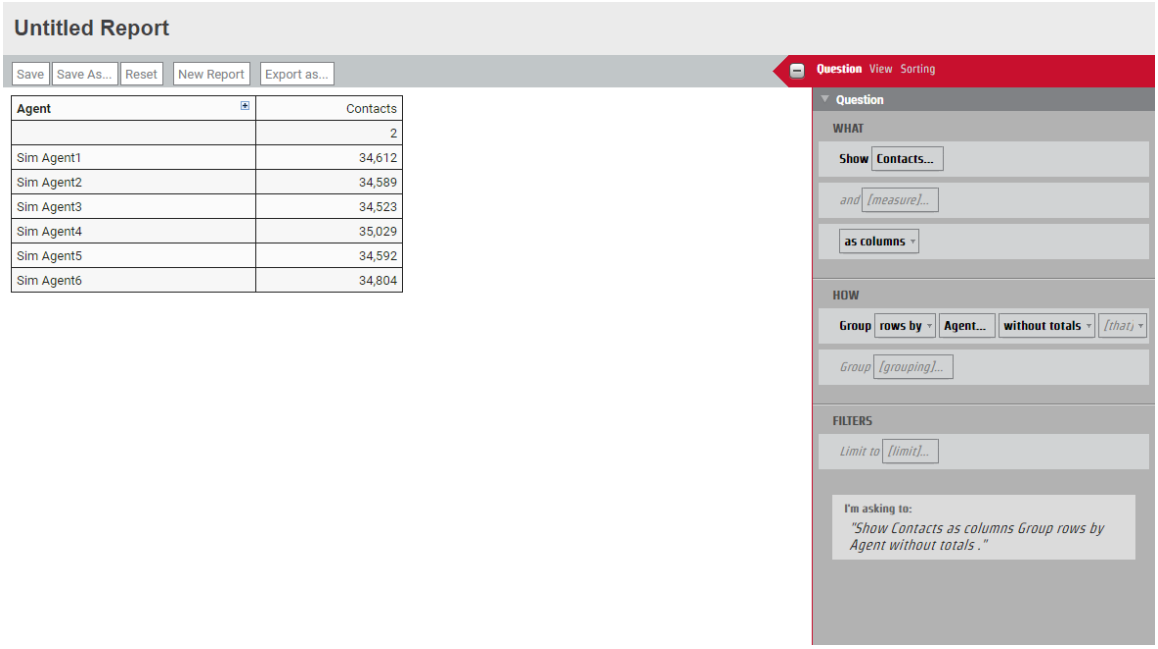
- I **resultatfönstret** försöker du kompilera formeln medan du arbetar och visa resultatet. Ett felmeddelande visas om formeln innehåller fel.

- I **listrutan Formeltypsassistenten** får du åtkomst till assistenter som hjälper dig att skapa olika typer av formler. Standardvärdet är en textformel, men förutom text kan du välja mellan formeltyperna skillnad, förhållande, skala, delning och tidsförskjutning. Mer information finns i Skapa ett anpassat mått med en formeltypsassistent .

Exempel på ett anpassat mått

Funktionen Custom Measure är ett verktyg som kan användas för att skapa många olika typer av formler med olika nivåer av komplexitet. Det finns flera sätt att skapa en formel. I följande exempel beskrivs ett sätt att skapa ett anpassat mått.

I det här exemplet säger vi att du vill se en rapport som innehåller antalet kontakter som dina agenter hanterar. Ditt kontaktcenter tar emot ett stort antal kontakter, så rapporten visar varje agent som hanterar kontakter som kan räknas i tusentals varje år. Men du använder rapporten för att hitta agenter som presterar över eller under resten av gruppen, och att se det exakta antalet kontakter för varje gör det svårt att ta till sig på ett ögonblick, som du ser i den här bilden:



Agent	Contacts
	2
Sim Agent1	34,612
Sim Agent2	34,589
Sim Agent3	34,523
Sim Agent4	35,029
Sim Agent5	34,592
Sim Agent6	34,804

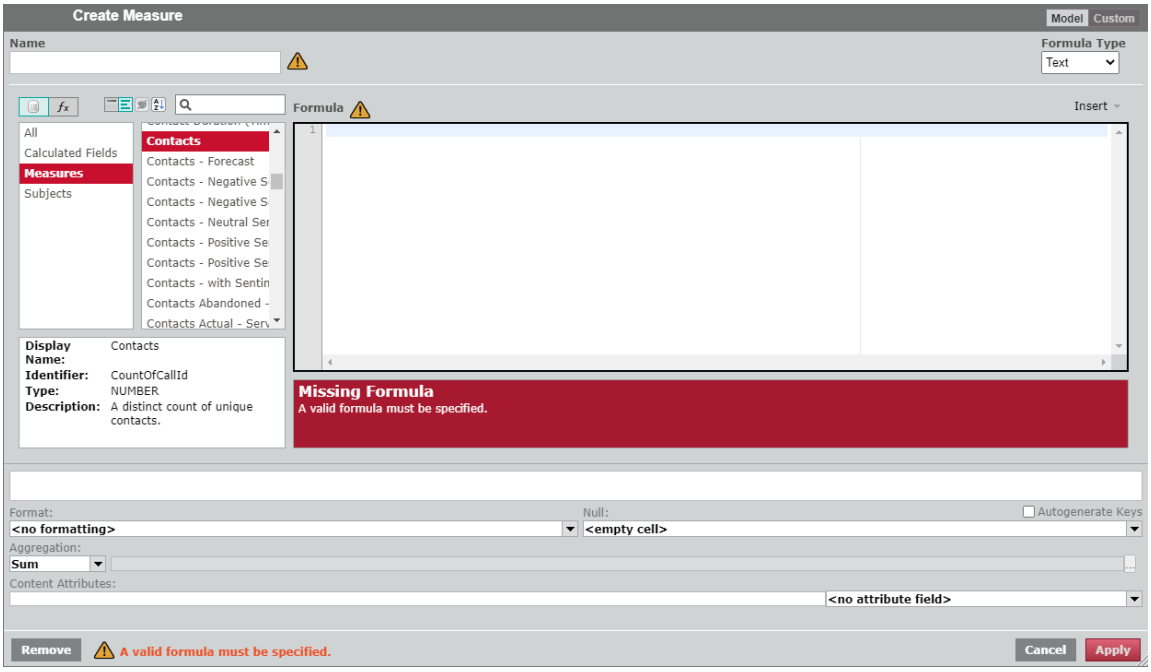
Sättet att lösa detta problem är att presentera antalet kontakter som faktorer på 1 000 för att snabbt se agentens produktivitet. I det här exemplet visar vi hur du skapar ett anpassat mått som dividerar antalet kontakter med 1 000.

Skapa ett anpassat mått för att dela kontakter med 1 000

1. I Fråga Tab på frågepanelen klickar du på Visa **[mått]**. Dialogrutan **Välj mått** öppnas.
2. Klicka på **Anpassad**. Dialogrutan Skapa mått öppnas. Textrutorna är tomma och flera varningar visas i dialogrutan.
3. Ange **Kontakter efter 1K** i textrutan **Namn** .

4. Leta reda på och välj måttet **Kontakter** .

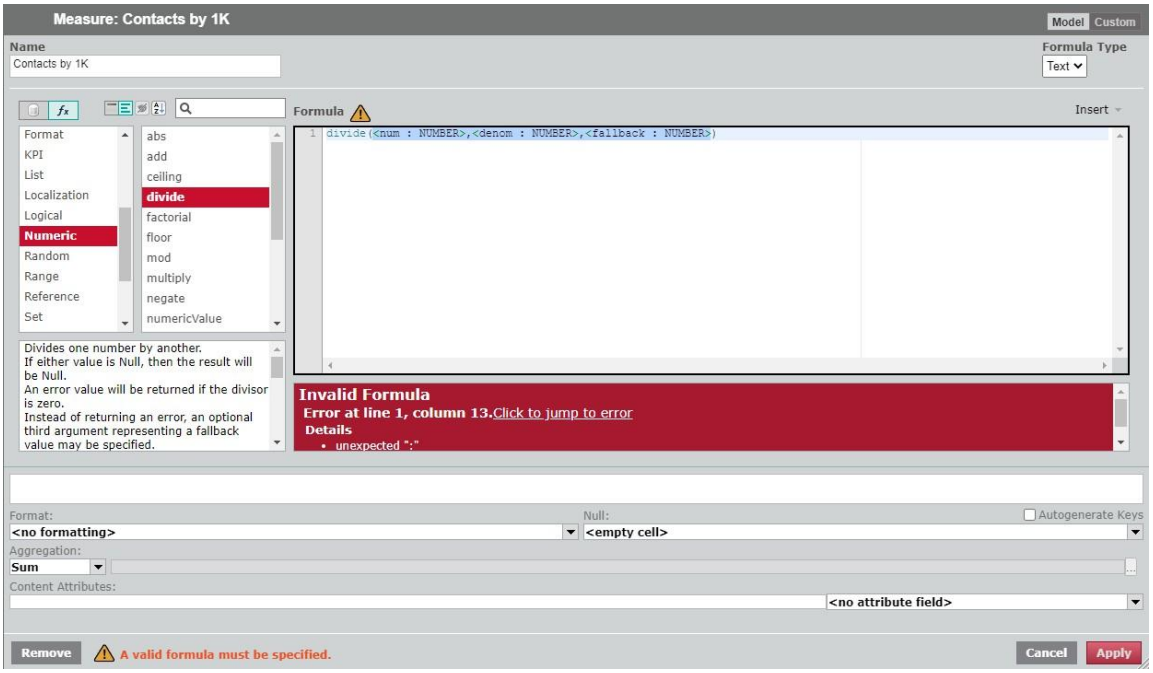
   Du kan behöva rensa sökfältet för en befintlig söksträng för att kunna se alla resultat i markeringsfönstret.



5. Om du vill använda funktionen Dela klickar du på växlingsknappen **Dataelement/funktioner** så att **Filter** och **Markering**

   Rutor visar funktioner.

6. Klicka på Numerisk i fönstret Funktionsfilter **och dubbelklicka sedan på** Dela **i markeringsfönstret .** Funktionstexten Dela visas i formelfönstret.

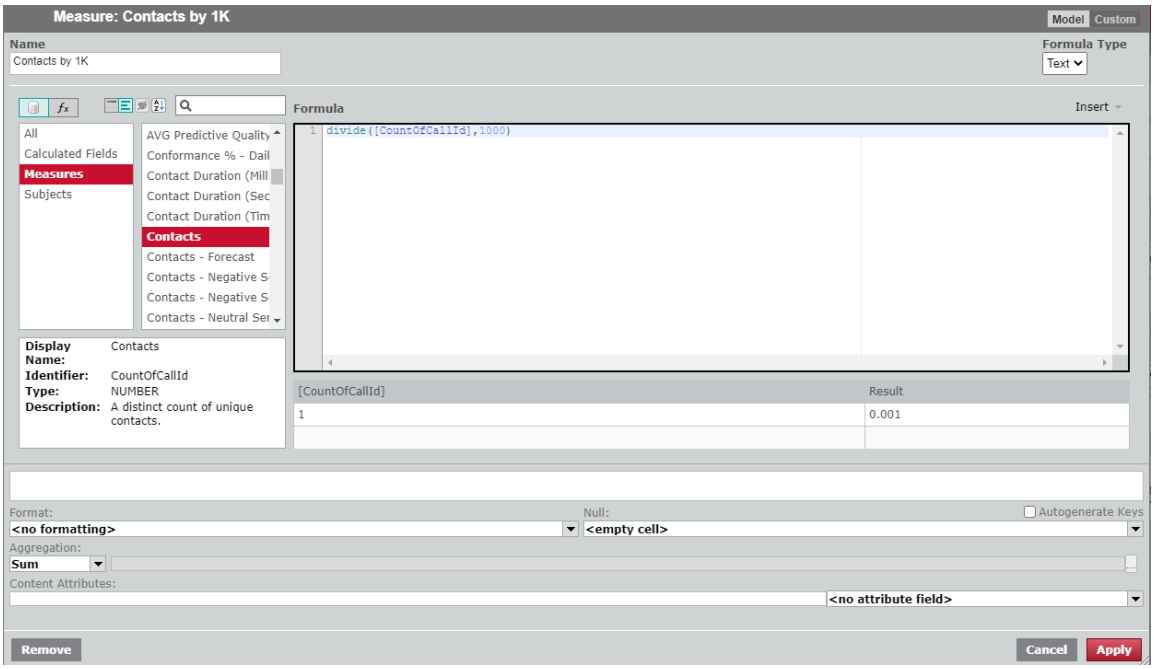


Funktionstexten Dela är en disposition av formeln. Du måste ersätta platshållartexten med de värden som du vill dela i den ordning som de visas i en matematisk ekvation.

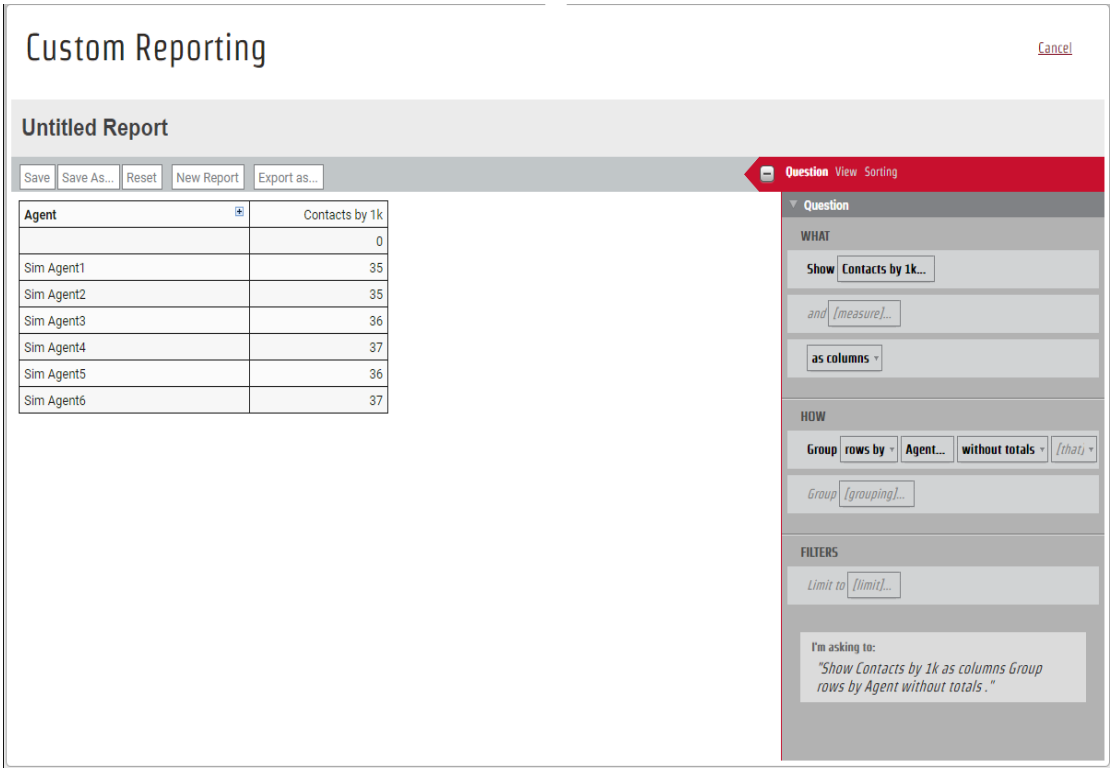
- <num: NUMBER> är täljaren, numret som delas. Ersätt detta med kontaktfältets namn.
- <denom: NUMBER> är nämnaren, talet du delar med. Ersätt detta med **1000**.
- <reserv: TAL> är ett valfritt värde som visas om formeln resulterar i att dividera med noll i stället för att returnera ett fel.

7. Om du vill ersätta <num: NUMBER >med måttet för antalet kontakter, markera **<num: NUMBER** >i formelfönstret.
8. Klicka på växlingsknappen **Dataelement/funktioner** för att visa listor med dataelement.
9. Klicka på **Mått** i **fönstret Dataelementfilter** och dubbelklicka sedan på **Kontakter** i **Rutan Markering** . Texten Kontakter visas i formelfönstret i stället för **<num: TAL**>.
10. Ta bort **<denom: NUMMER**> och skriv **1 000** i stället. I rutan Resultat visas ett exempel på beräkningen.

> Vi har också tagit bort **<fallback: NUMBER** > från formeln, eftersom vi inte använder det här valfria elementet.



11. Om du vill att resultatet ska visas som ett heltal går du till avsnittet Måttkonfiguration och väljer ett format i **listrutan Format** som inte innehåller några decimaler, till **exempel #,###**.
12. Klicka på **Lägg till**. Det nya anpassade måttet visas på frågepanelen och i den nya kolumnen i tabellen visas antalet kontakter dividerat med 1 000.



Som tidigare nämnts innehåller dialogrutan Skapa mått flera alternativ för att skapa formler. Som ett alternativ till att välja en funktion och redigera platshållartexten kan du

Skapa ett anpassat mått för att dividera antalet kontakter med 1 000 genom att välja elementen individuellt eller manuellt ange följande formel i formelfönstret.

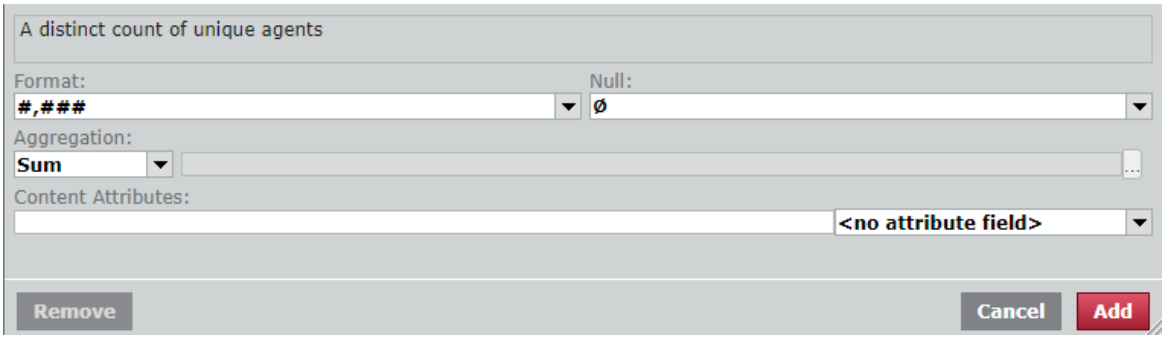
[Antal samtalId]/1000

Relaterade ämnen

- Konfigurera utseendet på ett mått

Konfigurera utseendet på ett mått

Använd fälten längst ned i dialogrutan Mått om du vill anpassa hur ett mått visas i en rapport. Den här panelen är tillgänglig för både modellmått (mått som är fördefinierade i Datautforskaren) och anpassade mått (mått som du skapar själv).



Förutsättningar

- Du har behörighet att skapa innehåll.
- Du har skapat en rapport som innehåller minst ett mått.

Sidans placering

Datautforskaren > öppna en rapport

Procedurer

Formatera ett mått

1. Klicka på måttet på frågepanelen. Dialogrutan **Mät** öppnas.
2. Konfigurera måttet efter behov med hjälp av listrutorna och fälten längst ned i dialogrutan. I tabellen nedan definieras de olika fälten.

Formatera fält i dialogrutan Mät

Fält	Definition
Format	Det format som tal, datum och tider ska visas i. Du kan välja ett format eller ange formatsyntaxen.
Null	Vad som visas i en rapport när det returnerade värdet är null (tomt).

Fält	Definition
Aggregering	Konsolideringsmetoden för värden. Till exempel genomsnitt, maximalt eller minimum.
Innehållsattribut	Innehållsattributsträngen som avgör måttets utseende. Mer information finns i Om innehållsattribut .
Listrutan Innehållsattribut	Du kan använda listrutan till höger om fältet Innehållsattribut om du vill tillämpa förkonfigurerade innehållsattribut på måttet utan att behöva ange något i själva fältet Innehållsattribut. **BÄSTA PRAXIS** Använd bara ett av de två innehållsattributfälten åt gången. Om du använder båda fälten samtidigt kan det leda till Till oväntade resultat. Alternativen varierar beroende på datamodell och kan omfatta följande: ▪ <inget attributfält> – Standardvärdet. Inga förkonfigurerade attribut används. ▪ ATTR_CCRID_Link – Omvandlar måttet för kontaktinspelningens ID till en länk till inspelningen och färgar texten blå. ▪ ATTR_DURATION – Använder varaktighetsformatet som är kopplat till måttet. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss – Använder formatet HH:MM:SS på måttet. ▪ ATTR_kpiScoreColor – Omvandlar text till vitt mot en bakgrund av rött (#A6192E) för KPI:er på 0,7 och lägre, gult (#FFC72C) för KPI:er mellan 0,7 och 1,0 och grönt (#279989) för KPI:er 1,0 och högre. ▪ ATTR_NPS_ChartColors – Tillämpar rött (#A6192E) på NPS

Fält	Definition
	0 till 6, gul (#FFC72C) till NPS-poäng 7 och 8 och grön (#279989) till NPS-poäng 9 och 10. ▪ ATTR_NPSColours – Tillämpar rött (#A6192E) på NPS-poäng på –100 till 0, gult (#FFC72C) på NPS-poäng på 1 till 50, Och grönt (#279989) till NPS-poängen 51 till 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors – Tillämpar rött (#A6192E) på NPS-poängen 0 till 6, gult (#FFC72C) på NPS-poängen 7 och 8 och grönt (#279989) på NPS-poängen 9 och 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors – Omvandlar texten till vit mot en bakgrund av blågrönt (#279989) för den första kvartilen, gult (#FFC72C) för den andra kvartilen, mörkgult (#FF9D00) för den tredje kvartilen och rödbrun (#A61923) för den fjärde kvartilen. ▪ ATTR_SentimentChartColors – Tillämpar rött (#A6192E) på negativa känslor, gult (#FFC72C) på neutrala sentiment och grönt (#279989) på positiva sentiment.

3. Klicka på **Använd**. Mätfönstret stängs.

Relaterade avsnitt

- Om innehållsattribut – en fullständig lista över alla innehållsattribut och syntaxen för att använda dem

Om innehållsattribut

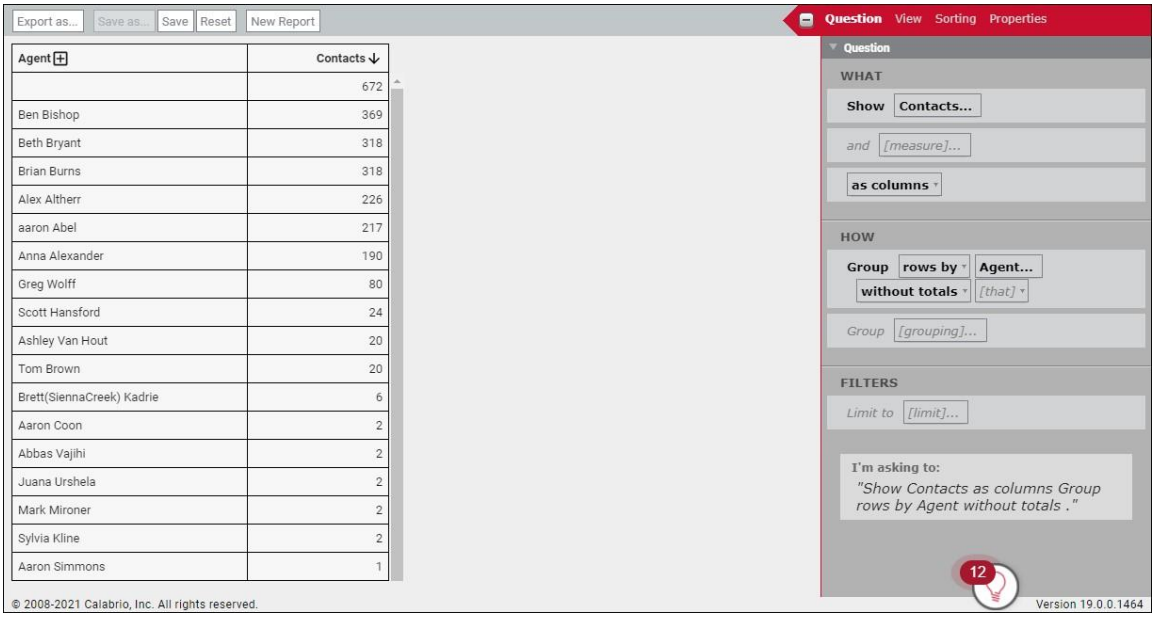
Innehållsattribut tillämpar statiska eller villkorliga ändringar på specifika mått i en rapport.

En **statisk ändring** påverkar alltid hur ett mått visas. Du kan till exempel använda attribut på ett mått så att det alltid visas i fetstil.

En **villkorlig ändring** gäller endast när måttets värde uppfyller vissa kriterier. Du kan till exempel ange ett villkor så att ett mått visas i rött när det är ett negativt tal.

Exempel 1: Gör siffror från 20 till 200 fetstil och blått

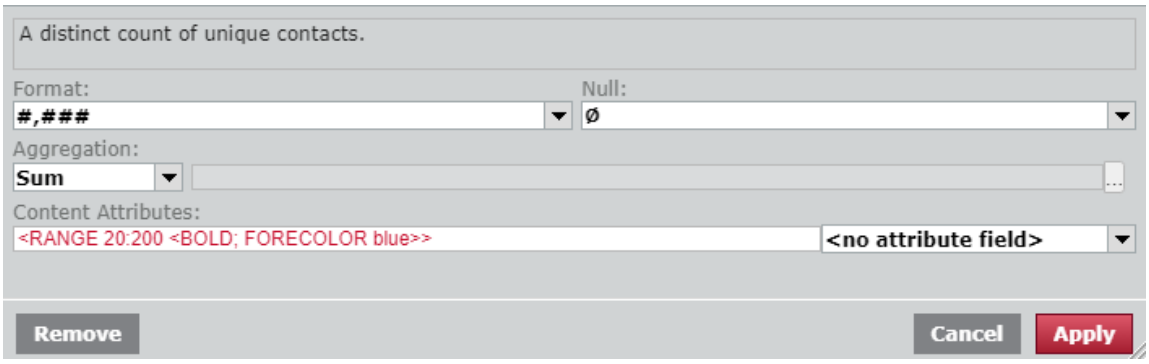
Du skapar en rapport som visar hur många kontakter varje agent har hanterat. Du vill enkelt identifiera de agenter som har hanterat mellan 20 och 200 kontakter. Utan att använda några innehållsattribut ser rapporten ut så här:



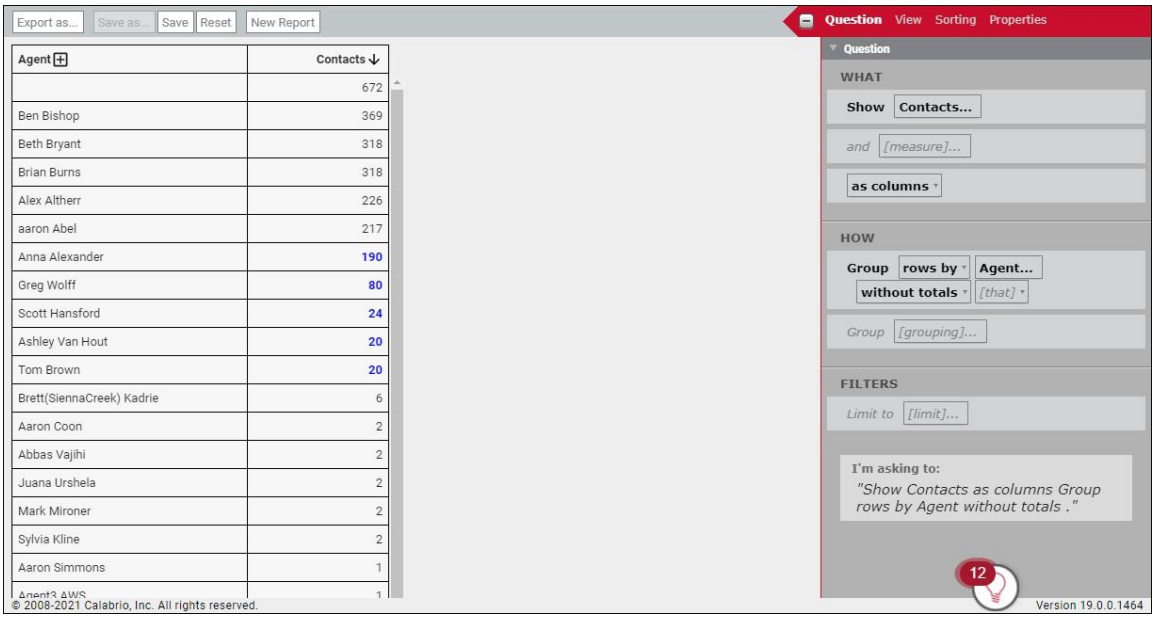
Du vill att kontaktsummor från 20 till 200 ska vara blå och fetstilta. Det gör du genom att använda nyckelorden RANGE och attributen FORECOLOR och BOLD.

1. I frågepanelen klickar du på **Kontakter**. Dialogrutan **Mått: Kontakter** öppnas.
2. Ange följande text i fältet **Innehållsattribut** :

   <INTERVALL 20:200 <FET; FÖRFÄRG BLÅ>>



3. Klicka på **Använd**. Tal mellan 20 och 200 i rapportens kolumn Kontakter visas med fet blå text.



Exempel 2: Färgkoda tal som låga, medelstora eller höga

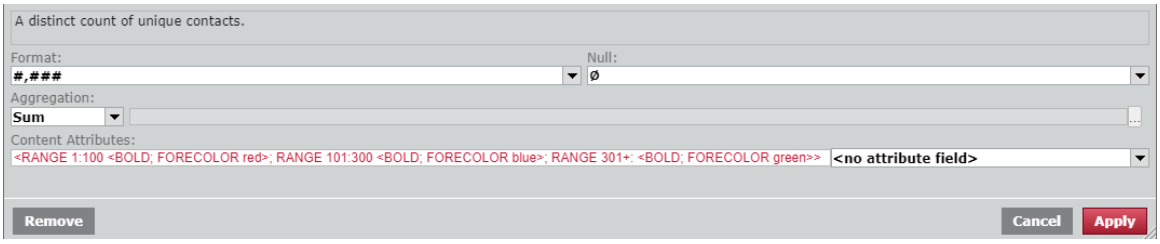
Du reviderar rapporten som du skapade i exempel 1 för att använda fler intervall och färger som visar hur agenterna presterar. Du vill se agenter i tre intervall:

- Lågpresterande (röd): Agenter som hanterade mellan 1 och 100 kontakter
- Genomsnittligt resultat (blått): Agenter som hanterade mellan 101 och 300 kontakter
- Högpresterande (grönt): Agenter som hanterade 301 kontakter eller fler

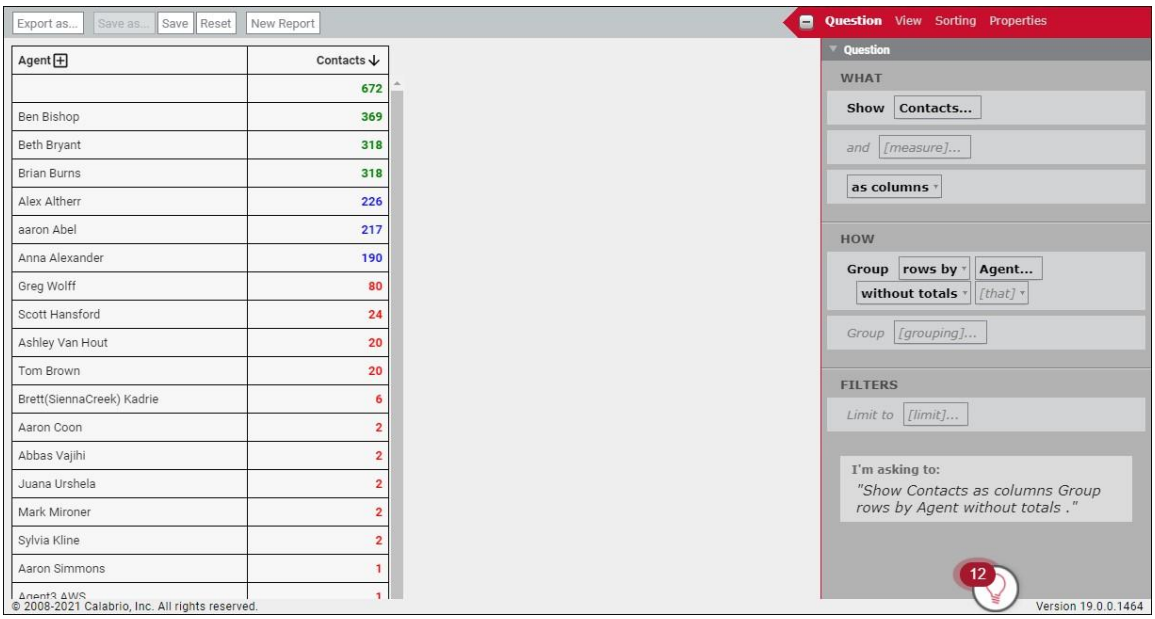
Det gör du genom att kapsla flera RANGE-villkor. Färgerna du anger för varje intervall visas om något av villkoren uppfylls.

1. I frågepanelen klickar du på **Kontakter**. Dialogrutan **Mått: Kontakter** öppnas.
2. Ange följande text i fältet **Innehållsattribut** :

   DJÄRV; <INTERVALL 1:100 <FÖRFÄRG RÖD>; INTERVALL 101:300 <FÖRFÄRG BLÅ>; INTERVALL 301+: <FÖRFÄRG GRÖN>>



3. Klicka på **Använd**. Numren i rapportens kontaktkolumn visas i rött, blått eller grönt, beroende på var de faller inom de tre intervallen.

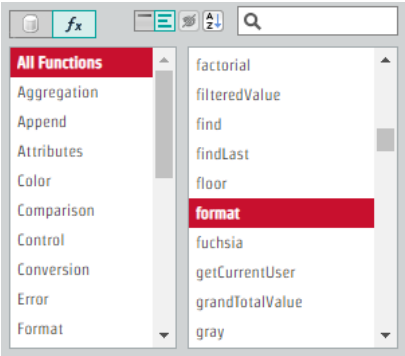


Exempel 3: Bevara formateringen för tidsfält när du exporterar en rapport

Du skapar en rapport som visar kontakternas varaktighet i sekunder och väljer ATTR_DURATION_ hhmmss i listrutan Innehållsattribut för att formatera dessa sekunder till timmar och minuter. När du exporterar rapporten visas dock varaktighetsvärdena i exporten som sekunder. Webex WFO gör detta så att du enkelt kan importera rapporter till andra databaser eller kalkylblad. Om du vill bevara timmarna-och-minuter-formatering i exporten skapar du ett anpassat mått och använder innehållsattributen DURATION och PATTERN.

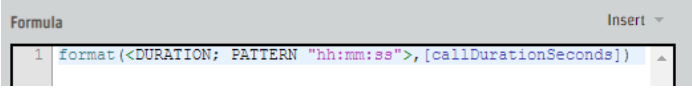
1. (Valfritt) Ta bort det ursprungliga varaktighetsmåttet från rapporten. Om du behöver både formaterade och oformaterade data i exporten hoppar du över det här steget.
2. I frågepanelen klickar du på ***[mät]***. Dialogrutan **Välj mått** öppnas.
3. Klicka på **Anpassad**.

4. Ange ett namn för det anpassade måttet i fältet **Namn** .
5. Klicka på ***fx***.
6. Välj **Alla funktioner**.
7. Välj **format**.



8. Ange följande text i fältet **Formel** :

   format(<VARAKTIGHET; MÖNSTER "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Klicka på **Lägg till**. Samtalslängder i den exporterade rapporten behåller nu sin tidsformatering.

Syntax för innehållsattribut

I det här avsnittet definieras texten som ska anges i fältet Innehållsattribut på mätpanelen.

BÄSTA PRAXIS Alla innehållsattribut är inte lämpliga för alla typer av data. Till exempel attributet Maximalt antal decimaler, som anger det maximala antalet decimaler till Visning i ett värde har ingen effekt på rapporter som endast returnerar heltal.

Alla tidsdata som är tillgängliga för rapportering i Datautforskaren är i UTC-format. Om du vill använda ett annat tidsformat lägger du till ett tidsämne som ett anpassat mått och använder innehållsattributet Tidszon.

Syntaxelement	Syfte	Exempel
Vinkelparenteser	Använd vinkelparenteser för att omsluta attributinnehållet.	<FETSTIL>
Text med versaler	Använd versaler för att ange namnet på attributet.	<ITALIKEN>

Syntaxelement	Syfte	Exempel
sant / falskt	För booleska attribut anger du **true** för att aktivera dem och **false** för att inaktivera dem. Ett booleskt attribut som inte anger sant eller falskt är som standard sant.	<FETSTILT SANT> eller <FETSTIL> <FETSTIL FALSKT> Använder eller tar bort fetstil.
Semikolon	Avgränsa flera attributdeklarationer med semikolon.	<KURSIV; FETSTIL> Använder kursiv stil och fetstil.
statisk värdedeklaration, med mellanslag eller likhetstecken	För attribut som kräver en värdetilldelning anger du den statiska värdedeklarationen efter attributet och inom vinkelparenteserna. Det statiska värdet kan avgränsas från attributet med ett mellanslag eller ett likhetstecken.	<FÖRFÄRG BLÅ> <FÖRFÄRG=blå> Använder färgen blå på texten.
Dubbla citattecken	Omge textvärden dubbelt anföringstecken.	<FONT_FACE "Arial"> Använder teckensnittet Arial på texten.
nej	Prefix ett attribut med **nej** för att ta bort inställningen av dess värde och tvinga fram användning av standardvärdet. Detta kan användas för att åsidosätta alla attribut.	<ingen FONT_FACE> Åsidosätter alla anpassade teckensnittsstilar som kan ha angetts någon annanstans.

Nyckelord

Datautforskaren använder följande tre nyckelord för att ändra innehållsattribut.

- **FEL** – Identifierar om ett problem uppstår med åtgärden. (Till exempel när en formel resulterar i att ett tal divideras med noll.)
- **NULL** – Identifierar ett mått som inte returnerar något värde.
- **INTERVALL** – Identifierar mått mellan två angivna gränser.

Använd dessa nyckelord för att ange villkor för innehållsattribut. Följande syntaxregler gäller när du arbetar med nyckelord.

Syntaxelement	Syfte	Exempel
INTERVALL n:n	Använd nyckelordsvillkoret RANGE följt av intervallets nedre och övre gränser, avgränsade med kolon.	<INTERVALL 0:100 <FETSTIL>> Visar värdena i intervallet 0–100 i fetstil.
INTERVALL n: INTERVALL :n	Använd nyckelordsvillkoret RANGE följt av antingen bara den nedre eller endast den övre gränsen för att ange att gränsen inte är inkluderande. Du kan använda flera attribut i intervallet.	<OMRÅDE 0: <UNDERSTRYKNING>> Understryker värden som är större än 0. <INTERVALL 0: <FETSTIL; ITALIENSKA>> Använder fetstil och kursiv stil på värden som är större än 0.
INTERVALL n+:	Använd nyckelordsvillkoret RANGE följt av den nedre gränsen och ett plustecken för att ange att den nedre gränsen inte är inkluderande.	<INTERVALL 0+: <UNDERSTRYKNING>> Använder en understrykning på värden som är större än men inte inkluderar 0.
INTERVALL :n-	Använd nyckelordsvillkoret RANGE följt av den övre gränsen och ett minustecken för att	<INTERVALL: 0- <FETSTIL>> Tillämpar fetstil på mindre värden

Syntaxelement	Syfte	Exempel
	anger att den övre gränsen inte är inkluderande.	än men inte inklusive 0.
NULL- FEL NULL, FEL	Använd nyckelordsvillkoren NULL, ERROR eller båda för att testa om ett värde är null eller ett felvärde. När du använder båda avgränsar du nyckelorden med kommatecken.	<NULL, FEL <BACKCOLOR röd>> Visar bakgrundsfärgen röd om något null eller fel föreligger.
Flera nyckelordsvillkor med ett enda attribut	När du tilldelar ett enda attribut till flera nyckelordsvillkor (RANGE, NULL, ERROR) avgränsar du villkoren med kommatecken.	<NULL, INTERVALL 1:100<KURSIV>> Kursiverar null-värden och värden mellan 1–100.
Flera nyckelordsvillkor med flera attribut	När du tilldelar olika attribut för flera nyckelordsvillkor (RANGE, NULL, ERROR) avgränsar du villkoren med semikolon.	<NULL <UNDERSTRYK>; RÄCKVIDD: 1:100<ITALIKEN>> Understryker null och kursiverar värden mellan 1–100 inklusive.
Kapslade villkor för flera nyckelord	När du kapslar flera nyckelordsvillkor gäller de angivna attributen om något av villkoren uppfylls.	<NULL <UNDERSTRYK>; INTERVALL 0+: <ITALIENSKA>, RÄCKVIDD 0:100 <FÖRFÄRG röd>; RÄCKVIDD: 101:200 <FÖRFÄRG GUL>; INTERVALL 201+: <FORECOLOR

grön>; RÄCKVIDD 201+.

<FETSTIL>>

Analysera business intelligence-data | Skapa egna rapporter med

Syntaxelement	Syfte	Exempel
		Visar alla värden som är större än noll i kursiv stil. Visar alla värden i rött, gult eller grönt, baserat på de definierade intervallen. Om värdet är högre än 200 används både färgen grön och fetstil.

Ytterligare syntaxöverväganden

- De flesta attributnamn är skiftlägeskänsliga. Det är bäst att använda versaler för alla attributnamn.
- Tre nyckelord, RANGE, NULL och ERROR, hjälper dig att testa värden och tillämpa villkorsstyrd formatering baserat på resultaten.
- När attributvärden används i en formel betraktas litterala värden som konstanter.

Innehållsattribut för alla datatyper

Innehållsattributen i den här tabellen kan användas för alla datatyper.

Attribut	Beskrivning	Exempel
LOCALE	Konfigurerar namnet på en språkinställning enligt definitionen i ISO-639-språkkoder och ISO-3166-landskoder. Standardformatinställningarna härleds från språkinställningen.	<LOCALE "sv"> <SPRÅK "fr_CA">
NULL_TEXT	Anger vilken text som ska visas för null-värden.	<NULL_TEXT "Inga data tillgängliga." >
PREFIX	Lägger till ett värde i angiven text. Prefixtexten läggs till efter att annan formatering har tillämpats. Ett prefix kan läggas till i formaterade värden av alla typer. Prefix läggs inte till i	<PREFIX "Dr.">

Attribut	Beskrivnin	Exempel
	null- eller felvärden, eller till värden som tilldelats med hjälp av ERSÄTT-attribut.	
ERSÄTTA	Ersätter värdet med ikonen angiven text, även om värdet är null eller fel. Inga andra textformateringsattribut, som PREFIX och SUFFIX, används om ett ERSÄTT-värde anges.	<BYT UT "KONFIDENTIELL INFORMATION">
SUFFIX	Lägger till den angivna texten i ett värde. Suffixtexten läggs till efter att annan formatering har tillämpats. Ett suffix kan läggas till formaterade värden av alla typer. Suffix läggs inte till i null- eller felvärden eller till värden som tilldelas med attributet ERSÄTT.	

Innehållsattribut för textdatatyper

Innehållsattributen i den här tabellen kan användas för textdatatyper.

Attribut	Beskrivning	Exempel
BAKGRUNDSFÄRG	Använder den angivna färgen för att fylla bakgrunden.	<BACKCOLOR "vit">
DJÄRV	Visar den angivna texten i fetstil.	<FETSTIL>
DISPLAY_NAME	Använder angiven text för att ersätta namnet på måttet för rubriker. Detta liknar attributet RUBRIK. DISPLAY_NAME kan dock innehålla filtertext och annat variabelt innehåll. Detta attribut	<DISPLAY_NAME "Högsta försäljningsvärde">

Attribut	Beskrivnin	Exempel
	Kan inte användas på anpassade mått.	
DROP_HEADING_ PREFIX	Trimmar visningen av de angivna tecknen från vänster sida av värdet. Det här attributet kan anges som ett värde eller som ett kontrolltecken, till exempel minustecknet (-). Detta anger att allt till vänster om och inklusive minustecknet ska tas bort för visning. Det här attributet är användbart för att förhindra visning av prefix som kan ha lagts till för att styra sorteringsordningen för textvärden i kohorter.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE för text.	Styr vilket teckensnitt som ska användas Datautforskaren stöder vanliga teckensnitt med vanliga webbsäkra CSS-teckensnittsstackar. Om ett okänt teckensnitt anges visas innehållet enligt CSS-teckensnittsstackreglerna, ofta med ett grundläggande serif-teckensnitt.	<FONT_FACE "Arial">
FÖRFÄRG visa text.	Använder den angivna färgen för att Datautforskaren stöder följande vanliga färgvärden: aqua, svart, blå, färg, fuchsia, grå, grön, lime, rödbrun, marinblå, oliv, orange, lila, röd, silver, kricka, vit och gul. Du kan också ange valfritt RGBa-värde med hjälp av FÄRG ( ) i en formel.	<FÖRFÄRG KRICKA>

Attribut	Beskrivnin	Exempel
ÖVERSKRIFT	Använder angiven text för att ersätta namnet på måttet för rubriker. Detta liknar attributet DISPLAY_NAME. RUBRIK kan dock inte innehålla filtertext eller annat variabelt innehåll. Det här attributet kan användas för alla mått, inklusive anpassade mått.	<RUBRIK "Högsta försäljningsvärde">
KURSIV	Visar angiven text i kursiv stil.	<ITALIKEN>
LÄNK angivna URL-adressen.	Lägger till en hyperlänk till den When det här attributet anges för ett mått läggs en till Länk till rubriken Mått.	<LÄNK "https://www.calabrio.com">
NOT	Bifogar en anteckning med angiven text till det aktuella måttet. Anteckningen visas i knappbeskrivningen som visas när du hovrar över måttrubriken eller något värde för måttet.	<OBS: "Fråga leverantörsreskontra för mer information." >
GENOMSTRUKEN GENOMSTRYKNING angiven text med en	Visar genomstruken.	<GENOMSTRUKEN>
UNDERSTRYKA	Visar angiven text med en understrykning.	<UNDERSTRYK>

Innehållsattribut för numeriska datatyper

Innehållsattributen i den här tabellen kan användas för numeriska datatyper.

Attribut	Beskrivning	Exempel
BYTE_SCALE	Anger vilken skala den önskade byteutdata ska visas	<BYTE_SCALE "kB">

Attribut	Beskrivnin	Exempel
	Bör användas, i steg om 1024. Intervallet är från byte (B) till yottabyte (YB). Har också ett automatiskt alternativ för att automatiskt välja den bästa skalan.	▪ Om värdet "3287040" ska formateras visas "3,210 kB" eftersom 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto">▪ Om värdet "9876543210" är formaterat med <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198 GB" visas eftersom det inte kan minskas ytterligare.
CURRENCY_ KOD	Anger valutakoden enligt definitionen i ISO-4217 . Om en CURRENCY_SYMBOL också anges har attributet företräde.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ SYMBOL	Anger vilken symbol som ska användas vid formatering. ▌ För att symbolen ska visas måste du också markera <ingen formatering> i Listan Formatval i dialogrutan Välj mått.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
VARAKTIGHET	Anger att värdet ska visas som en tidslängd. Det här attributet använder mönstret mm:ss som standard. Det kan kombineras med attributet PATTERN för att ange alternativa format.	<VARAKTIGHET> <VARAKTIGHET; MÖNSTER "H:mm:SS">▪ Visar ett antal minuter med upp till två decimaler under bråkdelen av en minut. <VARAKTIGHET; MÖNSTER "mm.##"> <VARAKTIGHET; MÖNSTER

Attribut	Beskrivnin	Exempel
		"mm:ss.00"> ▪ Visar minuter, sekunder och exakt två decimaler under bråkdelen av en sekund.
FAST	Anger antalet decimaler som ska visas för ett värde. Vid behov avrundas värdet till angivet antal decimaler.	<FIXAT 4>
INPUT_BYTE_ SKALA	Anger vilken byteskala indatanumret är. Om inget anges antas indatavärdet vara i byte.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Om värdet "2" ska formateras med <BYTE_ SKALA "MB">, "2,048 kB" visas eftersom det finns 1024 kB på 1 MB.
INPUT_ METRIC_ SKALA	Anger vilken metrisk skala indatanumret är.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Om värdet "123456.789" tillsammans med <METRIC_SCALE "M"> och <METRIC_UNIT "J"> ska formateras, "123.457 MJ" visas eftersom det finns 1000 kJ i 1 MJ.
HELTAL	Formaterar värdet som ett heltal och avrundar det till närmaste heltal.	<HELTAL>
MAX_DP	Anger maximalt antal decimaler	<MAX_DP 2>

Attribut	Beskrivnin	Exempel
	Platser som ska ingå i bråkdelen av ett formaterat tal. Om det angivna antalet siffror överstiger antalet siffror i bråkvärdet visas alla tillgängliga siffror. Det här värdet ignoreras om attributet FIXED anges.	▪ Om värdet "1.23" är formaterat med <MAX_DP 1> visas "1.2". ▪ Om värdet "1,23" är formaterat med <MAX_DP 2> visas "1,23". ▪ Om värdet "1,23" är formaterat med <MAX_DP 3> visas "1,23".
METRIC_ SKALA	Anger vilken skala det önskade måttutdata ska använda. Använder steg om 1000. Intervallet är från pico (p) till yotta (Y). Har också ett automatiskt alternativ för att automatiskt välja den bästa skalan. METRIC_SCALE bör alltid åtföljas av METRIC_UNIT. Tillgängliga vågar: ▪ P-Pico ▪ N—Nano ▪ u—mikro ▪ M—Milli ▪ K—kilo ▪ M—mega ▪ G—giga ▪ T—tera ▪ P—peta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Om värdet "123456789" tillsammans med en <METRIC_UNIT "J"> är Som ska formateras är "123,456.789 kJ" Visas. <METRIC_SCALE "auto"> ▪ Om värdet "0,0008" åtföljs av en <METRIC_UNIT "W"> är För att formateras visas "800 uW".

Attribut	Beskrivnin	Exempel
	▪ Z—zetta ▪ Y-yotta ▪ Auto – väljer automatiskt den bästa skalan. ▪ " – tomma citattecken för basmåttenheten. Till exempel meter istället för kilometer. I stället för att ange prefixbokstaven kan du också använda den stavade skala.	
METRIC_UNIT	Anger vilken enhet som visas i utdata. METRIC_UNIT bör alltid åtföljas av METRIC_SCALE.	Se exemplen för METRIC_SCALE.
MIN_DP	Anger minsta antal decimaler Platser som ska ingå i bråkdelen av ett formaterat tal. Om antalet angivna siffror överstiger antalet siffror i bråkvärdet visas alla tillgängliga siffror följt av nollor för att uppnå det angivna antalet siffror. Det här värdet ignoreras om attributet FIXED anges.	<MIN_DP 3> ▪ Om värdet "1.2" är formaterat med <MIN_DP 1> visas "1.2". ▪ Om värdet "1.2" är formaterat med <MIN_DP 2> visas "1.20". ▪ Om värdet "1.2" är formaterat med <MIN_DP 3> visas "1.200".
MIN_INT_ SIFFROR	Anger det minsta antal heltal som ska ingå i heltalsdelen av ett formaterat tal. Om antalet angivna siffror överstiger	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Om värdet ".123" är formaterat med <MIN_ INT_DIGITS 0> är ".123"

Attribut	Beskrivnin	Exempel
	Antalet siffror i heltalsvärdet, alla tillgängliga siffror föregås av nollor för att uppnå det angivna antalet siffror.	Visas. ▪ Om värdet ".123" är formaterat med <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0,123" visas. ▪ Om värdet ".123" är formaterat med <MIN_ INT_DIGITS 3>, "000.123" visas.
MÖNSTER ska användas.	Anger vilket formateringsmönster som För att attributet ska visas korrekt måste du också välja **<ingen formatering>** i listrutan **Format** . ned-lista i **dialogrutan Välj mått** .	<MÖNSTER "#,###.00">
PROCENT	Formaterar värdet som en procentandel, visa en %-symbol och skala den med 100. Det här attributet är mest användbart för visning av bråkvärden.	<PROCENT>
RADIX_CHAR	Anger vilket tecken som ska användas för decimalavgränsare i tal. Detta måste vara ett strängvärde med ett tecken.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Anger vilket tecken som ska användas för gruppera avgränsare (vanligtvis tusentals) i tal. Detta måste vara ett strängvärde med ett tecken.	<TRIPLE_CHAR "." >

Attribut	Beskrivning	Exempel
	OBSERVERA Om du vill förhindra att något tecken visas anger du en tom sträng för att Undertrycka det.	

Innehållsattribut för datatyperna datum/tid

Innehållsattributen i den här tabellen kan användas för datatyperna datum/tid.

Attribut	Beskrivning	Exempel
DATE_STYLE	Anger vilken datumformateringsstil som ska användas. Du kan välja bland annat följande: kort, medellång, lång, fullständig, standard och ingen.	<DATE_STYLE "full">
MÖNSTER	Anger vilket formateringsmönster som ska användas. Denna Kan kombineras med andra attribut, till exempel DURATION, för att styra visningen av numeriskt lagrade tidslängder. OBS För att attributet ska visas korrekt måste du också välja <no formatering> i listan Val av format i dialogrutan Välj mått.	<MÖNSTER "#,###.00">
TIME_STYLE	Anger vilken formateringsstil som ska användas på tidsdel av ett datum-/tidsvärde. Du kan välja bland annat följande: kort, medellång, lång, fullständig, standard och ingen.	<TIME_STYLE "kort">
TIME_ZONE	Anger vilken tidszon som ska användas för tolkning datum- och tidsvärden.	<TIME_ZONE "Amerika/Vancouver">

Innehållsattribut för booleska datatyper

Datautforskaren använder inte "Boolesk" som datatyp. Det stöder dock hantering av numeriska datavärden på 0 och 1 som falska/nej- och sanna/ja-värden. Innehållsattributen i den här tabellen kan användas för numeriska datatyper som innehåller värdena 0 eller 1.

Attribut	Beskrivnin	Exempel
FALSE_TEXT	Anger vilken sträng som ska visas för falska värden.	<FALSE_TEXT "Slut i lager." >
TRUE_TEXT	Anger vilken sträng som ska visas för sanna värden.	TRUE_TEXT "I lager." >

Skapa en vy

När du har skapat frågan till rapporten kan du anpassa hur data visualiseras. Det gör du på **Visa** Tab i frågepanelen.

Som standard visas rapporten som en tabell med dina valda mått som kolumner och data som rader. Detta är vad som visas när du utvecklar din fråga. På Visa Tab kan du anpassa tabellen eller välja en annan vytyp.

När du väljer en vytyp kan du sedan välja bland ett antal visningsalternativ och formatalternativ. Alternativen beror på vilken typ av vy du väljer. När du väljer alternativ och anpassar vyn förhandsgranskas dina val i rapportfönstret allt eftersom.

Alla vytyper är inte lämpliga för din rapport. Du måste överväga vilken typ av diagram som fungerar bäst med dina data. Vissa diagram är bäst på att visa förhållandet mellan flera informationsdelar, medan andra bättre kan visa trender över tid. Vissa vytyper kan hantera flera mått, medan andra bara kan visa ett enda mått.

Tillgängliga vytyper

Följande vytyper är tillgängliga för tillfället. Varje vytyp har formateringsalternativ för att styra etiketter, text, färger och så vidare.

- Ytdiagram
- Stapeldiagram
- Stapeldiagram
- Sammansatt diagram
- Mätardiagram
- Rubrikdiagram
- KPI-rubrikdiagram
- KPI-rankningsdiagram
- Linjediagram

- Cirkeldiagram
- Punkt i diagram
- Tabellvy
- Vy över Word-moln

Ytdiagram

I ytdiagram visas data som liknar ett linjediagram, men med området nedanför linjen ifyllt. Ytdiagram används ofta för att visa:

- Sammansättningen av en summa och vilka delar som lägger till helheten
- Förändringens storlek
- Skillnaden mellan två eller flera trender

Ytdiagram kan hantera flera mått.

Du kan välja något av följande diagramalternativ för visualiseringen.

Alternativ	Beskrivning
Överlägg	(Standard) Visar området under flera rader för att visa förhållandet mellan kategorier.
Överlägg med markörer	Överlägg diagrammet med punkter som representerar enskilda datapunkter på linjerna.
Staplade	Visar området under flera linjer, den ena ovanpå den andra, för att visa en jämförelse mellan kategorier.
Staplad med markörer	Överlägg diagrammet med punkter som representerar enskilda datapunkter på de staplade linjerna.

När du har valt önskat diagramalternativ kan du anpassa diagrammet ytterligare med hjälp av följande kontroller:

- Förklaring
- Styling
- Titlar

- Alternativ för rutnät
- Visning av axel
- Format för dataserier
- Visning av undantag

Stapeldiagram

I stapeldiagram visas information som vågräta staplar längs Y-axeln, individuellt eller staplat. Den här typen av visualisering kan användas för att effektivt visa:

- Fördelningen av data som trender och intervall
- En jämförelse av värdeuppsättningar
- En trend som utvecklas med tiden

Stapeldiagram kan hantera flera mått.

Du kan välja något av följande diagramalternativ för visualiseringen.

Alternativ	Beskrivning
2D	(Standard) Staplarna presenteras i två dimensioner, en stapel per mått.
2D staplade	Staplarna presenteras i två dimensioner med flera mått staplas för att visa förhållandet mellan enskilda objekt och helheten.
Växla Bevara summor	Visar det totala värdet i diagrammet som en extra stapel märkt "Totalt". Om du vill visa summavärdet som en extra kolumn måste du först välja **med summor** i avsnittet Grupp i frågan panel.

När du har valt önskat diagramalternativ kan du anpassa diagrammet ytterligare med hjälp av följande kontroller:

- Förklaring
- Styling

- Titlar
- Alternativ för rutnät
- Visning av axel
- Format för dataserier
- Visning av undantag

Stapeldiagram

I stapeldiagram visas information som lodräta staplar längs den vågräta X-axeln, individuellt eller staplat. Den här typen av visualisering kan användas för att effektivt visa:

- Fördelningen av data som trender och intervall
- En jämförelse av värdeuppsättningar
- En trend som utvecklas med tiden

Stapeldiagram kan hantera flera mått.

Du kan välja något av följande diagramalternativ för visualiseringen.

Alternativ	Beskrivning
2D	(Standard) Kolumnerna presenteras i två dimensioner, en kolumn per mått.
2D staplade	Kolumnerna presenteras i två dimensioner med flera mått staplade för att visa förhållandet mellan enskilda objekt och helheten.
Växla Bevara summor	Visar det totala värdet i diagrammet som en extra kolumn märkt "Totalt". Om du vill visa summavärdet som en extra kolumn måste du först välja **med summor** i avsnittet Grupp i frågan panel.

När du har valt önskat diagramalternativ kan du anpassa diagrammet ytterligare med hjälp av följande kontroller:

- Förklaring
- Styling
- Titlar
- Alternativ för rutnät
- Visning av axel
- Format för dataserier
- Visning av undantag

Sammansatt diagram

Sammansatta diagram innehåller både kolumner och linjer. De är användbara när du jämför två uppsättningar värden, till exempel förutsägelser och faktiska värden. De kan hantera flera åtgärder.

Du kan anpassa diagrammet med hjälp av följande kontroller:

- Förklaring
- Styling
- Titlar
- Alternativ för rutnät
- Visning av axel
- Format för dataserier
- Visning av undantag

Mätardiagram

Mätardiagram visar värdet för ett enskilt mått som en nål på en ratt, som en hastighetsmätare. De används ofta för att visa ett enda viktigt mått eller en trend som utvecklas över tiden.

Du kan anpassa diagrammet med hjälp av följande kontroller:

- Styling
- Titlar
- Alternativ för mätare
- Spänner

Rubrikdiagram

Rubrikdiagram kan användas för att visa ett viktigt mått som ett enda nummer, utan detaljer eller andra distraktioner. De grupperas ofta tillsammans med liknande rapporter på en instrumentpanel för att ge en omedelbar ögonblicksbild av organisationens aktuella status.

Du kan anpassa diagrammet med hjälp av följande kontroller:

- Styling
- Titlar
- Alternativ för rubriker
- Spänner

KPI-rubrikdiagram

KPI-rubrikdiagram visar ett enskilt värde som representerar en KPI (Key Performance Indicator) som användarna tycker är användbara att känna till. En KPI-rubrik använder de KPI:er som konfigurerats på sidan KPI-konfiguration (Application Management > Administration > Key Performance Indicators (KPIs)).

Med det här diagrammet kan du få insikter från:

- Ett mått som genomsnittlig hanteringstid, den första samtalsupplösningen och så vidare
- En KPI som är en aggregerad uppsättning värden som skapats från en anpassad formel
- Föreslagna tröskelvärden som driver en

åtgärd Du kan anpassa diagrammet med:

- Styling
- Titlar
- KPI-rubrikalternativ

KPI-rankningsdiagram

KPI-rankningsdiagram visualiserar data med flera undergrupper, till exempel medlemmar i ett team eller team på en avdelning. Det här diagrammet kan till exempel illustrera hur väl agenterna uppfyller sina mål genom att använda färger och pilar för att indikera förändring.

Med det här diagrammet kan du få insikter från:

- Ett mått som genomsnittlig hanteringstid, upplösning av första samtalet och så vidare
- En KPI som är en aggregerad uppsättning värden som skapats från en anpassad formel

- Flera variabler i en grupp
- Föreslagna tröskelvärden som driver en

åtgärd Du kan anpassa diagrammet med:

- Styling
- Titlar
- KPI-rankningsalternativ

Linjediagram

I linjediagram visas data i en serie. Det här är den enda diagramtypen som kan innehålla en trendlinje. Linjediagram används ofta för att visa följande information:

- Distribution av data som trender, intervall, extremvärden och tendenser
- En jämförelse av värdeuppsättningar
- En trend över tid när flera axlar används
- Förhållandet mellan en åtgärd och en annan

Du kan välja något av följande diagramalternativ för visualiseringen.

Alternativ	Beskrivning
Rak	(Standard) Rak linje från en datapunkt till nästa.
Rak med markörer	Rak linje från en datapunkt till nästa med punkter som representerar varje datapunkt.
Markörer	Punkter visas vid varje datapunkt utan en linje som förbinder dem.
Krokig	En jämn kurvig linje ansluter varje datapunkt till nästa.
Böjd med markörer	En jämn kurvig linje förbinder varje datapunkt med nästa punkt med punkter representerar datapunkterna.

När du har valt önskat diagramalternativ kan du anpassa diagrammet ytterligare med hjälp av följande kontroller:

- Förklaring
- Styling
- Titlar
- Alternativ för rutnät
- Visning av axel
- Format för dataserier
- Visning av undantag

Cirkeldiagram

I cirkeldiagram visas summan av ett enskilt mått som en hel cirkel och storleken på komponenterna som utgör cirkeln. Cirkeldiagram är mest effektiva när du har ett begränsat antal datakategorier som ingår i en enda grupp.

Du kan anpassa diagrammet med hjälp av följande kontroller:

- Förklaring
- Styling
- Titlar
- Alternativ för cirkeldiagram
- Visning av undantag

Punkt i diagram

Punktdiagram visar korrelationerna mellan uppsättningar med värden som inte kan representeras i en serie eller ett intervall. De är användbara för visning:

- En jämförelse av värdeuppsättningar
- Fördelningen av trender, tendenser, informationsintervall och extremvärden
- Förhållandet mellan två åtgärder

Punktdiagram kan hantera flera mått. Om du har tre mått blir punktdiagrammet ett bubbeldiagram. Ett bubbeldiagram är en förlängning av ett punktdiagram som används för att titta på relationer mellan tre mått. Varje punkt i ett bubbeldiagram motsvarar en enda datapunkt, och måttvärdena för varje punkt anges med vågrät position, lodrät position och punktstorlek.

Du kan anpassa diagrammet med hjälp av följande kontroller:

- Styling
- Titlar
- Alternativ för rutnät
- Visning av axel
- Format för dataserier

Tabellvy

Tabellvyn är standardvytypen och den mest grundläggande visualiseringen. Tabeller visar numerisk information och kan användas med flera mått. De kan sorteras i stigande eller fallande ordning efter vilken kolumn som helst genom att klicka på kolumnrubriken.

Du kan välja något av följande tabellalternativ för tabellvisualiseringen.

Alternativ	Beskrivning
Full	(Standard) Visar tabellen med kolumn- och radrubriker.
Endast kolumnrubrik	Visar tabellen med bara kolumnrubriker.
Endast radrubrik	Visar tabellen med bara radrubriker.
Kompakt	Visar tabellen med både kolumn- och radrubriker i minsta möjliga område.
Kompakt (endast kolumnrubrik)	Visar tabellen med bara kolumnrubriker i minsta möjliga område.
Endast celler	Visar rapportdata utan kolumn- eller radrubriker.

När du har valt önskat tabellalternativ kan du anpassa tabellen ytterligare med hjälp av följande kontroller:

- Styling
- Titlar
- Tabellformat
- Visning av undantag

Vy över Word-moln

Word-molnvyer visar frekvensen för vissa ord genom att göra ordets storlek proportionell mot dess användningsfrekvens. Denna typ av visualisering är enkel och lätt att förstå och ger specifik information på ett ögonblick. Ordmoln bör dock inte användas för analys som kräver precision och noggrannhet. Ofta kan formen på bokstäverna i ordet (om de har ascenders eller descenders) och ordets längd få vissa ord att locka mer uppmärksamhet än andra.

> OBSERVERA Längden på ord och fraser som visas i ordmolnvisualiseringen kan konfigureras baserat på dina behov och affärsanvändningsfall. Om du vill kontaktar du Cisco-supportteamet.

Du kan anpassa ditt ordmoln med hjälp av dessa kontroller:

- Styling
- Titlar
- Visning av undantag

Stylingsalternativ

När du har valt visningstyp och visningsalternativ kan du anpassa diagrammet ytterligare med formateringsalternativ. I det här avsnittet beskrivs alla tillgängliga formateringsalternativ.

> Alla formateringsalternativ är inte tillgängliga för alla typer av diagram.

- Visning av axel
- Format för dataserier
- Visning av undantag
- Alternativ för mätare
- Alternativ för rutnät
- Alternativ för rubriker
- KPI-rubrikalternativ
- KPI-rankningsalternativ
- Förklaring
- Alternativ för cirkeldiagram
- Spänner

- Styling
- Tabellformat
- Titlar

Visning av axel

Axelvisningskontrollen innehåller verktyg för konfigurering av X- och Y-axlarna. Du kan konfigurera flera axlar.

X-axeln

Fält	Beskrivning
X-axeln	Visar eller döljer X-axeln i diagrammet. Kontrollerna visas bara om du väljer att visa axeln. **Färg** – Välj den färg som X-axeln och dess etiketter ska visas i. **Skalstreck** – Markera den här kryssrutan om du vill visa skalstreck bredvid axeletiketterna. **Rutnätslinjer** – Markera den här kryssrutan om du vill visa rutnätslinjer med lodräta X-axlar i diagrammet.
Titel	Visar eller döljer en rubrik för X-axeldata. Kontrollerna visas bara om du väljer att visa titeln. **Textruta** – Ange rubriken på X-axeln. **Teckensnitt** – Välj teckensnitt och teckenstorlek för X-axelns titel. Om du väljer **Ärvt** används det teckensnitt du valde i avsnittet Styling. **Orientering** – Välj i vilken vinkel X-axelns rubrik ska orienteras. Standardinställningen är **0** (ingen vinkel).
Etiketter	**Etiketter** – Välj om och hur X-axeletiketter ska visas. Standardvärdet, **Auto**, ställer in etiketterna vertikalt. Om du väljer **På** visas etiketterna

Fält	Beskrivning
	ställs in horisontellt. Om du väljer **Av** visas inga etiketter. **Teckensnitt** – Välj teckensnitt och teckenstorlek för X-axeletiketterna. Om du väljer **Ärvt** används det teckensnitt du valde i avsnittet Styling.

Y-axeln (primär, sekundär, 3 och 4)

Vissa diagram kan ha flera Y-axlar. I så fall kommer det att finnas flera Y-axel visa / dölj växlar. Fälten för att konfigurera dessa axlar är desamma för var och en.

Fält	Beskrivning
Y-axel (primär, sekundär, 3 och 4)	Visar eller döljer Y-axeln i diagrammet. Kontrollerna visas bara om du väljer att visa axeln. **Färg** – Välj den färg som Y-axeln och dess etiketter ska visas i. **Seriefärg** – Välj den färg som Y-axelserien ska visas i. **Skalstreck** – Markera den här kryssrutan om du vill visa skalstreck bredvid axeletiketterna. **Rutnätslinjer** – Markera den här kryssrutan om du vill visa rutnätslinjer med vågräta Y-axlar i diagrammet. **Min** – Anger minimivärdet för axeln. **Max** – Anger maxvärdet för axeln. **Tick Interval** – Anger värdet för de steg som ska användas på axeln. **Mindre skalstreck – Anger hur många skalstreck** som visas mellan varje numrerat skalstrecksintervall på axeln.
Titel	Visar eller döljer en rubrik för Y-axeldata. Kontrollerna visas bara om du väljer att visa titeln.

Fält	Beskrivning
	Textruta – Ange rubrik på Y-axeln. **Teckensnitt** – Välj teckensnitt och teckenstorlek för X-axelns titel. Om du väljer **Ärvt** används det teckensnitt du valde i avsnittet Styling. **Orientering** – Välj i vilken vinkel Y-axelns rubrik ska orienteras. Standardinställningen är **270** (sidledes).
Etiketter	**Etiketter** – Välj om och hur Y-axeletiketter ska visas. Standardvärdet,Auto , ställer in etiketterna horisontellt. Om du väljer **På** ställs etiketterna in vågrätt. Om du väljer **Av** visas inga etiketter. **Teckensnitt** – Välj teckensnitt och teckenstorlek för Y-axeletiketterna. Om du väljer **Ärvt** används det teckensnitt du valde i avsnittet Styling. **Format** – Välj format för Y-axeletiketterna. Som standard är detta inställt **på Auto**, där formatet på etikettexten identifieras automatiskt . Annars väljer du en valutasymbol eller ett procenttal.

Format för dataserier

Med kontrollen Dataserieformat kan du anpassa färg och avstånd mellan kategorier och serier.

Alla kontroller är inte tillgängliga för alla diagramalternativ.

Fält	Beskrivning
Alla serier	**Staplingsavstånd** – Anger avståndet mellan kategorierna och serier på diagrammet.
<Specificerat mått>	**Axel** – Välj den axel som du vill formatera. **Färg** – Välj färg för markörerna i stapel-/kolumn-/linje-/punktdiagrammet på den angivna axeln. För ytdiagram avgör detta
	även

Fält	Beskrivning
	färgen på området under linjen. **Linjebredd** – Välj bredden på linjen som visas i diagrammet. **Markörer** – Välj typ av markör som ska representera varje enskild datapunkt. **Markörstorlek** – Välj storleken på den markerade markören. **Typ** – Välj hur data ska visas, som en kolumn, linje eller böjd linje.
Dataetiketter	Visar eller döljer dataetiketter i diagrammet. Etiketterna visas i slutet av staplar eller kolumner, eller bredvid brytpunkter. Kontrollerna visas bara om du väljer att visa etiketterna. **Etiketter** – Välj att TURN dataetiketter på eller av. **Teckensnitt** – Välj teckensnitt, teckenstorlek och teckenfärg som etikettexten ska visas i. Om du väljer **Ärvt** används det teckensnitt du valde i avsnittet Styling. **Format** – Välj format på etiketterna. Om du väljer **Auto** bestäms formatet av måttet. **Layout** – Välj hur etiketter ska visas: raka, radbrytna, trunkerade eller vinklade.

Visning av undantag

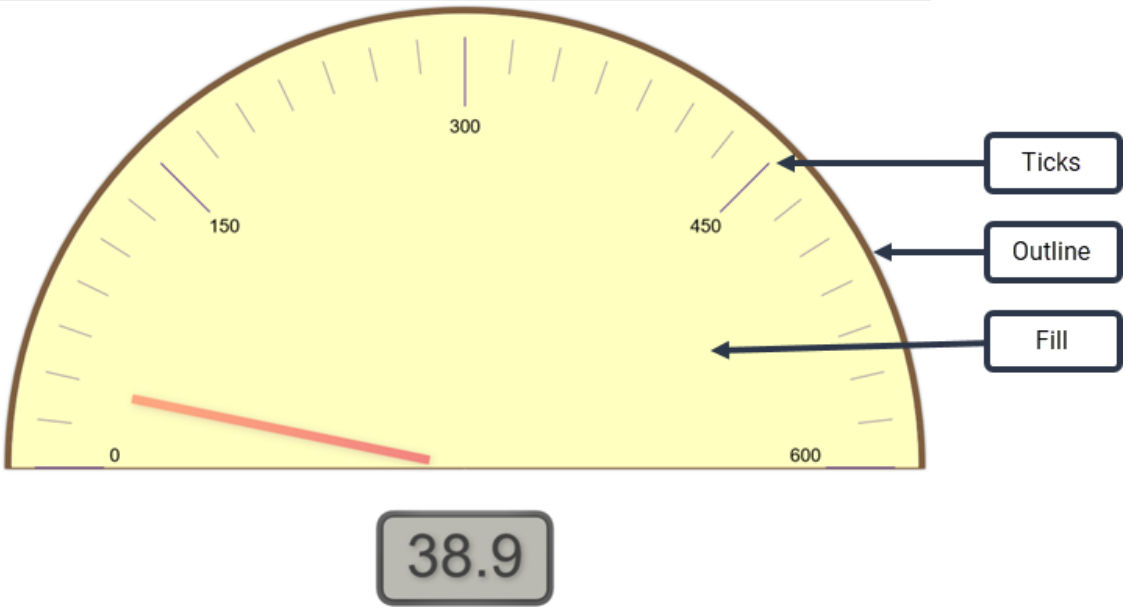
Kontrollen Undantagsvisning konfigurerar hur ett resultat utan data visas i rapporten.

Fält	Beskrivning
Skärm	Välj antingen **Ikon &; Text** (standard) eller **Text** i listrutan. Om du väljer Ikon och text visas ett blått stapeldiagram med din

Fält	Beskrivnin
	önskat textmeddelande, så här: Om du väljer Text visas bara det textmeddelande som du har konfigurerat.
Text	Ange textsträngen som du vill visa om det inte finns några data.
Teckensnitt	Välj teckensnitt, typsnitt, teckenstorlek och teckenfärg som texten ska visas i. Om du väljer **Ärvt** används det teckensnitt du valde i avsnittet Styling.

Alternativ för mätare

I avsnittet Mätaralternativ kan du anpassa mätardiagrammet.



En mätare kan också innehålla intervallindikatorer. Detta konfigureras med kontrollen Intervall .

Fält	Beskrivning
Färger	Klicka på rutan för att öppna färgpaletten. Kontur – Välj färg på mätarens kontur. **Fyllning** – Välj färg på mätarens yta. **Skalstreck** – Välj färg på mätarens skalstreck.
Storlekar	**Kontur** – Konfigurera bredden på bågen som konturerar mätaren. **Nål** – Konfigurera nålens bredd.

Alternativ för rutnät

Med kontrollen Rutnätsalternativ kan du anpassa färgen som används på rutnätets bakgrund och på linjerna i rutnätet.

Fält	Beskrivning
Bakgrundsfärg	Klicka på rutan om du vill välja en färg på rutnätets bakgrund från Färgpalett.
Linjefärg	Klicka på rutan om du vill välja en färg för rutnätslinjerna från färgpaletten .

Alternativ för rubriker

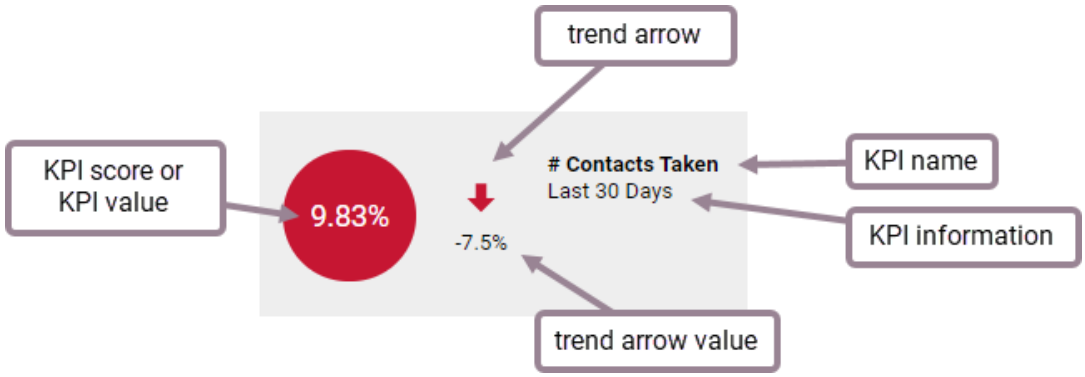
Med kontrollen Rubrikalternativ kan du anpassa rubrikens utseende och inkludera de övre och undre gränserna för värdet om du vill.

Fält	Beskrivning
Teckensnitt för rubrik	Välj teckensnitt, typsnitt, teckenstorlek och färg som du vill visa i rubriken. Om du väljer **Ärvd** används det teckensnitt och den stil som du valde i avsnittet Styling. Om du väljer **Auto** som teckenstorlek skalas teckensnittet så att det passar det tillgängliga utrymmet.

Fält	Beskrivnin
	Klicka på färgrutan om du vill välja en färg för rubriktexten. Som standard är Använd **ärvd färg** markerat. Du måste avmarkera den här kryssrutan om du vill välja en egen färg.
Maximal storlek	Här kan du ange en maximal storlek för rubrikteckensnittet. Om du välj en specifik rubrikteckenstorlek, det här fältet är **som standard Ingen**. Om du väljer **Auto** som rubrikteckenstorlek kan du ange en maximal storlek.
Visa gränser	Visar eller döljer de lägsta och högsta intervallgränserna för rubrikvärde. Dessa värden anges i kontrollen Intervall . Om du väljer att visa gränserna kan du sedan ange teckensnitt, typsnitt, teckenstorlek och teckensnittsfärg för begränsningstexten. Som standard används det teckensnitt och den stil du valde i avsnittet Styling. Om du väljer **Auto** som teckenstorlek skalas teckensnittet så att det passar det tillgängliga utrymmet. Klicka på färgrutan om du vill välja en färg för begränsningstexten. Som standard är Använd **ärvd färg** markerat. Du måste avmarkera den här kryssrutan om du vill välja en egen färg.

KPI-rubrikalternativ

Med kontrollen KPI-rubrikalternativ kan du visa eller dölja information om en KPI.



Fält	Beskrivnin
Rubrikvisning	Välj att visa KPI-poängen eller KPI-värdet i den färgade cirkeln. Mer information om KPI-poängen eller KPI-värdet kan visas genom att hovra över numret. Cirkelns färg konfigureras i datamodellen och är inte något som du kan anpassa för dina egna rapporter. Cirkeln kan vara röd, gul eller grön, beroende på KPI:ns värde.
Visa KPI-namn	Visa eller dölj KPI-namnet.
Visa KPI-information	Visa eller dölj information om KPI:n.
Visa trendpil	Visa eller dölj en pil som anger KPI-trenden.
Visa trendpilvärde	Visa eller dölj KPI-trendvärdet.

KPI-rankningsalternativ

Med kontrollen KPI-rangordningsalternativ kan du visa eller dölja information om flera KPI:er.

Fält	Beskrivning
Rubrikvisning	Välj att visa KPI-poängen eller KPI-värdet i den färgade cirkeln. Mer information om KPI-poängen eller KPI-värdet kan visas av

Fält	Beskrivning
	hovrar över numret. Cirkelns färg konfigureras i datamodellen och är inte något som du kan anpassa för dina egna rapporter. Cirkeln kan vara röd, gul eller grön, beroende på KPI:ns värde.
Visa KPI-namn	Visa eller dölj KPI-namnet.
Visa KPI-information	Visa eller dölj information om KPI:n.
Visa trendpil	Visa eller dölj en pil som anger KPI-trenden.
Visa trendpilvärde	Visa eller dölj KPI-trendvärdet.

Bildförklaring

Med kontrollen Förklaring kan du konfigurera var diagrammets förklaring (förklaringen av måttenheten för en färg) finns och storleken på förklaringsteckensnittet.

Fält	Beskrivning
Plats	Välj var förklaringen ska visas, högst upp, längst ned eller till höger om diagrammet. Om du väljer att leta reda på den längst upp eller längst ned i diagrammet ordnas förklaringen vågrätt. Om du väljer att placera den på höger sida är den ordnad vertikalt. Du kan också välja **Ingen** så att ingen förklaring visas.
Storlek	Välj punktstorlek för förklaringsteckensnittet.

Alternativ för cirkeldiagram

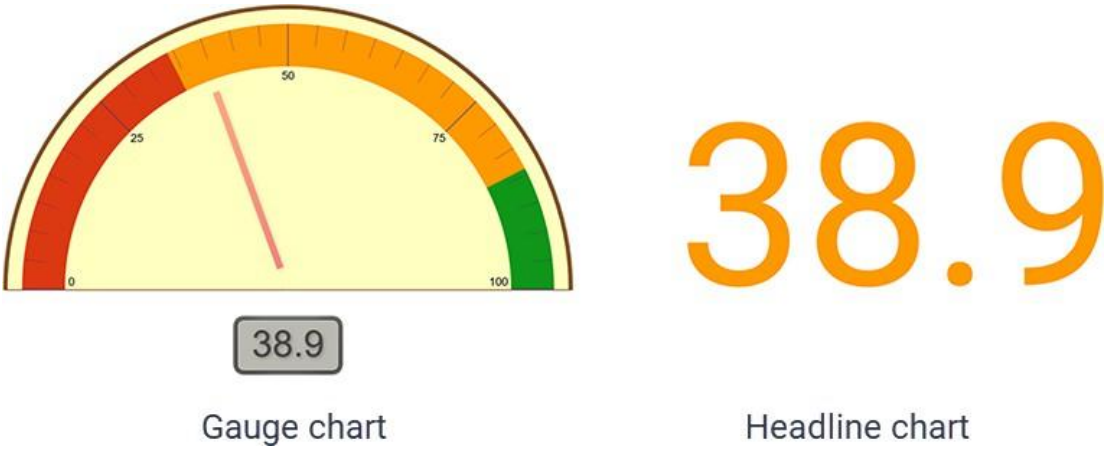
Med kontrollen Alternativ för cirkeldiagram kan du konfigurera etiketterna som används i cirkeldiagrammet.

Fält	Beskrivning
Visa etiketter	Välj om du vill visa eller dölja etiketter. Om du väljer **Auto** visas etiketten position kan inte ändras. Om du väljer **På** kan alla alternativ

Fält	Beskrivnin
	konfigureras.
Innehåll	Välj vilken information etiketten ska visa.
Färg	Välj färg för etikettexten.
Storlek	Konfigurera punktstorleken för etikettexten.
Position	Välj etikettextens position i förhållande till cirkeldiagrammets kant. ▪ Om den position du väljer är 1,1 eller större visas etiketten utanför cirkeldiagrammets kant. ▪ Om den position du väljer är 1 visas etiketten utanför men vidrör nästan cirkeldiagrammets kant. ▪ Om den position du väljer är mindre än 1 visas etiketten innanför cirkeldiagrammets kant.

Spänner

Med kontrollen Intervall kan du anpassa de värden och färger som används för att ange intervall. Den här kontrollen gäller mätar- och rubrikdiagram, som du ser i den här bilden:



I mätardiagram anges intervallet som ett färgat band på mätaren. I rubrikdiagram indikeras intervallet med den färg som används på rubriken.

Fält	Beskrivning
Minimi	Ange det lägsta värdet som ska inkluderas i diagrammet. Det här värdet visas i rubrikalternativen om kontrollens Visa gränser är aktiverat.
Låg	Ange det värde som skiljer det låga intervallet från det medellånga intervallet.
hög	Ange det värde som skiljer medelintervallet från det höga intervallet.
Maximalt	Ange det högsta värdet som ska inkluderas i diagrammet. Det här värdet visas i rubrikalternativen om kontrollens Visa gränser är aktiverat.
Kryssrutan Färger	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera intervall i diagrammet. Om du ställer in intervallvärden och den här kryssrutan är avmarkerad, kommer intervallen inte att gälla i diagrammet.
Rutor för färgval	Välj de färger du vill ska representera de intervall du har Konfigurerad. Notera färgrutornas position; De är placerade mellan de två värden som fungerar som det nedre och övre intervallet som färgen ska representera. Som standard är färgerna rött för lågt, gult för medel och grönt för höga värden. Du kan anpassa färgerna till de du väljer.

Styling

Med kontrollen Styling kan du konfigurera standardteckensnittet och bakgrundsfärgen som används i diagrammet.

Fält	Beskrivning
Text	Välj teckensnitt, typsnitt och färg som du vill visa text i diagrammet i. Klicka på färgrutan om du vill välja en färg för texten.
Bakgrundsfärg	Klicka på färgrutan för att välja bakgrundsfärg som ska användas i diagrammet.

Tabellformat

Med kontrollen Tabellformat kan du anpassa tabellrubriker och rader.

Fält	Beskrivnin
Teckensnitt	**Teckenstorlek** för tabell – Välj punktstorlek för all text i tabellen. **Radrubriker** – Välj typsnitt och färg för radrubrikerna. Om du väljer **Ärvt** används det format du valde i avsnittet Styling. **Kolumnrubriker** – Välj typsnitt och färg för kolumnrubrikerna. Om du väljer **Ärvt** används det format du valde i avsnittet Styling. **Celler** – Välj teckensnittsstil och färg för de enskilda tabellcellerna. Om du väljer **Ärvt** används det format du valde i avsnittet Styling. **Grupperingar** – Välj typsnitt och färg för grupperingar. Om du väljer **Ärvt** används det format du valde i avsnittet Styling.
Färger	**Radrubriker** – Ändra bakgrundsfärgen för radrubriker. **Kolumnrubriker** – Ändra bakgrundsfärgen för kolumnrubriker. **Celler** – Ändra bakgrundsfärgen för tabellceller.
Kolumnbredder	**Radrubriker** – Ange bredden i pixlar på radrubrikerna. **Kolumnrubriker** – Ange bredd i pixlar på kolumnrubriker. Du kan inte ange specifika bredder för enskilda rad- eller kolumnrubriker. Alla rad- och kolumnrubriker är inställda på samma Bredd med den här kontrollen.
Höjd för kolumnrubrik	**Antal rader** – Anger höjden på kolumnrubrikraden i villkor för radhöjd. Om du till exempel ställer in detta på 2 kommer kolumnrubrikraden att vara två rader hög.

Fält	Beskrivning
Position	**Vågrät** – Ange tabellens vågräta position i rapportvisningsfönstret. **Lodrät** – Ange tabellens lodräta position i rapportvisningsfönstret .

Titlar

Med kontrollen Titlar kan du anpassa rapportrubriken, rapportens underrubrik och totaltexten.

Fält	Beskrivning
Visa titel	Aktiverar och inaktiverar diagramrubriken. Titeln är placerad ovanför diagrammet. När den är påslagen visas konfigurationsalternativ: **Titelteckensnitt** – Välj teckensnitt, typsnitt, teckenstorlek och färg som diagramtiteln ska visas i. Om du väljer **Ärvd** används det teckensnitt och den stil som du valde i avsnittet Styling. **Justering** – Välj en justering för diagramrubriken. **Fungera som zoom-/redigeringshyperlänk i Instrumentpaneler** – Markera den här kryssrutan om du vill göra diagramrubriken till en hyperlänk som öppnar diagrammet för detaljerad visning.
Visa undertexter	Aktiverar och inaktiverar diagrammets underrubrik. Undertexten är placerad under diagrammet. När den är påslagen visas konfigurationsalternativ: **Teckensnitt** för undertexter – Välj teckensnitt, typsnitt, teckenstorlek och färg som diagrammets undertexter ska visas i. Om du väljer **Ärvd** används det teckensnitt och den stil som du valde i avsnittet Styling. **Justering** – Välj en justering för diagrammets underrubrik.
Åsidosätt standardsummatext	Gör att du kan åsidosätta standardtexten Totalt med en anpassad textsträng. Ange den anpassade textsträngen i textrutan.

Konfigurera rapportens standardsortering

Du kan konfigurera hur informationen i rapporten sorteras som standard i **panelen Sortering** Tab på frågepanelen. Du kan sortera efter data eller kategorier, men inte efter båda.

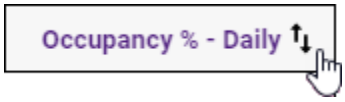
Sortera data

Med kontrollen Datasortering kan du som standard konfigurera hur en kolumn sorteras i tabellen. Du kan bara konfigurera en kolumn.

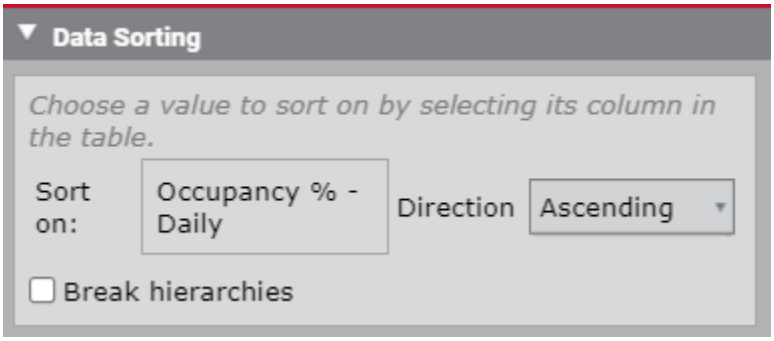
Även om du anger en standardsorteringsriktning kan alla som visar tabellen vända på sorteringen genom att klicka på sorteringspilen i kolumnrubriken. Den här kontrollen anger bara standardsorteringsriktningen.

Konfigurera en kolumns standardsorteringsriktning

1. I en rapport med en tabellvytyp väljer du **Sortering** Tab på frågepanelen.
2. I förhandsgranskningsfönstret för rapporten hovrar du över rubriken för den kolumn som du vill sortera tabellen efter tills sorteringspilarna visas.



3. Klicka på sorteringspilarna. Det första klicket resulterar i en stigande sortering (en uppåtpil). Klicka igen om du vill ändra sorteringen till fallande (en nedpil). Ditt sorteringsval återspeglas i kontrollfälten Datasortering.



4. Du kan ändra sorteringens riktning antingen genom att **använda listrutan Riktning** eller genom att klicka på sorteringspilen i kolumnrubriken igen.

5. (Valfritt) Markera kryssrutan Bryt hierarkier om du vill använda sorteringsordningen på hela tabellen utan hänsyn till andra grupperingar.

Ta bort en kolumns standardsorteringsriktning

- I datasorteringskontrollen väljer du **Ingen** i **fältet Riktning** om du vill ta bort en standardsorteringsriktning från en kolumn.

Ordna en kategori

Med kontrollen Kategoriordning kan du sortera medlemmarna i en grupp och ange vissa medlemmar som undantag från sorteringsordningen så att de visas överst i listan.

> Datasorteringskontrollen måste anges till **Ingen** för att du ska kunna konfigurera något i kategoriordningskontrollen.

Konfigurera en kategoris standardsorteringsordning

1. I en rapport med en tabellvytyp väljer du **Sortering** Tab på frågepanelen.
2. I kontrollen Kategoriordning visas alla tillgängliga kategorier (grupperingar). Leta reda på den kategori vars sorteringsriktning du vill konfigurera.
3. Välj sorteringsriktning i **listrutan Sorteringsfält** .

Ställa in ett undantag

Med **knappen Undantag** kan du ta bort en eller flera medlemmar i en kategori från den stigande eller fallande sorteringsordning som du konfigurerar i fältet Sortera. Alla medlemmar som utsetts som undantag förblir högst upp på listan.

Ange undantag i kategorins sorteringsordning

1. Klicka på **Välj undantag**. Dialogrutan **Välj sorteringsundantag** öppnas.
2. Avmarkera kryssrutan **Alla värden** och markera sedan en eller flera medlemmar i den kategori som du vill göra undantag för.
3. Klicka på **Använd**.

Skapa en instrumentpanel

En instrumentpanel är en samling paneler – rapporter, listor, bilder, widgetar och webbsidor – som har ett gemensamt tema eller fokus och kan ge en översikt över en affärssituation. Instrumentpaneler skapas vanligtvis för att spåra affärsförändringar, hålla utkik efter varningstecken eller övervaka framsteg.

BÄSTA PRAXIS Innan du skapar en instrumentpanel bör du veta vilket innehåll du vill PUT på den och hur innehållet kommer att ordnas. De rapporter som du vill ta med bör redan ha Har skapats. Du kanske vill skissa din instrumentpaneldesign innan du börjar så att du har en plan att följa.

Skapa en ny instrumentpanel

1. På sidan Datautforskaren **resurswebbläsare** klickar du på knappen **Ny instrumentpanel** . Instrumentpaneldesignern öppnas med instrumentpanelkontrollen synlig. I instrumentpaneldesignern lägger du till alla element som utgör den nya instrumentpanelen. Den har ett rutnät som hjälper dig att justera och ordna paneler.
2. I instrumentpanelskontrollen klickar du på **Sidinställningar**. Ange ett namn för den nya instrumentpanelen i rubriken Och klicka på **Spara**.

   Instrumentpanelens designervy stängs och den nya instrumentpanelen visas med rubriken i det övre vänstra hörnet. Den visas nu även i resursläsarens lista över instrumentpaneler.

Redigera din nya instrumentpanel

1. Om du precis har sparat den nya instrumentpanelen med ett namn visas den redan på skärmen. Om du inte har arbetat med den nyligen letar du upp den i listan över rapporter på resurswebbläsarsidan.
2. Klicka på **Redigera instrumentpanel** i det övre högra hörnet på instrumentpanelen för att öppna instrumentpaneldesignern.

   Nu kan du lägga till innehåll på instrumentpanelen med hjälp av instrumentpanelskontrollen.

Om instrumentpanelskontrollen

Med instrumentpanelskontrollen kan du lägga till olika typer av innehåll på en instrumentpanel och konfigurera hur instrumentpanelen ska se ut. Den innehåller 4 kontroller.

Lägg till panelkontroll

Kontrollen Lägg till paneler är det primära sättet att lägga till innehåll på instrumentpanelen. En panel är en behållare för specifika typer av innehåll:

- Innehållspaneler – listor, rapporter och webbsidor
- Formatpaneler – bilder och text
- Parameterkontroller – kompakt medlemsväljare, medlemsväljare, nummerinmatning, textinmatning och tidsperiodsväljare
- Widgetarna WFM och QM

Parameterkontroll

Parameterkontrollen länkar ("binder") en parameterkontrollpanel med rapporten som parameterkontrollen påverkar. Om du till exempel har en rapport som innehåller data för flera agenter kan parameterkontrollen Medlemsväljaren länkas till rapporten så att du kan välja vilken agents data som ska visas på instrumentpanelen.

Kontroll av rutnätsinställningar

Med kontrollen Rutnätsinställningar kan du ändra rutnätet i instrumentpaneldesignern. Du kan lägga till eller ta bort rader och kolumner och ändra avståndet mellan rutnätslinjerna.

Kontroll av sidinställningar

Med kontrollen Sidinställningar kan du konfigurera hur instrumentpanelen ska se ut. Du kan konfigurera sidhuvudet, sidfoten, kantlinjerna, bakgrunden och ett navigeringsfält längst upp på instrumentpanelen.

Lägga till en panel

Paneler är behållare som placeras i rutnätet på en instrumentpanel. Det finns flera typer av paneler. Panelerna Webbsida, Lista, Text och Bild visar information utanför Datautforskaren, medan panelerna Rapport, Parameter och Widget konfigurerar och visar information som genereras av Datautforskaren.

En rapportpanel visar diagrammet eller tabellen som har konfigurerats i rapportdesignern. En parameterpanel visar specifika filter för rapporter. Du kan länka en parameterpanel till en rapportpanel och använda parameterpanelen för att filtrera informationen som visas i rapportpanelen. En rapport som visar information om en grupp kan till exempel länkas till en parameterpanel för medlemsväljaren. Från panelen Medlemsväljare kan du filtrera informationen i diagrammet för att visa information om varje medlem i teamet.

BÄSTA PRAXIS Om du vill skapa en parameter för en rapportpanel skapar du både rapportpanelen och parameterpanelen innan du anger parametern.

Lägga till en rapportpanel på instrumentpanelen

1. Klicka på **Lägg till paneler** i dialogrutan Instrumentpanelskontroll.
2. **Klicka på knappen Lägg till rapport** och klicka sedan i rutnätet och dra för att rita en ruta och ange panelens position och storlek.
3. Klicka på **Redigera** och välj **sedan Egenskaper** i listrutan på panelen för att konfigurera panelegenskaperna. Dialogrutan Rapportegenskaper öppnas.
4. I Selection Tab väljer du en rapport som ska visas på panelen.

Lägga till en parameterpanel på instrumentpanelen

1. Klicka på **Lägg till paneler** i dialogrutan Instrumentpanelskontroll.
2. Välj parametertyp i avsnittet Parameterkontroller.

3. Klicka inuti rutnätet och dra för att rita parameterpanelens kontur.

Lägga till en widgetpanel

Widgetpaneler ger en sammanfattning och detaljerad visning av kontaktcentrets prestandastatistik för de senaste tolv månaderna, efter agent, team och grupp. Sammanfattningar visas i form av stapeldiagram och diagram.

Anpassa en Datautforskaren-widget

När du flyttar pekaren över ett widgetverktygsfält blir widgetkonfigurationsknappen tillgänglig. Om du klickar på den här knappen öppnas en utrullningspanel som innehåller konfigurerbara widgetinställningar. När du har ändrat inställningarna finns ändringarna kvar varje gång du loggar in. Om du vill dölja widgetinställningarna klickar du på ikonen igen.

Förutsättningar

Du behöver rätt behörigheter för att visa och redigera widgetar. Vilka behörigheter som krävs varierar beroende på widget. Se Hantera roller och behörigheter .

Sidans placering

Startsida > Redigera instrumentpanel > Lägg till paneler > WFM Widgets eller QM Widgets

> Du behöver Datautforskaren behörighet för att komma åt Datautforskaren Tab. Med den här behörigheten är följande alternativa sökväg tillgänglig:
> Datautforskaren > Ny instrumentpanel eller instrumentpanel (i instrumentpanellistan) > Lägga till paneler > WFM widgetar eller QM widgetar

Procedurer

Lägga till en widget på instrumentpanelen

1. Gå till instrumentpanelen.
2. Klicka på **Lägg till paneler**.
3. Välj önskad widget.
4. Klicka inuti rutnätet och dra för att rita parameterpanelens kontur.
5. Klicka på **Spara**. Sidan **Förhandsgranska instrumentpanel** visas.
6. Klicka på **ikonen Inställningar** (kugghjulet längst upp till höger i widgeten).
7. Konfigurera de tillgängliga fälten efter behov.

> OBS: Fälten varierar beroende på widgeten. Se fältbeskrivningarna nedan för mer information om alla potentiella fält.

8. Klicka på **Använd**.

Redigera en widget

1. **Klicka på ikonen Inställningar** (kugghjulet längst upp till höger i widgeten) på **sidan Förhandsgranska instrumentpanelen** .
2. Redigera de tillgängliga fälten efter behov.
3. Klicka på **Använd**.

Fältbeskrivningar

Fälten som kan visas i panelen listas nedan. Endast de fält som gäller för en viss widget visas i widgetpanelen.

Fält	Beskrivning
Agenter	Agentens namn. Standardinställningen för det här fältet beror på din roll: ▪ Om du är agent och din roll är begränsad visas ditt namn i det här fältet och fältet inaktiveras ▪ Om din roll har ett bredare omfång är det här fältet aktiverat och du kan välja en agent i listrutan ▪ Om du är agent och din roll har ett bredare omfång visas ditt namn i det här fältet och du kan välja en agent i listrutan
Intervall	Datumintervallet för den historiska informationen. Standardintervallet är: ▪ Åtta dagar för tjänsteköprestanda ▪ En månad för agentprocent, genomsnittlig tid per samtal, agentsamtal per timme, samtalsvolym, agenttid, agenttidsfördelningar, totalt agenttid och talstatistik ▪ De senaste sex månaderna för Totalt antal kontakter, Utvärderingsgenomsnitt och Utvärderingsintervall

Fält	Beskrivning
Diagram	Den typ av diagram som du vill ska visas i widgeten.
Utvalsformulär	Typ av utvärderingsformulär eller namnet på ett visst utvärderingsformulär.
Grupp	Gruppens namn. Standardinställningen bestäms av din roll.
Team	Teamets namn. Standardinställningen bestäms av din roll.
Gruppera efter	Hur datum grupperas. Standardinställningen är Dag.
Serie 1–8	De dataelement som du vill ska visas i widgeten. Varje widget innehåller en unik uppsättning dataelement och antalet dataelement varierar beroende på widgeten.
Tjänstekö	Namnet på tjänstekön. Det här fältet visas bara för Handledare.
Mål	Målet för den valda tjänstekön. Markera kryssrutan för att visa målet.
Band 1–4	Banden bestämmer antalet stjärnor som visas i fältet Poäng. För procentbaserad poängsättning använder banden heltal från 0–100. Standardvärdet för varje band är följande: ▪ Band 1 = 20 ▪ Band 2 = 40 ▪ Band 3 = 60 ▪ Band 4 = 80 **EXEMPEL** Om agenten får 61 poäng eller högre visas fyra stjärnor i fältet Poäng. Om agenten får mellan 41 och 60 poäng måste tre stjärnor Visas i fältet Poäng. För poängbaserad poängsättning använder banden heltal. Minsta

Fält	Beskrivning
	Värdet för det här intervallet bestäms av summan av alla minimivärden som har tilldelats frågor. Maxvärdet för det här intervallet bestäms av summan av alla maxvärden som har tilldelats frågor.
Metadatanyckel	De metadata som är kopplade till poängen. Listrutan Visar alla definierade metadatanycklar. Vilka metadata som visas i listrutan definieras av administratören. Standardvärdet = Alla. Välj en metadatanyckel och ett metadatavärde för att filtrera poäng baserat på specifika metadatavärden.
Metadatavärde	Värdet som är associerat med metadatanyckeln. Jokertecken är stödd. Jokertecknet asterisk (*) representerar valfritt antal tecken och frågetecknet jokertecken (?) representerar ett tecken.

Relaterade avsnitt

- Hantera roller och behörigheter
- Skapa en instrumentpanel
- Lägga till en panel

Tillgängliga QM-widgetar

Följande widgetar innehåller statistik för QM.

- Widgeten Kontaktmålsförlopp
- Widgeten Totalt antal kontakter
- Widgeten Bäst resultat för närvarande
- Widgeten Utvärderingsgenomsnitt
- Widgeten Utvärderingsintervall

- Widgeten Spelifieringspoäng
- Widgeten Nyligen utförda utvärderingar
- Widgeten Senaste utvärderingar
- Widgeten Spela in enkäter

Förutsättningar

- Du måste ha behörigheten Visa QM instrumentpanelen för att kunna visa dina egna data.
- Du måste ha behörigheten Administrera instrumentpaneler för att kunna redigera instrumentpaneler. Se Hantera roller och behörigheter .

Sidans placering

Datautforskaren > Ny instrumentpanel eller instrumentpanel (i instrumentpanellistan) > Lägg till paneler > QM Widgets Startsida > Redigera instrumentpanel > Lägg till paneler > QM Widgets

Widgeten Kontaktmålsförlopp

Widgeten Kontaktmålsförlopp visar aktuell slutförandestatus för utvärderingar, kalibreringar och granskningar av kontaktmål. Du kan välja att visa data för alla aktiva mål för en enskild utvärderare eller att visa data för alla utvärderare för ett enskilt mål.

Dataelement	Beskrivning
Namn	Namnet på utvärderaren för det aktuella målet.
Status	Visar förloppet som ett av följande mått: ▪ Slutfört – Antalet kontaktmålsuppgifter som utvärderaren har slutfört av det totala antalet som krävs. ▪ Återstående – Antalet kontaktmålsaktiviteter som återstår för utvärderaren att slutföra.

Widgeten Totalt antal kontakter

Widgeten Totalt antal kontakter visar aktuella kontaktsummor för den valda gruppen, teamet eller agenterna. Data som visas baseras på resultat från ett specifikt utvärderingsformulär eller en viss typ av utvärderingsformulär. Mer information om den här rapporten finns i Totalt antal kontakter – diagram.

Widgeten Bäst resultat för närvarande

Widgeten Bäst resultat för närvarande visar den aktuella listan över de agenter som har presterat bäst.

Dataelement	Beskrivning
Agenter	Agentens för- och efternamn.
Tjog	Poängen baseras på utvärderade samtal som innehåller det angivna metadatavärdet för det angivna datumintervallet. En stjärna visas för varje poängband. **EXEMPEL** För procentbaserad poängsättning visas fyra stjärnor i fältet Poäng om agentens poäng är mellan 61 och 80.
ACD-Status	Status för ACD-agenter. Detta är den aktuella ACD-statusen i Workforce Management. Obs!: Det här fältet visas bara om du har både QM och WFM.

Widgeten Utvärderingsgenomsnitt

Widgeten Utvärderingsgenomsnitt visar aktuella utvärderingsgenomsnitt för den valda gruppen, teamet eller agenterna.

Widgeten Utvärderingsintervall

Widgeten Utvärderingsintervall visar de aktuella utvärderingsintervallen för den valda gruppen, teamet eller agenterna. Den visar följande dataelement.

Dataelement	Beskrivning
Under	Antalet utvärderade kontakter som ligger under förväntningarna.
Uppfyller	Antalet utvärderade kontakter som uppfyller förväntningarna.
Överstiger	Antalet utvärderade kontakter som överträffar förväntningarna.

Widgeten Spelifieringspoäng

Widgeten Gamification-poäng visar mätvärden baserat på följande resultatkategorier:

- QM kvalitetsresultat
- WFM Efterlevnadspoäng

OBS! WFM Efterlevnadspoäng är endast tillgängligt när WFM har aktiverats.

I widgeten Gamification Score kan agenter se sin nuvarande nivå och sina framsteg mot nästa nivå. De kan välja vilken resultatkategori som ska visas: QM kvalitetsresultat eller WFM efterlevnadspoäng.

När agenter konfigurerar widgeten Gamification Score visas ett märke och en förloppsindikator. Märket har en siffra bredvid: märket symboliserar den nivå som agenterna har uppnått och siffran bredvid det anger vilken nivå de har uppnått för den prestationskategori de har valt. Förloppsindikatorn visar hur nära agenterna är nästa nivå.

Arbetsledare och administratörer kan konfigurera widgeten Gamification Score så att den visar en enskild agent (som ser identisk ut med agentens Gamification Score-widget) eller visar alla agenter för en viss resultatkategori.

Widgeten Gamification Score visar följande dataelement.

Dataelement	Beskrivning
Grupp	Gruppens namn.
Team	Teamets namn.
Agenter	Agentens för- och efternamn.
Emblem	Märket som agenten har tjänat, vilket baseras på antalet poäng som agenten för närvarande har ackumulerat.

Widgeten Nyligen utförda utvärderingar

Widgeten Senast utförda utvärderingar visar resultatet av de senaste utvärderingarna som du har utfört för den valda gruppen, teamet eller agenterna. Du kan välja ett poängbaserat eller procentbaserat utvärderingsformulär i listrutan Utvalsformulär.

Dataelement	Beskrivning
Sist	Poängen eller procentuell poäng för den senaste utvärderingen som du utförde. Widgeten fastställer den senaste utvärderingen efter datum och tid för utvärderingen.
Senaste 5	Den genomsnittliga poängen eller procentuella poängen för de fem senaste utvärderingarna som du utförde. Widgeten fastställer de fem senaste utvärderingarna efter datum och tid för utvärderingarna.

Widgeten Senaste utvärderingar

Widgeten Senaste utvärderingar visar resultaten av de senaste utvärderingarna som alla utvärderare har utfört för den valda gruppen, teamet eller agenterna. Du kan välja ett poängbaserat eller procentbaserat utvärderingsformulär i listrutan Utvalsformulär.

> När en agent flyttar från ett team till ett annat stannar agentens kontakter från det ursprungliga teamet och de utvärderingar som är kopplade till dessa kontakter kvar i det ursprungliga teamet. Kontakter och deras
> Utvärderingar från agentens andra team stannar hos det andra laget.

Dataelement	Beskrivning
Sist	Poängen eller procentuell poäng för den senaste utvärderingen. Widgeten fastställer den senaste utvärderingen efter datum och tid för utvärderingen.
Senaste 5 utvärderingarna.	Den genomsnittliga poängen eller procentuella poängen för de senaste fem Widgeten fastställer de fem senaste utvärderingarna efter datum och tid för utvärderingarna.

Widgeten Spela in enkäter

Widgeten Inspelningsundersökningar visar resultaten för de senaste undersökningarna efter samtal som kunder har skickat in för den valda gruppen, teamet eller agenterna. Du kan välja ett eller alla undersökningsformulär i listrutan Undersökningsformulär.

Dataelement	Beskrivning
Sist	Poängen för den senast skickade enkäten. Widgeten fastställer den senaste undersökningen efter datum och tid för undersökningssvaret.
Senaste 5	Den genomsnittliga undersökningspoängen för de fem senaste undersökningarna som lämnats in. Widgeten fastställer de fem senaste undersökningarna efter datum och tid för undersökningssvaren.

Tillgängliga WFM-widgetar

Följande widgetar innehåller statistik för WFM.

- Widgeten Samtalsvolymer för agent
- Widgeten Agentsamtal per timme

- Widgeten Agentprocent
- Widgeten Tidsfördelningar för agent
- Widgeten Totala agenttider
- Widgeten Mitt schema
- Widget för efterlevnad i realtid
- Widgeten Tjänsteköprestanda

Förutsättningar

- Du måste ha behörigheten Visa WFM instrumentpanelen för att kunna visa dina egna data.
- Du behöver behörigheterna Visa WFM instrumentpanelen, Redigera scheman och Visa scheman för att visa data för agenter i ditt omfattningsområde.
- Du måste ha behörigheten Administrera instrumentpaneler för att kunna redigera instrumentpaneler. Se Hantera roller och behörigheter .

Sidans plats

Datautforskaren > Ny instrumentpanel eller instrumentpanel (i instrumentpanellistan) > Lägg till paneler >

WFM Widgets Startsida > Redigera instrumentpanel > Lägg till paneler > WFM Widgets

Widgeten Samtalsvolymer för agent

Widgeten Samtalsvolymer för agent visar agentens samtalsvolymer för det valda datumintervallet. Data kan grupperas efter dag eller månad. Om du grupperar data efter dag är intervallet en månad. Om du grupperar data efter månad kan du välja ett intervall på två, tre, sex eller tolv månader. Håll pekaren över en datapunkt i diagrammet om du vill visa en skärmtips med det exakta värdet för datapunkten. Agenter kan visa sina egna hanterade och överförda samtal. Arbetsledare, schemaläggare och administratörer kan visa hanterade samtal och överförda samtal för agenter inom deras omfattningsområde. Mer information om fälten för widgeten finns i Anpassa en Datautforskaren-widget .

Du kan välja att visa följande dataelement i listrutan Serie:

Hanterade samtal – Antalet kontakter som tjänstekön eller agenten hanterade under intervallet.

Överförda samtal – Antalet ACD samtal som agenten överfört under intervallet.

En nolla i diagrammet anger att agenten loggade in under dagen men inte tog några samtal. Inga data i diagrammet indikerar att agenten inte loggade in den specifika dagen.

Widgeten Agentsamtal per timme

Widgeten Agentsamtal per timme visar det genomsnittliga antalet ACD samtal per timme som en agent hanterar under det valda datumintervallet. Data kan grupperas efter dag eller månad. Om du grupperar data efter dag är intervallet en månad. Om du grupperar data efter månad kan du välja ett intervall på två, tre, sex eller tolv månader. Håll pekaren över en datapunkt i diagrammet om du vill visa en skärmtips med det exakta värdet för datapunkten.

Ett samtal räknas in i det schemaintervall som agenten besvarar det. Du kan välja att visa **dataelementet Samtal per timme** i **listrutan Serie** . **Samtal per timme** är det genomsnittliga antalet ACD samtal per timme som en agent hanterar. Mer information om fälten för widgeten finns i Anpassa en Datautforskaren-widget .

EXEMPEL Om en agent svarar på ett samtal kl. 10.58 och avslutar samtalet kl. 11.03 räknas samtalet i schemaintervallet 10.00–10.59, inte i schemaintervallet 11.00–11.59.

Widgeten Agentprocent

Widgeten Agentprocent visar din beläggningsgrad, procentandelen besvarade samtal eller både och för det valda datumintervallet. Data kan grupperas efter dag eller månad. Om du grupperar data efter dag är intervallet en månad. Om du grupperar data efter månad kan du välja ett intervall på två, tre, sex eller tolv månader. Håll pekaren över en datapunkt i diagrammet om du vill visa en skärmtips med det exakta värdet för datapunkten.

Du kan välja att visa ett eller båda av dataelementen Beläggning % och Utnyttjande % i valfri ordning på panelen Widgetkonfiguration. **Beläggning %** är den procentandel av sessionstiden som agenten tillbringar i aktiv kontakthanteringsstatus (till exempel på inkommande samtal, avslutningsaktiviteter eller utgående samtal). **Utnyttjande %** är procentandelen erbjudna samtal som agenten besvarade. Mer information om fälten för widgeten finns i Anpassa en Datautforskaren-widget .

Widgeten Tidsfördelningar för agent

Widgeten Tidsfördelningar för agent visar den genomsnittliga tid du tillbringade i ett visst ACD-tillstånd för det valda datumintervallet. Data kan grupperas efter dag eller månad och uttrycks i sekunder. Om du grupperar data efter månad kan du välja ett intervall på en, två, tre, sex eller tolv månader. Håll pekaren över en datapunkt i diagrammet om du vill visa en skärmtips med det exakta värdet för datapunkten.

Du kan välja att visa upp till tre av följande dataelement i valfri ordning.

Dataelement	Beskrivning
Genomsnittlig bearbetningstid	Den genomsnittliga tid som en agent befann sig i ACD tillstånd relaterade till

Dataelement	Beskrivning
	Bearbeta ett samtal. Tillstånden ACD som ingår i det här genomsnittet beror på vilken av följande ACD:er som används i systemet: ▪ Unified CCE eller Unified CCX – Den genomsnittliga tid som en agent befann sig i tillstånden Talar, Parkerade, Arbete klart och Arbete ej klart. ▪ Avaya AACC – Den genomsnittliga tid som en agent befann sig i tillstånden Talande, Parkerad och Rast (arbete). ▪ Avaya CMS – Den genomsnittliga tid som en agent befann sig i tillstånden Talande, Parkerad och Arbete efter samtal.
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga tid som en agent var på inkommande ACD samtal, börjar när samtalet besvaras och slutar när samtalet kopplas bort, inklusive väntetid.
Genomsnittlig väntetid	Den genomsnittliga tid som agenten parkerade samtal, inklusive parkerade Tid för transfer och konferenser.
Genomsnittlig arbetstid	Den genomsnittliga tid som en agent omedelbart tillbringade i tillståndet Arbete Efter ett ACD samtal.
Genomsnittlig tid redo	Den genomsnittliga tid som en agent var inloggad och tillgänglig för Acceptera ACD samtal.
Genomsnittlig tid för Inte klar	Den genomsnittliga tid som en agent var inloggad men inte tillgänglig för Ta ACD samtal.

Widgeten Totala agenttider

Widgeten Totala agenttider visar den totala tid som en agent tillbringade i specifika ACD-tillstånd för det valda datumintervallet. Data kan grupperas efter dag eller månad för intervall mellan 1 och 12 månader och presenteras i formatet HH:MM:SS. Håll pekaren över en datapunkt i diagrammet om du vill visa en skärmtips med det exakta värdet för datapunkten.

Du kan välja att visa upp till åtta av följande dataelement i valfri ordning.

Dataelement	Beskrivning
Total bearbetningstid	Den totala tid som en agent befann sig i ACD tillstånd relaterade till bearbetning

Dataelement	Beskrivning
	Ett samtal. Tillstånden ACD som ingår i det här genomsnittet beror på vilken av följande ACD:er som används i systemet: ▪ Unified CCE eller Unified CCX – Den totala tid som en agent befann sig i tillstånden Talar, Parkerar, Arbete klart och Arbete ej klart. ▪ Avaya AACC – Den totala tid som en agent befann sig i tillstånden Talande, Parkerad och Rast (arbete). ▪ Avaya CMS – Den totala tid som en agent befann sig i tillstånden Samtal, Parkerat och Arbete efter samtal.
Total samtalstid	Den totala tid som en agent var på inkommande ACD samtal, början när samtalet besvaras och avslutas när samtalet kopplas bort, inklusive väntetid.
Total park tid	Den totala tid som agenten parkerade samtal, inklusive vänteläge Tid för transfer och konferenser.
Total arbetstid	Den totala tid som en agent omedelbart tillbringade i tillståndet Arbete Efter ett ACD samtal.
Total tid klar	Den totala tid som en agent var inloggad och tillgänglig att acceptera ACD samtal.
Total tid inte klar	Den totala tid som en agent var inloggad men inte tillgänglig för tillfället ACD samtal.
Total tid i tjänst	Den totala tid som en agent var i Klar, Tala, Parkera och Arbetstillstånd. Standardalternativet för Serie 1 på panelen Widgetkonfiguration.
Total inloggningstid	Den totala tiden under perioden som agenten var inloggad i ACD. Standardalternativet för Serie 2 på panelen Widgetkonfiguration.

Widgeten Mitt schema

Widgeten Mitt schema visar en sammanfattning av en agents schema för en dag, med dagens standard som standard.

> Om en anteckning associeras med ett projekt eller en undantagsaktivitet visas en skuggad triangel i det övre högra hörnet. Håll muspekaren över aktiviteten för att visa anteckningen.

Widgeten visar även agentens aktuella procent för efterlevnad (A) och överensstämmelse (C) för dagen. Information om hur procentsatserna för efterlevnad och överensstämmelse beräknas finns i Widgeten Efterlevnad i realtid.

Om agenten inte har schemalagts för några aktiviteter visas meddelandet "Inget schemalagt den här dagen" i Mitt schema.

Du kan visa tidigare och framtida scheman en dag i taget genom att klicka bakåt och framåt på kalendersidorna.

Start- och sluttiderna för aktiviteten som visas baseras på den visningstidszon som administratören har konfigurerat för agenten, medan datumet baseras på WFM-serverns tidszon. Om schemat löper över midnatt markeras starttiderna för aktiviteter före midnatt. Mer information om tidszoner finns i Om tidszoner.

Agenter kan inte ändra widgeten Mitt schema. Arbetsledare kan ändra widgeten genom att välja agenten vars schema visas i widgeten och byta namn på widgeten.

Widget för efterlevnad i realtid

Widgeten Efterlevnad i realtid visar efterlevnadsdata i realtid för valda agenter. Widgeten uppdaterar data var 30:e sekund. Markera kryssrutan **Visa sammanfattning** om du vill visa en sammanfattning av resultaten högst upp i tabellen. Klicka på högerpilikonen längst upp till höger i widgeten för att gå till sidan Agentscheman. Mer information om fälten för widgeten finns i Anpassa en Datautforskaren-widget .

Du kan visa valda agenter och serier i valfri ordning. Klicka, dra och släpp en enskild agent eller serie på avsedd plats i listan.

Sortera tabellraderna i stigande eller fallande ordning genom att klicka på kolumnrubriken.

> Widgeten Efterlevnad i realtid uppdateras inte samtidigt som lådan WFM Efterlevnad på sidan Agentutforskaren. Se Visa agenters efterlevnad och överensstämmelse.

Widgeten Tjänsteköprestanda

Endast arbetsledare, schemaläggare och administratörer har åtkomst till widgeten Prestanda i tjänstekön. Den visar prestanda för servicenivån i realtid (% servicenivå) för den valda tjänstekön och eventuellt även målprestanda (prognostiserad) för servicenivån. Widgeten uppdaterar data två gånger i timmen: på timmen och 30 minuter över timmen. Du kan gruppera data efter dag eller intervall i intervall mellan 8 och 180 dagar.

Procentandelen servicenivåer är procentandelen faktiskt besvarade samtal för varje intervall inom tjänstens tröskeltid.

Om du vill jämföra den faktiska servicenivåns prestanda (%SVL-A) med målet (prognostiserat) för servicenivån (%SVL-G) väljer du Intervall i listrutan Gruppera efter och markerar sedan kryssrutan Mål på panelen Widgetkonfiguration.

Lägga till en parameter

En parameter länkar (binder) värden mellan en parameterpanel och en rapportpanel på en instrumentpanel. När dessa två element är länkade kan du välja eller ange värden som dynamiskt filtrerar informationen som visas i rapportpanelen. Du kan använda en parameter för att styra en eller flera rapporter.

Binda en parameterpanel till en rapportpanel

1. Klicka på **Parametrar** i dialogrutan Instrumentpanelskontroll. Dialogrutan Parameterbindningar öppnas.
2. Klicka på knappen **Lägg till en ny parameter** längst ned till vänster i dialogrutan Parameterbindningar. En ny parameter läggs till i listan.
3. Klicka på fältet **Bindningar** och välj den datakategori som du vill binda rapportpanelen till parametern.
4. Klicka på **Lägg till** för att lägga till ett bindningsfält.
5. I det nya fältet Bindning väljer du parameterpanelen som rapporten ska filtreras efter.
6. Klicka på **Använd** för att skapa parameterbindningen.

När parameterpanelen är bunden till rapportpanelen kan du styra vilken information som rapportpanelen ska visa. Om du till exempel vill visa information om en enskild medlem i gruppen avmarkerar du kryssrutan Alla värden på parameterpanelen och markerar kryssrutan för den medlem som du vill se.

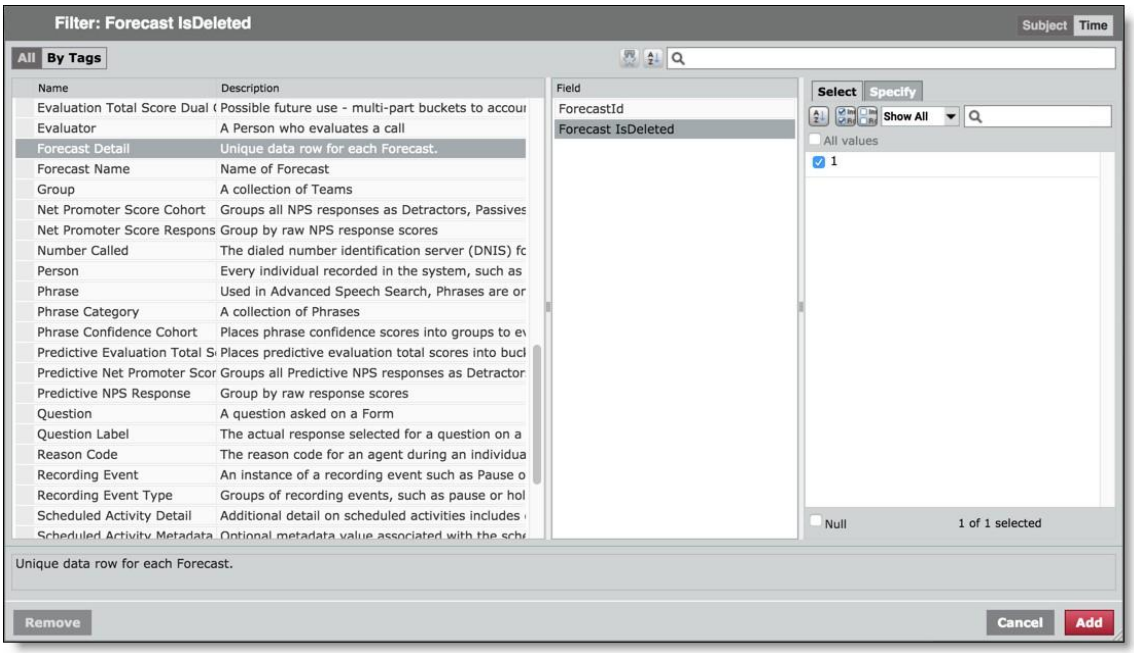
Filtrera borttagna poster

Rapporteringsdatabasen för Datautforskaren ackumulerar data över tid för att möjliggöra historisk analys av dessa data. Poster som normalt skulle tas bort från en databas tas egentligen inte bort från Datautforskaren. I stället flaggas dessa filer för att ange deras borttagna status. För att säkerställa korrekta resultat i rapporteringen måste du använda ett filter för att ta bort de borttagna posterna från dina frågor. I följande tabell visas tre datatyper som kräver dessa filter och motsvarande ämnen och fält som du måste använda för att filtrera bort de borttagna posterna:

Ämnesnamn	Fält
Rapport om agenters efterlevnad	Rapport om
agentefterlevnad IsDeleted Agentschema	Schemaaktiviteten
ärBorttagen	
Prognos	Prognosen är borttagen

Filtrera borttagna poster

1. I avsnittet Filter i Fråga Tab klickar du på **[begränsa].** Dialogrutan Välj filter öppnas.



2. Välj lämpligt ämnesnamn enligt föregående tabell.
3. Välj lämpligt fält för ämnesnamnet enligt föregående tabell.
4. Avmarkera kryssrutan **Alla värden** .
5. Markera kryssrutan **1** . I det här filtret betyder 1 "sant".
6. Klicka på **Lägg till**. Först anger du att rapporten endast ska innehålla borttagna värden.
7. I avsnittet Filter i Fråga Tab klickar du på rullgardinsmenyn i filtret och väljer **är inte**. De borttagna posterna tas bort från rapporten.

Konfigurera KPI:er för företag

En KPI (Enterprise Key Performance Indicator) är mer än bara ett mått eller mått, till exempel genomsnittlig hanteringstid, efterlevnad eller tagna samtal. För att vara en KPI måste dessa siffror ges ytterligare definition för att berätta sin historia och påverka företagets prestationshantering. KPI:er kräver att följande ska vara meningsfullt:

- Ett **mål**, så att du förstår vad organisationen försöker uppnå.
- En **poäng**, så att du förstår om målet uppnåddes. Mycket ofta härleds poäng genom att använda ett enkelt förhållande mellan metriska dividerat med mål, men i andra fall krävs en mer komplex formel för att bedöma prestation. Till exempel stämmer ibland en krökt snarare än linjär skala bättre med prestandans verklighet och vad som anses vara en "bra" eller "dålig" poäng.
- En **tidigare period** mot vilken prestanda ska utvärderas över tid. Går det bättre eller sämre för oss än vi gjorde förra månaden?
- Ett **dimensionellt sammanhang att utvärdera i**. Är detta för en grupp? Ett team? En tjänstekö? En agent?

Var och en av dessa saker, när de är korrekt konfigurerade, kan snabbt svara på frågor som: "Uppfyllde det östra teamet företagets efterlevnadsmål för förra månaden? Har de förbättrats från föregående månad?" eller "Förra månaden var det tufft med kvaliteten för databastjänstkön på grund av stormar i nordost. Nu när vädret har lugnat sig, hur har de förbättrats?

KPI-egenskaper

Det finns nio konfigurerade egenskaper som bidrar till en företags-KPI.

Egenskap	Beskrivning
KPI faktiskt	Det faktiska måttvärdet. Detta är samma värde som returneras om Måttet används utan KPI-visualiseringar.
KPI-mål	Målet för KPI:n, enligt definitionen på sidan KPI:er (Key Performance Indicators) (se Konfigurera KPI:er).
KPI-poäng	Poängen för KPI, baserat på faktiska värden och målvärden. Den specifika formel som styr detta är inbyggd direkt i datamodellen och kan inte ändras.
KPI faktiskt delta %	Den procentuella förändringen mellan måttets verkliga värde anges i rapporten och det faktiska värdet av måttet från föregående period.
KPI faktiskt delta	Skillnaden i värde mellan måttets faktiska värde som anges i rapporten och det faktiska värdet av måttet från

Egenskap	Beskrivning
	föregående period.
KPI Prior Actual	Det tidigare värdet av måttet eller måttet vid den tidpunkt som anges av egenskapen KPI Time Period Display.
KPI Föregående poäng	Den poäng som uppnås av det tidigare faktiska värdet i jämförelse med mål.
KPI-poäng Delta	Den faktiska variansen mellan föregående poäng och aktuell poäng.
Visning av KPI-tidsperiod	Den tidsperiod som konfigurerats på sidan KPI:er (Key Performance Indicators) (se Konfigurera KPI:er).

Konfigurera inställningarna

KPI:er konfigureras på företagsnivå på **sidan KPI:er (Key Performance Indicators)** i Programhantering av en administratör (se Konfigurera KPI:er). Detta görs så att alla KPI:er kan jämföras i en jämn skala – de som definierats av företaget för mål, dimensioner och tid. På så sätt kan alla resultat jämföras med varandra med viss säkerhet.

Sidan Nyckelindikatorer är ansluten till Datautforskarens databibliotek, varifrån den hämtar sin lista över tillgängliga KPI:er, deras standardvärden och de grupper, team och tjänstköer som är associerade med dem. När inställningarna har konfigurerats läses de av alla Datautforskaren-rapporter som använder KPI:er. Om KPI-inställningarna ändras uppdateras alla KPI-rapporter och instrumentpaneler automatiskt för att återspegla ändringarna.

En KPI är hierarkisk till sin natur. Det innebär att när du sätter upp ett mål och inte anger en grupp, ett team eller en tjänstekö gäller målet för alla grupper, team och tjänsteköer i hela kontaktcentret. Om du anger en grupp gäller målet bara för den gruppen och de team som tillhör den. Om du anger en grupp, ett team och en tjänstekö gäller målet för teamet som tillhör gruppen och för tjänstekön, eftersom de inte har någon direkt relation. Ett mer specifikt mål åsidosätter ett mindre specifikt mål.

Alla KPI:er kan inte konfigureras för alla tre tillgängliga dimensioner.

KPI: er har alla standardmål och tidsperioder så att de fungerar utan fel. Dessa mål bör ändras så att de passar ditt företags unika krav och affärsmål.

Implementera rapporterna

Alla rapporter kan vara KPI-rapporter så länge de använder ett eller flera mått som har konfigurerats som KPI:er. När du konfigurerar rapporten kan du välja att gruppera efter KPI-värden (tillgängliga i ämnesvyn) för att visa alla konfigurerade egenskaper för varje KPI. Egenskaperna kan filtreras så att endast valda egenskaper visas i rapporten.

KPI-rapporter kan filtreras som alla andra rapporter och kan grupperas efter någon av de dimensioner som har konfigurerats på sidan Nyckeltal.

Tillgängliga KPI-mått

Följande KPI-mått kan användas i Datautforskaren-rapporter. Du kan filtrera listan med mått efter KPI-taggen för att enkelt hitta dem när du lägger till en ny rapport i Datautforskaren.

KPI	Beskrivning
# Kontakter tagna	Antalet kontakter som har besvarats.
Efterlevnad % – varje dag	Procentandel tid som agenterna följer sitt planerade arbete Scheman.
Genomsnittlig kontakttid	Summan av kontaktsekunder dividerat med antalet kontakter.
Genomsnittlig hanteringstid – agent, efter intervall och tjänstekö	Genomsnittlig hanteringstid (kontakt, väntetid och arbete) för kontakter som hanterats det här intervallet för agenten/kön.
Genomsnittlig svarshastighet – Tjänstekö, efter intervall	Genomsnittlig svarshastighet i sekunder per tjänstekö efter intervall.
Överensstämmelse % – dagligen	Överensstämmelseprocenten som anger hur nära agenten är överensstämmer med den schemalagda tiden för dagen.
Kontakter – negativt sentiment %	Procentandel kontakt-ID:n med en negativ sentimentpoäng bland de kontakter som har en sentimentpoäng.
Kontakter – positivt sentiment %	Procentandel kontakt-ID:n med en positiv sentimentpoäng bland de kontakter som har en sentimentpoäng.

KPI	Beskrivning
Övergivna kontakter – Tjänstekö efter intervall	Det totala antalet kontakter som övergivits för tjänstekön.
Utvärderingspoäng – Genomsnitt	Genomsnittet av poängen per utvärdering som en nyckelprestation indikator.
NPS	Den beräknade nettopromotorpoängen, där resultaten kan variera från – 100 till 100. Poängen kommer från NPS-frågan, "På en skala från 1 till 10, hur troligt är det att du skulle rekommendera vår organisation till en vän eller kollega?" 0–6 intervall = kritiker 7–8 intervall = passiva 9–10 intervall = promotorer NPS = (antal ambassadörer – antal kritiker) ÷ (antal svarande) × 100
Beläggning % – Dagligen	Den genomsnittliga procentandelen bearbetningstid per dag för agenten.

Standardrapporter

Webex WFO levereras med ett antal standardrapporter.

- QM standardrapporter ger utvärderings-, undersöknings- och systeminformation.
- WFM standardrapporter innehåller data om scheman, agentprestanda och planering.

Köra en standardrapport QM eller WFM

Med rapportering kan du köra, visa och exportera informationsrapporter om Webex WFO-data. Administratören avgör vilka rapporter som är tillgängliga för dig efter produkt, rapporttyp och roll. Verktygsfältet Rapportering ger dig tillgång till standardrapporter av typen QM, WFM och rapporter som du har sparat för återanvändning.

BÄSTA PRAXIS Innan du kör en standardrapport bör du veta vilka data du behöver för åtkomst till och hur du filtrerar dem på bästa sätt. Använd minsta möjliga datumintervall och använd många riktade sökningar i stället för en

En enda stor sökning. Du kan också använda grupp-, team- och agentfilter för att hämta specifika data utan att köra en rapport för alla grupper eller team i systemet. Låt rapporten köras klart innan du begär en ny rapport.

Förutsättningar

Rätt behörigheter för den rapport som du vill köra. Vilka behörigheter du behöver kan variera beroende på rapporten. Se Hantera roller och behörigheter för en fullständig lista över rapporteringsbehörigheter.

Sidans placering

Rapporterar

Procedurer

Köra en rapport

1. Klicka på **QM**, **WFM** eller **Sparad** i verktygsfältet Rapportering.
2. Klicka på rapportnamnet så visas rapportens inställningssida.
3. Fyll i inställningsinformationen för rapporten. Välj datum, kriterier, format och fält som ska ingå i rapporten.

   > För alla QM standardrapporter söker datumfiltret baserat på det datum då kontakten spelades in, inte det datum då kontakten utvärderades.

   > Obs!: Om du i rapporten kan välja vilka fält som ska visas i rapporten och i vilken ordning de ska visas när du klickar på **Kör rapport** eller **Spara som**, blir de markerade fälten standardfält för
   > Rapportera åt dig. Andra användare ser inte dina val när de kör rapporten.

4. (Valfritt) Välj om du vill aktivera upprepning för rapporten.

   (Valfritt) Välj om återkommande rapporter ska skickas via e-post till de **e-postadresser du anger i avsnittet Destination** . Minst en e-postadress krävs. E-postadresser avgränsas med semikolon. Om Webex WFO har konfigurerats för e-postrapporter kan du ange att en rapport ska köras automatiskt med angivna intervall under en viss tidsperiod eller på obestämd tid.

   > **EXEMPEL** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> Det finns en storleksgräns på 10 MB bilagor för rapporter som skickas via e-post. Storleken på den genererade rapporten beror på mängden data som ingår (antalet agenter eller tjänster Köer, till exempel). Om du vill kontrollera rapportens storlek genererar du den manuellt som PDF eller CSV först. Om rapporten är stor kan du dela upp den i mindre rapporter för att säkerställa att den uppfyller storleksbegränsningen.

E-postadressen innehåller din e-postadress i fältet Från (som den användare som schemalagt rapporten). Om din e-postadress inte är tillgänglig blir e-postadressen <ditt förnamn>.<ditt efternamn>@automated.report.

> Om du vill använda Återkommande måste du spara rapporten för framtida bruk.

5. Klicka på **Kör rapport** om du vill köra rapporten direkt.

Spara en rapport

1. Klicka på **QM** eller **WFM** i verktygsfältet Rapportering.
2. Klicka på rapportnamnet så visas rapportens inställningssida.
3. Fyll i inställningsinformationen för rapporten. Välj datum, kriterier, format och konfigurera fälten som ska ingå i rapporten.
4. (Valfritt) Välj om du vill aktivera upprepning för rapporten.
5. Klicka på **Spara som** om du vill spara rapporten för framtida användning.
6. Ange ett namn på rapporten i textfältet Spara som och klicka sedan på **Spara**.
7. När du sparar en rapports konfiguration kan du komma åt den genom att klicka på **Sparad** i verktygsfältet Rapportering och sedan klicka på rapportnamnet.

Relaterade avsnitt

- Hantera roller och behörigheter – Läs mer om de behörigheter som krävs för att köra och komma åt rapporter

QM standardrapporter

Quality Management tillhandahåller utvärderings-, system- och undersökningsrapporter.

> OBS Poängen avrundas uppåt för enskilda avsnitt i utvärderings- och undersökningsformulär. Men i rapporter som visar avdelningsgenomsnitt för agenter, team och grupper läggs avsnittspoängen först till
> Och i genomsnitt innan det avrundas uppåt. Därför avviker genomsnittet som visas i rapporter något från det värde som beräknas genom att lägga samman avdelningspoängen som visas i ett utvärderings- eller undersökningsformulär och sedan beräkna ett genomsnitt.

Kvalitetshantering visar tiden på två olika sätt, beroende på var den visas. I alla kvalitetshanteringsrapporter, förutom systemstatus och användarinspelningsstatus, är den tid som är kopplad till en kontakt den tid då kontakten skedde på agentens plats. Tiden visas i ett format som passar de nationella inställningarna med en förkortning för den lokala tidszonen. . Om agenten till exempel befinner sig i Chicago i USA är den tid som är kopplad till agentens kontakter Central Standard Time (CST). Om Webex WFO inte känner till tidszonen som är kopplad till kontakten visas tiden i Greenwich Mean Time (GMT).

I rapporter med systemstatus och status för användarinspelning är den tid som är kopplad till en kontakt i ett format som passar de nationella inställningarna samt GMT-förskjutningen. Till exempel visas tiden för en kontakt som en Chicago-agent gjorde klockan 3:42 PM CST som 9:42 PM GMT −06:00.

BÄSTA PRAXIS Innan du kör en standardrapport bör du veta vilka data du behöver för åtkomst till och hur du filtrerar dem på bästa sätt. Använd minsta möjliga datumintervall och använd många riktade sökningar i stället för en
En enda stor sökning. Du kan också använda grupp-, team- och agentfilter för att hämta specifika data utan att köra en rapport för alla grupper eller team i systemet. Låt rapporten köras klart innan du begär en ny rapport.

Förutsättningar

Rätt behörigheter för den rapport som du vill köra. Vilka behörigheter du behöver kan variera beroende på rapporten. Se Hantera roller och behörigheter för en fullständig lista över rapporteringsbehörigheter.

Sidans placering

Rapporterar

Procedurer

Köra en rapport

1. Klicka på **QM** eller **Sparat** i verktygsfältet Rapportering.
2. Klicka på rapportnamnet så visas rapportens inställningssida.
3. Fyll i inställningsinformationen för rapporten. Välj datum, kriterier, format och fält som ska ingå i rapporten.

   OBS För alla QM standardrapporter söker datumfiltret baserat på det datum då kontakten spelades in, inte det datum då kontakten utvärderades.

Obs!: Om du i rapporten kan välja vilka fält som ska visas i rapporten och i vilken ordning de ska visas när du klickar på **Kör rapport** eller **Spara som**, blir de markerade fälten standardfält för
Rapportera åt dig. Andra användare ser inte dina val när de kör rapporten.

4. (Valfritt) Välj om du vill aktivera upprepning för rapporten.

   (Valfritt) Välj om återkommande rapporter ska skickas via e-post till de **e-postadresser du anger i avsnittet Destination** . Minst en e-postadress krävs. E-postadresser avgränsas med semikolon. Om Webex WFO har konfigurerats för e-postrapporter kan du ange att en rapport ska köras automatiskt med angivna intervall under en viss tidsperiod eller på obestämd tid.

   EXEMPEL john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   Det finns en storleksgräns på 10 MB bilagor för rapporter som skickas via e-post. Storleken på den genererade rapporten beror på mängden data som ingår (antalet agenter eller tjänster Köer, till exempel). Om du vill kontrollera rapportens storlek genererar du den manuellt som PDF eller CSV först. Om rapporten är stor kan du dela upp den i mindre rapporter för att säkerställa att den uppfyller storleksbegränsningen.

   E-postadressen innehåller din e-postadress i fältet Från (som den användare som schemalagt rapporten). Om din e-postadress inte är tillgänglig blir e-postadressen <ditt förnamn>.<ditt efternamn>@automated.report.

   Om du vill använda Återkommande måste du spara rapporten för framtida bruk.

5. Klicka på **Kör rapport** om du vill köra rapporten direkt.

Spara en rapport

1. Konfigurera rapporten som du vill (se proceduren "Kör en rapport").
2. Klicka på **Spara som** om du vill spara rapporten för framtida användning.
3. Ange ett namn på rapporten i textfältet Spara som och klicka sedan på **Spara**.
4. När du sparar en rapports konfiguration kan du komma åt den genom att klicka på **Sparad** i verktygsfältet Rapportering och sedan klicka på rapportnamnet.

Tillgängliga rapporter

Utvärderingsrapporter	
Poängsätter alla data	Visar genomsnittliga utvärderingspoäng per grupp, team eller agent per

Utvärderingsrapporter	
	form. Detta kan inkludera ett utvärderingsformulär eller alla poängbaserade eller procentbaserade formulär.
Utvärderingspoäng	Visar genomsnittliga detaljerade utvärderingspoäng per agent, team och/eller grupp, baserat på formulär.
Sektionens poäng	Visar genomsnittspoängen för varje avdelning i ett utvärderingsformulär under en angiven period. Detta kan köras av agent, team och/eller grupp.
Frågepoäng	Visar poängen för varje fråga i ett utvärderingsformulär. Denna Kan innehålla ett utvärderingsformulär eller alla poäng- eller procentbaserade formulär för en enskild agent, grupp eller team.
Utvärderarens prestanda	Ger en sammanfattning av hur många utvärderingar en utvärderare har slutförd och den genomsnittliga utvärderingspoängen baserat på en tidsperiod. Detta kan inkludera ett utvärderingsformulär eller alla poängbaserade eller procentbaserade formulär.
Diagram över kvalitetsgenomsnitt	Visar kvalitetsgenomsnitt över tid för en agent, ett team och/eller grupp. Detta kan inkludera ett utvärderingsformulär eller alla poängbaserade eller procentbaserade formulär.
Totalt antal utvärderingar – diagram	Visar utvärderingssummor per månad för en enskild agent, grupp eller team.
Totalt antal kontakter – diagram	Visar det totala antalet inspelningar och utvärderingar per månad för en angiven grupp.
Diagram över agenttrender	Visar en specifik användares genomsnittspoäng för varje utvärdering som gjorts över en viss tidsperiod, tillsammans med trendlinje och detaljerad information nedan som utgör diagrammet.
Utvärdering poängsatt av agent	Visar information om alla utvärderingar som gjorts för en viss användare

Utvärderingsrapporter	
	under en definierad tidsperiod, inklusive poängen för varje utvärderingsfråga, poängen för varje avsnitt, totalpoängen och eventuella kommentarer. Rapporten kan köras för ett formulär eller för alla procent- eller poängbaserade formulär.
Kontaktuppgifter	Visar genomsnittliga utvärderingspoäng, intervall och totalt antal kontaktdatum för en viss agent och om poängen överskred, uppfyllde eller var under förväntan baserat på vad som definierades i formuläret. För information på agentnivå visas en rad per formulär. På team- och gruppnivå visas ytterligare information om totalt antal utvärderingar, team- och agentgenomsnitt.
Kalibrering av utvärdering	Visar resultatet av en kalibreringssession baserat på kontakt-ID.
Kontaktmålsförlopp	Om du använder funktionen Kontaktmål visar den här rapporten framsteg i slutförda utvärderingar jämfört med deras mål. Målen är av utvärderaren.

Systemrapporter	
Interaktionsåtkomst av användare	Visar användare som har öppnat inspelningarna under en viss period.
Interaktionsåtkomst efter kontakt	Visar en lista över arkiverade inspelningar för en viss agent som använts under en viss period. Det gör att du kan avgöra om ett betydande antal inspelningar för en viss kontakt, uppringt nummer eller uppringande nummer har granskats.
Status för användarinspelning	Visar användar- och inspelningshändelser som är kopplade till agenterna konfigurerad för inspelning. Du kan välja att visa meddelanden som genereras av tjänsten på INFO-, WARN- eller ERROR-nivå, eller på alla nivåer. Information är tillgänglig för de senaste sju dagarna, inklusive den innevarande dagen.

Systemrapporter	
Systemstatus	Visar systemhändelser och administrativa händelser som är kopplade till agenter konfigurerad för inspelning. Du kan välja att visa meddelanden som genereras av tjänsten på INFO-, WARN- eller ERROR-nivå, eller på alla nivåer. Information är tillgänglig för de senaste sju dagarna, inklusive den innevarande dagen.

Undersökningsrapporter	
Undersöker alla data	Visar kollektiva undersökningsresultat efter samtal.
Poäng för undersökningsformulär	Visar genomsnittspoängen för undersökningar efter samtal.

Utvärdering poängsatt av agent

Rapporten Poängsättning av agentutvärdering visar information om alla utvärderingar som poängsatts för en viss användare under en definierad tidsperiod, inklusive poängen för varje utvärderingsfråga, poängen för varje avsnitt, totalpoängen och eventuella kommentarer. Rapporten kan köras för ett formulär eller för alla procent- eller poängbaserade formulär.

Du kan använda den här rapporten för att skriva ut en papperskopia av ett enskilt utvärderingsresultat.

CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13876			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India...	Moilanen	Mary	70.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	80.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	80.00	Possible:	100.00	Score:	80.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	0.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	50.00	Possible:	100.00	Score:	50.00

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13877			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India...	Moilanen	Mary	75.00

Section:	Greetings	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?
	50.00	50.00	N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Applications	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	0.00	100.00	N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?
Section Total:	0.00	Possible:	100.00	Score:	0.00

Section:	Handling Call	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	100.00	100.00	N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Section:	Closing	Weight(%):25.00			
	Score:	Possible Score	KPI	Weight(%)	Question
	50.00	50.00	N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures
	50.00	50.00	N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf
Section Total:	100.00	Possible:	100.00	Score:	100.00

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

NOT

Om en utvärderingspoäng har ett repetitivt decimaltal avrundar Webex WFO värdet till det antal signifikanta siffror som du har angett för rapporter. Med 14 decimaler och lägre avrundas den sista decimalen. Vid 15 decimaler avrundas de två sista decimalerna.

För 14 decimaler visas till exempel ett upprepande värde som 66.66666666666667. För 15 decimaler visas ett upprepande värde som 66.666666666666671.

Förutsättningar

- Du har behörigheten "Visa utvärderingsdetaljer". Se Hantera roller och behörigheter .

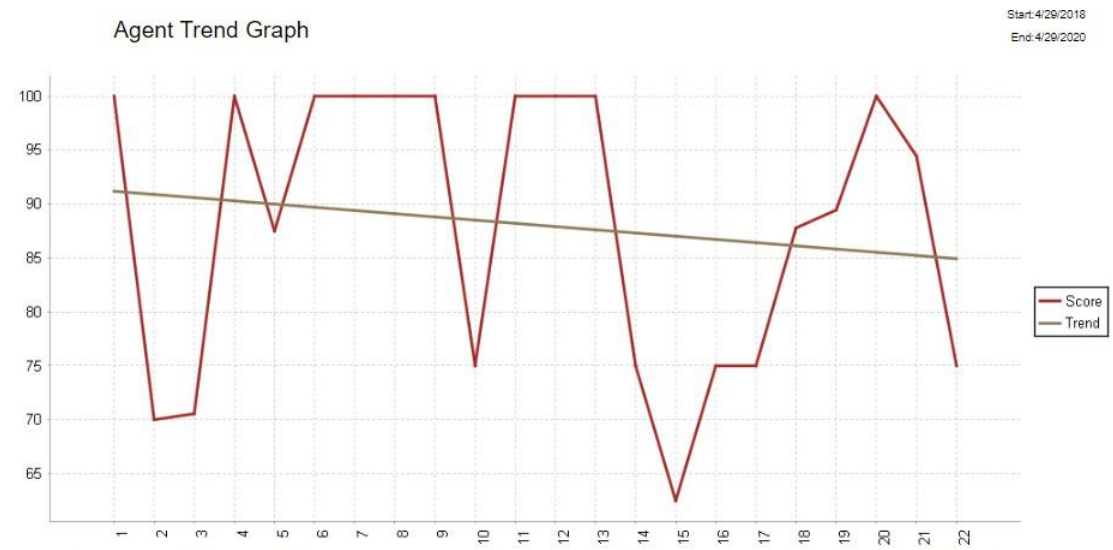
Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Samtalslängd	Kontaktens samtalstid (tiden mellan besvarat samtal och samtal tappad).
Uppringt nummer	DID (Direct Inchiling Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Tjänst) nummer på den telefon som tog emot samtalet. Visar "Okänt" om det uppringda numret är olistat eller blockerat.
Uppringande nummer	Uppringarens ID eller ANI (automatisk nummeridentifiering) för samtalet parti. Visar "Okänt" om det uppringande numret är hemligt eller blockerat.
Kommentar	Kommentaren som rör ett formulär eller avsnitt. Alla som kan visa utvärderingen kan lägga till en kommentar.
Kommentar Datum	Det datum då kommentaren till utvärderingen lades in.
Kommentarstid	Den tidpunkt då kommentaren till utvärderingen antecknades.
Kommentar tidszon	Den tidszon där kommentaren angavs.
Kontakt-ID	Konversationens unika ID.
Kontakttid	Den tidpunkt då kontakten inträffade.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Utv.datum	Datum då kontakten utvärderades. Det här värdet visas i begärda rapporter om behörigheten Visa utvärderingsinformation är markerad. Om den inte är markerad visas värdet 2999-12-31. I schemalagda rapporter visas alltid det här värdet.
Utvalsformulär	Det utvärderingsformulär som användes för att poängsätta kontakten.
Eval Tid	Den tidpunkt då kontakten utvärderades. Tillgängligt för begärda rapporter om behörigheten Visa utvärderingsinformation är markerad. Om behörigheten Visa utvärderingsinformation inte är markerad visas värdet 12:00 AM. Det här värdet är alltid tillgängligt i schemalagda rapporter.

Fält	Definition
Eval tidszon	Den tidszon där kontakten utvärderades. Endast tillgänglig på begärda rapporter om behörigheten Visa utvärderingsinformation är aktiverad. Om behörigheten inte är aktiverad visas det värde #####. Det här värdet visas alltid i schemalagda rapporter.
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
Formulärkommentarer	Kommentarer till ett formulär. Alla som kan visa utvärderingen kan lägga till en kommentar.
KPI	Nyckeltal.
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Möjlig	Den totala möjliga poängen.
Möjlig poäng	Den faktiska frågan som visas i utvärderingsformuläret.
Fråga	Texten till frågan som visas i utvärderingsformuläret.
Tjog	Den utvärderingspoäng som kontakten fått.
Sektion	Namnet på avsnittet i utvärderingsformuläret.
Totalt antal avdelningar	Den totala poängen för avsnittet.
Totalt antal utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar utförda med det angivna utvärderingsformuläret under den angivna tidsperioden.
Vikt (%)	En procentsats som tillämpas på en avdelning eller fråga i ett utvärderingsformulär. Sök Summan av frågevikterna i ett avsnitt i utvärderingsformuläret är 100 procent.

Diagram över agenttrender

I rapporten Agenttrenddiagram visas en specifik användares genomsnittspoäng för varje utvärdering som gjorts under en viss tidsperiod, tillsammans med trendlinjen och den detaljerade informationen nedan som diagrammet består av.



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

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Samtalslängd	Kontaktens samtalstid (tiden mellan besvarat samtal och avslutat samtal).
Kontaktdatum	Datum då kontakten inträffade.
Kontakt-ID	Konversationens unika ID.
Kontakttid	Den tidpunkt då kontakten inträffade.

Fält	Beskrivning
Kontakttidszon	Den tidszon där kontakten inträffade.
Avsluta	Slutet av dagen eller intervallet, eller slutet av Den period som rapporten omfattar.
Form	Utvärderingsformulärets namn.
ID	ID för kontakten.
Tjog	Den utvärderingspoäng som kontakten fått.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller starten För den period som rapporten omfattar.
Trend	Den genomsnittliga utvärderingspoängen över tid.

Kontaktuppgifter

Den här rapporten visar genomsnittliga utvärderingspoäng, intervall och totalt antal kontaktdatum för en viss agent och om poängen överskred, uppfyllde eller var under förväntan baserat på vad som definierades i formuläret. För information på agentnivå visas en rad per formulär. På team- och gruppnivå visas ytterligare information om totalt antal utvärderingar, team- och agentgenomsnitt.

> OBS: Statistik för poängsatta kontakter inkluderar inte pågående utvärderingar eller utvärderingar som väntar på godkännande.

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

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Under	Antalet utvärderade kontakter som ligger under förväntningarna.
Datum	Datum för den rapporterade informationen.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Överstiger	Antalet utvärderade kontakter som överträffar förväntningarna.
Uppfyller	Antalet utvärderade kontakter som uppfyller förväntningarna.
Tjog	Den utvärderingspoäng som kontakten fått.

Fält	Definition
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.

Kontaktmålsförlopp

Om du använder funktionen Kontaktmål visar den här rapporten förloppet för slutförda utvärderingar jämfört med målen. Målen är av utvärderaren.

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

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Kontaktmål	Beskrivningen av kontaktmålet som konfigurerats i kontaktkön Sidan Administration.
Slutförd	Antalet kontaktmål som utvärderaren har uppnått.
Totalt att slutföra	Det totala antalet kontaktmål som utvärderaren måste slutföra. Om en agent inaktiveras innan ett mål är aktivt (eller, för återkommande mål, innan Webex WFO tilldelar nästa upprepning), Webex WFO inkluderar inte kontakter från den agenten i det totala antalet kontakter som utvärderaren måste hantera för att uppnå det målet. Om en agent inaktiveras efter att ett mål har aktiverats inkluderas agentens kontakter i målet och i mätvärdena för detta

Fält	Definition
	rapport. **EXEMPEL** Varje vecka har utvärderarna som mål att utvärdera tio utlysningar. Veckan löper från måndag till fredag. En agent lämnar kontaktcenter på en onsdag. Hennes kontakter ingår i mål- och rapportmåtten för den veckan, men inte i mål- och rapportmåtten för veckan efter det.
Procent färdigt	Procentandelen kontaktmål som utvärderaren har uppnått.

Totalt antal kontakter - diagram

Rapporten Totalt antal kontakter visar det totala antalet inspelningar och utvärderingar per månad för en viss grupp.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Totalt antal utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar utförda med det angivna utvärderingsformuläret under den angivna tidsperioden.
Totalt QM Inspelningar	Det totala antalet Quality Management-inspelningar.

Kalibrering av utvärdering

Den här rapporten visar resultaten av en kalibreringssession baserat på kontakt-ID. Den visar inte standardutvärderingspoäng

Förutsättningar

- Du har behörigheten Visa information om utvärderaren. Se Hantera roller och behörigheter .

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

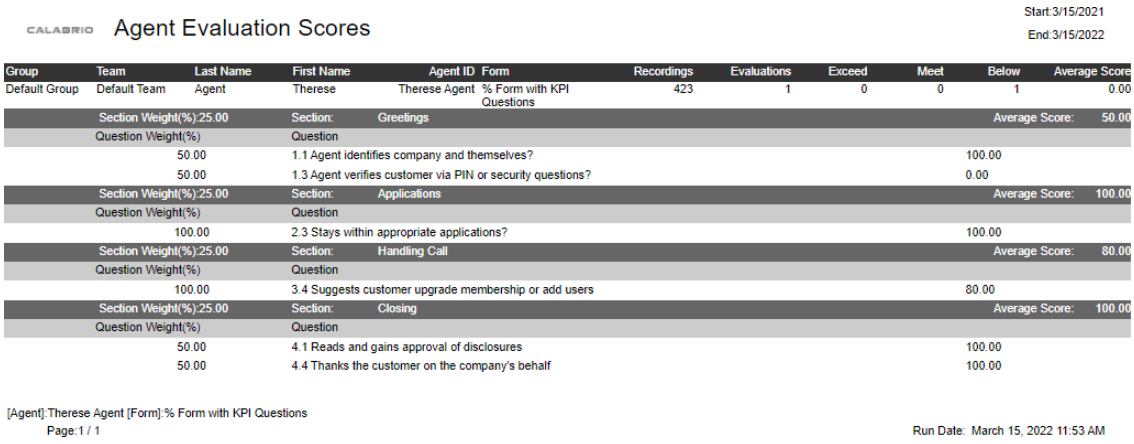
Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Samtalslängd	Kontaktens samtalstid (tiden mellan besvarat samtal och samtal tappad).
Uppringt nummer	DID (Direct Inchiling Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Tjänst) nummer på den telefon som tog emot samtalet. Visar "Okänt" om det uppringda numret är olistat eller blockerat.
Uppringande nummer	Uppringarens ID eller ANI (automatisk nummeridentifiering) för samtalet parti. Visar "Okänt" om det uppringande numret är hemligt eller blockerat.
Kontaktdatum	Datum då kontakten inträffade.
Kontakt-ID	Konversationens unika ID.
Kontakttid	Den tidpunkt då kontakten inträffade.
Utvalsformulär	Det utvärderingsformulär som användes för att poängsätta kontakten.
Utvärderarens namn	För- och efternamn på den person som utvärderade eller kalibrerade kontakt. Endast tillgängligt för begärda rapporter om behörigheten Visa utvärderingsinformation är aktiverad. Det här värdet visas alltid i schemalagda rapporter.

Fält	Definition
Formulärkommentarer	Kommentarer till ett formulär. Alla som kan visa utvärderingen kan lägga till en kommentar.
KPI	Nyckeltal.
Möjlig poäng	Den faktiska frågan som visas i utvärderingsformuläret.
Fråga	Texten till frågan som visas i utvärderingsformuläret. Typ av
fråga	Typ av fråga baserat på det möjliga svaret: Ja/Nej eller 0–5. Tjog
	Den utvärderingspoäng som kontakten fått.
Sektion	Namnet på avsnittet i utvärderingsformuläret.
Sektionspoäng (%)	Den avdelningspoäng som kontakten fått.
Vikt (%)	En procentsats som tillämpas på en avdelning eller fråga i ett utvärderingsformulär. Sök Summan av frågevikterna i ett avsnitt i utvärderingsformuläret är 100 procent.

Utvärderingspoäng

Den här rapporten visar genomsnittliga detaljerade utvärderingspoäng per agent, team och/eller grupp, baserat på formulär.



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	

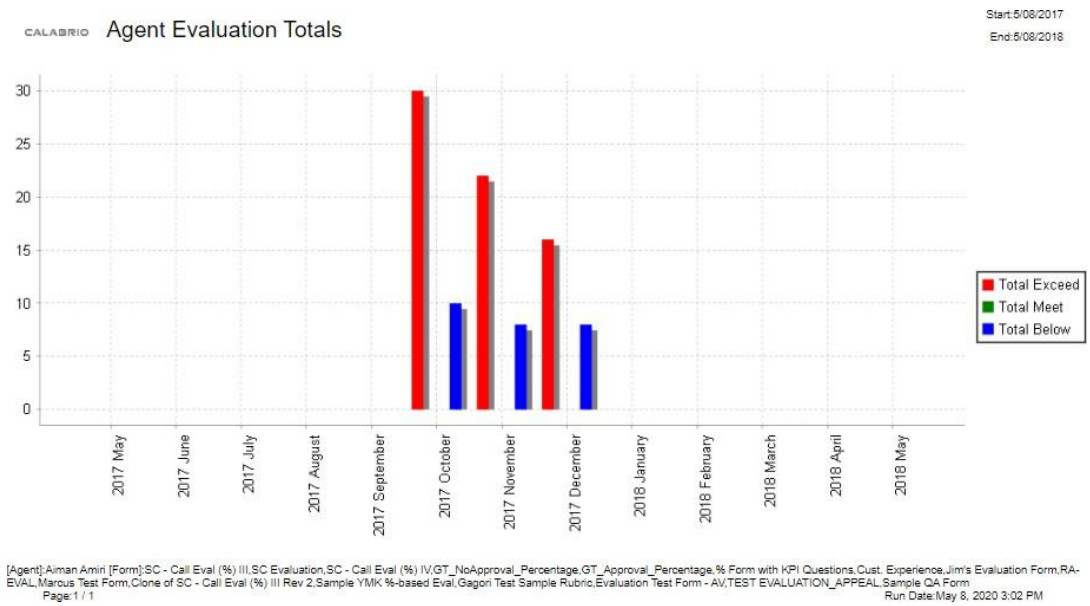
Fält i den här rapporten

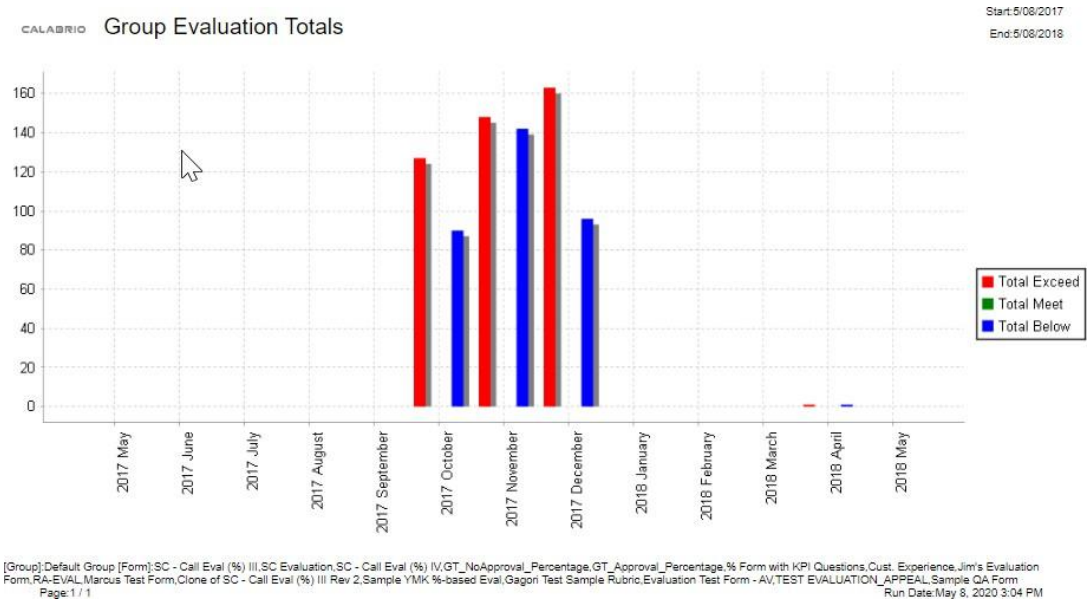
Fält	Beskrivning
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Under	Antalet utvärderade kontakter som ligger under förväntningarna.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Recensioner	Det totala antalet utvärderingar.
Överstiger	Antalet utvärderade kontakter som överträffar förväntningarna.
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
Form	Utvärderingsformulärets namn.
Grupp	Gruppens namn.

Fält	Beskrivning
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Uppfyller	Antalet utvärderade kontakter som uppfyller förväntningarna.
Fråga	Texten till frågan som visas i utvärderingsformuläret.
Frågevikt	En procentsats som tillämpas på en fråga i ett utvärderingsformulär. Summan av Frågevikterna i varje avsnitt i formuläret är 100 procent.
Inspelningar	Antalet inspelningar.
Sektion	Namnet på avsnittet i utvärderingsformuläret.
Sektionens vikt	En procentsats som tillämpas på en avdelning i ett utvärderingsformulär. Summan av Avsnittsvikterna i formuläret är 100 procent.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Team	Teamets namn. När teamet associeras med en agent är det agentens aktuella team.

Totalt antal utvärderingar - diagram

I rapporten Totalt antal utvärderingar visar det totala antalet utvärderingar per månad för en enskild agent, grupp eller team.


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

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Totalt nedan	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng understiger Förväntningar. Standardpoängintervallet är 0–74 procent. Intervallet kan ändras av administratören.
Totalt över	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng överstiger förväntningarna. Standardpoängintervallet är 90–100 procent. Det här intervallet kan ändras av administratören.

Utvärderarens prestanda

Denna rapport ger en sammanfattning av hur många utvärderingar en utvärderare har slutfört och den genomsnittliga utvärderingspoängen baserat på en tidsperiod. Detta kan inkludera ett utvärderingsformulär eller alla poängbaserade eller procentbaserade formulär.

Förutsättningar

- Du har behörigheten Visa information om utvärderaren. Se Hantera roller och behörigheter .

CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Americ	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

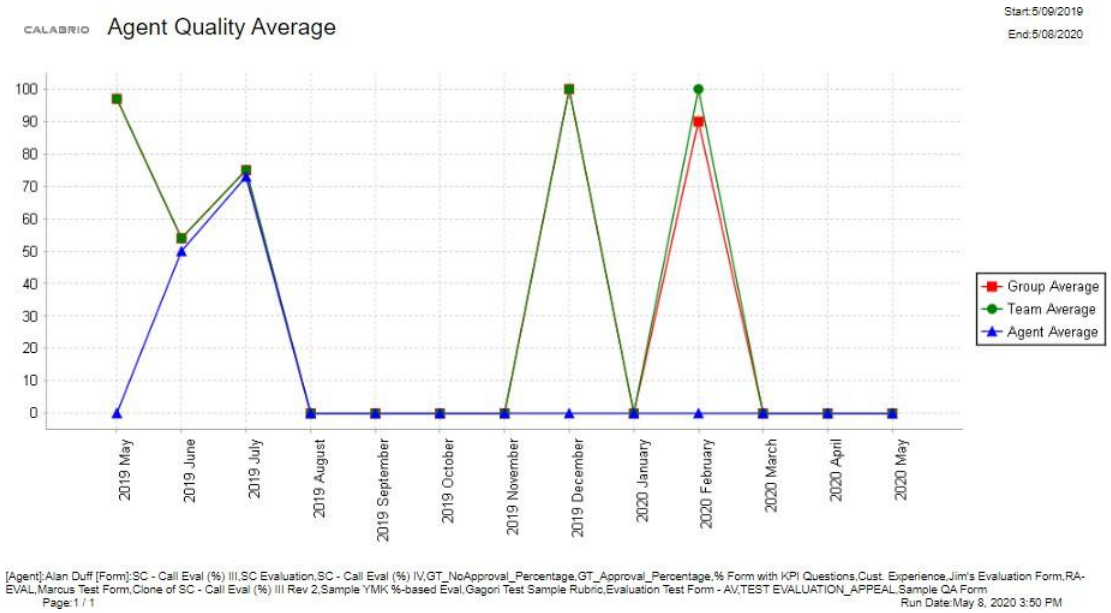
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Genomsnittlig poäng (%)	Den genomsnittliga poängen för formuläret, avdelningen eller frågan.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Utvalsformulär	Det utvärderingsformulär som användes för att poängsätta kontakten.
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Totalt antal utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar utförda med det angivna utvärderingsformuläret under den angivna tidsperioden.
Användar-ID	Windows-inloggningen för den person som använde arkiven.

Diagram över kvalitetsgenomsnitt

Det här diagrammet visar kvalitetsgenomsnitt över tid för en agent, ett team och/eller en grupp. Detta kan inkludera ett utvärderingsformulär eller alla poängbaserade eller procentbaserade formulär.



Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Gruppgenomsnitt	Den genomsnittliga poängen för alla kontakter som utvärderats för agenter i gruppen.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Teamets genomsnitt	Den genomsnittliga utvärderingspoängen för alla teamets utvärderingar.

Frågepoäng

I rapporten Frågepoäng visas poängen för varje fråga i ett utvärderingsformulär. Detta kan inkludera ett utvärderingsformulär eller alla poängbaserade eller procentbaserade formulär för en enskild agent, grupp eller team.

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

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Genomsnittlig poäng (%)	Den genomsnittliga poängen för formuläret, avdelningen eller frågan.
Under	Antalet utvärderade kontakter som ligger under förväntningarna.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.

Fält	Beskrivning
Recensioner	Det totala antalet utvärderingar.
Överstiger	Antalet utvärderade kontakter som överträffar förväntningarna.
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
Form	Utvärderingsformulärets namn.
Grupp	Gruppens namn.
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Uppfyller	Antalet utvärderade kontakter som uppfyller förväntningarna.
Fråga	Texten till frågan som visas i utvärderingsformuläret.
Frågevikt	En procentsats som tillämpas på en fråga i ett utvärderingsformulär. Summan av Frågevikterna i varje avsnitt i formuläret är 100 procent.
Inspelningar	Antalet inspelningar.
Sektion	Namnet på avsnittet i utvärderingsformuläret.
Sektionens vikt	En procentsats som tillämpas på en avdelning i ett utvärderingsformulär. Summan av Avsnittsvikterna i formuläret är 100 procent.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Team	Teamets namn. När teamet associeras med en agent är det agentens aktuella team.

Interaktionsåtkomst efter kontakt

Rapporten Interaktionsåtkomst efter kontakt visar en lista över arkiverade inspelningar för en viss agent som använts under en viss period. Det gör att du kan avgöra om ett betydande antal inspelningar för en viss kontakt, uppringt nummer eller uppringande nummer har granskats.

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Åtkomst till datum	Datum då kontakten öppnades.
Åtkomst till tid	Tidpunkten då kontakten öppnades. Åtkomst
till tidszon	Den tidszon där kontakten öppnades. Agent
förnamn	Agentens förnamn.
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Agent efternamn	Agentens efternamn.
Uppringt nummer	DID (Direct Inchiling Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Tjänst) nummer på den telefon som tog emot samtalet. Visar "Okänt" om det uppringda numret är olistat eller blockerat.
Uppringande nummer	Uppringarens ID eller ANI (automatisk nummeridentifiering) för samtalet parti. Visar "Okänt" om det uppringande numret är hemligt eller blockerat.
Kontaktdatum	Datum då kontakten inträffade.
Kontakt-ID	Konversationens unika ID.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Användarens förnamn	Användarens förnamn.
Användar-ID	Windows-inloggningen för den person som använde arkiven.
Användarens efternamn	Användarens efternamn.

Interaktionsåtkomst av användare

I rapporten Interaktionsåtkomst efter användare visas användare som har öppnat inspelningarna under en viss period.

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Åtkomst till datum	Datum då kontakten öppnades.
Åtkomst till tid	Tidpunkten då kontakten öppnades. Åtkomst
till tidszon	Den tidszon där kontakten öppnades. Agent
förnamn	Agentens förnamn.
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Agent efternamn	Agentens efternamn.
Uppringt nummer	DID (Direct Inchiling Dialing) eller DNIS (Dialed Number Identification Tjänst) nummer på den telefon som tog emot samtalet. Visar "Okänt" om det uppringda numret är olistat eller blockerat.
Uppringande nummer	Uppringarens ID eller ANI (automatisk nummeridentifiering) för samtalet parti. Visar "Okänt" om det uppringande numret är hemligt eller blockerat.
Kontaktdatum	Datum då kontakten inträffade.
Kontakt-ID	Konversationens unika ID.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Användarens förnamn	Användarens förnamn.
Användar-ID	Windows-inloggningen för den person som använde arkiven.
Användarens efternamn	Användarens efternamn.

Poängsätter alla data

I rapporten Alla data för poäng visas genomsnittliga utvärderingspoäng per grupp, team eller agent och formulär. Detta kan inkludera ett utvärderingsformulär eller alla poängbaserade eller procentbaserade formulär.

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

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Genomsnittlig poäng (%)	Den genomsnittliga poängen för formuläret, avdelningen eller frågan.

Fält	Beskrivning
Under	Antalet utvärderade kontakter som ligger under förväntningarna.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Recensioner	Det totala antalet utvärderingar.
Överstiger	Antalet utvärderade kontakter som överträffar förväntningarna.
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
Form	Utvärderingsformulärets namn.
Grupp	Gruppens namn.
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Uppfyller	Antalet utvärderade kontakter som uppfyller förväntningarna.
Fråga	Texten till frågan som visas i utvärderingsformuläret.
Frågevikt	En procentsats som tillämpas på en fråga i ett utvärderingsformulär. Summan av Frågevikterna i varje avsnitt i formuläret är 100 procent.
Inspelningar	Antalet inspelningar.
Sektion	Namnet på avsnittet i utvärderingsformuläret.
Sektionens vikt	En procentsats som tillämpas på en avdelning i ett utvärderingsformulär. Summan av Avsnittsvikterna i formuläret är 100 procent.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Team	Teamets namn. När teamet associeras med en agent är det agentens aktuella team.

Sektionens poäng

I rapporten Avdelningspoäng visas genomsnittspoängen för varje avdelning i ett utvärderingsformulär under en angiven period. Detta kan köras av agent, team och/eller grupp.

CALABRIO Agent Section Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Americas	East-Team	Bennett	Belinda	Belinda Bennett	Digital_Services - 2021 v1-test	78.33

Section Weight(%):10.00	Section:	Greet	Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Immediate attention to customer?		100.00
33.33	1.2 Proper company greeting?		0.00
33.34	1.3 Responds appropriately to customer and situation?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Analyze	Average Score: 75.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Probes to understand what and why?		100.00
25.00	1.2 Demonstrates expertise by clarity of questions?		100.00
25.00	1.3 Gives the correct information?		0.00
25.00	1.4 Confident in the answers given?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Solve/Confim	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
16.67	1.1 Identifies and discusses all appropriate solutions, options and/or alternatives with Caller?		100.00
16.67	1.2 Does not place on hold for over 45 seconds?		100.00
16.67	1.3 If more hold time is needed, did they ask permission?		100.00
16.67	1.4 Did we apologize for the excessive hold time when we returned to the phone call?		100.00
16.67	1.5 Find ways to help instead of saying "No" to all erquests-seek supervisor approval if needed.		100.00
16.65	1.6 Did the agent transfer to the appropriate department?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	System Tools	Average Score: 50.00
Question Weight(%)	Question		
50.00	1.1 Effectively utilizes internal systems or tools to assist co-worker?		0.00
50.00	1.2 Assigned proper wrap-up code		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Communication	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Was courteous and respectful to co-worker/caller throughout the call?		100.00
25.00	1.2 Demonstrates effective listening skills?		100.00
25.00	1.3 Effectively manages time on the call (does not chit-chat unnecessarily)		100.00
25.00	1.4 Has a positive voice/tone throughout the phone call?		100.00
Section Weight(%):10.00	Section:	Closing	Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Recap- Clearly communicates and gives clear instruction ?		0.00
33.33	1.2 Check for additional needs or issues		100.00
33.34	1.3 Thank the Caller using proper close		100.00

[Agent]:Belinda Bennett [Form]:Digital_Services - 2021 v1-test
Page:1 / 1

Run Date: March 14, 2022 4:01 PM

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Genomsnittlig poäng (%)	Den genomsnittliga poängen för formuläret, avdelningen eller frågan.
Under	Antalet utvärderade kontakter som ligger under förväntningarna.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.

Fält	Beskrivning
Utvärdering	Det totala antalet utvärderingar.
Överstiger	Antalet utvärderade kontakter som överträffar förväntningarna.
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
Form	Utvärderingsformulärets namn.
Grupp	Gruppens namn.
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Uppfyller	Antalet utvärderade kontakter som uppfyller förväntningarna.
Fråga	Texten till frågan som visas i utvärderingsformuläret.
Frågevikt	En procentsats som tillämpas på en fråga i ett utvärderingsformulär. Summan av Frågevikterna i varje avsnitt i formuläret är 100 procent.
Inspelningar	Antalet inspelningar.
Sektion	Namnet på avsnittet i utvärderingsformuläret.
Sektionens vikt	En procentsats som tillämpas på en avdelning i ett utvärderingsformulär. Summan av Avsnittsvikterna i formuläret är 100 procent.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Team	Teamets namn. När teamet associeras med en agent är det agentens aktuella team.

Undersöker alla data

I rapporten Alla data för undersökningar visas gemensamma undersökningsresultat efter samtal.

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Genomsnittlig poäng (%)	Den genomsnittliga poängen för formuläret, avdelningen eller frågan.
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
Form	Utvärderingsformulärets namn.
Grupp	Gruppens namn.
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Fråga	Texten till frågan som visas i utvärderingsformuläret.
Frågevikt	En procentsats som tillämpas på en fråga i ett utvärderingsformulär. Summan av Frågevikterna i varje avsnitt i formuläret är 100 procent.
Undersökningar	Antalet undersökningar.
Team	Teamets namn. När teamet associeras med en agent är det agentens aktuella team.

Poäng för undersökningsformulär

Rapporten Undersökningsformulärpoäng visar genomsnittspoängen för undersökningar efter samtal.

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Genomsnittlig poäng (%)	Den genomsnittliga poängen för formuläret, avdelningen eller frågan.
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du

Fält	Beskrivning
	Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
Form	Utvärderingsformulärets namn.
Grupp	Gruppens namn.
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Fråga	Texten till frågan som visas i utvärderingsformuläret.
Frågevikt	En procentsats som tillämpas på en fråga i ett utvärderingsformulär. Summan av Frågevikterna i varje avsnitt i formuläret är 100 procent.
Inspelningar	Antalet inspelningar.
Undersökningar	Antalet undersökningar.
Team	Teamets namn. När teamet associeras med en agent är det agentens aktuella team.

Systemstatus

I rapporten Systemstatus visas systemhändelser och administrativa händelser som är kopplade till agenter som konfigurerats för inspelning. Du kan välja att visa meddelanden som genereras av tjänsten på INFO-, WARN- eller ERROR-nivå, eller på alla nivåer. Information är tillgänglig för de senaste sju dagarna, inklusive den innevarande dagen.

Media Web App skriver händelser som varnar när det är ont om ledigt utrymme på webbplatsen Överför server eller när uppladdningar stoppas på grund av för lite ledigt utrymme.

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Kategori	Programmet som är kopplat till händelsen.
Datum	Datum för den rapporterade informationen.
Avsluta	Slutet av dagen eller intervallet, eller slutet av den period som omfattas av

Fält	Beskrivning
	rapport.
IP-adress	Den IP adressen till den dator där händelsen inträffade.
Nivå	Nivån på de händelsemeddelanden som visas: ▪ ALLA – Alla meddelanden på händelsenivå ▪ INFO – Informationsmeddelanden om händelser som inte är fel men som kan vara användbara vid felsökning ▪ VARNA – Varningsmeddelanden för händelser som är störande men som inte stör programmets funktion ▪ FEL – Felmeddelanden för händelser som hindrar programmet från att fortsätta fungera
Dator	Den universellt unika identifieraren (UUID) för den dator där händelsen inträffade.
Meddelande	Händelsemeddelandet.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Tid	Tidpunkten för kontakten eller händelsen.

Status för användarinspelning

I rapporten Status för användarinspelning visas användar- och inspelningshändelser som är kopplade till agenter som konfigurerats för inspelning. Du kan välja att visa meddelanden som genereras av tjänsten på INFO-, WARN- eller ERROR-nivå, eller på alla nivåer. Information är tillgänglig för de senaste sju dagarna, inklusive den innevarande dagen.

Fält i den här rapporten

Fält	Beskrivning
Kategori	Programmet som är kopplat till händelsen.
Datum	Datum för den rapporterade informationen.

Fält	Beskrivning
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Förnamn	Utvärderarens förnamn. Du kan se utvärderarens förnamn om du Har behörigheten Visa information om utvärderaren.
IP-adress	Den IP adressen till den dator där händelsen inträffade.
Efternamn	Utvärderarens efternamn. Du kan se utvärderarens efternamn om du har behörigheten Visa utvärderingsinformation.
Nivå	Nivån på de händelsemeddelanden som visas: ▪ ALLA – Alla meddelanden på händelsenivå ▪ INFO – Informationsmeddelanden om händelser som inte är fel men som kan vara användbara vid felsökning ▪ VARNA – Varningsmeddelanden för händelser som är störande men som inte stör programmets funktion ▪ FEL – Felmeddelanden för händelser som hindrar programmet från att fortsätta fungera
Dator	Den universellt unika identifieraren (UUID) för den dator där händelsen inträffade.
Meddelande	Händelsemeddelandet.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.
Team	Teamets namn. När teamet associeras med en agent är det agentens aktuella team.
Tid	Tidpunkten för kontakten eller händelsen.
Användar-ID	Windows-inloggningen för den person som använde arkiven.

WFM standardrapporter

Standardrapporterna i WFM listas nedan.

Obs! WFM standardrapporter återspeglar data så som de visas i den tidszon för klientorganisationen som konfigurerats av systemadministratören. Om du begär en WFM-rapport och visningstidszonen ligger före klientorganisationen
Tidszon kanske rapporten inte innehåller några data.

Vissa värden i rapporter är beräknade värden som kan avrundas uppåt eller nedåt. På grund av den här avrundningen kan de skilja sig något från historiska datavärden.

Prestationsrapporter för agenter och team

- Agent- och teamproduktivitet

Prestandarapporter för tjänsteköer

- Agentintervall
- Intervall för agenttjänstkö
- Intervall tjänstekö
- Agentintervall för tjänstekö
- Intervall för teamagent
- Teamintervall

Rapporter i schemavy

- Tilldelat undantag
- Övertid för agent
- Agentschema per dag
- Agentschema varje vecka
- Procentandelar agentuppgifter
- Schema för tjänstekö efter agent
- Schema för tjänstekö efter intervall
- Timmar för gruppschemalagda uppgifter

Rapporter om prestandaanalys

- Rapportkort för agent
- Prestanda dagligen
- Prestandaintervall

Planeringsrapporter

- Semesterstatus
- Skiftbudgetanalys

Strategiska planeringsrapporter

- Anläggningsplanering (hårdvara)
- Personalplanering
- Anställningsplan
- Budgetplanering

Agentintervall

I rapporten Agentintervall visas de valda agenternas aktivitet under halvtimmesintervaller på ett valt datum. Du kan välja vilka fält som ska visas, förutom Agent och Intervall som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Genomsnitt Hanteringstid	Den genomsnittliga ACD kontaktbearbetningstiden (korsintervallet) för agenten För intervallet. Genomsnittet blir noll om hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig hanteringstid = (A + B + C) ÷ D Där:

Fält	Definition
	A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Total arbetstid efter kontakt för ACD kontakter som hanterats under intervallet D = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga samtalstiden i kontakt (över intervall) för den hanterade ACD Kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig taltid = (A + B) ÷ C Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig arbetstid	Den genomsnittliga arbetstiden efter kontakt (korsintervall) i sekunder för ACD hanterade kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig arbetstid = A ÷ B Där: A = Arbetstid efter kontakt för kontakter som slutförts under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet

Fält	Definition
Upptagen annan tillståndstid	Den tid som agenten är inloggad men inte i tjänst under intervall.
Hanterade samtal	Antalet ACD kontakter som servicekön eller agenten har slutfört under intervallet. Om en kontakt sträcker sig över flera intervall räknas den bara in i intervallet när efterkontaktsarbetet för kontakten har slutförts.
Datum	Datum för den rapporterade informationen.
Tid i tjänst	Den tid som agenten var i ett tillstånd redo att ta en ACD kontakt eller hanterade en ACD kontakt under intervallet. Detta inkluderar Klar, Taltid, Väntetid och Arbetstid.
Beläggning %	Procentandelen tid i intervallet som agenten ägnar åt att hantera ACD Kontakter i förhållande till den totala tid som agenten är inloggad och redo att hantera kontakter under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter B = Total tid i tjänst
Tid för tillståndet Klar	Hur lång tid agenten är inloggad och väntar på att ta en ACD samtal under intervallet.
Utnyttjande %	Utnyttjandeprocent är den procentandel av tiden som agenten ägnar åt att hantera ACD kontakter i förhållande till den totala tid agenten är inloggad under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter (totalt rapporterat av ACD) B = Total tid i session (inloggning) (totalt rapporterat av ACD)

Övertid för agent

I rapporten Agentövertid visas antalet övertidstimmar som arbetade av valda agenter i valda team eller tjänsteköer under ett valt datumintervall.

Du kan också välja vilka fält som ska visas, förutom Agentnamn och Datum, som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Varaktighet	Hur länge en aktivitet varar.
Sluttid	Sluttiden på dagen.
Starttid	Arbetsskiftets starttid.
Användarnamn	Agentens användarnamn.

Rapportkort för agent

Rapporten Agentrapportkort visar prestandainformation.

Om QM har installerats och om WFM har konfigurerats för import av information från utvärderingsformuläret visas en lista i listrutan Utvärderingsformulär med en lista över de utvärderingsformulär som används i QM för att utvärdera agentens prestanda. Om du väljer ett utvärderingsformulär kommer data på agentrapportkortet endast att återspegla data från agentutvärderingar som använder det valda utvärderingsformuläret och uppfyller alla andra kriterier för rapporturval.

I avsnittet med målmåttenheter visas standardfältvärdena för följande statistik.

Statistik	Standardvärde
Genomsnittlig kvalitetspoäng	75
Genomsnittligt antal samtal per timme	10
Följsamhet %	75
Överensstämmelse %	0
Beläggning %	0

Statistik	Standardvärde
Utnyttjande %	0
Genomsnitt Hanteringstid	0
Genomsnittlig taltid	0
Genomsnittlig arbetstid	0
Genomsnittlig väntetid	0
Genomsnittlig tid redo	0

Du kan ändra dessa mål efter behov. När agentrapportkortet genereras visas agentens eller teamets prestationer mot dessa mål. De värden som visas är viktade medelvärden.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Följsamhet %	Procentandelen som beskriver hur väl agenterna håller sig till sitt planerade arbete Schema inom intervallet. Den här informationen är tillgänglig för agenter som har produktivitetsdata. Följsamhet % = (A ÷ B) × 100 Där: A = Totalt antal minuter i efterlevnad B = Totalt antal minuter som inte följts C = Totalt antal minuter för efterlevnad av konfigurerat schema
Genomsnittligt antal samtal per timme	Beräkningen av det genomsnittliga antalet samtal per timme. Genomsnittligt antal samtal per timme = 3600 ÷ (A + B) Där: A = Taltid i sekunder för ACD samtal som slutförts under intervallet B = Arbetstid efter samtal i sekunder för ACD samtal

Fält	Definition
	Slutfört under intervallet
Genomsnitt Hanteringstid	Den genomsnittliga ACD kontaktbearbetningstiden (korsintervallet) för agenten För intervallet. Genomsnittet blir noll om hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig hanteringstid = (A + B + C) ÷ D Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Total arbetstid efter kontakt för ACD kontakter som hanterats under intervallet D = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig väntetid	Faktisk genomsnittlig väntetid (korsintervall) för agenten för ACD kontakter som hanterats under intervallet. Detta inkluderar väntetid för överföringar och konferenser. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig väntetid = A ÷ B Där: A = Hur länge agenter har parkerat kontakter under intervallet, inklusive väntetid för överföringar och konferenser B = Antal kontakter som placerats på vänt under perioden. Ett samtal kan ha parkerats flera gånger.
Genomsnittlig kvalitetspoäng	Den genomsnittliga kvalitetspoängen för samtal som agenten slutfört under intervallet. Kvalitetspoängen kommer från samtal som utvärderas med inspelning

Fält	Definition
	Och kvalitetshantering. Genomsnittlig kvalitetspoäng = A ÷ B Där: A = Summan av de övergripande kvalitetspoängen för utvärderade samtal som agenten slutfört under intervallet B = Totalt antal utvärderade samtal som agenten slutfört under intervallet
Genomsnittlig tid redo	Den faktiska genomsnittliga tid i sekunder som agenten befinner sig i fältet Redo agenttillstånd. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Både korsintervall och inom intervalldata används i beräkningen. Genomsnittlig färdigtid = A ÷ B Där: A = Hur länge agenten är i tillståndet Klar agent under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga samtalstiden i kontakt (över intervall) för den hanterade ACD Kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig taltid = (A + B) ÷ C Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet

Fält	Definition
Genomsnittlig arbetstid	Den genomsnittliga arbetstiden efter kontakt (korsintervall) i sekunder för ACD hanterade kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig arbetstid = A ÷ B Där: A = Arbetstid efter kontakt för kontakter som slutförts under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet
Överensstämmelse %	Överensstämmelse är den procentandel av tiden i intervallet som en agent arbetar Rätt mängd tid oavsett vilken tid på dagen agenten arbetar. Schemaöverensstämmelse tar inte med ankomst- och avgångstider i beräkningen. Till exempel en agent som är schemalagd att arbeta från 8:00 AM till 4:00 PM men istället arbetar från 10:00 AM till 6:00 PM skulle följa, men inte följa, schemat. Den här informationen är tillgänglig för agenter som har produktivitetsdata. Överensstämmelse beräknas enligt följande formel: Överensstämmelse % = (A ÷ B) × 100 Där: A = Total tid under intervallet som agenten är i tjänst, oavsett om agenten är schemalagd att vara i tjänst eller inte B = Total tid under intervallet som agenten är schemalagd att vara i tjänst, oavsett om agenten faktiskt är i tjänst eller inte
Beläggning %	Procentandelen tid i intervallet som agenten ägnar åt att hantera ACD Kontakter i förhållande till den totala tid som agenten är inloggad och redo att hantera kontakter under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där:

Fält	Definition
	A = Total hanteringstid för hanterade kontakter B = Total tid i tjänst
Utnyttjande %	Utnyttjandeprocent är den procentandel av tiden som agenten ägnar åt att hantera ACD kontakter i förhållande till den totala tid agenten är inloggad under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter (totalt rapporterat av ACD) B = Total tid för session (inloggning) (totalt rapporterat av ACD)

Agentschema per dag

I rapporten Agentschema per dag visas valda agenters schemalagda aktiviteter per dag för ett valt datumintervall.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Aktivitetsvaraktighet	Varaktigheten för en schemalagd aktivitet, i minuter.
Sluttid för aktivitet	En aktivitets schemalagda sluttid.
Starttid för aktivitet	En aktivitets schemalagda starttid.
Aktivitetstyp	Typ av aktivitet: uppdrag, rast, sluten service, undantag, lunch, Eller projekt.
Tjänstekö	Namnet på den tjänstekö som agenten stöder.

Agentschema varje vecka

I rapporten Veckovis agentschema visas valda agenters schemalagda aktiviteter per vecka, med början på ett valt datum.

Du kan också välja vilka fält som ska visas, förutom Agentnamn, Agentnummer, Arr (ankomsttid) och Dep (avgångstid), som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Öppettider	Antalet timmar som agenten är schemalagd att vara i tjänst.
Tilldelning av betalda timmar	Mängden betald tilldelningstid som schemalagts för agenten för intervall.
Betald timpaus	Mängden betald paustid som schemalagts för agenten under intervallet.
Betalda timmar Stängd tjänst	Betald tid i vänteläge för stängda tjänster som schemalagts för agenten för intervallet.
Undantag för betalda timmar	Mängden betald undantagstid som schemalagts för agenten för intervall.
Betalda timmar lunch	Mängden betald lunchtid som schemalagts för agenten under intervallet.
Projekt för betalda timmar	Mängden betald projekttid som schemalagts för agenten för intervallet.
Totalt antal betalda timmar	Det totala antalet betalda timmar för intervallet. Totalt betalda timmar = Timmar i tjänst + Betalda timmar Rast + Betalda timmar Lunch + Undantag för betalda timmar + Betalda timmar Projekt + Tilldelning av betalda timmar + Betalda timmar Stängd tjänst

Intervall för agenttjänstkö

I rapporten Intervall för agenttjänstkö visas agentaktivitet för valda agenter i valda tjänsteköer under halvtimmesintervall på ett valt datum.

Du kan också välja vilka fält som ska visas, förutom för Agent, Intervall och Tjänstekö, som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Genomsnitt Hanteringstid	Den genomsnittliga ACD kontaktbearbetningstiden (korsintervallet) för agenten För intervallet. Genomsnittet blir noll om hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig hanteringstid = (A + B + C) ÷ D Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Total arbetstid efter kontakt för ACD kontakter som hanterats under intervallet D = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga samtalstiden i kontakt (över intervall) för den hanterade ACD Kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig taltid = (A + B) ÷ C Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig arbetstid	Den genomsnittliga arbetstiden efter kontakt (korsintervall) i sekunder för ACD hanterade kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir

Fält	Definition
	Noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig arbetstid = A ÷ B Där: A = Arbetstid efter kontakt för kontakter som slutförts under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet
Hanterade samtal	Antalet ACD kontakter som servicekön eller agenten har slutfört under intervallet. Om en kontakt sträcker sig över flera intervall räknas den bara in i intervallet när efterkontaktsarbetet för kontakten har slutförts.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.

Procentandelar agentuppgifter

I rapporten Agentaktivitetsprocent visas valda agenters aktiviteter i procent av den totala arbetstiden för valda agenter under ett valt datumintervall per dag, vecka eller månad.

Du kan också välja vilka fält som ska visas, förutom Agentnamn och Datum, som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Tilldelning i procent	Procentandelen schemalagd tilldelningstid för intervallet. Tilldelning i procent = (A ÷ B) × 100 Där: A = schemalagd tilldelningsarbetstid för intervallet B = Total schemalagd tid för intervallet
Procentuell brytning	Procentandelen schemalagd rasttid för intervallet.

Fält	Definition
	Procentuell brytning = (A ÷ B) × 100 Där: A = Schemalagd rasttid för intervallet B = Total schemalagd tid för intervallet
Procent stängt	Procentandelen stängd tid för intervallet. Procent stängt = (A ÷ B) × 100 Där: A = Schemalagd stängningstid för intervallet B = Total schemalagd tid för intervallet
Procentuellt undantag	Procentandelen av undantagstiden för intervallet. Procentundantag = (A ÷ B) × 100 Där: A = Schemalagd undantagstid för intervallet B = Total schemalagd tid för intervallet
Procent i tjänst	Procentandelen tid i tjänst för intervallet. Procent i tjänst = (A ÷ B) × 100 Där: A = Schemalagd tid i drift för intervallet B = Total schemalagd tid för intervallet
Procent lunch	Procentandelen av lunchtiden för intervallet. Procent lunch = (A ÷ B) × 100 Där: A = Schemalagd lunchtid för pausen B = Total schemalagd tid för intervallet

Fält	Definition
Procent övertid	Procentandelen övertid för intervallet. Procent övertid = (A ÷ B) × 100 Där: A = Schemalagd övertid för intervallet B = Total schemalagd tid för intervallet
Procent projekt	Procentandel av projekttiden för intervallet. Procent projekt = (A ÷ B) × 100 Där: A = Schemalagd projekttid för intervallet B = Total schemalagd tid för intervallet
Användarnamn	Agentens användarnamn.

Agent- och teamproduktivitet

I rapporten Agent- och teamproduktivitet visas agentens eller teamets produktivitetsstatistik över ett valt datumintervall per dag, vecka eller månad. Statistik rapporteras endast för tidsperioder då agenten är inloggad eller för när din ACD rapporterar data.

Om du bara väljer ett eller flera team skapas en teamproduktivitetsrapport. Om du väljer ett eller flera team och en eller flera agenter skapas en agentproduktivitetsrapport.

Värdena för Efterlevnad % och Överensstämmelse % i den här rapporten baseras på data som beräknades innan förbättringar av beräkning av efterlevnad eller överensstämmelse gjordes. Som ett resultat är värdena
Enkla medelvärden och inte viktade medelvärden.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
ACD-ID	Agentens identifierare i ACD.
Följsamhet %	Procentandelen som beskriver hur väl agenterna håller sig till sitt planerade arbete

Fält	Definition
	Schema inom intervallet. Den här informationen är tillgänglig för agenter som har produktivitetsdata. Följsamhet % = (A ÷ B) × 100 Där: A = Totalt antal minuter i efterlevnad B = Totalt antal minuter som inte följts C = Totalt antal minuter för efterlevnad av konfigurerat schema
Agentnamn	Agentens fullständiga namn.
Genomsnitt Hanteringstid	Den genomsnittliga ACD kontaktbehandlingstiden (korsintervallet) för agenten För intervallet. Genomsnittet blir noll om hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig hanteringstid = (A + B + C) ÷ D Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Total arbetstid efter kontakt för ACD kontakter som hanterats under intervallet D = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig väntetid	Faktisk genomsnittlig väntetid (korsintervall) för agenten för ACD kontakter som hanterats under intervallet. Detta inkluderar väntetid för överföringar och konferenser. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig väntetid = A ÷ B

Fält	Definition
	Där: A = Hur länge agenter har parkerat kontakter under intervallet, inklusive väntetid för överföringar och konferenser B = Antal kontakter som placerats på vänt under perioden. Ett samtal kan ha parkerats flera gånger.
Genomsnittlig tid för Inte klar	Den genomsnittliga tid som agenten befinner sig i tillståndet Inte klar. Ikonen Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Både korsintervall och inom intervalldata används i beräkningen. Genomsnittlig tid som inte är klar = A ÷ B Där: A = Den tid agenten är i tillståndet Inte klar under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet
Genomsnittlig tid redo	Den faktiska genomsnittliga tid i sekunder som agenten befinner sig i fältet Redo agenttillstånd. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Både korsintervall och inom intervalldata används i beräkningen. Genomsnittlig färdigtid = A ÷ B Där: A = Hur länge agenten är i tillståndet Klar agent under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga samtalstiden i kontakt (över intervall) för den hanterade ACD Kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig taltid = (A + B) ÷ C

Fält	Definition
	Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig arbetstid	Den genomsnittliga arbetstiden efter kontakt (korsintervall) i sekunder för ACD hanterade kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig arbetstid = A ÷ B Där: A = Arbetstid efter kontakt för kontakter som slutförts under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet
Hanterade samtal	Antalet ACD kontakter som servicekön eller agenten har slutfört under intervallet. Om en kontakt sträcker sig över flera intervall räknas den bara in i intervallet när efterkontaktsarbetet för kontakten har slutförts.
Utgående samtal	**Utgående samtal** Antalet externa utgående ACD samtal som agenten slutfört under intervallet.
Samtal per timme	Antalet ACD samtal som hanterats per timme. Både tvärintervall och Inom intervalldata används i beräkningen. Samtal per timme = (A × 3600) ÷ B Där: A = Antal samtal som hanterats under timmen

Fält	Definition
	B = Total tjänstgöringstid i sekunder under timmen
Överförda samtal	Antalet ACD samtal som överförts och konferenssamtal initierats av Agent under intervallet.
Överensstämmelse %	Överensstämmelse är den procentandel av tiden i intervallet som en agent arbetar Rätt mängd tid oavsett vilken tid på dagen agenten arbetar. Schemaöverensstämmelse tar inte med ankomst- och avgångstider i beräkningen. Till exempel en agent som är schemalagd att arbeta från 8:00 AM till 4:00 PM men istället arbetar från 10:00 AM till 6:00 PM skulle följa, men inte följa, schemat. Den här informationen är tillgänglig för agenter som har produktivitetsdata. Överensstämmelse beräknas enligt följande formel: Överensstämmelse % = (A ÷ B) × 100 Där: A = Total tid under intervallet som agenten är i tjänst, oavsett om agenten är schemalagd att vara i tjänst eller inte B = Total tid under intervallet som agenten är schemalagd att vara i tjänst, oavsett om agenten faktiskt är i tjänst eller inte
Datum	Datum för den rapporterade informationen.
Anställnings-ID	Agentens anställningsnummer.
Beläggning %	Procentandelen tid i intervallet som agenten ägnar åt att hantera ACD Kontakter i förhållande till den totala tid som agenten är inloggad och redo att hantera kontakter under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter B = Total tid i tjänst

Fält	Definition
Total hanteringstid	Den faktiska totala ACD kontakthanteringstiden (korsintervall) i sekunder För agent- eller tjänstkön under intervallet. Detta inkluderar prattid, väntetid och arbetstid. Total hanteringstid = Samtalstid + Parkerad tid + Arbetstid
Total park tid	Agentens faktiska totala väntetid (över intervall) i sekunder. Inklusive väntetid för överföringar och konferenser under intervallet.
Total tid i tjänst	Total tid i drift (inom intervallet) är den totala tiden i sekunder som Agenten var i ett tillstånd som var redo att ta en ACD-kontakt eller hanterade en ACD-kontakt under intervallet. I tjänst = Taltid + Väntetid + Arbetstid + Reserverad tid + Klar tid
Total inloggningstid	Den totala inloggningstiden (inom intervallet) i sekunder för agenten under intervallet. I session tid = Taltid + Parkerad tid + Arbetstid + Reserverad tid + Klar tid + Inte klar tid + Annan tid
Total tid inte klar	Total tid inte klar (inom intervallet) är den totala tiden i sekunder som Agenten hade tillståndet Inte klar agent under intervallet.
Total tid klar	Total tid klar (inom intervallet) är den totala tiden i sekunder som agenten Var i tillståndet Klar agent under intervallet.
Total samtalstid	Faktisk total samtalstid (tvärs över intervall) som agenten hade ACD kontakter. Tiden löper från när agenten besvarar en ACD-kontakt tills agenten kopplar bort kontakten, och inkluderar inte väntetid.
Total arbetstid	Faktisk total arbetstid (korsintervall) i sekunder för agenten.
Utnyttjande %	Utnyttjandeprocent är den procentandel av tiden som agenten ägnar åt att hantera ACD kontakter i förhållande till den totala tid agenten är inloggad under intervallet. Beläggning % = A ÷ B

Fält	Definition
	Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter (totalt rapporterat av ACD) B = Total tid i session (inloggning) (totalt rapporterat av ACD)

Tilldelat undantag

I rapporten Tilldelat undantag visas alla förekomster av en vald undantagstyp som tilldelats valda agenter under ett valt datumintervall. Undantagstyper skapas och underhålls på sidan Hantera undantagstyper (Programhantering > Aktiviteter > Undantagstyper).

> Det är möjligt att ha heldagsundantag på datum för vilka scheman ännu inte har körts. Om så är fallet är fälten Start, Slut och Varaktighet för dessa undantag tomma. När en Schema har körts för dessa datum, kommer rapporten att visa värden i dessa fält.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Agent-ID	Agentens system-ID-nummer.
Datum	Datum för den rapporterade informationen.
Varaktighet	Hur länge en aktivitet varar.
Avsluta	Slutet av den dag eller det intervall eller den period som rapporten omfattar.
Hela dagen	Ett undantag som varar hela arbetsskiftet.
Undantag	Undantagets namn.
Starta	Starttiden för dagen eller intervallet eller början på den period som rapporten omfattar.

Budgetplanering

I rapporten Budgetplanering visas den uppskattade lönekostnaden per roll för den identifierade tidsramen. För att kunna köra den här rapporten måste du redan ha en strategisk prognos genererad för tjänstekön.

Personalresurserna som visas i den här rapporten konfigureras på sidan Hantera strategiska resurser . Oavsett hur resurskostnaden konfigureras (månadsvis, årligen eller som en engångsutgift) på sidan Strategiska resurser omvandlas värdet till en månadskostnad. Det här värdet används vid beräkningen av den här rapporten.

Så här beräknas rapporten

Antalet av varje personaltyp som ska planeras för en viss månad = (prognostiserat antal agenter för månaden) × (resursförhållandet mellan basresursen och agentresursen) × (resurskvot för den här resursen) × (resurskostnad).

EXEMPEL

Om det finns en arbetsledare per 10 agenter och en chef per två arbetsledare, och kostnaden per chef är $5,000, är formeln för att beräkna kostnaden för chefer som behövs under en månad där det prognostiserade antalet agenter är 100:

Kostnad för chefer per månad = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5 000) = $25,000 för 5 chefer

Vilka fält som visas i rapporten beror på vilken personal som har konfigurerats på sidan Strategiska resurser. Du kan inte anpassa i vilken ordning fälten visas.

Anläggningsplanering (hårdvara)

I rapporten Anläggningsplanering (maskinvara) visas de huvudartiklar (utrustning, möbler och inventarier) som förväntas användas av den valda tjänstekön under det valda datumintervallet.

De kapitalobjekt som visas i den här rapporten konfigureras på sidan Hantera strategiska resurser

. För att kunna köra den här rapporten måste du redan ha en strategisk prognos genererad för tjänstekön.

Så här beräknas rapporten

Antalet kapitalobjekt som ska planeras för en viss månad = (prognostiserat antal agenter för månaden) × (resursförhållandet mellan basresursen och agentresursen) × (resurskvot för den här resursen).

EXEMPEL

Om det finns en arbetsledare per 10 agenter och en telefon per två arbetsledare är formeln för att beräkna antalet telefoner som behövs under en månad där det prognostiserade antalet agenter är 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefoner

Vilka fält som visas i rapporten beror på de kapitalposter som har konfigurerats på sidan Strategiska resurser. Fältet Månad är obligatoriskt. Du kan inte anpassa i vilken ordning fälten visas.

Anställningsplan

Rapporten Anställningsplan visar det beräknade antalet anställda som måste vara i varje anställningsfas för att uppfylla nödvändiga personalnivåer under den identifierade tidsramen.

- Personalresurserna som visas i den här rapporten är konfigurerade på sidan Hantera strategiska resurser sida.
- För att kunna köra den här rapporten måste du redan ha en strategisk prognos genererad för tjänstekön.
- Det aktuella resursantalet från sidan Strategiska resurser används som utgångspunkt i rapporten.
- Avgångsvärdet som du anger som en del av rapportbegäran tillämpas på det aktuella resursantalet. Skillnaden mellan detta beräknade värde och det prognostiserade resursbehovet för månaden i anställningsplanen är det resursgap som måste fyllas av anställningsplanen.
- Avgångsgraden för vart och ett av anställningsstegen tillämpas. Om du arbetar bakåt från den här siffran beräknas det resursantal som krävs i början av varje steg.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Utmattningsgrad	Graden av förlust av anställda vid befordran, överföring eller uppsägning.
Varaktighet	Hur länge en aktivitet varar.
Slutdatum	Slutdatum för den rapporterade informationen.
FTE	Antalet heltidsekvivalenter (FTE) anställda.
Startdatum	Startdatum för den rapporterade informationen.

Rapporten innehåller även följande sammanfattande information i sidhuvudet:

- Mål FTE—The FTE beräknas för den valda tidsperioden av din strategiska plan.
- Tillgänglig FTE – Den tillgängliga FTE (efter bortfall baserat på aktuellt antal) som beräknas för den valda tidsperioden av din strategiska plan.
- FTE Gap – Skillnaden mellan målet FTE och det tillgängliga FTE.

Intervall tjänstekö

Rapporten Intervall tjänstekö visar omfattande statistik för valda tjänsteköer över halvtimmesintervall på ett valt datum.

Du kan också välja vilka fält som ska visas. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Faktiska agenter	Antalet heltidsekvivalenter (FTE) agenter som stöder tjänsten Kö under intervallet. Agentens tid inkluderas endast när agenten är i tjänst. Faktiska agenter = A ÷ 1800 Där: A = I tjänsttid, i sekunder, för agenter som schemalagts för att stödja tjänstekön under intervallet
Agentprognos	Antalet prognostiserade agenter som krävs för tjänstekön under intervall. Agentprognos = Summan av prognostiserade agenter ÷ Antal intervall med minst en prognostiserad agent
Agenter projicerade	Det beräknade antalet agenter som behövs för tjänstekön under intervall. Detta är en trendberäkning baserad på den aktuella trenden för faktiska och prognostiserade agenter. Projicerade agenter = summan av projicerade agenter ÷ antal intervall med minst en projekterad agent

Fält	Definition
Schemalagda agenter	Antalet agenter som schemalagts för tjänstekön under intervallet.
Agenter krymper	Antalet agenter som förväntas efter att krympning har applicerats. Agenters krympning = Schemalagda agenter – (Schemalagda agenter × minskningsprocent) ÷ 100
Genomsnittlig faktisk arbetstid efter kontakt	Den faktiska arbetstiden efter kontakt under intervallet.
Genomsnittlig arbetstidsprognos efter kontakt	Den prognostiserade genomsnittliga arbetstiden efter kontakt under intervallet.
Genomsnittlig taltid faktisk	Den faktiska genomsnittliga taltiden under intervallet.
Genomsnittlig taltid prognos	**Genomsnittlig taltid prognos** Den prognostiserade genomsnittliga taltiden för intervallet.
Avbrutna samtal	**Avbrutna samtal** Antalet ACD samtal som dirigerats till tjänstekön under intervallet där den som ringde lade på, i kön eller när han ringde på agentens telefon. Samtal räknas för det intervall som den som ringer lade på.
Hanterade samtal	Antalet ACD kontakter som servicekön eller agenten har slutfört under intervallet. Om en kontakt sträcker sig över flera intervall räknas den bara in i intervallet när efterkontaktsarbetet för kontakten har slutförts.
Prognostisera om samtal	Det omprognostiserade antalet samtal som dirigerats till tjänstekön under intervall.
Erbjudna samtal Faktiskt	Det faktiska antalet samtal som dirigerats till servicekön under intervallet som besvaras eller slutar i tjänstekön. I de flesta fall räknas samtalet i det intervall under vilket det dirigeras till tjänstekön.
Erbjudna samtal prognos	Det prognostiserade antalet samtal som dirigerats till tjänstekön under intervall.

Fält	Definition
Hanterad %	Procentandelen samtal som hanterats av agenten av det totala antalet Samtal som erbjuds till agenten. Hanterad % = (A ÷ B) × 100 Där: A = Antalet ACD samtal som hanterats av agenten när agenten varit inloggad under intervallet B = Det totala antalet ACD samtal som erbjudits agenten när han var inloggad under intervallet
Intervall	Starttiden för halvtimmesintervallet.
Faktisk beläggning %	Den faktiska procentandel av tiden som agenten tillbringar med att hantera ACD kontakter i Förhållande till den totala tid som agenten är inloggad och redo att hantera kontakter under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter B = Total tid i tjänst
Beläggning % prognos	Den prognostiserade procentandel tid som agenten tillbringar med att hantera ACD Kontakter i förhållande till den totala tid som agenten är inloggad och redo att hantera kontakter under intervallet. Prognos för % beläggning = Summa (prognos för beläggning) ÷ Summa (prognos för erbjudna kontakter)
Precision %	Gapet mellan prognostiserade samtal och faktiskt erbjudna samtal, uttryckt som en procent. Precision % = (A ÷ B) × 100 Där:

Fält	Definition
	A = prognostiserade samtal B = faktiskt erbjudna samtal
Krympning %	Värde stöds inte. Returnerar null/blank.

Dessa fält visas endast i köer för interaktiva tjänster

Fält	Definition
Genomsnittlig svarstid faktisk	Den faktiska genomsnittliga tid som uppringare står i kö i väntan på att deras samtal ska besvaras.
Genomsnittlig svarstid prognos	Den prognostiserade genomsnittliga tiden som samtal står i kö i väntan på att deras samtal ska besvaras.
Schemalagd servicenivå i sekunder	Det schemalagda antal sekunder inom vilket ett samtal måste besvaras för att uppfylla servicenivåmålet.
Servicenivå % faktisk	Den faktiska procentandelen tjänstenivåer, ett mål för svarshastighet som ofta är Uttryckt i procent för att besvara samtal inom ett angivet antal sekunder. Sammanslagningar av det här värdet (t.ex. värdet som visas i täckningslådan, sammanfattningsraden på sidan Prognos och i rapporter) baseras på en viktad beräkning med intervallet, servicenivån % och erbjudna kontakter.
Servicenivå % prognos	Den prognostiserade procentandelen besvarade samtal inom servicenivå-Tröskeltid, per intervall.
Servicenivå % mål	Procentandelen mål för samtal som ska besvaras inom servicenivån Tröskeltid, per intervall.
Servicenivå % schemalagt	Den förväntade procentandelen besvarade samtal inom servicenivån tröskeltid, per intervall. Detta är en realtidsberäkning som görs när rapporten genereras.

Fält	Definition
Servicenivå % minskning	Den förväntade servicenivån i procent baserat på de förväntade agenterna Efter krympning. Om du till exempel har schemalagd servicenivå % på 80 procent och 10 agenter schemalagda med en minskning i % på 10 procent, blir agenternas minskning närmare nio agenter och servicenivån % minskning blir mindre än 80 procent.

Det här fältet visas endast i icke-interaktiva tjänsteköer

Fält	Definition
Maximalt antal kontakter i kö	Det maximala antalet icke-interaktiva kontakter i kö under intervallet. För interaktiva tjänstköer visas ett bindestreck för det här fältet i rapporterna.

Prestanda dagligen

I rapporten Prestanda per dag visas statistik för valda tjänsteköer under ett valt datumintervall som beskriver tjänsteköernas faktiska kontra prognostiserade prestanda och prognosens noggrannhet.

Du kan också välja vilka fält som ska visas, förutom Service och Datum, som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Överge %	Procentandelen samtal som övergivits under intervallet. Övergiven % = (A ÷ B) × 100 Där: A = Antal samtal som övergavs medan samtalet stod i kö eller när agentens telefon ringde till tjänstekön under intervallet, oavsett om samtalet varade kortare tid än sekunder på servicenivå

Fält	Definition
	B = Antal samtal som erbjudits till servicekön under intervallet
Genomsnittlig hanteringstid faktisk	Den faktiska genomsnittliga hanteringstiden under intervallet. Genomsnittlig hanteringstid faktisk = total hanteringstid faktisk ÷ hanterade samtal
Genomsnittlig hanteringstid prognos	Den prognostiserade genomsnittliga hanteringstiden under intervallet. Prognos för genomsnittlig hanteringstid = prognos för total hanteringstid ÷ prognos för erbjudna samtal
Genomsnittlig svarstid	Den genomsnittliga tid som uppringare står i kö och väntar på sin Samtal som ska besvaras. Genomsnittlig svarstid = A ÷ B Där: A = Kötid för samtal som besvarats under intervallet. Kötiden omfattar tiden från det att ACD ställer samtalet i kö till tjänstekön tills agenten besvarar samtalet. B = Antal samtal till tjänstekön som besvarats under intervallet.
Erbjudna samtal Faktiskt	Det faktiska antalet samtal som dirigerats till servicekön under intervallet som besvaras eller slutar i tjänstekön. I de flesta fall räknas samtalet i det intervall under vilket det dirigeras till tjänstekön.
Erbjudna samtal prognos	Det prognostiserade antalet samtal som dirigerats till tjänstekön under intervall.
Prognos noggrannhet	Procentandelen prognostiserade samtal av faktiska samtal som erbjuds för tjänsten Kö under intervallet. Prognosnoggrannhet = (A ÷ B) × 100

Fält	Definition
	Där: A = Prognostiserade samtal till tjänstekön under intervallet B = faktiska samtal som erbjudits till servicekön under intervallet
Hanteringstidsnoggrannhet	Ett mått på hur exakt den prognostiserade hanteringstiden är. Hanteringstidsnoggrannhet = (A ÷ B) × 100 Där: A = Prognostiserad genomsnittlig hanteringstid B = Faktisk genomsnittlig hanteringstid

Det här fältet visas endast i icke-interaktiva tjänsteköer

Fält	Definition
Maximalt antal kontakter i kö	Det maximala antalet icke-interaktiva kontakter i kö under intervallet. För interaktiva tjänstköer visas ett bindestreck för det här fältet i rapporterna.

Det här fältet visas endast i köer för interaktiva tjänster

Fält	Definition
Servicenivå % faktisk	Den faktiska procentandelen tjänstenivåer, ett mål för svarshastighet som ofta är Uttryckt i procent för att besvara samtal inom ett angivet antal sekunder. Sammanslagningar av det här värdet (t.ex. värdet som visas i täckningslådan, sammanfattningsraden på sidan Prognos och i rapporter) baseras på en viktad beräkning med intervallet, servicenivån % och erbjudna kontakter.

Prestandaintervall

I rapporten Prestandaintervall visas statistik för valda tjänsteköer för ett angivet datum som beskriver tjänstekönsfaktiska kontra prognostiserade prestanda och prognosens noggrannhet för varje halvtimmesintervall.

Du kan också välja vilka fält som ska visas, förutom Tjänst, Datum och Intervall, som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Överge %	Procentandelen samtal som övergivits under intervallet. Övergiven % = (A ÷ B) × 100 Där: A = Antal samtal som övergavs medan samtalet stod i kö eller när agentens telefon ringde till tjänstekön under intervallet, oavsett om samtalet varade kortare tid än sekunder på servicenivå B = Antal samtal som erbjudits till servicekön under intervallet
Faktiska agenter	Antalet heltidsekvivalenter (FTE) agenter som stöder tjänsten Kö under intervallet. Agentens tid inkluderas endast när agenten är i tjänst. Faktiska agenter = A ÷ 1800 Där: A = I tjänsttid, i sekunder, för agenter som schemalagts för att stödja tjänstekön under intervallet
Faktiska agenter – Agentprognos	Antalet faktiska agenter minus antalet prognostiserade agenter.
Faktiska agenter – Agenter	Antalet faktiska agenter minus antalet schemalagda agenter.

Fält	Definition
Schemalagd	
Agentprognos	Antalet prognostiserade agenter som krävs för tjänstekön under intervall. Agentprognos = Summan av prognostiserade agenter ÷ Antal intervall med minst en prognostiserad agent
Schemalagda agenter	Antalet agenter som schemalagts för tjänstekön under intervallet.
Schemalagda agenter – prognostiserade agenter	Antalet schemalagda agenter minus antalet prognostiserade agenter.
Genomsnittlig hanteringstid faktisk	Den faktiska genomsnittliga hanteringstiden under intervallet. Genomsnittlig hanteringstid faktisk = total hanteringstid faktisk ÷ hanterade samtal
Genomsnittlig hanteringstid prognos	Den prognostiserade genomsnittliga hanteringstiden under intervallet. Prognos för genomsnittlig hanteringstid = prognos för total hanteringstid ÷ prognos för erbjudna samtal
Genomsnittlig svarstid	Den genomsnittliga tid som uppringare står i kö och väntar på sin Samtal som ska besvaras. Genomsnittlig svarstid = A ÷ B Där: A = Kötid för samtal som besvarats under intervallet. Kötiden omfattar tiden från det att ACD ställer samtalet i kö till tjänstekön tills agenten besvarar samtalet. B = Antal samtal till tjänstekön som besvarats under intervallet.
Erbjudna samtal Faktiskt	Det faktiska antalet samtal som dirigerats till servicekön under intervallet Som besvaras eller slutar i tjänstekön. I de flesta fall är samtalet

Fält	Definition
	Räknas in i det intervall under vilket den dirigeras till tjänstekön.
Erbjudna samtal prognos	Det prognostiserade antalet samtal som dirigerats till tjänstekön under intervall.
Prognos noggrannhet	Procentandelen prognostiserade samtal av faktiska samtal som erbjuds för tjänsten Kö under intervallet. Prognosnoggrannhet = (A ÷ B) × 100 Där: A = Prognostiserade samtal till tjänstekön under intervallet B = faktiska samtal som erbjudits till servicekön under intervallet
Hanteringstidsnoggrannhet	Ett mått på hur exakt den prognostiserade hanteringstiden är. Hanteringstidsnoggrannhet = (A ÷ B) × 100 Där: A = Prognostiserad genomsnittlig hanteringstid B = Faktisk genomsnittlig hanteringstid

Det här fältet visas endast i icke-interaktiva tjänsteköer

Fält	Definition
Maximalt antal kontakter i kö	Det maximala antalet icke-interaktiva kontakter i kö under intervallet. För interaktiva tjänstköer visas ett bindestreck för det här fältet i rapporterna.

Det här fältet visas endast i köer för interaktiva tjänster

Fält	Definition
Servicenivå % faktisk	Den faktiska procentandelen tjänstenivåer, ett mål för svarshastighet som ofta är

Fält	Definition
	Uttryckt i procent för att besvara samtal inom ett angivet antal sekunder. Sammanslagningar av det här värdet (t.ex. värdet som visas i täckningslådan, sammanfattningsraden på sidan Prognos och i rapporter) baseras på en viktad beräkning med intervallet, servicenivån % och erbjudna kontakter.

Agentintervall för tjänstekö

I rapporten Agentintervall för tjänstekö visas agentstatistik för valda agenter i valda tjänsteköer med halvtimmesintervall på ett valt datum.

Du kan också välja vilka fält som ska visas, förutom Agent, Intervall och Tjänst, som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Genomsnitt Hanteringstid	Den genomsnittliga ACD kontaktbearbetningstiden (korsintervallet) för agenten För intervallet. Genomsnittet blir noll om hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig hanteringstid = (A + B + C) ÷ D Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Total arbetstid efter kontakt för ACD kontakter som hanterats under intervallet D = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet

Fält	Definition
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga samtalstiden i kontakt (över intervall) för den hanterade ACD Kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig taltid = (A + B) ÷ C Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig arbetstid	Den genomsnittliga arbetstiden efter kontakt (korsintervall) i sekunder för ACD hanterade kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig arbetstid = A ÷ B Där: A = Arbetstid efter kontakt för kontakter som slutförts under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet
Hanterade samtal	Antalet ACD kontakter som servicekön eller agenten har slutfört Under intervallet. Om en kontakt sträcker sig över flera intervall räknas den bara in i intervallet när efterkontaktsarbetet för kontakten har slutförts.

Schema för tjänstekö efter agent

I rapporten Schemalägg tjänstekö efter agent visas agentscheman för valt datum, agentkategori och tjänstekö.

Den här rapporten visar timschemat för den valda dagen. Varje agents schema kodas för att visa den aktivitet som schemalagts för varje timme. Täckningen för varje tjänstekö visas också.

Följande agentaktivitetskoder finns.

Kod	Beskrivning
X	I tjänst
B	Paus
L	Lunch
A	Tilldelning
C	Stängd tjänst
P	Projekt
E	Undantag
–	Inte tillgänglig
<tom>	Tillgänglig men inte schemalagd

Följande koder gäller för tjänsteköernas täckningskoder.

Kod	Beskrivning
–	Färre agenter schemalagda i tjänst än vad prognosen kräver
*	Agenter som schemalagts i tjänst matchar kraven
+	Fler agenter schemalagda i tjänst än vad prognosen kräver.

Schema för tjänstekö efter intervall

I rapporten Schema för tjänstekö efter intervall visas schemat för valda tjänsteköer för ett valt datum per halvtimme.

Du kan också välja vilka fält som ska visas, förutom Service och Datum, som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Agentprognos	Antalet prognostiserade agenter som krävs för tjänstekön under intervall. Agentprognos = Summan av prognostiserade agenter ÷ Antal intervall med minst en prognostiserad agent
Schemalagda agenter	Antalet agenter som schemalagts för tjänstekön under intervallet.
Schemalagda agenter – prognostiserade agenter	Antalet schemalagda agenter minus antalet prognostiserade agenter.
Tilldelning	Den tid som schemalagts för agenten och klassificerats som arbete av tilldelningstyp.
Paus	Mängden schemalagd paustid för agenten under intervallet.
Stängd	Mängden stängd tid som schemalagts för agenten under intervallet. Stängd tid är tid som schemalagts för agenten under kontaktcentrets stängda timmar, när kontaktcentret inte tar emot samtal till tjänstekön.
Undantag	Undantagets namn.
I tjänst	Mängden agenttid i tjänst som schemalagts för servicekön under intervallet.
Intervall	Starttiden för halvtimmesintervallet.
Lunch	Mängden lunchtid som schemalagts för agenten under intervallet.
Projekt	Mängden projekttid som schemalagts för agenten för intervallet.
Totalt	Den totala schemalagda tiden för agenterna som stöder tjänstekön under intervallet. Totalt = i tjänst + rast + lunch + undantag + projekt + uppgift + stängt

Skiftbudgetanalys

I rapporten Skiftbudgetanalys visas kostnaden per skift för en tjänstekö. Du kan bara visa den här rapporten för tjänsteköer som du tidigare har skickat en begäran om *skiftbudgetanalys för (se systemadministratörshandboken*).

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Samtal per timme	Antalet ACD samtal som hanterats per timme. Både tvärintervall och Inom intervalldata används i beräkningen. Samtal per timme = (A × 3600) ÷ B Där: A = Antal samtal som hanterats under timmen B = Total tjänstgöringstid i sekunder under timmen
Samtal per betald timme	Antalet totalt hanterade samtal dividerat med antalet betalda timmar.
Kostnad per samtal	Den genomsnittliga kostnaden per samtal för dagen.
Daglig budget	Den beräknade totala kostnaden för dagen.
Timtaxa	Den lönesats som används i beräkningarna i rapporten.
Timmar i tjänst	Det totala antalet timmar i tjänst för dagen.
Avlönade timmar	Det totala antalet betalda timmar per dag.
Antal dagar	Det totala antalet veckodagar som ingår i rapporten. Till exempel, Om rapporten är uppdelad efter veckodagar och rapporten omfattar tre veckor kommer det att finnas tre måndagar, tre tisdagar och så vidare. Antalet dagar för måndag är därför tre.
Tjänstekö	Namnet på den tjänstekö som agenten stöder.
Skiftlängd	Längden på ett arbetsskift för en servicekö.

Fält	Definition
Totalt antal samtal	Det totala antalet samtal för dagen.
Utnyttjande %	Utnyttjandeprocent är den procentandel av tiden som agenten ägnar åt att hantera ACD kontakter i förhållande till den totala tid som agenten är inloggad under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter (totalt rapporterat av ACD) B = Total tid för session (inloggning) (totalt rapporterat av ACD)

Personalplanering

Personalplaneringsrapporten visar det beräknade antalet anställda som behövs för att uppfylla nödvändiga personalnivåer för den identifierade tidsramen.

Personalresurserna som visas i den här rapporten konfigureras på sidan Hantera strategiska resurser

. För att kunna köra den här rapporten måste du redan ha en strategisk prognos genererad för tjänstekön.

Så här beräknas rapporten

Antalet av varje personaltyp som ska planeras för en viss månad = (prognostiserat antal agenter för månaden) × (resursförhållandet mellan basresursen och agentresursen) × (resurskvot för den här resursen).

EXEMPEL

Om det finns en arbetsledare per 10 agenter och en chef per två arbetsledare är formeln för att beräkna antalet chefer som behövs under en månad där det prognostiserade antalet agenter är 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 chefer

Vilka fält som visas i rapporten beror på vilken personal som har konfigurerats på sidan Strategiska resurser. Du kan inte anpassa i vilken ordning fälten visas.

Intervall för teamagent

I rapporten Teamagentintervall visas statistik för varje agent i ett valt team på ett valt datum som har aktivitet under varje halvtimmesintervall.

Du kan också välja vilka fält som ska visas, förutom Agent och Intervall som är obligatoriska. Som standard är alla fält markerade.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Genomsnitt Hanteringstid	Den genomsnittliga ACD kontaktbearbetningstiden (korsintervallet) för agenten För intervallet. Genomsnittet blir noll om hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig hanteringstid = (A + B + C) ÷ D Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Total arbetstid efter kontakt för ACD kontakter som hanterats under intervallet D = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga samtalstiden i kontakt (över intervall) för den hanterade ACD Kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig taltid = (A + B) ÷ C Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet

Fält	Definition
	B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig arbetstid	Den genomsnittliga arbetstiden efter kontakt (korsintervall) i sekunder för ACD hanterade kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig arbetstid = A ÷ B Där: A = Arbetstid efter kontakt för kontakter som slutförts under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet
Upptagen annan tillståndstid	Den tid som agenten är inloggad men inte i tjänst under intervall.
Hanterade samtal	Antalet ACD kontakter som servicekön eller agenten har slutfört under intervallet. Om en kontakt sträcker sig över flera intervall räknas den bara in i intervallet när efterkontaktsarbetet för kontakten har slutförts.
Datum	Datum för den rapporterade informationen.
Tid i tjänst	Den tid som agenten var i ett tillstånd redo att ta en ACD kontakt eller hanterade en ACD kontakt under intervallet. Detta inkluderar Klar, Taltid, Väntetid och Arbetstid.
Beläggning %	Procentandelen tid i intervallet som agenten ägnar åt att hantera ACD Kontakter i förhållande till den totala tid som agenten är inloggad och redo att hantera kontakter under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där:

Fält	Definition
	A = Total hanteringstid för hanterade kontakter B = Total tid i tjänst
Tid för tillståndet Klar	Hur lång tid agenten är inloggad och väntar på att ta en ACD samtal under intervallet.
Team	Teamets namn. När teamet associeras med en agent är det agentens aktuella team.
Utnyttjande %	Utnyttjandeprocent är den procentandel av tiden som agenten ägnar åt att hantera ACD kontakter i förhållande till den totala tid agenten är inloggad under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter (totalt rapporterat av ACD) B = Total tid i session (inloggning) (totalt rapporterat av ACD)

Teamintervall

Rapporten Teamintervall visar statistik över aktiviteten för de valda lagen på det valda datumet under varje intervall då det fanns aktivitet för det teamet.

> Summorna för kolumnerna Genomsnittlig taltid, Genomsnittlig arbetstid och Genomsnittlig hanteringstid beräknas så här:
> Summan av den genomsnittliga <tal-, arbets- eller hanteringstiden> för varje intervall under dagen divideras med det totala antalet samtal som hanterats under dagen, avrundat till närmaste sekund.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Genomsnitt Hanteringstid	Den genomsnittliga ACD kontaktbehandlingstiden (korsintervallet) för agenten

Fält	Definition
	För intervallet. Genomsnittet blir noll om hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig hanteringstid = (A + B + C) ÷ D Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Total arbetstid efter kontakt för ACD kontakter som hanterats under intervallet D = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig taltid	Den genomsnittliga samtalstiden i kontakt (över intervall) för den hanterade ACD Kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig taltid = (A + B) ÷ C Där: A = Total samtalstid för ACD kontakter som hanterats under intervallet B = Total väntetid för ACD kontakter som hanterats under intervallet C = Totalt antal ACD kontakter som hanterats under intervallet
Genomsnittlig arbetstid	Den genomsnittliga arbetstiden efter kontakt (korsintervall) i sekunder för ACD hanterade kontakter för agenten under intervallet. Genomsnittet blir noll om Hanterade samtal är noll för intervallet. Genomsnittlig arbetstid = A ÷ B

Fält	Definition
	Där: A = Arbetstid efter kontakt för kontakter som slutförts under intervallet B = Antal kontakter som slutförts under intervallet
Upptagen annan tillståndstid	Den tid som agenten är inloggad men inte i tjänst under intervall.
Hanterade samtal	Antalet ACD kontakter som servicekön eller agenten har slutfört under intervallet. Om en kontakt sträcker sig över flera intervall räknas den bara in i intervallet när efterkontaktsarbetet för kontakten har slutförts.
Datum	Datum för den rapporterade informationen.
Tid i tjänst	Den tid som agenten var i ett tillstånd redo att ta en ACD kontakt eller hanterade en ACD kontakt under intervallet. Detta inkluderar Klar, Taltid, Väntetid och Arbetstid.
Beläggning %	Procentandelen tid i intervallet som agenten ägnar åt att hantera ACD Kontakter i förhållande till den totala tid som agenten är inloggad och redo att hantera kontakter under intervallet. Beläggning % = A ÷ B Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter B = Total tid i tjänst
Tid för tillståndet Klar	Hur lång tid agenten är inloggad och väntar på att ta en ACD samtal under intervallet.
Utnyttjande %	Utnyttjandeprocent är den procentandel av tiden som agenten ägnar åt att hantera ACD kontakter i förhållande till den totala tid som agenten är inloggad under intervallet. Beläggning % = A ÷ B

Fält	Definition
	Där: A = Total hanteringstid för hanterade kontakter (totalt rapporterat av ACD) B = Total tid för session (inloggning) (totalt rapporterat av ACD)

Timmar för gruppschemalagda uppgifter

I rapporten Timmar för schemalagda aktiviteter i team visas en uppdelning av den dagliga tid som tilldelats olika aktiviteter för den valda gruppen under ett valt datumintervall.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Uppdrag betalt	Mängden betald tid som klassificeras som arbete av tilldelningstyp.
Uppdrag obetalt	Mängden oavlönad tid som klassificeras som arbete av tilldelningstyp.
Betald paus	Mängden betald paustid som schemalagts för agenten under intervallet.
Rast obetald	Mängden obetald paustid som schemalagts för agenten under intervall.
Stängt betalt	Betald stängd tid som schemalagts för agenten under intervall.
Stängt Obetalt	Mängden obetald stängd tid som schemalagts för agenten under intervall.
Undantaget betalt	Mängden betald undantagstid som schemalagts för agenten under intervall.
Undantag obetalt	Mängden obetald undantagstid som schemalagts för agenten under intervall.

Fält	Definition
I tjänst	Mängden agenttid i tjänst som schemalagts för servicekön under intervallet.
Betald lunch	Mängden betald lunchtid som schemalagts för agenten under intervallet.
Lunch obetald	Mängden obetald lunchtid som schemalagts för agenten under intervallet.
Projekt betalt	Mängden betald projekttid som schemalagts för agenten för intervallet.
Projektet är obetalt	Mängden obetald projekttid som schemalagts för agenten för intervall.
Totalt betalt	Det totala antalet timmar betald tid som schemalagts för intervallet. Totalt betalt + betald rast + betald lunch + betalt undantag + betalt projekt + betalt uppdrag + stängt betalt
Totalt obetalt	Det totala antalet timmar obetald tid som schemalagts för intervallet.

Semesterstatus

I rapporten Semesterstatus visas en sammanfattning av valda agenters ledighetsstatus för det valda datumet.

Du kan välja vilken typ av ledighet som ska visas. När du väljer en typ av ledighet som ska inkluderas i rapporten visas totalt antal timmar, använda timmar, godkända timmar och återstående timmar för den typen av ledighet.

Fält i den här rapporten

Fält	Definition
Agentnamn	Agentens fullständiga namn.
Godkända timmar	Antalet ledighetstimmar som har begärts och godkänts.
Slutdatum	Slutdatum för den rapporterade informationen.
Återstående timmar	Antalet lediga timmar som återstår för agenten för semestern typ.

Fält	Definition
Startdatum	Startdatum för den rapporterade informationen.
Totalt antal timmar	Det totala antalet ledighetstimmar för semestertypen.
Använda timmar	Antalet ledighetstimmar som har använts för semestertypen.
Namn på semesterplan	Namnet på den semesterplan som tilldelats agenten.
Typ av semester	Typen av ledighetstimmar i semesterplanen.